

SESIONES ORDINARIAS

2024

ORDEN DEL DÍA N° 84

Impreso el día 31 de mayo de 2024

Término del artículo 113: 11 de junio de 2024

COMISIONES DE COMUNICACIONES E INFORMÁTICA
Y DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, DEL USUARIO
Y DE LA COMPETENCIA

SUMARIO: Ley 27.078, de Argentina Digital. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–. Modificación. Carro y Yutrovic. (2.307-D.-2024.)

I. Dictamen de mayoría.

II. Dictamen de minoría.

III. Dictamen de minoría.

I

Dictamen de mayoría

Honorable Cámara:

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia han considerado el proyecto de ley del señor diputado Carro y otra señora diputada sobre actualización de la ley 27.078, Argentina Digital. Trato digno y derechos de usuarios y consumidores de servicios TIC; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

Artículo 1° – Incorporáse al inciso d) del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, el siguiente párrafo:

Los licenciatarios de servicios TIC deben contar con un servicio de atención telefónica que permita la comunicación directa con una persona humana que en tiempo real atienda las consultas o reclamos de las y los usuarios. Esta opción de atención personalizada debe ofrecerse dentro del primer menú. La misma op-

ción debe informarse cuando, además de la atención telefónica, el proveedor utilice canales telemáticos, de redes sociales, de aplicaciones de mensajería en línea u otras formas no presenciales de atención. Lo dispuesto anteriormente no impide la gestión automatizada de dichos reclamos y gestiones, cuando el usuario efectúe la opción por dicho procedimiento.

Art. 2° – Sustitúyase el inciso e) del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, por el siguiente:

e) Proporcionar al usuario información en idioma nacional y en forma clara, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, cierta y gratuita, que no induzca a error y contenga toda la información sobre las características esenciales del servicio que proveen al momento de la oferta, de la celebración del contrato, durante su ejecución y con posterioridad a su finalización. Los licenciatarios deben mantener tal información a disposición de las y los usuarios en todas las oficinas de atención al público, así como en su página de internet institucional, redes sociales y aplicaciones.

En caso de ofrecer promociones, es obligatorio que el proveedor recuerde al usuario su vencimiento con al menos 30 días de antelación a la fecha de vencimiento, cursando el recordatorio a través del medio de comunicación habitual que utiliza con el usuario o bien a través de la factura del servicio. El usuario puede optar por renovar la promoción –si esta continúa vigente–, optar por otra oferta o decidir la baja del servicio sin que ello

implique pago alguno de un canon extra, multa o similar.

El prestador que ofrezca la modalidad de contratación prepaga total o parcial debe informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles. Asimismo, el cliente prepago podrá consultar en cualquier momento su crédito de manera gratuita. El plazo de vigencia de cada carga de crédito para tales servicios no será inferior a un año, contado a partir de su acreditación.

En caso de acumulación de créditos prepagos se debitarán, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo. Sin perjuicio de ello, el prestador no puede limitar, restringir o trabar el uso de saldos no consumidos.

Art. 3° – Incorpórase como inciso *n*) del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, los siguientes párrafos:

Otorgar a las y los usuarios reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios y tasas de interés que apliquen para los supuestos de mora de aquellos.

Art. 4° – Incorpórase como artículo 59 bis de la ley 27.078, capítulo I, título VIII, derechos y obligaciones de los usuarios y licenciatarios de servicios de TIC, el siguiente:

Artículo 59 bis: Las y los usuarios de servicios TIC tienen derecho a expresar sus opiniones y a participar, a través de las asociaciones de defensa de las y los consumidores y usuarios, en consultas y reuniones del organismo de aplicación de esta ley, previo a la toma de decisiones de carácter general que los afecten.

Art. 5° – Incorpórase como artículo 94 bis de la ley 27.078 el siguiente:

Artículo 94 bis: El ENACOM realizará el seguimiento mensual de los precios de los principales servicios de comunicaciones, y diseñará una Canasta Básica de Costes de Servicios Audiovisuales y TIC, instrumentos que publicará en su sitio institucional de acceso público para usuarios y consumidores, a modo orientativo desagregada por servicio y jurisdicción.

Asimismo, realizará y publicará estadísticas para el seguimiento de la evolución de la concentración de la provisión de servicios audiovisuales y TIC, a efectos de prever situaciones de poder significativo de mercado de acuerdo a lo definido y facultado por el inciso *h*) del artículo 7° de la presente ley.

