

Buenos Aires, 30 de marzo de 2020

A los Señores

Ministro de Desarrollo Productivo

Dr. Matías Sebastián Kulfas

Subsecretario de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Sr. Martín Olmos

Presidente del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)

Lic. Claudio Ambrosini

S

/

D

Ref: Decreto N° 311/2020

Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes en mi carácter de Presidente de la **CÁMARA ARGENTINA DE INTERNET - CABASE** (en adelante CABASE), con domicilio en Suipacha 128, 3° Piso F, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en relación a la sanción del Decreto de Necesidad y Urgencia 311/2020 (B.O. 25/03/2020), que dispone la abstención de corte de servicios en caso de mora o falta de pago, con el objeto de formularle aportes y comentarios tendientes a una adecuada implementación de las medidas allí ordenadas, de modo que la norma cumpla con la finalidad para la que fue sancionada.

1. Presentación de CABASE:

CABASE fue fundada en el año 1989 y cuenta con más de 500 asociados conformados por empresas nacionales, en su mayoría **Pymes y Cooperativas ubicadas en el interior del país**, así como empresas extranjeras, universidades públicas y privadas, y organismos públicos nacionales y provinciales que **contribuyen al desarrollo de Internet en nuestro país**, ya sea mediante la prestación de servicios de conectividad, desarrollo de aplicaciones, hosting de contenidos, servicios on-line y contenidos disponibles en Internet.

Nuestros miembros, **dan servicio en más de 1200 localidades en todo el país, atendiendo a 12.500.000 conexiones fijas, dando trabajo además a más de 50.000 empleados**, perfeccionando y mejorando la competencia en el sector de las telecomunicaciones y desarrollando las economías regionales de nuestro país.

Desde estos antecedentes, y con la finalidad de colaborar en el proceso de implementación operativa de las previsiones del Decreto 331/2020 en lo que se refiere a los servicios TIC comprendidos en el Art.1 de la norma, presentamos nuestros comentarios a continuación:

2. Comentarios de carácter general sobre el Decreto 311/2020:

2.1. Voluntad y compromiso de contribuir con las acciones del Gobierno en la emergencia.

En primer lugar, deseamos poner en su conocimiento que desde CABASE se han adoptado una serie de medidas adoptadas y otras en proceso de ejecución en el marco de la Pandemia Covid -19 y como iniciativas para acompañar la Declaración de Emergencia Sanitaria y el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio dispuesto por el Presidente de la Nación mediante Decretos 260/20 y 298/20 y sus normas complementarias:

2.1.1. Hacia las Autoridades Públicas.

- a. Ponemos a disposición de las Autoridades Públicas el listado de asociados de CABASE para la atención de requerimientos de conectividad en cualquiera de las localidades en las que cada uno de ellos opera.
- b. Ponemos a disposición de equipo técnico para asesorar a la Secretaría de Emprendedores y Pymes, a la Subsecretaría TIC, y al ENACOM, en materia de conectividad a Internet en el marco de la Emergencia Sanitaria.

2.1.2. Hacia Nuestros Asociados.

- a. Conformamos una mesa de situación dentro del Consejo Directivo de CABASE para **monitorear tres veces al día la evolución del tráfico de Internet de cada uno de los 30 Puntos de Intercambio de Tráfico (IXPs) administrados por CABASE**, de manera de asegurar la continuidad del servicio a nuestros más de 500 asociados y actuar ante cualquier incidente que requiera pronta intervención.
- b. **Definimos y comunicamos a todos los socios un Protocolo de Actuación para la Atención Domiciliaria de los ISPs**, siguiendo antecedentes similares de algunas empresas del sector y el Protocolo acordado por la Asociación Argentina de Televisión por Cable – ATVC y SATSAID.
- c. Estamos trabajando en la **estandarización de la información y documentación que el personal empleado por las empresas asociadas debe presentar en sus desplazamientos de servicio ante las Autoridades Públicas**. En este sentido, consideramos muy apropiada la excepción del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio para que se desempeña en los servicios de comunicación audiovisuales, radiales y gráficos, en Actividades de telecomunicaciones, internet fija y móvil y servicios digitales y para el mantenimiento de estos servicios y atención de emergencias, dispuesto por el

Decreto 298/20, y las medidas dispuestas por Res. 303/2020 del ENACOM y la Disposición de Gerencia General N° 3/2020 SRT.

- d. **Recomendamos a nuestros asociados y a las empresas TIC en general que las aplicaciones, contenidos y servicios en la nube se alojen en servidores ubicados en nuestro país** como medida para reducir el consumo de banda ancha internacional, evitar la congestión, mejorar la calidad y los tiempos de respuesta que demandan los usuarios.

