

## **Resolución 10059/99**

**Buenos Aires, 4 de mayo de 1999**

Apruébense el reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, el Régimen Sancionatorio para los Prestadores y el Listado de Derechos y Obligaciones de Clientes de dicho Servicio.

**VISTO** la Ley Nacional de Telecomunicaciones - N° 19.798 - , la Ley de Defensa del Consumidor - N° 24.240 - , el Decreto N° 264/98, y los Expedientes Nros. 0001/96 y 0009/96 del registro de esta Secretaría, y

### **CONSIDERANDO:**

Que en los Expedientes citados en el Visto se tramitan las actuaciones que dieron lugar al dictado del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT), aprobado por Resolución S.C. N° 25.837/96, y el Reglamento General del Servicio Básico Telefónico prestado por Cooperativas y demás Operadores Independientes (RGSBTCOI), aprobado por Resolución S.C. N° 45/97.

Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional los consumidores y usuario de bienes y servicios tienen derecho, entre otros, a la libertad de elección, a condiciones de trato equitativo y digno, a una información adecuada y veraz. Asimismo dispone que la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y establece explícitamente que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Que tal como ya se expresó en los considerandos de las citadas resoluciones aprobatorias de ambos Reglamentos es política del Gobierno Nacional que los usuarios de los servicios públicos son verdaderos clientes, con derechos y obligaciones que deben ser fijados en forma expresa y clara.

Que, como también ya se dijera en ocasión de dictarse los citados Reglamentos, el servicio básico telefónico es una actividad de rápido y constante desarrollo y por ello la reglamentación debe ser actualizada, adaptándola al avance tecnológico y a las nuevas modalidades de comercialización.

Que los reclamos e inquietudes formulados por los clientes y/o usuarios son la principal fuente de información para determinar las pautas de modificación a la normativa aplicable a la relación entre los prestadores y sus clientes.

Que en virtud de lo expuesto esta Secretaría dispuso la actualización del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que esta Secretaría de Comunicaciones por ello dispuso convocar a Audiencia Pública, a fin de tratar el futuro Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, de cara al nuevo escenario, de un mercado de apertura a la competencia, en el que los clientes puedan efectivamente optar entre las distintas alternativas que se le ofrezcan en la prestación del servicio básico telefónico. Básicamente, y en virtud de lo dispuesto en el Decreto N° 264/98, por el cual se aprobó el «Plan de Liberalización de las Telecomunicaciones», habrá nuevos operadores que presten dichos servicios, como así también la concreta posibilidad del cliente telefónico de optar en cada uno de los servicios: local, o larga distancia, nacional o internacional.

Que así, en este marco esta Secretaría convocó a dicha Audiencia, invitando a participar de ella a todos los sectores de la comunidad, a fin de receptor sus opiniones y sugerencias. La referida Audiencia Pública fue celebrada el pasado 2 de octubre, y allí expresaron su opinión el Defensor del Pueblo de la Nación, Legisladores Nacionales, Diversas Asociaciones de Usuarios y Consumidores, la Federación de Cooperativas de Telecomunicaciones (Fecotel), la Federación de Cooperativas del Sur (Fecosur), Telecom Argentina Stet - France Telecom S.A., Telefónica de Argentina S.A., la Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A., la Compañía de Teléfonos del Interior (CTI), Miniphone S.A., y varias Cooperativas y clientes a título personal.

Que asimismo se recibieron las sugerencias que se hicieron llegar por escrito.

Que producto de estos aportes se receptaron opiniones que abarcaron un amplio espectro, desde las expresiones que fundamentaron su posición de menor regulación, hasta aquellas que estimaron necesario establecer una mayor protección a los clientes.

Que este proceso de liberalización y competencia en las telecomunicaciones que decidió encarar el Gobierno Nacional hará realidad la posibilidad de que los argentinos puedan optar entre diversos operadores, para la prestación de los distintos servicios. Sin duda esto profundizará los cambios y el desarrollo de los mismos, con una lógica repercusión en las condiciones de prestación y en las relaciones prestador cliente.

Que en este contexto corresponde adecuar el marco regulatorio en lo que hace a los derechos y obligaciones de prestadores y clientes, a fin de receptar los cambios que se han producido en la última década como así también los que seguramente se operarán en los próximos años, conciliando las distintas alternativas que se puedan presentar entre unos y otros.

Que múltiples fueron las acciones encaradas por el Gobierno Nacional en el sector de las telecomunicaciones. Así, entre otros podemos destacar el marcado crecimiento de líneas instaladas, que creció, desde su privatización en 1990, cuando había poco más de 3 millones de líneas, a más de 7.5 millones en la actualidad.

Que como se desprende de lo expresado en la actualidad el servicio básico telefónico es de fácil acceso, por lo que las previsiones contenidas en la reglamentación referidas a las prioridades de instalación por cambio de domicilio, o las autorizaciones de cesión, e inclusive la exigencia de notificación informando la factibilidad de instalación, hayan dejado de ser una obligación.

Que igualmente en los últimos ocho años la transformación llevada a cabo, permitió que la digitalización de la red pasara del 13 al 100 por ciento en la actualidad.

Que respecto al tiempo de reparación de averías, en 1990 el promedio era de casi 12 días. Hoy, el promedio es de tan sólo 3 días.

