



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2017 - Año de las Energías Renovables

Anexo

Número:

Referencia: EXPCNC 11186/2012 Anexo I

ANEXO I

REGLAMENTO DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
LAS COMUNICACIONES

TÍTULO I

PARTE GENERAL

DISPOSICIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
LAS COMUNICACIONES

CAPÍTULO I

AMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1º: Las relaciones entre los prestadores de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Servicios de TIC) y los clientes, se regirán por las disposiciones de este reglamento y las convenidas en el contrato de prestación de servicios.

Las referencias a “servicios”, sin ninguna otra aclaración, que se efectúan en este reglamento, deben ser entendidas como referidas a los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Servicios de TIC).

En caso de existir discrepancia entre alguna de las cláusulas del contrato de prestación de servicios y el presente reglamento, prevalecerán las disposiciones más favorables para el cliente.

Artículo 2º: A los efectos de una correcta y adecuada interpretación de este reglamento se define como:

a) Abono: monto predeterminado que debe pagar el cliente en forma periódica en concepto de disponibilidad del servicio en condiciones de uso, independientemente de su utilización efectiva.

- b) Adquisición de contenidos y aplicaciones: manifestación expresa del cliente por la cual solicita recibir contenidos y aplicaciones a través de las redes de los prestadores.
- c) Área de licencia: zona geográfica de explotación de los servicios, conforme las respectivas licencias otorgadas a los prestadores.
- d) Autoridad de Aplicación: el Ente Nacional de las Comunicaciones o la autoridad competente en la materia que en el futuro lo reemplace.
- e) Baja de la relación contractual: desactivación definitiva del servicio mantenido con un prestador.
- f) Clave personal: combinación de caracteres alfanuméricos confidencial, única e intransferible, que permite realizar las gestiones vinculadas al servicio y que podrá ser requerida por los prestadores en ocasión de sus contactos con sus clientes.
- g) Cliente: persona física o jurídica vinculada contractualmente con un prestador a los fines de la prestación del servicio.
- h) Contrato: contrato de prestación de servicios celebrado entre los prestadores y los clientes para la prestación del servicio.
- i) Constancia: comprobante emitido por el prestador, sin cargo para el cliente, que acredita la realización, por parte de éste, de algún acto jurídico o gestión. Podrá ser emitido en papel o formato electrónico.
- j) Crédito: monto dinerario que permite la utilización de servicios.
- k) Equipo terminal: dispositivo que posibilita la utilización del servicio por parte del cliente.
- l) Oferta conjunta: oferta comercial que incluye la provisión de dos o más Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Servicios de TIC).
- m) Operador postal: denominación genérica que integra al correo oficial y a los prestadores de servicios postales con inscripción vigente.
- n) Prestador: licenciario del servicio.
- o) Reclamo: manifestación de disconformidad del cliente relativa al servicio que requiere una respuesta del prestador
- p) Roaming: acceso al servicio de comunicaciones móviles brindado por un prestador distinto de aquel con quien el cliente suscribió un contrato.
- q) Servicio de comunicaciones móviles (SCM): Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), Servicio de Telefonía Móvil (STM), Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), Servicios de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA) y Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE).
- r) Servicio prepago: modalidad contractual en la que el cliente paga por el servicio en forma anticipada a su uso.
- s) Servicio pospago: modalidad contractual en la que, previa emisión de factura, el cliente abona sus cargos y consumos una vez recibido el servicio.
- t) SMS: Es el servicio de mensajes o servicio de mensajería simple, más conocido por las siglas del inglés *Short Message Service*, que permite el envío de mensajes cortos, conocidos como mensajes de texto, a

través de la red de comunicaciones móviles.

u) Servicio de Acceso a Internet: aquel que permite a sus clientes acceder al contenido, información, aplicaciones u otros servicios ofrecidos por Internet.

v) Servicio de Telefonía: aquel que consiste en el intercambio de voz, incluyendo al Servicio de Comunicaciones Móviles (SCM) y al servicio de telefonía fija.

w) Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: son aquellos que tienen por objeto transportar y distribuir señales o datos, como voz, texto, video e imágenes, facilitados o solicitados por los terceros usuarios, a través de redes de telecomunicaciones.

x) Servicio de Radiodifusión por Suscripción: comunicación, primordialmente unidireccional, destinada a la transmisión de señales para ser recibidas por público determinable, mediante la utilización del espectro radioeléctrico o mediante vínculo físico indistintamente.

y) Suspensión del servicio: desactivación temporal del servicio.

CAPITULO II

LOS CLIENTES. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 3º: La condición de cliente se adquiere por:

a) La celebración del contrato de prestación del servicio, en cualquiera de sus modalidades.

b) La cesión de la posición contractual en el contrato.

Artículo 4º: Los clientes tienen derecho a la libre elección del prestador y de contratar planes y servicios.

Artículo 5º: El uso y el pago del servicio realizado por una persona distinta del cliente no le otorga a aquélla tal carácter, ni exime al cliente de las responsabilidades emergentes del contrato o de la regulación.