2.1.3. Hacia la Comunidad en General.

- a. **Uso Responsable de Internet:** Comunicación en Redes Sociales y a través de notas en los medios **llevando tranquilidad a la población sobre la robustez de las redes de internet para afrontar los picos de consumo derivados del aislamiento obligatorio**, con el objetivo de frenar la propagación de Fake news, y solicitando a los usuarios que utilicen Internet de manera responsable en el escenario de contingencia.

2.2. Necesidad que la reglamentación no genere más perjuicios de los que se pretende evitar.

2.2.1. Impacto de las medidas en los ISP/Prestadores más pequeños.

En esta presentación nos referimos exclusivamente a las cuestiones establecidas por el Decreto 311/2020, que son de aplicación e implementación en forma inmediata y/o en el corto plazo, y -en principio- por un período determinado.

Pero no queremos dejar de señalar y poner en su conocimiento, que hay cuestiones de fondo en el sector TIC que implican decisiones que impactan al mediano y largo plazo, referidos a despliegue de infraestructura y acceso al espectro, y servicios de interconexión y facilidades esenciales, acceso a señales de alcance nacional y de noticias, que resulta indispensable que el Gobierno Nacional disponga su tratamiento para que lograr una mayor y amplia conectividad en la República Argentina.

Ha quedado evidenciado en las últimas semanas la necesidad de contar con un sistema de comunicaciones confiable para enfrentar la pandemia que nos afecta. La labor del sector privado ha sido crucial para ello.

Pero como la pandemia no tiene fecha de vencimiento, resulta imperioso trabajar activamente sobre los temas más a mediano y largo plazo, para incrementar la disponibilidad y calidad de servicios.

Sentado ello, a continuación **formulamos una serie de consideraciones que surgen a partir de la lectura del Decreto 311/2020, advirtiendo sobre algunos efectos disvaliosos -o no deseados- que podrían ocurrir en su implementación, como las sugerencias que aparecen en esta instancia, a efectos de ser contempladas al momento de su reglamentación.**

2.2.2. Definición del universo de beneficiarios, aplicabilidad, y publicidad de la norma.

2.2.2.1. El Art. 3, incisos 1 y 2 enumeran los usuarios residenciales y no residenciales respectivamente, a los cuales se aplicarán las medidas dispuestas por los arts.1 y 2 del Decreto 311/2020. Ello sin perjuicio que el art.4 prevé la incorporación de otros beneficiarios, bajo determinadas condiciones allí estipuladas.

En primer lugar, entendemos que el Decreto ha utilizado en forma genérica el concepto de “usuarios y usuarias”, con el fin de englobar los servicios contemplados en el Art.1, pero resultará conveniente que en la reglamentación que se prevé sancionar, se recurra a la terminología y definiciones empleadas por el Reglamento de Clientes TIC aprobado por Res.733 MM/2017, y sus modificatorios, y con expresa referencia al mismo, a fin de asegurar congruencia con los documentos contractuales con los clientes y terminología aplicada de modo uniforme por los prestadores del sector TIC.

Por otro lado, **resulta imposible la aplicación inmediata de la suspensión dispuesta, dado que los prestadores no cuentan con la información y documentación que permita acreditar la condición de excepción enunciada en el Art.3.**

Es así que corresponderá que la reglamentación disponga una metodología de acceso a las bases de personas alcanzadas por la excepción para que los prestadores puedan verificar esa condición a través de un proceso automatizado (contra bases de la AFIP, del ANSES, por ejemplo, o la generación de una base específica por parte del Estado Nacional conteniendo el universo de los sujetos comprendidos en el Art.3 incs.1 y 2 del Decreto), sin necesidad de estar procesando documentación que ya debió ser verificada por el Estado Nacional.

Imponer una carga a los prestadores para solicitar a todos sus clientes que acrediten si están comprendidos o no, no solo resulta engorroso y hasta imposible para los prestadores desde el punto de vista operativo, que deberán destinar recursos adicionales para ello, sino que se prestará a la realización de maniobras de fraude. En tal sentido, apenas fuera publicado el Decreto, algunos prestadores comenzaron

a recibir pedidos de cambios de titularidad en una evidente maniobra para quedar alcanzados en el régimen de excepción.

Sobre esto último, **solicitamos que en la reglamentación expresamente se disponga que la exención prevista en el Decreto se aplique exclusivamente a los clientes titulares existentes al 25.03.2020**, fecha de publicación de la norma en el Boletín Oficial. No corresponderá el cambio de titularidad con posterioridad para evitar maniobras abusivas y/o fraudulentas, mientras dure la medida y su eventual prórroga.