Que a la luz de estos importantes avances, que han acotado la cantidad y complejidad de los conflictos entre prestadores y clientes, resulta innecesaria la existencia de algunas de las cláusulas hoy existentes, al tiempo que resulta conveniente la inclusión de otras que tiendan a lograr un mayor grado de satisfacción para los clientes.

Que debe tenerse presente que en la actualidad el servicio básico telefónico es prestado por las dos empresas licenciatarias del servicio básico telefónico, y por Cooperativas y Operadores Independientes.

Que en consecuencia la reformulación del Reglamento General de Clientes, debe estar en consonancia con lo expresado, por lo que cabe ajustar algunos aspectos de los vigentes Reglamentos para las licenciatarias, y para las Cooperativas y Operadores Independientes, a fin de dictar un único Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, que contemple los derechos y obligaciones de sus clientes, independientemente de quien sea el prestador.

Que asimismo, y con carácter general y obligatorio, se establece que queda expresamente prohibida la inclusión de cláusulas que de algún modo restrinjan o condicionen la libertad de elección de otro prestador del servicio básico telefónico, tanto en el segmento local como el de larga distancia, nacional e internacional.

Que siendo la información detallada del consumo de carácter reservado, es conveniente que para acceder a la misma se acredite la condición de titular o apoderado del servicio, o en su defecto la documentación que pruebe su carácter de usuario.

Que del mismo modo y teniendo en cuenta la necesidad del cliente o usuario reclamante de pasar vista por la información detallada de su consumo corresponde fijar la obligatoriedad para el prestador de suministrar tal información, con la única restricción que se enuncia en el considerando precedente.

Que teniendo en cuenta lo que ya se expresa anteriormente respecto a las facilidades técnicas existentes para que nuevos

clientes puedan acceder al servicio, resulta conveniente permitir nuevas modalidades de contratación y facturación de la prestación, como por ejemplo la venta anticipada de unidades de tasación, a efectos de posibilitar al cliente que programe hasta qué monto está dispuesto a erogar por el consumo a realizar, ejerciendo de este modo un efectivo control sobre la utilización del servicio.

Que resulta conveniente definir los alcances del denominado «uso indebido» a efectos de contemplar para estos casos la adopción inmediata de medidas tendientes a desalentar y evitar prácticas delictivas.

Que mediante la presente Resolución se aprueban tres Anexos: el primero, que establece el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, de carácter general y obligatorio; el segundo, el Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, de iguales características que el Reglamento; y por último, se aprueba una enumeración resumida de los Derechos y Obligaciones de los Clientes del Servicio Básico Telefónico, a fin de facilitarle a éstos una síntesis sobre la información contenida en el Reglamento, de manera simple, clara, a fin de que promover el conocimiento de los derechos que los asisten, referidos fundamentalmente a la prestación del servicio, a la facturación y a los reclamos, como así también de las obligaciones que estos tienen respecto de estas tres cuestiones.

Que al haber sido los anteriores Reglamentos – aprobados oportunamente por las Resoluciones N° 25.837/96 y 45/97 de esta Secretaría – ratificados por el artículo 16 del Decreto N° 92/97, corresponde que este nuevo Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico también sea ratificado por una norma de igual jerarquía.

Que corresponde destacar que el procedimiento seguido para la actualización del Reglamento General de que se trata ha contado con la participación de todas las partes interesadas.

Que ha tomado la intervención que le compete el servicio jurídico permanente de esta Secretaría.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el Decreto N° 1620/96, y con los alcances del artículo 19 de la Ley N° 19.549.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

**ARTICULO 1º.-** Apruébense el REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO (RGCSBT), el REGIMEN SANCIONATORIO PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO, y el listado de DERECHOS y OBLIGACIONES DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO que como Anexos I, II y III forman parte de la presente, los que entrarán en vigencia a partir de los DIEZ (10) días de su publicación.

**ARTICULO 2º.-** Los prestadores del servicio básico telefónico deberán publicar, en uno de los diarios de mayor circulación nacional, y en el de mayor circulación en cada una de las Provincias, el texto del presente acto resolutivo, con todos sus anexos.

**ARTICULO 3º.-** El texto del REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO (RGCSBT), del REGIMEN SANCIONATORIO PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO y el listado de los DERECHOS y OBLIGACIONES de CLIENTES del SERVICIO BASICO TELEFONICO, aprobados como Anexos I, II y III respectivamente, estarán a disposición del público en las oficinas de atención al mismo.

**ARTICULO 4º.-** A partir de la primera edición que se publique y en todos los años siguientes, en las primeras páginas de las guías de clientes, comenzando en la página TRES (3) de la misma, los prestadores insertarán el texto de los tres Anexos de la presente Resolución. El anexo III, DERECHOS y OBLIGACIONES de CLIENTES del SERVICIO BASICO TELEFONICO, deberá editarse en forma destacada.

**ARTICULO 5°.-** Establécese que, conforme las facultades expresamente otorgadas por el Decreto N° 1620/96, se elevará la presente al PODER EJECUTIVO NACIONAL para su ratificación.