La información precedente formará parte del Informe Anual de Gestión que el organismo de aplicación elevará a la Comisión Bicameral de

Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual, las Tecnologías de las Telecomunicaciones y la Digitalización.

Art. 6° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Sala de las comisiones, 29 de mayo de 2024.

Pablo Carro. – Carolina Yutrovic.* – Sebastián Nóbrega. – Sergio G. Casas.* – Ernesto “Pipi” Ali. – Constanza M. Alonso. – Walberto Allende. – Alberto Arrúa. – Myriam Bregman. – Silvana M. Ginocchio.* – Bernardo J. Herrera.* – Tomás Ledesma.* – Mónica Litza.* – Mónica Macha. – María G. Parola. – Julia Strada. – Victoria Tolosa Paz. – Brenda Vargas Matyi.**

INFORME

Honorable Cámara:

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, al considerar el proyecto de ley del señor diputado Carro y otra señora diputada sobre actualización de la ley 27.078, Argentina Digital, trato digno y derechos de usuarios y consumidores de servicios TIC; luego de su estudio, han creído conveniente dictaminarlo favorablemente con modificaciones.

Pablo Carro.

II

Dictamen de minoría

Honorable Cámara:

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor del Usuario y la Competencia han considerado el proyecto de ley del señor diputado Carro y otra señora diputada sobre actualización de la ley 27.078, Argentina Digital. Trato digno y derechos de usuarios y consumidores de servicios TIC; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan su rechazo.

Sala de las comisiones, 29 de mayo de 2024.

Silvana Giudici. – Martín Ardohain. – Beltrán Bedit. – Sergio E. Capozzi. – Carlos D’alessandro. – María F. De Sensi. – Daiana Fernández Molero. – Hernán Lombardi. – Gerardo Milman. – Emilia Orozco. – José Peluc. – Martín Yeza.

En disidencia:

Marcela M. Pagano.

* Integra dos (2) comisiones.

INFORME

Honorable Cámara:

El proyecto en tratamiento pretende modificar una norma de jerarquía superior sobre cuestiones que son materia propia de su reglamentación y que, en general, se encuentran ya incorporadas al texto de su reglamento (res. ex-MM 733/2017 y modif.) e incluso contenidas en la misma ley o en otras que regulan específicamente las incorporaciones propuestas.

La evolución cada vez más acelerada y dinámica de los servicios de TIC y de las tecnologías en ellos involucradas deben encontrarse en herramientas legales que permitan su actualización con la intervención de las distintas autoridades de aplicación. En ese sentido la normativa debe estar actualizada de acuerdo a ello, de modo de no resultar inaplicable.

En este contexto, se observa que las disposiciones que se pretenden introducir a través de modificaciones o incorporaciones a la Ley Argentina Digital (27.078) son extensivas a los servicios de comunicación audiovisual que se encuentran regulados en la ley 26.522. Todos los servicios que involucran la prestación de soporte de contenidos audiovisuales, es decir, la TV paga, son servicios de TIC (incluso, la TV satelital por imperio de los artículos 328/329 del decreto de necesidad de urgencia 70/2023).

Haciendo referencia a los temas en cuestión, a continuación pasaremos a detallar las inconsistencias que fundamentan el rechazo, principalmente por la innecesidad de la propuesta en tratamiento que desconoce la normativa existente, la cual no se encuentra controvertida. Tal como explicaremos a continuación, el Reglamento de Clientes de Servicios TIC, resolución 733/17 y modificatorias y la legislación vigente en la materia, contemplan cada una de las supuestas modificaciones que se pretenden introducir.

Con relación al artículo 1° - Atención personalizada: tal incorporación desconoce que el reglamento de clientes vigente ya contiene una obligación similar en su artículo 15, que establece: “El servicio de atención al cliente será prestado en las oficinas comerciales del prestador o de terceros habilitados a tal fin por aquel, a través de las oficinas virtuales del prestador o mediante números de atención telefónica gratuita. En todos los casos, el cliente deberá disponer de una opción que le permita ser atendido en tiempo real por un operador humano y en las condiciones que establezca la normativa vigente. El prestador de servicios de comunicaciones móviles y de telefonía fija, con excepción de los operadores independientes enunciados en el anexo I del decreto 264/1998, deberá contar con números de atención telefónica gratuita que funcionen las veinticuatro (24) horas de todos los días del año”.

