



## ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES

### Resolución 8507 - E/2016

Ciudad de Buenos Aires, 01/12/2016

VISTO el Expediente N° 14.526/2016 del Registro del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, la Ley N° 27.078, el Decreto PEN N° 267/2015, la Resolución Conjunta N° 6-E/2016, y

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto N° 267 de fecha 29 de diciembre de 2015, se creó en el ámbito del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo autárquico y descentralizado, como Autoridad de Aplicación de las leyes N° 26.522 y N° 27.078, sus normas modificatorias y reglamentarias, asumiendo las funciones y competencias de la ex Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de la ex AUTORIDAD FEDERAL DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL.

Que en la última década, la telefonía móvil se ha expandido de manera exponencial, configurándose en un servicio masivo de comunicaciones.

Que la referida expansión, que ha brindado a la mayor parte de la sociedad argentina la posibilidad de acceder a los Servicios de Comunicaciones Móviles, se ve opacada debido a la proliferación de maniobras delictivas que, mediante la utilización de dichos servicios, ponen en riesgo la seguridad de los ciudadanos.

Que maniobras de esta naturaleza afectan la confianza de los usuarios y lesionan las condiciones en que deben ser prestados los servicios de telecomunicaciones, particularmente en lo concerniente a las condiciones de regularidad, continuidad y calidad en las prestaciones.

Que en este contexto, el Poder Ejecutivo Nacional declaró, mediante el Decreto N° 228 de fecha 22 de enero de 2016, la emergencia de seguridad pública en la totalidad del territorio nacional con el objetivo de revertir la situación de peligro colectivo creada por el delito complejo y el crimen organizado.

Que el MINISTERIO DE SEGURIDAD y el MINISTERIO DE COMUNICACIONES han observado que, quienes delinquen se sirven de teléfonos móviles como herramientas indispensables para llevar adelante su actuar delictivo.

Que el hecho de que en la actualidad los usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles no se encuentren debidamente identificados, en especial aquellos que utilizan la modalidad de contratación prepaga, facilita la comisión de delitos.

Que en este orden de ideas, requerir a los usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles que se identifiquen y verifiquen su identidad minimizaría el riesgo de que las redes de dichos servicios sean



utilizadas para la comisión de hechos delictivos.

Que por ello, los citados Ministerios han decidido aunar esfuerzos a los fines de combatir el delito complejo y el crimen organizado, cada uno en el marco de sus competencias y, consecuentemente, han dictado la Resolución Conjunta N° 6-E/2016, publicada en el Boletín Oficial en fecha 10 de noviembre de 2016.

Que a través de la citada Resolución, han instruido a este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES para que en un plazo de QUINCE (15) días de publicada la misma, que adopte las medidas necesarias destinadas a identificar a todos los usuarios del Servicio de Comunicaciones Móviles del país.

Que ya dentro del marco normativo del que resulta Autoridad de Aplicación este Ente Nacional, el artículo 10, punto 10.1., inciso i) 3 del Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, que como Anexo I fue aprobado por el Decreto N° 764/2000, establece que es obligación de los prestadores adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los bienes y las personas.

Que en este contexto, y con el objetivo antes planteado, resulta necesario que los usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles sean registrados por el operador que le preste el servicio, el que deberá almacenar y sistematizar el nombre, apellido, Documento Nacional de Identidad (DNI) y domicilio de sus usuarios registrados, y permitir el acceso a dicha información a las autoridades competentes.

Que adicionalmente, y como complemento a la identificación del usuario, resulta imprescindible que los operadores lleven adelante un procedimiento de validación de identidad.

Que la principal ventaja de la solución detallada ut supra, es la de evitar las posibles maniobras relacionadas con el fraude de identidad ya que será posible verificar con un alto grado de certeza que la persona identificada es quien manifiesta ser.

Que este proceso de validación debe apuntar a la protección de la privacidad de los usuarios asegurándose, las empresas prestadoras de los Servicios de Comunicaciones Móviles, de obtener de parte de sus usuarios la información razonablemente necesaria para lograr dicha validación.

Que frente a esto, resulta conveniente crear un modelo regulatorio por el que las prestadoras de los Servicios de Comunicaciones Móviles deban llevar un registro de identidad de los usuarios titulares de dichos servicios que logre satisfacer adecuadamente el fin perseguido, resguardando los derechos de los usuarios, en particular, aquellos vinculados con la tutela de sus datos personales.