**ARTICULO 6°.-** Regístrese, comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

## **ANEXO I**

### **REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO (RGCSBT)**

#### **SECCION I DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTICULO 1°.-** Las relaciones entre los prestadores del Servicio Básico Telefónico y sus clientes, se regirán con carácter general por el presente Reglamento y en particular por el correspondiente contrato, y para el caso de asociados a Cooperativas prestadoras del servicio, por el correspondiente Estatuto Interno.

**ARTICULO 2°.-** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1°, en caso de discrepancias o dudas en la interpretación de alguna de las cláusulas del presente Reglamento, prevalecerán las disposiciones de la Ley N° 19.798 – Ley Nacional de Telecomunicaciones -, de la Ley N° 24.240 - de Defensa del Consumidor -, y de los Decretos N° 731/89, 62/90, 1185/90, 2332/90, 2344/90, 2346/90, 2347/90 y sus modificatorios.

**ARTICULO 3°.-** La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento es la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, que ante el incumplimiento del mismo aplicará las sanciones correspondientes. En la documentación contractual principal que fundamente la relación con cada cliente del servicio básico telefónico, los prestadores deberán consignar que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES es el órgano facultado para resolver en sede administrativa los reclamos de los clientes.

#### **SECCION II DE LA ADQUISICION DE LA CALIDAD DE CLIENTE**

**ARTICULO 4°.-** La calidad de cliente se adquiere por cualquiera de los siguientes modos:

- a) Por perfeccionamiento con la empresa del correspondiente contrato de prestación del servicio.
- b) b) Por decisión judicial o administrativa, dictada por la Autoridad de Aplicación.

Queda expresamente prohibida la inclusión de cláusulas que de algún modo restrinjan o condicionen a los clientes la libertad de elección de otro prestador del servicio básico telefónico, tanto en el segmento local como larga distancia nacional o internacional.

#### **SECCION III DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES Y PRESTADORES**

**ARTICULO 5°.-** El cliente tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia, y a obtener respuesta adecuada y oportuna a su requerimiento.

**ARTICULO 6°.-** El cliente y los prestadores podrán convenir contratos temporarios, o vinculados a casos especiales que prevean una rescisión anticipada. Asimismo, el cliente podrá unilateralmente rescindir el contrato, sin cargo, debiendo notificar fehacientemente al prestador con TREINTA (30) días de anticipación.

**ARTICULO 7°.-** El cliente de un servicio telefónico podrá requerir al prestador, sin cargo, que se registre un domicilio especial únicamente a los efectos de las notificaciones que éste deba cursarle. Asimismo los prestadores podrán requerir los instrumentos que acrediten la legítima tenencia del inmueble para el que solicitan la instalación del servicio.

**ARTICULO 8°.-** El cliente, de conformidad con lo dispuesto por el último párrafo del artículo 24 del presente Reglamento, tiene derecho a que el prestador le exhiba la información sobre la que está basada su facturación, y a que le sea entregado gratuitamente y por una única vez, el detalle de llamadas de la factura reclamada, excepto que por inconvenientes técnicos puntuales debidamente justificados, la misma no estuviere disponible.

**ARTICULO 9°.-** Los clientes podrán acordar con sus prestadores la compra anticipada de determinada cantidad de unidades de tasación o importe equivalente, para ser consumidas en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO 10.-** Los prestadores deberán incorporar en forma automática y gratuita el nombre, domicilio, localidad y número de teléfono del cliente en la guía telefónica de la zona correspondiente.

Si el cliente optase por no figurar en guía o indicase que en su lugar figure quien efectivamente ocupa dicho inmueble, deberá solicitarlo expresamente, pagando un cargo específico si correspondiere.

El incorrecto registro de datos, o la omisión de alguno de ellos en la guía, será indemnizado por el prestador con la mitad del abono por el tiempo que subsista el error. Igual indemnización se aplicará si no se observare la solicitud del cliente de no figurar, salvo que el cliente optare por el cambio de número, en cuyo caso sólo corresponderá hasta la fecha en que se concrete el cambio.

Los prestadores suministrarán a sus clientes, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de su domicilio.

**ARTICULO 11.-** El cliente es responsable por el buen uso de su servicio telefónico y de los pagos que puedan corresponder.

**ARTICULO 12.-** Las instalaciones del lado del cliente a partir de los puntos terminales de la red son responsabilidad del mismo y deberán adecuarse a las normas técnicas vigentes. En inmuebles bajo régimen de propiedad horizontal o equivalente, con cableado interno, la caja de distribución ubicada del lado del usuario deberá contar con cerradura de seguridad. Adicionalmente deberán llevar un registro de inspecciones en el que constarán fecha y hora de las mismas, y firma, con aclaración de nombre y de número de documento de los funcionarios del prestador que accedan a la caja de distribución.

El cliente se compromete a permitir el acceso al personal de los prestadores debidamente identificados a los efectos previstos en el artículo 39. Asimismo los propietarios, tenedores y en general cualquier persona que esté a cargo de la custodia de los lugares públicos o privados de jurisdicción provincial, nacional o municipal donde existan planteles o instalaciones de propiedad de los prestadores del servicio básico telefónico, estarán obligados a permitir el libre acceso del personal de los prestadores debidamente identificados.