Artículo 6º: Se entiende por domicilio del cliente aquel que éste hubiere constituido al inicio de la relación contractual o el que con posterioridad fuere constituido. A elección del cliente, tal domicilio podrá ser postal o electrónico. El envío de facturas, notificaciones o cualquier otra información dirigida al cliente será válido sólo si se efectuare en el último domicilio constituido.

Artículo 7º: Los clientes tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

a) A ser tratado en todo momento con cortesía, corrección, eficacia y diligencia por parte del prestador.

b) A celebrar contratos o a dar de alta servicios o suscripciones.

c) A recibir información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los prestadores.

d) A recibir servicios con un nivel de cobertura y de calidad no inferior a la prevista en la reglamentación pertinente.

e) A rescindir contratos o a dar de baja servicios o suscripciones.

Artículo 8º: Los prestadores deberán tratar al cliente con cortesía, corrección y diligencia, tanto al momento de la oferta, como al de la celebración y ejecución del contrato de prestación del servicio.

Los prestadores deberán mantener un servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas formuladas por sus clientes.

El servicio especializado de atención al cliente será prestado en las oficinas comerciales de los prestadores o de terceros habilitados a tal fin por aquellos, a través de las oficinas virtuales de los prestadores o mediante líneas telefónicas gratuitas. En todos los casos, el cliente podrá disponer de una opción que le permita ser atendido en tiempo real por un operador humano y en las condiciones que establezca la normativa vigente.

Aquellas gestiones que no puedan ser resueltas a través de los canales habilitados para la atención al cliente, y que resulten ser responsabilidad del prestador, no podrán ocasionar gastos extraordinarios al cliente. Los eventuales desembolsos por traslados o envíos que afectaren a éstos, deberán ser afrontados por los prestadores.

El servicio será de carácter totalmente gratuito y preverá la entrega de una constancia de los reclamos formulados, de las quejas presentadas y, en general, de todas las gestiones realizadas, en este último caso en la medida que correspondiere, tanto en forma personal, telefónica o por medios electrónicos relacionadas con el contrato vigente, estando obligado el prestador a comunicarle al cliente el número de referencia.

Si tal constancia fuere remitida al cliente mediante SMS o como adjunta a un correo electrónico, el operador informará al cliente su derecho a gestionar y obtener, en forma gratuita, una copia de tal constancia en papel, a cuyo fin deberá concurrir a cualquiera de las oficinas comerciales del prestador.

Los prestadores deberán disponer, en la página de inicio de su sitio de Internet, o través de una aplicación web, una sección que les permita a los clientes realizar la gestión y seguimiento de los reclamos efectuados, siendo responsabilidad de los prestadores su correcto funcionamiento y accesibilidad; y que contenga, como mínimo, el curso seguido y los plazos de respuesta a los reclamos efectuados, los cuales deberán estar permanentemente actualizados.

En cada una de las oficinas comerciales o de atención al cliente en las que el prestador brinde atención a sus clientes, se mantendrá un libro de reclamos que deberá ser rubricado y registrado ante la Autoridad de Aplicación.

Los prestadores tendrán la obligación de informar al cliente, cuando este lo requiera, el número telefónico de atención al usuario del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) para realizar cualquier tipo de consulta, reclamo o queja. Esta obligación deberá estar exhibida a la vista de los clientes, en todas las oficinas comerciales o de atención al cliente en las que el prestador brinde atención a sus clientes.

Artículo 9°: Si en una contratación telefónica o electrónica, el cliente se acogiere a una oferta que previera la aplicación de condiciones distintas a las condiciones del contrato suscripto con el prestador, el operador deberá enviarle, en el plazo de un (1) día desde que se produzca la contratación, constancia en la que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración, aplicándose igualmente lo dispuesto en el artículo que antecede en lo que hace al derecho de obtener un documento en papel que acredite el acto celebrado.

Artículo 10: Los datos personales del cliente no podrán ser utilizados por los prestadores para fines distintos a los autorizados expresamente por aquel.

En sus páginas de Internet y en otros medios de contacto con sus clientes, los prestadores asegurarán a éstos que se dará estricto cumplimiento a las previsiones contenidas en las Leyes N° 25.326 de Protección de Datos Personales y N° 26.951 de Creación del Registro Nacional “No Llame”.

Artículo 11: La condición de cliente se pierde por:

a) La rescisión del contrato de prestación del servicio, conforme las modalidades previstas en este

reglamento.

b) La baja del servicio solicitada por el cliente o dispuesta con causa por el prestador

c) El uso del servicio, por el cliente, en ocasión de la comisión de un delito.

d) El uso del servicio en incumplimiento de normas legales o reglamentarias.

e) Resolución judicial.

f) El fallecimiento del cliente.

g) La cesión del contrato.

Artículo 12: Los clientes deberán:

a) Abonar en tiempo y en forma los servicios que los prestadores les brinden.

b) Usar el servicio exclusivamente a los fines previstos en el contrato, no pudiendo actuar como revendedores del mismo.

c) Usar exclusivamente equipos terminales homologados.

d) Suministrar a los prestadores los datos personales exigidos por la legislación vigente.