Esta disposición reglamentaria, a su vez, se encuentra en sintonía con el artículo 27 in fine de la Ley de Defensa del Consumidor, 24.240, vigente.

Asimismo, y con motivo de lo mencionado precedentemente, el nivel de ese tipo de disposiciones es sumamente más eficiente disponerlo reglamentariamente, pues el trámite legislativo interfiere en la aplicación práctica y efectiva que una resolución reglamentaria podría solucionar mucho antes, con la sola intervención de las autoridades, corriendo riesgo de interferir en las facultades reglamentarias del Poder Ejecutivo nacional establecidas por el artículo 99 de la Constitución Nacional.

También respecto a la información y el trato que los prestadores deben suministrar (artículo 2° - Disponibilidad de información - Vencimiento de promociones - Vigencia del crédito prepago), se entiende que el Reglamento de Clientes de Servicios de TIC vigente contiene suficientes prescripciones al respecto, sin perjuicio de su mejora o refuerzo. Se citan algunas: “Artículo 14: El prestador deberá suministrar al cliente toda la información asociada a las características esenciales de los servicios que comercialice. La información deberá ser proporcionada en forma clara, detallada, cierta, oportuna, gratuita y en idioma nacional, a fin que el cliente tome decisiones informadas. En especial, se deberá informar al cliente en forma destacada en los sitios de internet y en las oficinas comerciales, como mínimo lo siguiente: *a)* Los derechos y obligaciones reconocidos por este reglamento, *b)* Los modelos de contratos para cada una de las modalidades de contratación que se realicen y que hubieren sido presentados ante la autoridad de aplicación, *c)* El domicilio y los números telefónicos de las oficinas de atención al cliente incluyendo una línea telefónica gratuita, *d)* El domicilio y los números telefónicos de los centros de atención al cliente de la autoridad de aplicación, *e)* El procedimiento para efectuar reclamos, *f)* Las modalidades de suscripción de los contratos, *g)* Los precios y el detalle de las condiciones de los planes y promociones vigentes, *h)* El área de prestación de servicios, *i)* Los precios y el detalle de las condiciones de los servicios adicionales comercializados, *j)* Las condiciones para la recepción de mensajes con fines comerciales o publicitarios, *k)* El procedimiento para dar de baja la suscripción a contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento, el que deberá ser de la misma modalidad que el procedimiento de alta, *l)* Las prácticas relacionadas con la manipulación, reciclaje y disposición final de los residuos de artefactos eléctricos y electrónicos que son utilizados para la prestación de los servicios...”.

Además, dicho reglamento establece numerosas instrucciones respecto de la información que deben contener los contratos, las facturas, la información comparativa de las ofertas, entre otras cuestiones.

Respecto de la vigencia de las promociones, se entiende que los prestadores están obligados a informar con 30 días de anticipación cualquier cambio en las condiciones comerciales de sus planes (artículo 30, Reglamento de Clientes Servicios de TIC), aunque dicha obligación actualmente se aplica al precio y no a las bonificaciones porcentuales. La cuestión de las

promociones se podría abordar desde la reglamentación, incluyendo dicho aspecto en la obligación de informar al cliente con anterioridad y de hecho se encuentra actualmente contemplada en el “Artículo 30: Toda modificación contractual que el prestador propusiere se deberá informar en el sitio de Internet y notificarse al cliente con una antelación no menor a treinta (30) días corridos previos a su implementación. Si el cliente no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta podrá rescindir el contrato sin cargo, comunicando dicha decisión al prestador. Este derecho a rescindir, sin costo para el cliente, deberá incluirse en la notificación a cursarse al mismo e informarse en el sitio de Internet de cada prestador”.

Sobre el criterio aplicable a la vigencia del crédito prepago, en el capítulo VI del Reglamento de Clientes de Servicios de TIC (art. 35 y ss.) ya se aborda la problemática; establecen un plazo de vigencia suficientemente amplio y determinan que en caso de acumulación de crédito se debitará, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo. Y que sin perjuicio de ello no se podrá limitar, restringir o trabar el uso de saldos no consumidos. Además dispone: “Capítulo VI - Crédito de los servicios, artículo 35: El crédito podrá ser utilizado por el cliente para el uso de todos los servicios sin limitación alguna. El prestador que ofrezca la modalidad de contratación prepaga total o parcial, deberá informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles. Asimismo, el cliente prepago podrá consultar en cualquier momento su crédito de manera gratuita. Artículo 36: El plazo de vigencia de cada carga de crédito para tales servicios no será inferior a ciento ochenta (180) días corridos contados a partir de su acreditación, sin excepciones. En caso de acumulación de crédito se debitarán, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo. Sin perjuicio de ello no se podrá limitar, restringir o trabar el uso de saldos no consumidos. Artículo 37: En caso de rescisión contractual, el prestador deberá efectuar la devolución del saldo de los créditos efectivamente abonados por el cliente, dentro del plazo de treinta (30) días corridos, contados a partir de la extinción del vínculo contractual. Las partes compensarán con otros conceptos que tengan a su favor”.