Que este modelo implica adoptar medidas conducentes a la protección de los usuarios de Servicios de Comunicaciones Móviles, estableciendo pautas y lineamientos para un control efectivo de la comercialización y activación de terminales y líneas de telefonía móvil tanto para la modalidad de prestación pospaga, prepaga y mixta.

Que en este sentido resulta menester establecer las pautas mínimas a seguir por los prestadores de los Servicios de Comunicaciones Móviles para registrar a sus usuarios titulares, tanto para las nuevas altas como para las líneas activas al momento de entrada en vigencia de la presente.

Que se considera procedente que el desarrollo y mantenimiento del sistema de nominación y validación



quede a cargo de las prestadoras de los servicios de comunicaciones móviles, en cuanto a su desarrollo, aplicación y mantenimiento.

Que ha tomado la intervención que le compete el servicio jurídico permanente de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Que el DIRECTORIO del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES ha acordado el dictado de la presente en el Acta N° 13.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 267/2015 y las facultades delegadas por el Acta N° 1 de fecha 5 de enero de 2016 del Directorio del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Por ello,

EL PRESIDENTE  
DEL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES  
RESUELVE:

ARTÍCULO 1° — Apruébase el REGLAMENTO PARA LA NOMINATIVIDAD Y VALIDACIÓN DE IDENTIDAD DE LOS USUARIOS TITULARES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES, que como ANEXO IF-2016-03978809-APN-ENACOM-MCO del GENERADOR ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS OFICIALES, forma parte integrante, en un todo, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2° — Establécese que los Prestadores del Servicio de Comunicaciones Móviles deberán almacenar y sistematizar la información correspondiente al nombre, apellido, Documento Nacional de Identidad (DNI) y domicilio de los titulares del referido servicio en un Registro de Identidad de Usuarios Titulares del Servicio de Comunicaciones Móviles, sistema que será desarrollado, operado y administrado a su costo, y cuya información deberá estar disponible para el eventual requerimiento del Ministerio Público Fiscal y/o los Poderes Judiciales, Nacional, Provinciales, y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ARTÍCULO 3° — A los fines de la presente Resolución, entiéndase por Servicio de Comunicaciones Móviles (SCM) al Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), al Servicio de Telefonía Móvil (STM), al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), el Servicio de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA) y al Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE).

ARTÍCULO 4° — Establécese que los Prestadores de Servicios de Comunicaciones Móviles deberán nominar y validar las identidades de la totalidad de las líneas de telefonía móvil activas, sea la modalidad de contratación prepaga, pospaga o mixta, conforme con las pautas y en los plazos previstos en el Reglamento aprobado por el Artículo 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5° — Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo anterior, a partir de la entrada en vigencia de la presente norma, todo usuario titular de una línea de telefonía móvil podrá dirigirse a los CENTROS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA de los Prestadores de Servicios de Comunicaciones Móviles con su



D.N.I. y efectuar el proceso de registración de su línea.

ARTÍCULO 6° — Previa consulta al ENACOM, los Prestadores del Servicio de Comunicaciones Móviles, procederán a bloquear aquellas líneas preexistentes a la entrada en vigencia de la presente Resolución, que no hayan sido registradas al vencimiento del plazo y de conformidad con el procedimiento establecido en el Reglamento que por la presente se aprueba.

ARTÍCULO 7° — La presente resolución comenzará a regir a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTÍCULO 8° — Regístrese, comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — MIGUEL ANGEL DE GODOY, Presidente, Ente Nacional de Comunicaciones, Ministerio de Comunicaciones.

#### ANEXO

#### REGLAMENTO PARA LA NOMINATIVIDAD Y VALIDACIÓN DE IDENTIDAD DE LOS USUARIOS TITULARES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES

#### CAPITULO I

#### Disposiciones generales

#### ARTÍCULO 1°.- OBJETO

El objeto del presente Reglamento es establecer las pautas y lineamientos para la nominatividad y posterior verificación de identidad de la totalidad de los usuarios titulares de los Servicios de Comunicaciones Móviles, sea la modalidad de contratación prepaga, pospaga o mixta, y se trate de persona humana o jurídica.