Artículo 13: Para todos los actos que debieren realizar, los clientes podrán ser representados por apoderados con facultades suficientes, que surjan de un poder notarial o de una carta poder con firmas certificadas. Los prestadores colocarán en sus páginas de Internet el modelo de carta poder que considerarán aceptable.

CAPITULO III

LOS PRESTADORES

Artículo 14: Los prestadores deberán suministrar al cliente toda la información asociada a las características esenciales de los servicios que comercialicen. La información deberá ser proporcionada en forma clara, detallada, cierta, oportuna, gratuita y en idioma nacional, a fin que los usuarios tomen decisiones informadas.

En especial, se deberá informar a los clientes en forma destacada en los sitios de Internet, en las oficinas comerciales, como mínimo lo siguiente:

a) Los derechos y obligaciones de los clientes reconocidos por este reglamento.

b) Los modelos de contratos para cada una de las modalidades de contratación que se realicen y que hubiere sido aprobado por la Autoridad de Aplicación.

c) El domicilio y los números telefónicos de las oficinas de atención al cliente incluyendo una línea telefónica gratuita.

d) El domicilio y los números telefónicos de los centros de atención al cliente de la Autoridad de Aplicación.

e) El procedimiento para efectuar reclamos y quejas.

- f) Las modalidades de suscripción de los contratos.
- g) Los precios y el detalle de las condiciones de los planes y promociones vigentes.
- h) El área de la licencia de prestación de servicios.
- i) Los precios y el detalle de las condiciones de los servicios adicionales comercializados.
- j) Las condiciones para la recepción de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de las redes de comunicaciones de servicios.
- k) El procedimiento para dar de alta o de baja la suscripción a contenidos y aplicaciones.
- l) Las prácticas relacionadas con la manipulación, reciclaje y disposición final de los residuos de artefactos eléctricos y electrónicos que son utilizados para la prestación de los servicios.

Artículo 15: En caso de ofertas conjuntas, el prestador deberá disponer en su sitio web y canales de atención de un mecanismo comparativo o cotizador actualizado con información relevante, la que será determinada por la Autoridad de Aplicación, de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta del prestador, así como la comparación entre diversas ofertas conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de la misma respecto de la tarifa del servicio provisto individualmente.

Artículo 16: Los prestadores deberán colocar en sus sitios de Internet en forma destacada y fácilmente accesible el presente reglamento y el texto completo y actualizado de la Ley N° 24.240.

Artículo 17: Los prestadores deberán otorgar al cliente reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o las devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora del cliente.

Artículo 18: Los prestadores deberán incluir en sus sitios de Internet, en un sector destacado y fácilmente accesible, un programa que permita a clientes o terceros, simular un ejercicio de contratación de los planes comerciales que los mismos ofrezcan, a fin de poder conocer el monto en pesos que efectivamente debería abonar en caso de optar por tal plan comercial.

Artículo 19: La Autoridad de Aplicación publicará en su sitio de Internet una tabla comparativa actualizada con la información relevante de cada uno de los servicios y planes que componen la oferta de todos los prestadores.

Artículo 20: Todas las comunicaciones y notificaciones a cargo del prestador deberán ser remitidas sin costo para el cliente a su domicilio postal o al domicilio electrónico que éste indique.

Artículo 21: Las comunicaciones y las notificaciones que el prestador efectúe podrán realizarse en forma directa por este, o por envío postal conforme la legislación vigente.

Artículo 22: Los prestadores deberán asignar un código único de seguridad al cliente al momento de efectuar el alta del servicio con el que deberá obtener su clave personal, la que será necesaria para la realización de todas las gestiones vinculadas al servicio y para acceder a su casilla de mensajes. Esta clave personal sólo podrá ser modificada por el cliente.

Artículo 23: En toda factura emitida por los prestadores, deberá consignarse el siguiente texto: “si su reclamo ante el prestador no es debidamente atendido o la respuesta recibida no es satisfactoria, puede presentarse ante el centro de atención al usuario del Ente Nacional de Comunicaciones en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o antes las delegaciones o representaciones de cada Provincia; o bien enviarla por correo sin cargo a través del apartado especial 114 o llamar gratuitamente al teléfono 0800-333-3344”. La Autoridad de Aplicación actualizará o modificará la información provista anteriormente.

Artículo 24: Los prestadores deberán remitir las facturas por correo postal al domicilio constituido del cliente con una antelación mínima de diez (10) días corridos a la fecha de su vencimiento. En caso de entrega tardía de la factura, en ningún caso se podrá cobrar recargo al cliente ni suspender el servicio por falta de pago durante este tiempo.

A solicitud previa y expresa del cliente, tales facturas podrán ser remitidas electrónicamente al domicilio electrónico informado por el cliente.

CAPITULO IV

EL CONTRATO

Artículo 25: Los contratos deberán ser celebrados por escrito y, a elección del cliente, en papel o formato digital, de acuerdo con el modelo que proponga cada prestador para cada una de las modalidades de contratación que realicen y que fuere presentado ante la Autoridad de Aplicación.

