

## **RESOLUCION ENACOM 362/20**

**Buenos Aires, 16 de abril de 2020**

**B.O.: 17/4/20**

**Vigencia: 17/4/20**

**Riesgos del trabajo. Coronavirus (COVID-19). [Dtos. 260/20](#) y [297/20](#). Recomendaciones especiales para trabajos en el sector de las telecomunicaciones. Cumplimiento de la disponibilidad. [Disp. S.R.T.-G.P. 3/20](#). [Res. ENACOM 303/20](#). Excepciones. [Res. ENACOM 328/20](#). Su derogación.**

**Art. 1** – Exceptúase de las previsiones del art. 2 de la Res. ENACOM 303, de fecha 22 de marzo de 2020, del Ente Nacional de Comunicaciones, a las empresas prestadoras de los servicios de telefonía fija o móvil, Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital que presten servicios en localidades de hasta cien mil (100.000) habitantes, en lo que respecta a la suspensión en forma completa de la atención al público, pudiendo proceder en dichas localidades mediante la implementación de guardias mínimas de atención a usuarios y usuarias al solo efecto de garantizar el funcionamiento del servicio y proceder al cobro de facturas, sin perjuicio del mantenimiento del sistema electrónico de atención comercial y de reclamos de emergencia que hubieren implementado en los términos de la Res. ENACOM 303/20.

**Art. 2** – La excepción del art. 1 de la presente en ningún caso será aplicable dentro del Area Múltiple Buenos Aires (AMBA) definida en el Cap. XIX del Anexo I aprobado por Dto. 62/90.

**Art. 3** – Establécese que las licenciatarias indicadas en el art. 1 de la presente medida, a los efectos de cumplimentar las actividades que le son habilitadas, deberán mantener en excelentes condiciones de higiene los locales comerciales y extremar la adopción de medidas conducentes a los efectos de evitar aglomeraciones y siempre respetar la distancia interpersonal recomendada; cumpliendo con la totalidad de las disposiciones en materia de prevención del COVID-19 emitidas por el Ministerio de Salud de la Nación y por la Superintendencia de Riesgo del Trabajo respecto de empleados y usuarios.

**Art. 4** – Establécese que en las oficinas comerciales de las licenciatarias en localidades que van desde los cincuenta mil (50.000) a los cien mil (100.000) habitantes, el mecanismo de atención al público deberá exclusivamente implementarse mediante un sistema de turnos gestionado previamente a través de los canales electrónicos que las empresas habiliten (página web, línea de teléfono y/o e-mail), priorizando la atención de personas adultas mayores y demás grupos vulnerables.

**Art. 5** – Establécese la obligatoriedad de dar a conocer por parte de las licenciatarias indicadas en el art. 1, por todos los medios de comunicación que estas dispongan para con sus clientes, las entidades financieras y no financieras habilitadas en el marco de la emergencia sanitaria, para proceder al cobro de los correspondientes servicios, como así también los medios alternativos de pago que los clientes dispongan, ya sea que se trate de transferencias bancarias a través de la utilización de servicios de home banking de las entidades financieras y/o por medio de la utilización de las redes de cajeros automáticos mediante transferencia y/o depósito, en un todo de acuerdo a las reglamentaciones que sobre el particular haya emitido y emita el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) a través de sus respectivas comunicaciones.

**Art. 6** – Deróguese la Res. ENACOM 328, de fecha 5 de abril de 2020, del Ente Nacional de Comunicaciones.

**Art. 7** – La presente medida se dicta “ad referéndum” del Directorio del Ente Nacional de Comunicaciones.

**Art. 8** – La presente medida comenzará a regir a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

**Art. 9** – De forma.