Lo mismo sucede con relación al artículo 3° que propone incorporar una disposición sobre intereses y gestión de mora, donde se exprese que los mismos no pueden comprometer la dignidad y solvencia de los usuarios; así como otorgar reciprocidad de aquellos para reintegros y devoluciones a los clientes. Dichos extremos también se encuentran contenidos en el Reglamento de Clientes de Servicios de TIC (artículos 18, 27 y 43).

Asimismo, y con relación a no comprometer “la dignidad del usuario”, dicho concepto además de resultar ambiguo y abstracto se encontraría subsumido en el régimen tuitivo de defensa del consumidor vigente. Lo mismo sucede con el artículo 4°, recordando en este punto que se encuentra vigente el reglamento general de audiencias públicas y documentos de con-

sulta para las comunicaciones aprobado por resolución SC 57/1996.

Por su parte, mediante resolución ENACOM 4.704/18, se aprobaron el acta acuerdo entre el ENACOM y las asociaciones correspondientes a la Comisión de Usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como su reglamento interno, lo cual funciona hasta la actualidad y no ha sido motivo de reclamo o controversia alguna sino que se ha implementado pacíficamente.

El artículo 5° de seguimiento mensual de precios y diseño de una Canasta Básica de Servicios también se encuentra previsto por el artículo 20 del Reglamento de Clientes de Servicios de TIC que establece: “La autoridad de aplicación publicará en su sitio de internet una tabla comparativa actualizada con la información relevante de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta de todos los prestadores”.

En relación a la Canasta Básica, se debe tener en cuenta que en los mercados de servicios de TIC las promociones comerciales son una práctica sumamente extensiva, por lo cual existe una diferencia importante entre los precios de lista y los precios efectivos que pagan los usuarios. Y este aspecto no es exclusivo del mercado argentino, dado que sucede generalmente en todos los países.

Por lo tanto, la construcción de una canasta básica que aborde precios de lista no necesariamente va a reflejar parámetros de asequibilidad representativos.

Reiteramos, es necesario que las modificaciones normativas tengan en cuenta la realidad del universo de las telecomunicaciones y no representen meras reiteraciones de cuestiones ya resueltas.

En cuanto a la publicación de estadísticas referidas a la participación de cada prestador en los distintos servicios de TIC que conforman mercados, cabe señalar que actualmente la información que brindan las empresas se encuentra resguardada por la ley 17.622, artículo 10 (Ley de Secreto Estadístico).

Además, teniendo en cuenta la variedad de servicios, tipos de ofertas individuales y conjuntas, cantidad de prestadores que existen con licencia en cada uno de los servicios a nivel nacional y regional; el ENACOM ha publicado cuadros comparativos mensuales de ofertas de los principales servicios y prestadores de alcance nacional y con mayores cuotas de mercado. Sin embargo, a instancias de la vigencia del DNU 690/20 y las distintas medidas cautelares dictadas en su contra, debió discontinuar esta práctica que podría ser restablecida.

En lo concerniente a las estadísticas de mercado, el ENACOM posee marco normativo relacionado a la plataforma web de carga de información de mercado por parte de los prestadores de los distintos servicios; y en la web institucional de este ENACOM se publican, con base de registro administrativo, numerosos indicadores, informes, mapas interactivos y datos abiertos.

<https://indicadores.enacom.gob.ar/>

Por otra parte, es necesario señalar respecto de la canasta propuesta que no se trata de “costes”, sino de precios (conforme al artículo 48 de la ley 27.078); y que no se trata de “servicios audiovisuales” sino de servicios de radiodifusión por suscripción (TV paga) los que, como se ha dicho antes, hoy integran los servicios de TIC.

Es por eso que, bajo las consideraciones aquí expuestas, llamamos a todos los miembros de este Congreso Nacional a rechazar de manera categórica este proyecto de ley.

Silvana Giudici.