Las cláusulas de contratos de adhesión tipo o documentación asociada o anexa a los mismos que contradigan las disposiciones del presente reglamento se tendrán por no escritas. El contrato no debe contener espacios en blanco.

En oportunidad de su celebración, el prestador entregará al cliente una copia del mismo y del presente reglamento.

Artículo 26: El contrato en la modalidad pospago deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre, apellido, número de documento y domicilio del cliente. Si se tratase de una persona jurídica deberá incluir la razón social, Clave Única de Identificación Tributaria (CUIT) y domicilio.
- b) La razón social, Clave Única de Identificación Tributaria (CUIT) y domicilio del prestador.
- c) La página de Internet del prestador.
- d) El alcance, las características y los precios de cada uno de los servicios contratados.
- e) La información sobre las líneas telefónicas gratuitas de atención al cliente y sobre los mecanismos de atención de reclamos.
- f) La fecha de cierre del ciclo de facturación y los vencimientos correspondientes a los servicios contratados.
- g) La información sobre los seguros y sus plazos de vigencia.
- h) El plazo de vigencia del contrato.
- i) Las condiciones y los plazos relativos a la suspensión y a la baja del servicio.
- j) Los mecanismos de rescisión anticipada y el detalle de los cargos a abonar en tal caso, indicando expresamente todos aquellos conceptos que hubieren sido bonificados bajo la condición de continuidad contractual y que deban ser abonados en oportunidad de la rescisión.
- k) El importe del cargo de activación del servicio.
- l) El precio del equipo discriminando impuestos, y bonificaciones, si las hubiere, cuando el prestador provea el equipo terminal.

m) Las condiciones y los procedimientos para la cesión del contrato.

n) En el caso de ofertas conjuntas, deberá estipularse el cargo fijo de cada servicio y/o valor de cada plan contratado. Las condiciones estipuladas en la prestación conjunta de servicios deberán constar en un único contrato.

A solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio, los prestadores de servicios iniciarán la prestación de un servicio distinto al originalmente contratado. Para ello, los prestadores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, una adenda a través de formato papel o electrónico a elección del usuario, en la cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen para la prestación del nuevo servicio.

Artículo 27: El contrato se deberá adecuar a lo previsto por el artículo 37 de la Ley N° 24.240 y en especial no podrá incluir cláusulas que:

a) Prevean tratos discriminatorios;

b) Contengan disposiciones contrarias a lo establecido en la normativa vigente, licencias y pliegos,

c) Supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por parte del prestador;

d) Supediten el derecho de rescisión contractual a la previa cancelación de las sumas adeudadas por el titular;

e) Limiten el derecho del cliente a la interposición de recursos administrativos y acciones judiciales;

f) En caso de ofertas conjuntas, aten, ligen o supediten la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro.

Artículo 28: Los prestadores deberán mantener el contrato suscripto y sus anexos en archivo físico o soporte digital según corresponda. Finalizado el vínculo contractual, el prestador debe conservar el archivo físico o el archivo soporte digital conforme a la legislación vigente.

Artículo 29: Toda modificación contractual que el prestador propusiere, se deberá notificar al cliente con una antelación no menor a sesenta (60) días corridos previos a su implementación e informarse en su sitio de Internet. Si el cliente no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta podrá rescindir el contrato sin cargo, comunicando dicha decisión al prestador. Este derecho a rescindir, sin costo para el cliente, deberá incluirse en la notificación a cursarse al mismo e informarse en el sitio de Internet de cada prestador.

CAPITULO V

CESION DEL CONTRATO

Artículo 30: El cliente podrá ceder el contrato de prestación de servicios previa comunicación fehaciente al prestador y aceptación de éste.

El prestador podrá condicionar la aceptación de la cesión al cumplimiento de requisitos por él establecidos y exigir al cedente la cancelación, hasta el día de la cesión, de los montos impagos.

Hasta tanto ello suceda, se mantendrán vigentes los términos contractuales entre cedente y prestador.

Artículo 31: La cesión se podrá instrumentar de las siguientes formas:

a) La presentación efectuada por el cesionario de un instrumento del que surja en forma inequívoca la voluntad del cliente de ceder el contrato, con certificación de la firma de éste por autoridad bancaria, judicial, policial o notarial.

b) La concurrencia personal del cedente y del cesionario a las oficinas comerciales del prestador, a efectos de suscribir la cesión contractual.

En ambos casos, sólo se perfeccionará la cesión del contrato con la aceptación expresa o tácita del prestador.

CAPITULO VI

EQUIPOS TERMINALES

Artículo 32: El cliente podrá optar libremente por el uso de los equipos terminales que cumplan con las normas técnicas y de homologación vigentes y se adecuen a la tecnología utilizada por el prestador.

Artículo 33: El prestador podrá ofrecer a sus clientes la provisión de equipos terminales, pero no podrá supeditar la prestación del servicio a la venta simultánea del equipo terminal.