Los equipos que produzcan irregularidades en el sistema o redes de los prestadores deberán ser desconectados.

**ARTICULO 13.-** Cuando el prestador detecte un aumento abrupto del consumo efectuado por un cliente, tomando como base su facturación promedio anual, o la de su categoría de cliente, prorrateado al período analizado, el prestador podrá informar al cliente sobre este hecho, indicándole que cuando el consumo de que se trata supere el doble de dicho promedio, podrá requerírsele el pago anticipado del excedente del citado monto.

**ARTICULO 14.-** Los derechos y obligaciones enunciados en la presente Sección se complementan con los demás establecidos en este Reglamento, y demás disposiciones que surgen de la normativa vigente.

## **TITULO I DE LA FACTURACIÓN**

**ARTICULO 15.-** El nivel de las tarifas que los prestadores cobren por el servicio básico telefónico, estará de acuerdo con la Estructura General de Tarifas correspondientes.

Los prestadores tomarán los recaudos necesarios a los efectos de remitir la facturación con una anticipación de DIEZ (10) días corridos a la fecha de vencimiento.

**ARTICULO 16.-** La tasa que los prestadores podrán aplicar como tasa de interés y punitivos por mora en facturas no podrá exceder en más de un CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa activa para descuentos de documentos comerciales a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina. El monto consignado en la segunda fecha de pago de la factura para pago en mora no podrá ser mayor al que resultare de aplicar esta tasa a la cantidad de días transcurridos entre el vencimiento y esta segunda fecha.

**ARTICULO 17.-** En las facturas deberá consignarse un rubro que contemple exclusivamente lo que deba pagarse en concepto de abono mensual de acuerdo a la categoría del cliente, discriminándose por separado cada uno de los conceptos de cargos adicionales.

Los prestadores en ningún caso podrán percibir por adelantado más de un mes de abono, el que deberán reintegrar en caso de cesación anticipada del servicio.

**ARTICULO 18.-** Los prestadores deberán indicar en sus facturas, sin cargo adicional para sus clientes, aún en las detalladas, la cantidad global llamadas local y su importe o unidades de tasación, la cantidad global de llamadas larga distancia nacional y su importe o unidades de tasación, así como la cantidad de llamadas y minutos de larga distancia internacional, discriminándolos de acuerdo a la franja horaria en las que se generaron para las llamadas de larga distancia nacional e internacional.

Para el caso de comunicaciones realizadas por aplicación del sistema «Abonado Llamante Paga» (CPP) únicamente podrán facturarse aquellas concretadas hasta NOVENTA (90) días anteriores a la fecha de vencimiento de la factura, excepto que la respectiva información sea recibida por el prestador que factura, una vez iniciado el proceso de facturación del ciclo correspondiente. La indicación de estas comunicaciones deberá contener, además de la empresa por cuya cuenta y orden se factura, la cantidad de llamadas y el tiempo global de duración de las mismas, así como la fecha de la primera y última de ellas.

**ARTICULO 19.-** Los prestadores deberán indicar en la factura la existencia de vencimientos anteriores impagos, consignando los respectivos montos y períodos.

El cliente que lo desee podrá requerirle, a su costo, al prestador la emisión de un certificado de «libre deuda». Ese certificado implicará exclusivamente la inexistencia de deudas a la fecha y hora que conste en su texto.

**ARTICULO 20.-** El cliente deberá informar al prestador los cambios que se produzcan con relación al servicio y a su categoría de cliente. Ante esta situación, los prestadores están facultados para modificar la facturación correspondiente.

**ARTICULO 21.-** Los prestadores solamente podrán facturar el abono correspondiente hasta el día de la baja definitiva.

Los conceptos pendientes de facturación al día de la suspensión, previos a la baja, podrán ser cobrados en una última factura cuyo vencimiento no podrá exceder de los SESENTA (60) días corridos de dado de baja el servicio.

Los conceptos que el prestador facture por cuenta y orden de terceros, y de los que no haya tomado conocimiento antes de la baja definitiva, podrán ser incluidos en una última factura cuyo vencimiento no podrá exceder el plazo previsto en el Artículo 18.

**ARTICULO 22.-** Cuando el pago de las facturas del servicio telefónico se encontrare a cargo de un tercero distinto del titular, por ser locatario del inmueble donde se presta el servicio, el cliente podrá solicitar al prestador la figuración en la factura de sus datos y los del inquilino.

**ARTICULO 23.-** En la factura estará impreso el siguiente texto: «Señor Cliente: Si su reclamo no es atendido debidamente o la respuesta del prestador no es satisfactoria, comuníquese gratuitamente con la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES al teléfono 0-800-3333344, para recibir asesoramiento, o directamente envíe su reclamo, por correo sin cargo, a través del Apartado Especial 114 (1000) Correo Central, dentro de los plazos del artículo 36 del

## **TITULO II DE LOS RECLAMOS**

### **CAPITULO I RECLAMOS POR FACTURACIÓN**

**ARTICULO 24.-** Los reclamos por facturación y trámites relacionados con la suspensión del servicio, podrán efectuarlos los titulares, sus apoderados o quienes acrediten tener derecho al uso del inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

Para acceder a la información detallada del consumo de la factura reclamada, el reclamante deberá acreditar su carácter de titular, o apoderado del titular del servicio, o en su defecto la documentación que pruebe su condición de cliente.