2.2.2.2. Por otro lado, el artículo 7° del Decreto, establece que las prestadoras deberán dar adecuada publicidad a lo dispuesto en el mismo, respecto de los servicios a su cargo. Proponemos que la reglamentación específica aplicable a los servicios TIC incluidos en el Decreto 311/2020 sea la que establezca la oportunidad y modalidad de la publicidad referida, teniendo en cuenta los distintos métodos que los prestadores del sector aplican en las comunicaciones con sus clientes.

En esta instancia, cuando aún se encuentra pendiente la reglamentación del Decreto, y la modalidad de acreditación de la condición del cliente, aparece como ineficaz e improductiva una comunicaciones en tal sentido, lo que solo generará más congestión en la atención al cliente y uso ineficiente de los recursos humanos y de red.

2.2.3. Problemática en la cobranza.

Otro aspecto de suma relevancia a ser contemplado, es el de la cobranza de los servicios. Por un lado, la obligación de aislamiento obligatorio por la cuarentena y el cierre de atención al público de comercios habilitados para el pago de servicios y de las entidades bancarias, dificulta la cobranza en general, y en especial, a los usuarios residenciales contemplados en el Art.3 inc.1, que generalmente no están bancarizados y abonan sus facturas en efectivo en los lugares habilitados.

A ello, se agrega lo dispuesto por el ENACOM en la Res. 303, en cuanto al cierre de las oficinas comerciales, lugar al que generalmente recurren -por costumbre- los clientes en localidades más pequeñas del interior.

Es decir, **los prestadores verán comprometidas sus cobranzas por estas circunstancias, no solo de los usuarios previstos en el Art,1, incs. 1 y 2, sino en muchas localidades del interior y clientes que siguen sin estar bancarizados.**

Además, el usuario "moroso" no se verá constreñido a pagar su servicio por la inmediata intimación de suspensión/corte del servicio; simplemente dejará transcurrir más de 3 facturas impagas, y cuando efectivamente se produzca el corte, simplemente cambiará de proveedor y dejará el pasivo incobrable en cabeza del prestador, quien seguramente deberá afrontar un costo mayor en la gestión de cobranza que el importe

de la deuda en cuestión. Este caso individual multiplicado por cientos de clientes, hará que el prestador Pyme trabaje a pérdida, o simplemente “regale el servicio”, lo que en modo alguno entendemos ha sido el espíritu del Decreto 311/2020. Sumado a esto debe tenerse en cuenta que la prestación del servicio de acceso a Internet es un servicio brindado en competencia por más de un prestador ISP (generalmente uno con Poder Dominante y uno o dos más PyMEs) y no como monopolio natural tal como ocurre con la distribución eléctrica, de agua corriente o gas de red domiciliaria.

2.2.4. Impacto financiero.

Como se ha expresado previamente, consideramos que la exigencia de mantener el servicio sin cortes por “no pago”, llevará a que los clientes dejen de pagar, quitando al prestador Pyme la única herramienta para mantener la cobranza, y la sustentabilidad de su negocio.

Esta circunstancia afecta a todos, grandes y chicos, y puede llevar a un estado de consecuencias nada alentadoras al sector de prestadores Pymes a los que la normativa podría dejar financiera y/o económicamente complicados.

Compromete a todo el mercado, y en particular a las áreas de prestación de servicio donde no van las Incumbentes, por lo que el impacto económico sobre el ISP será grande.

Ante la gravedad de las eventuales consecuencias, estimamos la necesidad del estudio por parte del Gobierno Nacional de determinadas medidas que tiendan a aliviar la situación descripta y cumplir con la finalidad prevista de protección a los sectores más vulnerables:

Así, **consideramos como medidas paliativas a implementar -a título enunciativo-, las siguientes:**

- a) Diferir por lo menos 180 días los vencimientos impositivos: IVA (pagos), GANANCIAS (anticipos y DDJJ), IIBB (Tema Provincial - pagos);
- b) Exención del pago del 1% del servicio universal y la Tasa de Control del 0,5%, por el mismo período, o por los 180 días que dura el decreto;
- c) En el caso de las empresas que paguen por cuenta bancaria los sueldos, permitir que el monto de la masa salarial la tengan como descubierto bancario a una tasa preferencial (ej.12% anual), de esa manera lo más sensible en este momento, que son los sueldos del personal, se estaría asegurando.;

- d) Que nuestra actividad no tenga que abonar las contribuciones patronales sobre los sueldos (beneficio que ya ha sido planteado para las actividades más damnificadas por ésta pandemia (hotelería, bares, restaurantes);
- e) En caso de ser MiPYME (trámite que se realiza en AFIP) tener un plazo más amplio para estos beneficios.
- f) Otra alternativa es el tema del Programa de Recuperación Productiva (Repro) que es un subsidio estatal para pagar el salario de trabajadores.