En el supuesto que el prestador provea el equipo terminal, será responsable del normal funcionamiento y de proveer garantía y asistencia técnica, con los alcances previstos en los artículos 11 y 12 de la Ley N° 24.240.

CAPITULO VII

CREDITO DE LOS SERVICIOS

Artículo 34: Los prestadores que ofrezcan la modalidad de contratación prepaga total o parcial, deberán informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles. Asimismo, los clientes de prepago podrán consultar en cualquier momento y una vez al día su crédito de manera gratuita.

Artículo 35: El plazo de vigencia de cada carga de crédito para tales servicios no será inferior a ciento ochenta (180) días corridos contados a partir de su acreditación, con excepción de promociones especiales.

En caso de acumulación de crédito se debitarán, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo.

Artículo 36: En caso de rescisión contractual, el prestador deberá efectuar la devolución del saldo de los créditos efectivamente abonados por el cliente, dentro del plazo de treinta (30) días corridos, contados a partir de la extinción del vínculo contractual. Las partes compensarán con otros conceptos que tengan a su favor.

CAPITULO VIII

MENSAJES NO DESEADOS

Artículo 37: El envío de mensajes a través de redes de servicios con fines publicitarios o comerciales, mediante cualquier número de acceso, deberá contar con la autorización previa y expresa del cliente, con las

excepciones establecidas en el artículo 8° de la Ley N° 26.951, pudiéndose revocar dicha autorización en cualquier momento. Revocada que fuere tal autorización, el prestador deberá remitir al cliente una constancia de recepción de tal gestión en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas.

Artículo 38: Los mensajes relacionados con la prestación del servicio serán gratuitos y no seconsiderarán como mensajes no deseados.

CAPITULO IX

ADQUISICION DE CONTENIDOS Y APLICACIONES OFRECIDOS

Artículo 39: La provisión de contenidos y aplicaciones brindados a través de las redes de servicios por parte del prestador de servicios de TIC, por sí o por cuenta y orden de terceros, en condiciones no discriminatorias, requiere la previa y expresa adquisición del cliente.

Artículo 40: Con carácter previo a la provisión, facturación o cobro de contenidos y aplicaciones, los prestadores deberán remitir al cliente un SMS o correo electrónico con la siguiente información:

- a) Los datos del proveedor e información acerca de las condiciones de los contenidos y aplicaciones.
- b) El precio final incluido los tributos correspondientes. En caso de tratarse de suscripciones periódicas el costo de cada mensaje a recibir por el cliente.
- c) El procedimiento para dar de alta y de baja la suscripción.

Alternativamente, los prestadores podrán remitir un SMS o correo electrónico con el enlace web que contenga toda la información detallada en el presente artículo.

Artículo 41: El prestador tiene la obligación de dar la baja solicitada por el cliente en cualquier momento y con la misma modalidad en que aquel haya solicitada el alta, o mediante cualquiera de las otras habilitadas. Dentro de las veinticuatro (24) horas de efectuada la solicitud, el prestador deberá remitir al cliente una constancia de baja del servicio. El prestador no podrá condicionar de manera alguna la baja de los servicios de aplicaciones y contenidos.

Los prestadores dispondrán mecanismos neutrales de verificación, auditoría y validación de altas y bajas.

CAPITULO X

SUSPENSION Y BAJA DEL SERVICIO

Artículo 42: En caso que las facturas emitidas por los prestadores no fueren abonadas dentro de los plazos de vencimiento pactados, los prestadores podrán proceder a la suspensión del servicio.

Suspendido el servicio por falta de pago de tales facturas, el cliente deberá abonar el monto adeudado, los intereses, los cargos por mora que se hubiesen generado y el cargo de reconexión vigente, según lo establecido en las condiciones del contrato.

Artículo 43: Los prestadores deberán reactivar los servicios en los siguientes plazos:

- a) En el supuesto de suspensión por falta de pago: dentro de las veinticuatro (24) horas, contadas a partir del momento en que el cliente acredite haber realizado el pago de todo lo adeudado o suscripto el plan de pago correspondiente.

b) En el supuesto de suspensión errónea del servicio: en forma inmediata una vez detectado el error o efectuado el reclamo correspondiente.

En el supuesto contemplado en el inciso a) que antecede, el prestador deberá suspender cualquier procedimiento de cobro judicial o extrajudicial que hubiera iniciado y dejar sin efecto los informes crediticios o cualquier otra medida que hubiera adoptado.

En el supuesto contemplado en el inciso b) que antecede, los prestadores no podrán cobrar cargo alguno durante la suspensión.

Artículo 44: En caso que el cliente no hubiere cancelado el importe adeudado en el plazo establecido en el contrato, los prestadores podrán disponer la baja del servicio, previa notificación al cliente. Dicha baja no eximirá al cliente de cumplir con las obligaciones contractualmente asumidas.