**ARTICULO 25.-** Los reclamos y trámites relacionados con la baja del servicio, únicamente podrán efectuarlos los titulares o sus apoderados.

A los fines de este artículo y el precedente, será válido el poder que fuere otorgado al efecto, mediante Carta Poder, cuando la firma del titular del servicio estuviere certificada por autoridad judicial, notarial, policial o bancaria.

**ARTICULO 26.-** Los importes consignados en la factura podrán ser reclamados ante el prestador, únicamente hasta los SESENTA (60) días corridos de la fecha de vencimiento de la misma. Transcurrido dicho plazo se considerarán aceptados de conformidad.

**ARTICULO 27.-** En caso de reclamo por facturación, anterior a la suspensión del servicio, y hasta tanto se resuelva, los prestadores podrán actuar de la siguiente manera:

- a) Cobrar solamente el abono.
- b) Cobrar el abono y la parte de la factura no cuestionada por el cliente.
- c) Cobrar el abono y el promedio de consumo de los últimos seis bimestres. Las facturas con reclamos pendientes no se computarán a los efectos del cálculo del promedio.

Cualquiera sea la opción que se aplique los prestadores otorgarán al cliente constancia del reclamo presentado, en el que constará la fecha respectiva, y el pertinente recibo de pago a cuenta.

Si el cliente reclamara por nota con duplicado bastará que en esta se inserte un sello de recepción, quedando habilitado el prestador para requerir al cliente el pago conforme las tres opciones arriba indicadas.

Presentado el reclamo, los prestadores no podrán suspender el servicio durante el tiempo de investigación del mismo.

**ARTICULO 28.-** Si el cliente formulara reclamo por facturación el prestador deberá informarle por escrito, sobre el/los importe/s y/o concepto/s cuestionado/s y la procedencia del/de los mismo/s. Dicho informe, fundado y con firma y sello aclaratorio, deberá ser contestado en el plazo de QUINCE (15) días hábiles desde que fue recibido el reclamo, expresando aspectos puntuales del mismo.

En caso de considerarse correcta la factura impugnada, el cliente deberá pagar la parte no cobrada con más sus recargos por mora, desde el vencimiento hasta la fecha del efectivo pago, con la tasa que establece el artículo 16 del presente Reglamento.

Si el cliente no considerara satisfecho su reclamo, o el prestador no contestara el mismo en el plazo indicado en el primer

párrafo, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación, conforme lo establecido en el Título III del presente Reglamento.

**ARTICULO 29.-** En los casos que el reclamo fuera resuelto a favor del cliente, y éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente, con más los mismos intereses que él cobra por mora, calculados desde la fecha del reclamo hasta la de la efectiva devolución, con la tasa prevista en el artículo 16 del presente Reglamento.

El prestador efectuará el reintegro dentro de los TREINTA (30) días corridos de resuelto el reclamo en efectivo, cheque, acreditación en la cuenta en la que se efectuara el débito o acreditación en la primer factura que emita. Para esta última opción, si el proceso de facturación no lo permitiere la acreditación se podrá efectuar en la subsiguiente factura.

Si la devolución fuera dispuesta por la Autoridad de Aplicación, el reintegro que deberá efectuar el prestador se incrementará con una indemnización equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado de más por el prestador.

**ARTICULO 30.-** Los reclamos deberán efectuarse por cada una de las facturas. Las facturas que no hayan sido reclamadas expresamente ante el prestador y/o la Autoridad de Aplicación en su caso, se considerarán aceptadas por el cliente.

## **CAPITULO II RECLAMOS POR AVERIAS**

**ARTICULO 31.-** El reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción del servicio, o deficiencias en la calidad del mismo, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Al momento de efectuar el reclamo, el prestador deberá asignarle un número identificadorio, el que será informado al cliente y que operará como comprobante del reclamo efectuado.

Si el prestador no efectuara la reparación en el plazo estipulado, el cliente quedará habilitado para requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación, conforme lo dispuesto por el Título III del presente Reglamento.

**ARTICULO 32.-** Los prestadores están obligados a llevar un registro con la totalidad de los reclamos efectuados, conforme lo indicado en el artículo anterior, donde constará el número de servicio telefónico, la fecha y el tipo de avería por la que se efectuó el reclamo.

**ARTICULO 33.-** En caso en que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles que no se hubiere originado en elementos bajo responsabilidad del cliente, los prestadores deberán abonarle a éste un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, independientemente de las sanciones que la Autoridad de Aplicación determine, conforme lo establecido en el Régimen Sancionatorio, aprobado con este Reglamento General, y demás legislación vigente.

Los prestadores acreditarán el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura indicando los días que duró la interrupción.

## **CAPITULO III OTROS RECLAMOS**

**ARTICULO 34.-** En caso de reclamos de clientes por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento, con excepción de los casos previstos en los Capítulos anteriores, los prestadores deben resolverlos en el plazo de QUINCE (15) días hábiles.

Si el cliente no considerara satisfecho su reclamo, o el prestador no le contestara en el plazo indicado, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación, conforme lo establecido en el Título III del presente Reglamento.