#### ARTÍCULO 2°.- DEFINICIONES.

A los fines de la presente Resolución, se entenderá por:

- **ALTA DE USUARIO TITULAR:** al proceso de activación de una nueva línea de telefonía móvil.
- **AUTORIDAD DE APLICACIÓN:** es el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo autárquico y descentralizado en el ámbito del MINISTERIO DE COMUNICACIONES.
- **BLOQUEO DE LÍNEA TELEFÓNICA:** la imposibilidad de cursar tráfico, con la excepción de la posibilidad de acceder al CAT de las PSCM, a fin de realizar la registración del usuario titular, y a los servicios de emergencia.
- **CAP - CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA:** lugares dispuestos por las PSCM, que cuentan con acceso a sus sistemas, y en los que los usuarios titulares podrán completar el proceso de nominación y validación de su identidad a los fines de su registro.
- **CAT - CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** número telefónico al que los usuarios titulares podrán acceder a la atención telefónica.
- **IVR:** por sus siglas en inglés Interactive Voice Response, es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día.
- **líneas INACTIVAS:** se entiende que son aquellas líneas de telefonía móvil que no han cursado tráfico, como así tampoco hayan tenido recargas de saldos, en un período mayor a SEIS (6) meses.

líneas preexistentes: son las líneas que ya se encontraban activas al momento de la entrada en vigencia del presente Reglamento.

- **Nominatividad:** la obtención de los datos filiatorios del usuario titular: nombre, apellido, Documento Nacional de Identidad y domicilio, para las personas humanas; y de razón social y domicilio, para las



personas jurídicas.

- PSCM: a las Prestadoras del Servicio de Comunicaciones Móviles (SCM)
- REGISTRACIÓN: es la asociación de una línea de telefonía móvil a un usuario titular en el Registro de Identidad de Usuarios Titulares del Servicio de Comunicaciones Móviles.
- Registro de Identidad de Usuarios TITULARES del Servicio de Comunicaciones Móviles: al sistema que desarrollarán, operarán, y administrarán los PSCM conteniendo los datos correspondientes al nombre, apellido, Documento Nacional de Identidad (DNI) y domicilio de sus usuarios titulares, ya validados.
- Servicio de Comunicaciones Móviles (SCM): al Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), al Servicio de Telefonía Móvil (STM), al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), al Servicio de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA) y al Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE).
- SMS: Servicio de Mensajes Cortos, por sus siglas en inglés Short Message Service.
- Tarjeta SIM: es el Módulo de Identificación de Abonado, por sus siglas en inglés Subscriber Identification Module”, es un chip desmontable que identifica un dispositivo móvil dentro de una red celular.
- TRÁFICO: se definirá de esta manera a las llamadas entrantes y salientes, envío y recepción de SMS, o el uso de datos móviles de una línea de telefonía móvil;
- USSD, es el Servicio Suplementario de Datos no Estructurados, por sus siglas en inglés “Unstructured Supplementary Service Data”, también llamado a veces Códigos rápidos o Códigos de función, es un protocolo para el envío de datos a través de móviles con tecnología GSM, similar al SMS.
- Validación de Identidad: método por el cual se verifica con un alto grado de certeza que el usuario que intenta su registración es quien manifiesta ser, conforme los procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 3°.- Las PSCM deberán implementar en un plazo de NOVENTA (90) días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia del presente, un sistema de nominación y validación, de conformidad con lo establecido en el presente, sea por sí o por terceros, de:

- 1 - La identidad de personas humanas o jurídicas que adquieran una línea de telefonía móvil;
- 2 - Validar la identidad de quienes ya son sus usuarios titulares del SCM, se encuentren estos bajo la modalidad de contratación prepaga, pospaga o mixta.

ARTÍCULO 4°.- En caso que las PSCM utilicen para la validación de la identidad de sus usuarios titulares, los servicios de un tercero, este deberá cumplir con los más altos estándares en materia de seguridad, asimismo, sus bases de datos deberán conformarse con información de procedencia legal, y en total cumplimiento de los artículos 9 y 10 de la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

ARTÍCULO 5°.- Las PSCM podrán utilizar las vías presencial, telefónica, o remota a los fines de validar la identidad del usuario que intenta registrarse.

ARTÍCULO 6°.- La vía presencial estará disponible en los CENTROS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA del PSCM en todo momento, dentro de sus horarios comerciales, para todo usuario que concurra con su DNI a efectuar el REGISTRO de su línea.