Artículo 45: En el caso de ofertas conjuntas, cuando un cliente sea titular de más de un servicio e incumpla con sus obligaciones de pago respecto de uno de ellos, el prestador podrá, a su elección:

a) Suspender o dar de baja, según correspondiere, únicamente el servicio en mora, manteniendo la prestación de los restantes en tanto estén pagos.

b) Intimar al cliente, por medio fehaciente, al pago de lo adeudado por el servicio impago con los recargos correspondientes, bajo apercibimiento de proceder a la baja definitiva del servicio en mora y de suspender los restantes servicios contratados. Los servicios así suspendidos se podrán mantener en ese estado hasta que el cliente pague la totalidad de su deuda, más los recargos correspondientes, o podrán ser dados de baja si así procediese, de acuerdo con lo establecido contractualmente.

Artículo 46: En los servicios contratados bajo la modalidad prepago, los prestadores deberán mantener activas las líneas telefónicas por un plazo de sesenta (60) días corridos, contados a partir del vencimiento de la última carga de crédito.

CAPITULO XI

RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Artículo 47: El reclamo podrá efectuarse ante el prestador o ante el agente comercial autorizado por aquel a tales efectos, por cualquiera de los medios habilitados conforme lo indicado en el artículo 8° del presente reglamento.

Artículo 48: El prestador deberá dar respuesta al reclamo del cliente, como máximo, dentro de los siguientes plazos:

a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio en tres (3) días hábiles.

b) Reclamos por facturación en cinco (5) días hábiles.

c) Otros reclamos en diez (10) días hábiles.

Artículo 49: En los supuestos en que el reclamo por facturación fuere resuelto a favor del cliente y éste hubiere abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrar la diferencia correspondiente con más sus intereses, que se calcularán a la misma tasa pactada contractualmente para los casos en que el cliente incurriere en mora.

Artículo 50: Los prestadores no podrán enviar informes crediticios por conceptos reclamados en la medida

que hubiere un reclamo pendiente de resolución.

Si el prestador hubiere enviado un informe y el cliente abonare con posterioridad los importes cuestionados adeudados, el prestador deberá informar a la entidad de informes comerciales y crediticios tal circunstancia, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de percibido el pago.

Artículo 51: El cliente que no hubiere recibido respuesta del prestador a su reclamo en los plazos establecidos en este reglamento o que, habiéndolo recibido, no se encontrare satisfecho con la respuesta recibida, podrá optar entre:

- a) Presentar su reclamo ante la Autoridad de Aplicación, de conformidad con lo previsto en este reglamento, o
- b) Presentar su reclamo de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, por ante el organismo competente para la defensa del consumidor en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las jurisdicciones locales.

El cliente que hubiere optado por seguir el procedimiento de la Ley N° 24.240 conforme inciso b) del artículo precedente, no podrá presentar su reclamo ante la Autoridad de Aplicación por la misma cuestión.

Artículo 52: La Autoridad de Aplicación dictará un procedimiento de resolución de conflictos entre prestadores y sus clientes, que contemple la gratuidad de los actos y la informalidad a favor de los clientes.

Artículo 53: La Autoridad de Aplicación podrá disponer, mediante resolución fundada, que el prestador:

- a) Se inhiba de suspender o dar de baja el servicio.
- b) Rehabilita el servicio suspendido o dado de baja.
- c) Reintegre los cargos cobrados indebidamente.

Artículo 54: La Autoridad de Aplicación resolverá los reclamos conforme las previsiones de la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos y su Decreto Reglamentario N° 1759/72 (t.o. 1991). La resolución definitiva adoptada por la Autoridad de Aplicación podrá ser recurrida tanto por el cliente como por el prestador.

CAPITULO XII

COMPENSACIONES A FAVOR DEL CLIENTE

Artículo 55: Los prestadores deberán cumplir estrictamente con los indicadores de calidad previstos por la normativa respectiva, los cuales serán medidos en forma periódica por la Autoridad de Aplicación. El incumplimiento por parte del prestador de los niveles de calidad fijados en las normas de calidad vigentes, comprobado por la Autoridad de Aplicación, dará derecho al cliente a una compensación cuya procedencia, determinación y modalidad de cancelación será establecido por la Autoridad de Aplicación.

En los contratos que suscriban los prestadores se deberán consignar los derechos y deberes que surgen del presente artículo.

CAPITULO XIII

INFRACCIONES AL REGLAMENTO

Artículo 56: El incumplimiento por parte de los prestadores a las obligaciones establecidas en el presente reglamento, será sancionado por la Autoridad de Aplicación, de acuerdo con lo dispuesto por las respectivas licencias, la Ley N° 27.078 y el artículo 38° del Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios.

Artículo 57: La Autoridad de Aplicación verificará los incumplimientos denunciados y, una vez comprobada la falta, evaluará la sanción a aplicar teniendo en consideración las siguientes circunstancias:

- a) La gravedad de la falta.
- b) Los antecedentes del prestador con relación al cliente.
- c) Sus antecedentes generales.
- d) Las reincidencias.
- e) El ocultamiento deliberado del incumplimiento, mediante registraciones incorrectas, declaraciones erróneas u otros arbitrios similares.
- f) El reconocimiento de la infracción y su reparación.