### **TITULO III DE LA INTERVENCION DE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

**ARTICULO 35.-** Si el cliente no considerara satisfecho su reclamo, o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación del presente Reglamento para resolver el mismo en instancia administrativa.

**ARTICULO 36.-** El cliente podrá requerir la mencionada intervención hasta los TREINTA (30) días, contados a partir de la respuesta del prestador, o de la fecha del vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

**ARTICULO 37.-** Los prestadores están obligados a suministrar a la Autoridad de Aplicación, dentro de los VEINTE (20) días hábiles de requerido, toda la información que posean sobre el reclamo que origina el requerimiento.

Si los prestadores no remitieren la información requerida en el plazo estipulado en el primer párrafo, la Autoridad de Aplicación resolverá con los elementos obrantes en el respectivo trámite.

**ARTÍCULO 38.-** A los efectos de la investigación de un reclamo la Autoridad de Aplicación podrá disponer que el prestador:

- a) Se inhíba de suspender y/o dar de baja, según corresponda, el servicio telefónico;
- b) Rehabilite un servicio telefónico que hubiera sido suspendido y/o dado de baja.

En cada caso la Autoridad de Aplicación fijará el plazo de la medida dispuesta, el que no podrá exceder de los NOVENTA (90) días corridos. Si en dicho tiempo la Autoridad de Aplicación no hubiera resuelto el reclamo, y mediando causas que lo justifiquen, podrá disponer una única prórroga de TREINTA (30) días corridos.

La Autoridad de Aplicación llevará un registro actualizado de las medidas dispuestas en virtud del presente Título.

### **TITULO IV DE OTRAS OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES**

**ARTICULO 39.-** Las obligaciones de los prestadores del servicio llegan hasta los puntos terminales de la red, asegurando la continuidad, regularidad y generalidad del servicio. Los prestadores o las personas que ellos indiquen están facultados para realizar todo tipo de trabajo necesario en la red telefónica pública. Cualquier trabajo realizado por personas distintas a las establecidas en el presente artículo será considerado clandestino en cuyo caso y cuando se trate de instalaciones, conexiones, enlaces y equipos conectados directa o indirectamente a la red telefónica pública el prestador procederá a desconectar y retirar los cables involucrados.

**ARTICULO 40.-** Los prestadores están obligados a establecer transitoriamente un servicio telefónico público que permita comunicarse a los clientes de una zona donde se produjeren catástrofes o emergencias, que eventualmente afecten a un número considerable de habitantes, o donde por efecto de obras de telecomunicaciones de magnitud, se presuma que la incomunicación de grandes grupos de clientes se prolongará por más de DIEZ (10) días corridos.

**ARTICULO 41.-** Los prestadores están obligados a poner a disposición del público, en cada una de las dependencias de atención al público, un Libro de Quejas, el que deberá ser único y de hojas fijas. La Autoridad de Aplicación rubricará y foliará cada uno de los ejemplares, de conformidad al procedimiento establecido.

Para el caso de zonas en que el prestador solamente atienda al público en forma telefónica, esta deberá ser gratuita, cumplir con los requisitos establecidos para el registro de reclamos y, además, habilitar un servicio de correo gratuito donde el cliente pueda presentar su queja por escrito.

**ARTÍCULO 42.-** En las dependencias de atención al público, los prestadores deberán exhibir carteles indicadores consignando que se encuentran a disposición el Libro de Quejas, el cuadro tarifario vigente y el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

**ARTICULO 43.-** Los prestadores están obligados a conservar la documentación relacionada con todo tipo de reclamos por DOS (2) AÑOS aniversarios, contados desde la fecha en que el mismo hubiere sido resuelto, excepto los correspondientes a averías, los que deberán ser conservados, como mínimo ciento ochenta (180) días en el registro de fallas técnicas del servicio telefónico de cada cliente.

## **TITULO V DE LA SUSPENSION Y BAJA DEL SERVICIO**

**ARTICULO 44.-** Los prestadores podrán suspender las llamadas salientes, excepto las cursadas a servicios de emergencia, cuando el cliente no abonare las facturas dentro de los TREINTA (30) días corridos posteriores a su vencimiento.

Los prestadores, previo a concretar la suspensión, deberán informar al cliente de tal situación, telefónicamente o por otros medios al menos en DOS (2) oportunidades.

**ARTICULO 45.-** Los prestadores podrán solicitar a aquellos clientes que se les hubiere suspendido el servicio por falta de pago en dos o más oportunidades la constitución de un depósito de garantía equivalente a dos bimestres de facturación, tomando como base el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses.

El depósito de garantía no podrá solicitarse a clientes de la categoría «Jubilados» o «Clientes de bajo consumo».

**ARTICULO 46.-** Los prestadores podrán dar de baja en forma definitiva cuando el cliente no abonare las facturas dentro de los SESENTA (60) días corridos posteriores a su vencimiento.

Previo a concretar la baja los prestadores deberán notificar al cliente por medio fehaciente, con al menos CINCO (5) días hábiles de anticipación, la fecha en que se concretará la misma.

La baja no implica la liberación de la obligación de pago de la deuda pendiente.