III

Dictamen de minoría

Honorable Cámara:

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia han considerado el proyecto de ley del señor diputado Carro y otra señora diputada sobre actualización de la ley 27.078, Argentina Digital. Trato digno y derechos de usuarios y consumidores de servicios TIC; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

Artículo 1° – Incorpórase al inciso *d*) del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, el siguiente párrafo:

Los licenciatarios de servicios TIC deben contar con un servicio de atención telefónica que permita la comunicación directa con una persona humana que en tiempo real atienda las consultas o reclamos de las y los usuarios. Esta opción de atención personalizada debe ofrecerse dentro del primer menú. La misma opción debe informarse cuando, además de la atención telefónica, el proveedor utilice canales telemáticos, de redes sociales, de aplicaciones de mensajería en línea u otras formas no presenciales de atención. Lo dispuesto anteriormente no impide la gestión automatizada de dichos reclamos y gestiones, cuando el usuario efectúe la opción por dicho procedimiento.

Art. 2° – Sustitúyase el inciso *e*) del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, por el siguiente:

- e*) Proporcionar al usuario información en idioma nacional y en forma clara, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, cierta y gratuita, que no induzca a error y contenga toda la información sobre las características esenciales del servicio que proveen al momento de la oferta, de la

celebración del contrato, durante su ejecución y con posterioridad a su finalización. Los licenciatarios deben mantener tal información a disposición de las y los usuarios en todas las oficinas de atención al público, así como en su página de internet institucional, redes sociales y aplicaciones. En caso de ofrecer promociones, es obligatorio que el proveedor recuerde al usuario su vencimiento con al menos 30 días de antelación a la fecha de vencimiento, cursando el recordatorio a través del medio de comunicación habitual que utiliza con el usuario o bien a través de la factura del servicio. El usuario puede optar por renovar la promoción –si esta continúa vigente–, optar por otra oferta vigente, continuar con el servicio sin promociones o decidir la baja del servicio sin que ello implique pago alguno de un canon extra, multa o similar. El prestador que ofrezca la modalidad de contratación prepago total o parcial debe informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles. Asimismo, el cliente prepago podrá consultar en cualquier momento su crédito de manera gratuita. El plazo de vigencia de cada carga de crédito para tales servicios no será inferior a ciento ochenta días, contado a partir de su acreditación. En caso de acumulación de créditos prepagos se debitarán, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo. Sin perjuicio de ello, el prestador no puede limitar, restringir o trabar el uso de saldos no consumidos.

Art. 3° – Incorpórase como inciso *n*) del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, el siguiente párrafo:

Otorgar a las y los usuarios reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios y tasas de interés que apliquen para los supuestos de mora de aquellos.

Art. 4° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Oscar Agost Carreño. – Juan F. Brügge. – Maximiliano Ferraro. – Esteban Paulón.*

INFORME

Honorable Cámara:

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, al considerar el proyecto de ley del señor diputado Carro y otra señora diputada sobre actuali-

* Integra dos (2) comisiones.

zación de la ley 27.078, Argentina Digital, trato digno y derechos de usuarios y consumidores de servicios TIC, y han tenido a la vista los proyectos de ley del señor diputado Agost Carreño y otras/os señoras/es diputadas/os (2.282-D.-2024) sobre modificaciones a la ley 24.240; y el del señor diputado Paulón y la señora diputada Fein (671-D.-2024) sobre régimen de atención personalizada a personas usuarias y consumidoras, luego de su estudio, se resuelve el despacho y tratamiento del expediente referido en el dictamen de minoría que antecede.

Resulta fundamental reforzar el marco protectorio de los consumidores de los servicios en general y en el particular, aquellos que son destinatarios de los servicios regulados en la ley 27.078. En aras de preservar el trato digno hacia los consumidores y usuarios, se establece la obligatoriedad por parte de las empresas de brindar a sus clientes la posibilidad de contar, de manera obligatoria, con un canal de comunicación directa con una persona humana que en tiempo real atienda las consultas o reclamos de las y los usuarios. Dicha opción deberá ofrecerse dentro del primer menú y será aplicable con independencia del canal de comunicación.

En la misma línea y en sintonía con lo dispuesto por el artículo 4° de la ley de Defensa del Consumidor (24.240) y el artículo 59 de la ley 27.078, se reglamenta lo atinente a las promociones que son ofrecidas en gran escala por estas empresas a sus clientes a los fines de que estos tengan cabal conocimiento y control respecto de los términos reales del servicio brindándoles, a su vez, la posibilidad de elegir la continuidad del servicio en las condiciones favorables más existentes, o bien darlo de baja sin costo alguno.

