



## MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN

### Resolución 363/2018

Ciudad de Buenos Aires, 27/06/2018

VISTO el Expediente 2017-29081551-APN-STIYC#MM y el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (IF-2017-29792502-APN-STIYC#MM) aprobado como Anexo a la Resolución del registro de este Ministerio N° 733 del 29 de diciembre del 2017; y

#### CONSIDERANDO:

Que por la norma citada en el Visto, cumpliendo con lo instruido por Decreto N° 798/2016 y luego de efectuado un procedimiento de consulta pública, se aprobó en un solo instrumento el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que, sin perjuicio de la tramitación de los recursos interpuestos contra el acto administrativo en cuestión, es conveniente efectuar algunas modificaciones para atender a requerimientos y sugerencias formuladas por el Ente Nacional de Comunicaciones y por entidades representativas de la industria.

Que los licenciatarios de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones más pequeños han solicitado una suspensión de la aplicación de la norma a efectos de avanzar en forma asociada en la implementación de algunos sistemas que demanda la norma, para reducir costos y mejorar la atención de los clientes.

Que asimismo es pertinente corregir algunos errores materiales incurridos a efectos de evitar confusiones en la aplicación de la norma, así como incorporar algunos conceptos involuntariamente omitidos.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Modernización ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley N° 27.078 y el artículo 23 octies de la Ley de Ministerios (t.o. 1992) y sus modificaciones.

Por ello,

EL MINISTRO DE MODERNIZACIÓN

#### RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Incorpórase como último párrafo al artículo 26 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (IF-2017-29792502-APN-STIYC#MM) aprobado por



Resolución N° 733/2017, lo siguiente:

“El contrato se considerará válidamente instrumentado por cualquiera de las formas legal y jurisprudencialmente reconocidas.”

ARTICULO 2°.- Sustitúyese el artículo 49 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (IF-2017-29792502-APN-STIYC#MM) aprobado por Resolución N° 733/2017, por el siguiente:

“ARTÍCULO 49.- El prestador deberá resolver el reclamo del cliente, como máximo, dentro de los siguientes plazos:

- a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio en tres (3) días hábiles.
- b) Reclamos por facturación en cinco (5) días hábiles.
- c) Otros reclamos en diez (10) días hábiles.”

ARTICULO 3°.- Sustitúyese el artículo 56 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (IF-2017-29792502-APN-STIYC#MM) aprobado por Resolución N° 733/2017, por el siguiente:

“ARTICULO 56.- Los incumplimientos por parte de los prestadores de las condiciones de servicio establecidas, darán derecho a los clientes a una compensación. La procedencia, determinación y modalidad de cancelación de dicha compensación será establecida por la Autoridad de Aplicación.

En los contratos se deberán consignar los derechos y deberes que surgen del presente artículo.”

ARTICULO 4°.- Sustitúyese el artículo 79 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (IF-2017-29792502-APN-STIYC#MM) aprobado por Resolución N° 733/2017, por el siguiente:

“ARTÍCULO 79.- El prestador no podrá modificar, sustituir o eliminar los canales que componen el servicio sin previo aviso al cliente, con una antelación no menor a sesenta (60) días corridos previos a su implementación, pudiendo el cliente optar por la baja del servicio sin cargo.”

ARTICULO 5°.- Sustitúyese el artículo 80 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (IF-2017-29792502-APN-STIYC#MM) aprobado por Resolución N° 733/2017, por el siguiente:

“ARTÍCULO 80.- Dentro de los SESENTA (60) días hábiles contados a partir del dictado de este reglamento, los prestadores deberán presentar ante el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES y la DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, la totalidad de los modelos de contratos que propondrán para ser suscriptos con sus clientes, que se ajustarán a las disposiciones de este Reglamento, las Leyes Nros 24.240 y 27.078, y a la normativa aplicable. Dentro del plazo de TREINTA (30) días hábiles, los citados organismos podrán observar los





modelos propuestos, debiendo los prestadores adecuar su redacción a las observaciones planteadas. Durante este proceso y en forma transitoria, los prestadores usarán los modelos de contratos vigentes.”

ARTICULO 6°.- Sustitúyese el artículo 81 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (IF-2017-29792502-APN-STIYC#MM) aprobado por Resolución N° 733/2017, por el siguiente:

“ARTÍCULO 81.- En el caso de los servicios dados de alta con anterioridad al dictado del presente reglamento, a partir de la implementación del sistema que defina la autoridad aplicación los prestadores deberán facilitar y fomentar el uso de la clave personal prevista en el artículo 23.”

ARTICULO 7°.- El Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aprobado por Resolución N° 733/2017 será de aplicación a los trámites que se inicien por situaciones acaecidas a partir de la fecha de su entrada en vigencia. Los reclamos de clientes e impugnaciones formuladas respecto de situaciones acaecidas con anterioridad a la entrada en vigencia del Reglamento serán resueltos conforme la normativa vigente al momento de acaecida la situación reclamada.

ARTICULO 8°.- Suspéndase por el término de TRES (3) meses la aplicación del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aprobado por Resolución N° 733/2017 a aquellos licenciatarios de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones que presten servicio en localidades de menos de OCHENTA MIL (80.000) habitantes y que sean Cooperativas o Pequeñas y Medianas Empresas y no tengan vinculación alguna con los prestadores referidos por los artículos 94 y 96 de la Ley 27.078.

ARTICULO 9°.- Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. Andrés Horacio Ibarra

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA  
-www.boletinoficial.gob.ar-

e. 29/06/2018 N° 46240/18 v. 29/06/2018