**ARTICULO 47.-** El servicio suspendido será rehabilitado por los prestadores dentro de las 48 horas hábiles de efectuado el pago de la deuda originaria, con más los recargos por mora y el derecho de rehabilitación vigente.

**ARTICULO 48.-** La falta de pago de servicios de valor agregado que hayan sido reclamados por el cliente, no habilitará al prestador a suspender y/o dar de baja el servicio telefónico. El prestador en estos casos únicamente podrá bloquear la prestación de dichos servicios hasta tanto el cliente regularice su situación.

**ARTICULO 49.-** En la factura estará impreso en un recuadro, en letras de mayor tamaño y/o resaltadas y/o de diferente color, el siguiente texto: «FALTA DE PAGO DE LA FACTURA: a TREINTA (30) días corridos posteriores al vencimiento, corresponde la suspensión de las llamadas salientes. A SESENTA (60) días corridos posteriores al vencimiento, corresponde la baja del servicio».

## **SECCION IV DE LA EXTINCION DE LA CALIDAD DE CLIENTE**

**ARTICULO 50.-** La condición de cliente se pierde en los siguientes casos:

- a. Por solicitud expresa del cliente, en caso que no registre incumplimientos en la relación contractual.
  - b. Por falta de pago, en los términos establecidos por el artículo 46 del presente Reglamento.
  - c. Por existencia de conexiones no autorizadas por la reglamentación vigente, o cuando el cliente no cumpla con la intimación del prestador de reparar o reemplazar equipos terminales que afecten sus redes.
  - d. Por decisión judicial o administrativa, dictada por la Autoridad de Aplicación.
- La Autoridad de Aplicación podrá disponer la baja cuando el cliente obrare de mala fe o se tratare de casos de uso indebido o fraudulento, conforme lo establecido en la Sección V del presente Reglamento.

## **SECCION V DE LOS INCUMPLIMIENTOS AL PRESENTE REGLAMENTO**

**ARTÍCULO 51.-** En caso de incumplimiento a lo establecido en el presente Reglamento, los prestadores del servicio básico telefónico serán sancionados de conformidad con lo establecido en el Régimen Sancionatorio correspondiente, aprobado conjuntamente con el presente Reglamento, sin perjuicio de otras sanciones que prevea la normativa vigente.

**ARTÍCULO 52.-** Los clientes que adeuden facturas o cuyas líneas hubiesen sido dadas de baja por falta de pago deberán cancelar sus deudas a efectos de requerir la instalación de nuevas líneas.

Cuando el cliente sea titular de más de un servicio y resulte pasible, para alguno de ellos, de la baja prevista en el artículo 46 de este Reglamento, el prestador podrá, transcurridos SETENTA Y CINCO (75) días corridos del vencimiento de la factura impaga proceder, previa intimación fehaciente, a la suspensión a la que hace referencia el artículo 44 del presente, de los restantes servicios de los que fuera titular ese cliente en el mismo domicilio.

**ARTÍCULO 53.-** Los clientes del servicio básico telefónico que realicen un uso indebido del servicio serán pasibles de las medidas previstas en los artículos 54 y 55 de este Reglamento.

A estos efectos se considera uso indebido del servicio telefónico, sus servicios adicionales o complementarios y/o de los medios, equipamientos y sistemas que la red telefónica pública nacional pone al acceso del cliente a:

- i. todo tipo de intervención de terceros que modifique o altere de alguna manera cualquier elemento integrante de la red pública o sea utilizado para generar o alterar comandos o señales propias de la misma;
- ii. cualquier uso del servicio que implique comercialización de las facilidades del mismo o su utilización por terceros, sin la correspondiente habilitación y acuerdo formal por parte del prestador;
- iii. cuando por el comportamiento de patrones de tráfico particular de la línea se demuestre la realización de fraude mediante cualquier metodología;
- iv. la situación en la que, habiéndose perdido la condición de cliente por incumplimiento de sus obligaciones, un tercero solicite la instalación de un nuevo servicio, en el mismo domicilio en que se registre deuda.

**ARTÍCULO 54.-** En los casos descriptos en los incisos i) y ii) del artículo anterior, los prestadores deberán denunciar tal situación ante la Autoridad de Aplicación, pudiendo preventivamente proceder a la incomunicación de las líneas involucradas, excepto para las llamadas a los servicios de emergencia. Asimismo, y en su caso, podrá formalmente intimar el cese de la conducta indebida y/o al pago de la deuda dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes. Si la deuda no fuese cance-

lada en dicho término, podrá procederse a la baja de los servicios.

**ARTICULO 55.-** En el caso descrito en el inciso iii) del artículo 53 los prestadores podrán incomunicar preventivamente con el alcance establecido en el artículo anterior.

La medida adoptada será comunicada al cliente exigiéndole el pago en el término de CINCO (5) días hábiles, respecto de los consumos realizados hasta esa fecha, a cuenta y conforme detalle de las próximas facturas, a cuyo efecto los prestadores arbitrarán las medidas correspondientes. Ante el incumplimiento de pago, podrá procederse a la baja del servicio.

Para el caso descrito en el inciso iv) del citado artículo, previa intimación, los prestadores podrán proceder a la suspensión del servicio hasta la regularización de la deuda.