A su vez, se regulan las condiciones que habrán de regir ante los servicios brindados mediante la modalidad prepaga, contando el usuario en todo momento con la información relativa a dichos servicios.

La reciprocidad de trato apunta a que la gestión de los créditos que tienen los clientes con la empresa reciban el mismo tratamiento y se ajusten a las mismas condiciones que aquellos en los que la empresa resulta acreedora.

Oscar Agost Carreño.

ANTECEDENTE

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados, ...

ACTUALIZACIÓN DE LA LEY 27.078,
ARGENTINA DIGITAL.

TRATO DIGNO Y DERECHOS DE USUARIOS
Y CONSUMIDORES DE SERVICIOS TIC

Artículo 1° – *Atención personalizada.* Incorpórase al inciso *d)* del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, el siguiente párrafo:

Los licenciatarios de servicios TIC deben contar con un servicio de atención

telefónica que permita la comunicación directa con una persona humana que en tiempo real evacúe las consultas o reclamos de las y los usuarios. La opción de la atención por parte de una persona humana debe ofrecerse dentro de las opciones del primer menú. La misma opción deberá informarse cuando, además de la atención telefónica, el proveedor utilice canales de atención a través de redes sociales, aplicaciones de mensajería en línea u otras formas no presenciales de atención.

Art. 2° – *Información a disposición de las y los usuarios. Créditos de servicios prepagos.* Incorpóranse al inciso *e)* del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, los siguientes párrafos:

Los licenciatarios deben mantener tal información a disposición de las y los usuarios en todas las oficinas de atención al público, así como en su página de internet institucional, redes sociales y aplicaciones.

El prestador que ofrezca la modalidad de contratación prepaga total o parcial deberá informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles. Asimismo, el cliente prepago podrá consultar en cualquier momento su crédito de manera gratuita. El plazo de vigencia de cada carga de crédito para tales servicios no será inferior a un año, contado a partir de su acreditación.

En caso de acumulación de crédito se debitarán, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo. Sin perjuicio de ello no se podrá limitar, restringir o trabar el uso de saldos no consumidos. En caso de baja, los saldos no consumidos deben ser reintegrados al usuario.

Art. 3° – *Trato digno en los servicios TIC. Intereses y gestión de mora.* Incorpóranse al inciso *j)* del artículo 62 de la ley 27.078, Argentina Digital, los siguientes párrafos:

La prestación del servicio y la gestión de la mora no pueden comprometer la dignidad y la solvencia de las y los usuarios y sus familias.

Otorgar a las y los usuarios reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios y tasas de interés que apliquen para los supuestos de mora de aquellos.

Art. 4° – *Participación de las y los usuarios.* Incorpórase como artículo 59 bis de la ley 27.078,

capítulo I, título VIII, derechos y obligaciones de los usuarios y licenciatarios de servicios de TIC, el siguiente:

Artículo 59 bis: Las y los usuarios de servicios TIC tienen derecho a ser consultados, a expresar sus opiniones y a participar, a través de las asociaciones de defensa de las y los consumidores y usuarios, en foros, consultas y reuniones del organismo de aplicación de esta ley.

Art. 5° – *Canasta básica de costes de servicios audiovisuales y TIC. Seguimiento de precios.* Incorporáse como artículo 94 bis de la ley 27.078 el siguiente:

Artículo 94 bis: El ENACOM realizará el seguimiento mensual de los precios de los principales servicios de comunicaciones, y diseñará una Canasta Básica de Costes de Servicios Audiovisuales y TIC, instrumentos que publicará en su sitio institucional de acceso público para usua-

rios y consumidores, a modo orientativo desagregada por servicio y jurisdicción.

Asimismo, realizará y publicará estadísticas para el seguimiento de la evolución de la concentración de la provisión de servicios audiovisuales y TIC, a efectos de prever situaciones de poder significativo de mercado de acuerdo a lo definido y facultado por el inciso *h)* del artículo 7° de la presente ley.

La información precedente formará parte del Informe Anual de Gestión que el organismo de aplicación elevará a la Comisión Bicameral de Promoción y Seguimiento de la Comunicación Audiovisual, las Tecnologías de las Telecomunicaciones y la Digitalización.

Art. 6° – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Pablo Carro. – Carolina Yutrovic.