La precedente, es una mera enunciación de algunas medidas que se podrían adoptar para aliviar los efectos de la implementación del Decreto 311/2020, que reiteramos, implicaría la inevitable pérdida para los prestadores de las sumas en mora, circunstancia que para los prestadores Pymes será catastrófica.

2.2.5. Impacto en los Costos de los Prestadores y afectación en la cadena de pagos.

Debe señalarse que la prestación del servicio de acceso a internet al igual que los demás servicios TIC que prestan nuestros asociados, como el servicio telefonía fija, y el de radiodifusión por vínculo físico (SRVF), **han sufrido un aumento en los costos, que en su mayoría son fijados en Dólares Estadounidenses (U\$S)**. El equipamiento, la fibra óptica necesaria para llegar a los clientes, los enlaces internacionales, el ancho de banda contratado a los carriers, etc., son insumos indispensables y de adquisición continua para el mantenimiento y expansión de los servicios.

El incremento del consumo deviene necesariamente en un **aumento en la previsión del ancho de banda para cursar el tráfico**, por lo que sin tener mayor ingreso o el mismo afectado por el posible incremento de la morosidad en el pago de servicios ante las excepciones dispuestas por el Decreto y un eventual deterioro en la capacidad de pago de los clientes, **harán que el prestador sufra la merma en sus ingresos, y en consecuencia afectar la cadena de pagos “aguas arriba” a los carriers y otros proveedores esenciales. Ello sin mencionar el aspecto laboral y pago de sueldos.**

Gran número de prestadores Pymes brindan sus servicios en localidades y áreas de menor densidad poblacional o recursos económicos, donde la mayor parte de sus clientes quedan encuadrados en las excepciones de corte previstas en el Decreto 311/2020, por lo que su recaudación podrá verse afectada seriamente, y con ello la continuidad y viabilidad económica de la Pyme.

Entendemos que tal consecuencia no está en el espíritu de la norma referida. Las Pymes no tendrán una espalda suficientemente ancha para soportarlo y la consecuencia será que los beneficiarios por la medida pronto se encontrarán sin servicio.

En consecuencia, entendemos que la reglamentación del Decreto 311/2020 en lo que hace a los Servicios TIC allí comprendidos, deberá contemplar el otorgamiento de subsidios y/o la exención de cargas tributarias (impuestos, tasas, etc.), en el sector, no solo para el prestador, sino también “aguas arriba” (subsidiando al carrier mayorista por la mayor carga generada por el incremento del ancho de banda y de la capacidad de transporte que deben soportar los ISPs para satisfacer la mayor demanda de sus usuarios) para asegurar una distribución equitativa del impacto promoviendo la sustentabilidad de la industria y, en especial, previniendo la consolidación de posiciones dominantes en el mercado TIC.

2.2.6. Servicio Reducido y Señales de Alcance Nacional y Noticias.

El segundo párrafo del art.1 y del art.2, prevén la implementación de un servicio reducido, conforme lo establezca la reglamentación.

En el servicio de acceso a Internet, entendemos que el **servicio reducido debería dejarse a criterio del operador**, el que podría optar en una menor velocidad, o menor cantidad de GB traficados, o una combinación de las anteriores (pudiendo fijarse los mínimos para que cada operador defina uno u otro o alguno o todos dichos umbrales), o dejarle solo navegar para mails sin adjuntos o hasta un determinado tamaño, y no para enviar o recibir videos o similar. En relación a la telefonía, el Reglamento de Cliente prevé el **mantenimiento de los servicios de emergencia y llamadas entrantes**, por lo que propiciamos mantener la solución actualmente vigente.

Sin perjuicio de ello, deberá contemplarse que las limitaciones normativas impuestas a los prestadores mientras dure la emergencia, para sus trabajos en sus instalaciones, vía pública, y en el domicilio de los usuarios, vería condicionada la calidad de los servicios, y en el caso de los usuarios comprendidos en el Decreto 311/2020, durante su plazo de vigencia y eventual prórroga, por lo que deberían suspenderse las previsiones pertinentes de la Res. 580 MM/18 por lapso similar.