Artículo 58: La violación a las disposiciones al presente reglamento imputables a un prestador, verificadas de oficio o a solicitud de parte, serán susceptibles de ser sancionadas con:

- a) Apercibimiento
- b) Multa de hasta el equivalente en pesos de TRES MILLONES (3.000.000) de unidades de tasación del servicio básico telefónico.

TITULO II

SERVICIOS DE TELEFONÍA

CAPITULO I

PRESTACION DEL SERVICIO

Artículo 59: Los prestadores brindarán el servicio de acuerdo con los requisitos de calidad establecidos en la norma vigente y en los términos y condiciones del respectivo contrato.

Los prestadores no podrán facturar ni cobrar productos o servicios que no estén expresamente incluidos en el contrato o que no fueren solicitados expresa e inequívocamente con posterioridad a su celebración. Cuando no haya constancia que el cliente haya habilitado expresamente el acceso a estos servicios adicionales, el prestador no permitirá efectuar este tipo de comunicaciones con cargo al cliente, el que tampoco estará obligado a su pago.

La facturación de los servicios en los cuales se cobra la venta de contenidos, deberá efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio contratado.

Tampoco podrán facturar ni cobrar servicios ofrecidos en promociones especiales propias o de terceros sin la previa y expresa aceptación del cliente.

Los prestadores podrán proporcionar a sus clientes en forma gratuita otros servicios propios o de terceros, salvo expresa manifestación en contrario por parte del cliente de recibir esos servicios gratuitos.

Los prestadores deberán posibilitar a los clientes el ejercicio de la portabilidad numérica de forma segura, económica y rápida, conforme las normas vigentes.

Artículo 60: Los prestadores deberán garantizar, a las personas con discapacidad, el acceso al servicio en condiciones equiparables de uso al resto de los clientes, de conformidad con la normativa aplicable y la reglamentación que dicte la Autoridad de Aplicación.

Artículo 61: Mediante un número abreviado, los prestadores deberán asegurar a todos los clientes el acceso gratuito a las líneas telefónicas de servicios de emergencia, en especial los de policía, bomberos, salud pública y defensa civil.

Artículo 62: Los prestadores podrán proporcionar mecanismos para la gestión de desvío de llamadas y para la activación y desactivación inmediata de la casilla de mensajes o del correo de voz.

Artículo 63: Todos los precios y los cargos correspondientes a los servicios TIC son libres y de exclusiva responsabilidad del prestador.

Artículo 64: Los precios establecidos por los prestadores dentro de cada una de las diferentes modalidades de contratación y las condiciones comerciales de todos los planes deberán ser razonables y no discriminatorios.

Artículo 65: Los prestadores del servicio de telefonía deberán mantener un servicio especializado de atención al cliente. Los licenciatarios de servicios de comunicaciones móviles y del servicio básico telefónico, con excepción de los Operadores Independientes enunciados en el Anexo I del Decreto 264/1998, deberán contar con al menos una línea telefónica gratuita que funcione las veinticuatro (24) horas de todos los días del año.

Artículo 66: Los clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles podrán efectuar un reclamo enviando un SMS, de manera gratuita, con la palabra RECLAMO, a un número corto asignado por el prestador, el que deberá registrarlo de manera automática dando acuse de recibo y el número de referencia del reclamo a través del mismo medio. El prestador, dentro de las veinticuatro (24) horas, deberá comunicarse con el cliente informando que se ha dado comienzo a la atención de su reclamo, de conformidad a las pautas y condiciones que defina la Autoridad de Aplicación a estos efectos.

Artículo 67: Las facturas emitidas por los prestadores deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) La identificación del cliente, del plan contratado, del abono y de los demás servicios con sus respectivos importes.
- b) El período de facturación, indicando fecha de inicio y finalización de todos los servicios, incluyendo los de roaming, en su caso.
- c) El crédito incluido en el plan contratado.
- d) El crédito consumido, con la indicación de aquellos incluidos en el plan contratado y el excedente.
- e) La fecha de vencimiento de la factura y la estimada de la próxima factura.
- f) El aviso de deuda, sus respectivos montos y periodos, en su caso.
- g) La tasa de interés a aplicar en caso de mora.

h) Los números de las líneas telefónicas gratuitas, el domicilio de las oficinas comerciales y la información sobre los medios de atención al cliente.

i) En su caso, las bonificaciones devengadas a favor del cliente, su detalle y el saldo resultante a pagar.

CAPITULO II

ROAMING NACIONAL E INTERNACIONAL

Artículo 68: Los prestadores deberán brindar información general sobre el servicio de roaming nacional o internacional a través de los medios disponibles de atención al cliente.

En particular, el cliente podrá solicitar se le informe sobre:

a) Los precios de los servicios de voz, datos, mensajes de texto y mensajes multimedia, con indicación de cada categoría, en entrante o saliente, incluidos en el precio final los tributos correspondientes, diferenciados por país o zona.

b) Los planes y los paquetes disponibles.

c) La cobertura de los servicios de cada país o de cada zona.

d) Las modalidades y los procedimientos para la activación y desactivación de cada servicio.

e) La configuración del servicio según los modelos de equipo terminales provistos por el prestador.

f) Los servicios de atención al cliente en cada país o zona con indicación de las líneas telefónicas gratuitas si las hubiere.

g) La modalidad de tasación y facturación de los servicios.