ARTÍCULO 7°.- En el proceso de validación presencial, las PSCM deberán requerir al usuario la presentación de su Documento Nacional de Identidad (DNI) en ORIGINAL a los fines de verificar su autenticidad, y almacenar una COPIA escaneada del mismo.

ARTÍCULO 8°.- La validación remota podrá realizarse por los siguientes tres (3) medios:

a. SMS/USSD. El usuario titular deberá:

- Responder al SMS enviado por la operadora para ingresar al sistema de validación de identidad, enviando su Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Completar el proceso de validación propuesto por la PSCM

b. IVR. El usuario titular deberá:



- Discar un número provisto por la PSCM, o en su caso, interactuar con el PSCM a requerimiento de éste, ingresando al sistema de validación de identidad.
- Ingresar su Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Completar el proceso de validación propuesto por la PSCM.

c. Portal web. El usuario titular deberá:

- Ingresar a una URL para acceder al sistema de validación de identidad.
- Ingresar su DNI/Sexo/N° de línea.
- Completar el proceso de validación propuesto por la PSCM.

En todos los casos, si el usuario titular no completara correctamente el proceso de validación la PSCM deberá notificar al usuario de la línea telefónica que se intenta nominar que deberá dirigirse al CAP más próximo de la PSCM para efectuar su validación presencial; o bien le solicitará que se comunique con el CAT de la PSCM, dentro de su horario de atención al público, quien a través de un operador telefónico deberá validar su identidad mediante herramientas alternativas.

ARTÍCULO 9°.- Cuando el usuario titular que se intenta registrar posea más de cinco (5) líneas de telefonía móvil bajo la modalidad prepaga activas con la misma operadora, la validación de las que excedan ese número será exclusivamente presencial. Al momento de intentar la registración de la sexta línea, la PSCM notificará al usuario que deberá acercarse a un CAP para completar la validación de su identidad y el motivo por el cual no puede efectuar la validación remota.

ARTÍCULO 10.- Derecho a la información. Cualquier persona, sea ésta humana o jurídica, podrá requerir a las PSCM el listado de líneas de telefonía móvil que éstas tengan registradas a su nombre y, en su caso, pedir la desvinculación de alguna de ellas.

ARTÍCULO 11.- Gratuidad. Todo tráfico cursado a los fines de la registración, deberá ser gratuito para el usuario titular.

## CAPITULO II

### Nuevos usuarios titulares

ARTÍCULO 12.- Líneas nuevas. Las PSCM deberán implementar los mecanismos necesarios para que las líneas nuevas, sin usuario asociado, no puedan cursar tráfico, con excepción de la posibilidad de acceder al CAT de las mismas a fin de realizar su registración, y a los servicios de emergencia, hasta tanto se encuentre debidamente registrado su usuario titular, por cualquiera de los medios dispuestos por ellas a tal fin.

ARTÍCULO 13.- Personas jurídicas. Las personas jurídicas que adquieran líneas de telefonía móvil bajo la modalidad prepaga deberán efectuar la registración de las mismas exclusivamente en forma presencial.

ARTÍCULO 14.- Ciudadanos Extranjeros. En el caso de ciudadanos extranjeros que requieran la contratación del Servicio de Comunicaciones Móviles con motivo de su tránsito temporal por la República Argentina, la registración será únicamente presencial, ocasión en la que las PSCM deberán requerir al usuario titular la presentación del pasaporte en ORIGINAL, o en caso de corresponder, el DNI expedido conforme la normativa del MERCOSUR, a los fines de verificar su autenticidad, y almacenar una COPIA escaneada de dicha documentación.

Los ciudadanos extranjeros, en oportunidad de su registración, deberán manifestar el tiempo de permanencia en el país, al cabo del cual la PSCM deberá inhabilitar la línea telefónica a fin de que no puedan cursar tráfico, con excepción de la posibilidad de acceder al CAT de las mismas, y a los servicios de emergencias, hasta tanto ratifique su registración y el nuevo tiempo de permanencia.

## CAPITULO III

### Líneas preexistentes

ARTÍCULO 15.- Para las líneas preexistentes en la modalidad prepaga, las PSCM deberán instar a sus usuarios a que se registren conforme al método establecido por cada una de ellas, y de conformidad al



procedimiento establecido en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 16.- Las PSCM contarán con un plazo de DIECIOCHO (18) meses, contados a partir del cumplimiento del plazo estipulado en el artículo 3° del presente, prorrogables por SEIS (6) meses adicionales, para nominar y validar la totalidad de las líneas preexistentes en la modalidad prepaga. En dicho plazo deberán realizar al menos TRES (3) intentos de validación con el usuario titular, por cualquiera de los mecanismos establecidos para su registración.