**ARTÍCULO 56.-** Cuando con motivo de las acciones descritas en el artículo 53 se haya procedido erróneamente a la incomunicación preventiva del servicio de un tercero ajeno al ilícito, los prestadores deberán restablecer el mismo dentro de las 24 horas de verificada tal situación, sin perjuicio de responder por los daños ocasionados, y de ser sancionados conforme lo establecido en el Régimen Sancionatorio vigente.

**ARTICULO 57.-** En caso que por las acciones enunciadas se produjera la baja de la línea los prestadores deberán informar de esta situación a la Autoridad de Aplicación dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas de producida, adjuntando la documentación que diera lugar a la medida tomada.

### **ANEXO III**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES de los CLIENTES del SERVICIO BASICO TELEFONICO**

Todos los derechos y obligaciones de ambas partes integrantes de la relación deben ser ejercidos y cumplidos de conformidad con el Reglamento General de Clientes de Servicio Básico Telefónico aprobado por Resolución N° 10059/99 de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, y demás normas aplicables, describiéndose a continuación una síntesis de los derechos y obligaciones del cliente:

#### **LOS CLIENTES TIENEN DERECHO A:**

Acerca del servicio:

- Acceder al servicio básico telefónico, el que será prestado en condiciones de continuidad, regularidad e igualdad.-
- Elegir libremente entre los distintos prestadores del servicio básico telefónico, tanto en el segmento local como el larga distancia nacional e internacional.-
- Abonar por el servicio las tarifas que correspondan.-
- Recibir anualmente y en forma gratuita, la edición de la guía correspondiente a su zona y a que en la misma se incluyan sus datos en forma automática y gratuita.-
- Tener una copia del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, el que deberá aparecer publicado en las primeras páginas de la guía telefónica.-
- Cambiar de categoría de cliente, por cambio de actividad.-
- Ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia.-
- Rescindir el contrato, sin cargo alguno, previa notificación fehaciente con treinta días de anticipación.-

- Convenir contratos temporarios o vinculados a casos especiales que prevean una rescisión anticipada del contrato.-
- Requerir, sin cargo, la registraci3n de un domicilio especial únicamente a los efectos de las notificaciones que el prestador deba cursarle.-
- Tener a su disposici3n, en las oficinas de atenci3n al cliente, el Libro de Quejas, el Reglamento General del Cliente del Servicio B3sico Telef3nico y el Cuadro Tarifario Vigente.-

#### Acerca de la factura:

- Recibir en las facturas, sin cargo adicional, informaci3n sobre la cantidad global de llamadas y su importe o unidades de tasaci3n seg3n corresponda y a que la misma sea remitida con una anticipaci3n de diez d3as a la fecha de vencimiento.-
- Recibir en las facturas informaci3n sobre las llamadas locales y larga distancia nacional e internacionales de acuerdo a la franja horaria en las que se generaron.-
- Recibir en las facturas informaci3n sobre los vencimientos anteriores impagos, si los hubiere.-
- Conocer a trav3s de la factura el nombre de la empresa por cuya cuenta y orden se facturan las llamadas de «abonado llamante paga» y cantidad de las mismas.-
- Requerir la emisi3n de un certificado de «libre deuda».-
- Solicitar la inclusi3n en la factura de los datos del inquilino cuando 3ste sea el usuario del servicio.-

#### Acerca de los reclamos:

- Mantener el servicio telef3nico, a3n ante la falta de pago de los servicios de valor agregado que hayan sido reclamados.-
- Se le exhiba, ante un reclamo, la informaci3n sobre la que est3 basada su facturaci3n.-
- Recibir en forma gratuita y por una única vez el detalle de llamadas correspondiente a la factura reclamada.-
- Reclamar ante el prestador los importes consignados en la factura y por fallas del servicio, recibiendo constancia y/o n3mero de registro.-
- Conservar el servicio durante el tiempo de investigaci3n de un reclamo.-
- Ser informado adecuadamente sobre los importes y/o conceptos cuestionados y la procedencia de los mismos.-
- Percibir la indemnizaci3n establecida por cualquier incumplimiento en el que haya incurrido el prestador.-
- Percibir la indemnizaci3n establecida ante omisiones y/o registraciones incorrectas en la gui3a de abonados.-
- Reclamar ante la **COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES**, personalmente en cada una de sus Delegaciones Provinciales, por carta al Apartado Especial 114 (1000) Correo Central, o llamando al 0800-3333344, todo ello sin costo alguno.

## **LOS CLIENTES ESTAN OBLIGADOS A:**

Acerca del servicio:

- Utilizar equipos terminales que cumplan con las normas técnicas y de homologación vigente.-
- Desconectar los equipos que produzcan irregularidades en el sistema y/o las redes.-
- Denunciar cualquier modificación a la relación contractual, entre otras las relacionadas al cambio de categoría del servicio.-
- Usar el servicio de acuerdo a la normativa vigente.-

Acerca de la factura:

- Abonar las facturas.-
- Constituir, a requerimiento del prestador, un depósito en garantía en caso de morosidad recurrente.-

Acerca de los reclamos:

- Abonar la parte no reclamada de la factura.-

En caso de acudir a la **COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES**, aportar las constancias de reclamo ante el prestador.-