En cuanto al servicio de radiodifusión por vínculo físico (SRVF), estimamos necesaria la inclusión de las señales de TV de alcance nacional y los canales de noticias, para lo cual corresponderá **asegurar la puesta a disposición de esas señales a los prestadores en forma inmediata y a título gratuito, ante la necesidad de información del público ante esta emergencia y difusión de los mensajes oficiales sobre la pandemia y cuarentena**, asegurando lo establecido por la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual.

2.2.7. Autoridad de Aplicación.

Si bien el art.8 del Decreto 311/2020 establece con claridad que la Autoridad de Aplicación de la norma es el MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, con participación y consulta de demás áreas competentes, teniendo en especial consideración la **existencia de un marco regulatorio específico en materia TIC**, entendemos necesaria e indispensable la participación de la Subsecretaría TIC y del ENACOM en la participación de las normas reglamentarias que hagan a la implementación del Decreto.

Asimismo, **desde CABASE ofrecemos nuestra activa colaboración y cooperación a tales efectos, a fin de hacer llegar los comentarios y sugerencias de nuestros asociados y cumplir con la finalidad del decreto.** sin que ello implique para los prestadores una carga económica excesiva que desemboque en la afectación de la sustentabilidad de los servicios.

3. Conclusiones

En virtud de todo lo expuesto, desde CABASE formulamos las siguientes conclusiones preliminares -a la espera de ser convocados para participar en la reglamentación prevista- sobre la finalidad, alcance e implementación del Decreto 311/2020:

- a. CABASE se encuentra comprometida con las actividades propiciadas desde el Gobierno Nacional, tendientes a combatir la pandemia, **poniendo a disposición todo su conocimiento y el de sus Asociados, para asegurar la disponibilidad de sus redes a los clientes afectados por el aislamiento preventivo obligatorio y la cuarentena.**
- b. **CABASE apoya las iniciativas pretendidas por el Decreto 311/2020**, a fin de paliar los inconvenientes que la situación ocasiona en los sectores más vulnerables de la sociedad, de modo de asegurar sus necesidades primarias y más urgentes, bajo las actuales circunstancias.
- c. Entre esas necesidades primarias y urgentes de la población se encuentran ahora los servicios de comunicación, en particular, la telefonía, el acceso a Internet, y el servicio de radiodifusión en cualquiera de sus modalidades de prestación técnica (satelital, vínculo radioeléctrico o físico).
- d. **Las medidas adoptadas por el Decreto** en cuanto a la suspensión de la facultad de corte de servicio, a determinados clientes residenciales y no residenciales previstos en el art.3, **generarán graves consecuencias en los prestadores -en particular las Pymes-, quienes dependen de su cobranza para asegurar la sustentabilidad de**

CÁMARA ARGENTINA DE Internet

sus servicios, mantener el empleo, y asegurar la cadena de pagos “aguas arriba”, en el sector TIC, con costos mayoritariamente en dólares estadounidenses e insumos importados.

- e. Para evitar ese perjuicio -no deseado por la norma-, **corresponde que la reglamentación contemple y garantice esa sustentabilidad, para asegurar la continuidad de los servicios de los prestadores**, y en especial, evitar la afectación de la competencia y la configuración de posiciones dominantes y/o monopólicas en el mercado.
- f. **CABASE se encuentra a disposición de las Autoridades Competentes a fin de coadyuvar a la correcta implementación del Decreto 311/2020**, en lo referente al servicio de sus Asociados, sobre la base que serán tenidas en cuenta las consideraciones vertidas en el presente, y las que surjan de las futuras conversaciones de coordinación a las que se nos convoque.
- g. A su vez, consideramos que no deben dejar de considerarse las cuestiones de fondo a mediano y largo plazo, que impactan en el desarrollo y competencia del sector TIC, como ser, **permitir en forma inmediata el acceso a infraestructura pasiva, sin impedimentos por parte de municipios o de los titulares de postes y de derechos sobre los mismos, y otras facilidades, el despliegue de infraestructura y acceso al espectro, y servicios de interconexión y facilidades esenciales, acceso gratuito a señales de alcance nacional y de noticias**, que resulta indispensable que el Gobierno Nacional disponga su tratamiento para que lograr una mayor y amplia conectividad en la República Argentina.
- h. Finalmente, **señalamos que consideramos que resulta urgente la contención de la pandemia, y nuestros asociados se encuentran comprometidos en ello, con la prestación de sus servicios.**

Por todo ello, quedamos a vuestra disposición para lo que estimen conveniente, agradeciendo tenga en cuenta las consideraciones volcadas en esta presentación, y a la espera de ser convocados para la confección de la reglamentación pertinente.

Saludamos a Ustedes con la más distinguida consideración.



Ing. Ariel Graizer
Presidente CABASE