Artículo 69: Los prestadores deberán informar al cliente, en forma gratuita e inmediata, mediante el envío de un SMS, los precios de los servicios de comunicaciones telefónicas de entrada y salida, de datos móviles y de mensajería, según corresponda, cuando éste se conecte a una red que no es la propia.

El uso del servicio se entenderá como la aceptación, por parte del cliente, de las condiciones comerciales informadas.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO EN CASOS DE ROBO, EXTRAVÍO O HURTO

Artículo 70: Los prestadores son responsables, ante la Autoridad de Aplicación, de cumplir con el Procedimiento para el Bloqueo de Terminales con Reporte de Robo, Hurto o Extravío y la Identificación de IMEI Irregulares, dictado a través de Resolución N° 2459/2016 del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

Los prestadores dispondrán de al menos un canal para denuncias por robo, hurto o extravío las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, no pudiendo discriminar en cuanto al proveedor del terminal.

Los clientes deberán cumplir las obligaciones contenidas en dicha resolución.

TÍTULO III

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Artículo 71: Los prestadores deberán mantener publicada y actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos o contratados, según sea el caso, su velocidad, calidad del enlace, naturaleza y garantías del servicio, todo ello en conformidad con la normativa que al efecto dicte la Autoridad de Aplicación. Dicha obligación se cumplirá mediante la publicación y difusión de la referida información en un sitio web especialmente acondicionado para estos efectos por cada prestador, el que deberá contar con un enlace destacado desde su sitio web principal.

Artículo 72: Los prestadores deberán poner a disposición de los clientes y entregar por escrito a solicitud de éstos, al menos, la siguiente información actualizada para cada plan y/o servicio que comercialicen:

- a) Características comerciales del plan o servicio ofertado, indicando al menos velocidades, límites de descarga y garantías del servicio;
- b) Tasas de agregación o de sobreventa utilizadas.
- c) Indicadores técnicos de calidad de servicio.
- d) Tiempos de reposición del servicio.
- e) Calidades y disponibilidades de los enlaces.
- f) Medidas de gestión de tráfico y administración de red.

Artículo 73: Los prestadores procurarán preservar la privacidad y seguridad de los usuarios en la utilización del servicio de acceso a Internet.

Artículo 74: El contrato de suministro de acceso a Internet deberá referirse explícitamente, junto con lo señalado en el artículo 26 del presente reglamento, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y, de ser el caso, sus precios:

- a) Características del servicio de acceso a Internet.
- b) Bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios, a petición expresa del cliente y servicios de control parental, especificando las características operativas de éstos y las instrucciones para que el cliente pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los mismos.
- c) Otras prestaciones propias del servicio, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor.

TÍTULO IV

SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Artículo 75: El contrato de suministro del Servicio de Radiodifusión por Suscripción deberá contener

explícitamente, junto con lo señalado en el artículo 26 del presente reglamento, a lo menos, a cada uno de los siguientes elementos y sus precios, de ser el caso:

- a) El listado de señales y de los servicios que componen el plan contratado.
- b) Información y condiciones relacionadas con posibles modificaciones en la cantidad y tipode canales incluidos en el plan contratado y eventuales compensaciones producto de lo anterior.
- c) Servicios de bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios a petición expresa del cliente o servicios de control parental.
- d) Otras prestaciones propias del servicio, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al cliente.

Artículo 76: El acceso a servicios cuyos precios no estén incluidos dentro del valor del plan contratado, deberá ser habilitado expresamente por el cliente.

Artículo 77: Los prestadores no podrán modificar, sustituir o eliminar, los canales que componen el suministro del servicio sin previo aviso al cliente, con al menos veinte (20) días hábiles, caso en el cual deberán reemplazarlos por canales de similar calidad y contenido o realizar las compensaciones.

TÍTULO V

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

Artículo 78: Dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir del dictado de este reglamento, los prestadores deberán presentar, ante la Autoridad de Aplicación de las leyes 24.240 y 27.078 respectivamente, la totalidad de los modelos de contratos que propondrán para ser suscriptos con sus clientes, los cuales se ajustarán a las disposiciones de este reglamento, las mencionadas leyes y a la normativa legal aplicable a los prestadores. Dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, las respectivas Autoridades de Aplicación, podrán observar los modelos propuestos, debiendo los prestadores adecuar la redacción a las observaciones planteadas. Durante este proceso y en forma transitoria, los prestadores usarán los modelos de contratos vigentes.

Artículo 79: En el caso de los servicios dados de alta con anterioridad al presente reglamento, la clave personal le será notificada al cliente dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la implementación del sistema de asignación de claves, de conformidad con las características que la autoridad establezca mediante reglamentación.

Artículo 80: Dentro de los noventa (90) días de la publicación del presente, la Autoridad de Aplicación, establecerá las normas y procedimientos necesarios para la aplicación del artículo 55.