ARTÍCULO 17.- A los efectos de incentivar la registración de las LÍNEAS PREEXISTENTES, los PSCM podrán implementar medidas que tiendan a impulsar dicho registro. Entre ellas: Campañas informativas a través de medios de difusión masiva, publicidades en medios de comunicación y vía pública.

En aquellos casos en los que se hubiere intentado la nominación y validación tres veces sin resultado positivo, los PSCM podrán alternativa o conjuntamente:

- Remitir SMS recordando la necesidad de registración con una periodicidad de doce horas;
- Emitir un mensaje de voz con carácter previo a cursar cada llamada saliente;
- Limitar la capacidad de carga máxima de saldos.

Los PSCM podrán implementar otros medios para incentivar el registro previa consulta al ENACOM.

ARTÍCULO 18.- Al vencimiento del plazo establecido en el artículo 16 del presente, las PSCM deberán remitir al ENACOM el listado de aquellas líneas preexistentes que no hayan sido registradas.

El ENACOM, previo análisis de los datos suministrados, indicará el temperamento a seguir y, en caso de corresponder, solicitará a la PSCM el bloqueo de las mismas de conformidad con el artículo 7° de la resolución que aprueba el presente Reglamento.

ARTÍCULO 19.- Las PSCM deberán suspender las líneas INACTIVAS bajo la modalidad prepaga de contratación, al momento de entrada en vigencia del presente.

#### CAPITULO IV

##### Cambio de titularidad

ARTÍCULO 20.- Los usuarios que cambien la titularidad de su línea deberán informarlo al PSCM a los efectos de su registración.

ARTÍCULO 21.- Cuando un usuario titular ponga en conocimiento de la PSCM del cambio de titularidad de una línea de telefonía móvil, ésta deberá nominar y validar la identidad del nuevo usuario titular a los fines de su registración, de conformidad con las pautas establecidas en el presente Reglamento.

Si la identidad del nuevo usuario titular no puede ser validada la PSCM deberá proceder a bloquear la línea telefónica móvil en cuestión, a fin de evitar que curse tráfico alguno, con excepción de las llamadas al CAT de las PSCM a fin de realizar su registración, y a los servicios de emergencias, previa notificación al mismo indicando que deberá realizar su registración a fin de retomar la prestación del servicio, y los medios disponibles para hacerlo.

#### CAPITULO V

##### Control y Fiscalización

ARTÍCULO 22.- La Autoridad de Aplicación podrá requerir a las PSCM toda información relativa al registro de Identidad de Usuarios del Servicio de Comunicaciones Móviles administrado por estas, que resulte de utilidad a los fines de controlar y fiscalizar el cumplimiento de las pautas establecidas en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 23.- Vencido el plazo estipulado en el artículo 3° y durante el período dispuesto en el artículo 16, ambos del presente Reglamento, y a los fines de verificar la progresiva implementación de los lineamientos allí establecidos, las PSCM remitirán a la Autoridad de Aplicación, en los primeros DIEZ (10) días hábiles de cada mes, un informe que contendrá la cantidad de líneas móviles nominadas y validadas, discriminadas por modalidad de contratación: prepago, pospago y mixto.

ARTÍCULO 24.- Cada PSCM deberá resguardar los comprobantes correspondientes al proceso de validación que llevó adelante cada uno de sus usuarios, y de conformidad con la modalidad elegida para





la validación: registros del IVR o página web, grabación de la comunicación con el CAT, copias de la documentación presentada personalmente, por un plazo de DIEZ (10) años a los fines de que la Autoridad de Aplicación realice las auditorías que estime pertinentes.

ARTÍCULO 25.- Las violaciones o incumplimientos al presente régimen serán susceptibles de ser sancionadas con arreglo a lo establecido en las respectivas licencias, la Ley N° 27.078, el Decreto 1185/90 sus modificatorias y reglamentarias, o la normativa que en el futuro las reemplace.

IF-2016-03978809-APN-ENACOM#MCO

e. 02/12/2016 N° 92526/16 v. 02/12/2016

**Fecha de publicación:** 02/12/2016

