

# REGLAMENTO TELEFONICO

## ANEXO I

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

#### SECCIÓN 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 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 ADQUISION DE LA CALIDAD DE CLIENTE

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

- Por perfeccionamiento con la empresa del correspondiente contrato de prestación del servicio.
- 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 el 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 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 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 FACTURACION**

**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 de llamadas local y su importe o unidad de tasación, la cantidad global de llamadas larga distancia nacional y su importe o unidad 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 de 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 la 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 la 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 la 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 al 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 Reglamento General del Servicio Básico Telefónico”.

## **TITULO II DE LOS RECLAMOS**

### **CAPITULO I RECLAMOS POR FACTURACION**

**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 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 al poder que fuere otorgado a 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 a 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:

1. Cobrar solamente el abono.
2. Cobrar el abono y la parte de la factura no cuestionada por el cliente.
3. 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.

Presentando 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 efectuará el débito o acreditación en la primera 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 identificador, 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 a 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 a 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 APLICACION

**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 constatar, 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.

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

1. Se inhiba de suspender y/o dar de baja, según corresponda, el servicio telefónico
2. Rehabilita 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 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 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 horas 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, ésta 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.

**ARTICULO 42.-** En las dependencias de atención al público, los prestadores deberán exhibir carteles indicadores consignando que se encuentra 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 emergencias, 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 a 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, 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:

1. Por solicitud expresa del cliente, en caso que no registre incumplimientos en la relación contractual.
2. Por falta de pago, en los términos establecidos por el artículo 46 del presente Reglamento.
3. 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.
4. 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

**ARTICULO 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.

**ARTICULO 52.-** Los clientes que adeudan 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.

**ARTICULO 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 de 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 la deuda.

**ARTICULO 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 siguiente. Si la deuda no fuese cancelada en dicho término, podrá procederse a la baja de los servicios.

**ARTICULO 55.-** En el caso descripto 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 descripto en el inciso IV del citado artículo, previa intimación, los prestadores podrán proceder a la suspensión del servicio hasta la regularización de la deuda.

**ARTICULO 56.-** Cuando con motivo de las acciones descriptas 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 II

### REGIMEN SANCIONATORIO PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO

**ARTICULO 1°.-** Los prestadores del servicio básico telefónico serán sancionados en los casos de incumplimiento a las obligaciones contenidas en el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, con apercibimiento en los casos de infracciones leves y con multa en los casos de infracciones graves o gravísimas.

La Autoridad de Aplicación del presente Régimen Sancionatorio es la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES.

**ARTICULO 2°.-** La Autoridad de Aplicación verificará los incumplimientos denunciados y una vez comprobada la falta evaluará la sanción a aplicar considerando las siguientes circunstancias:

- a. La gravedad de la falta;
- b. Los antecedentes del prestador en relación al cliente;
- c. Sus antecedentes generales;
- d. Las reincidencias;

- e. La comisión de faltas similares que afecten a clientes de una zona;
- f. El ocultamiento deliberado de la situación infraccional mediante registraciones incorrectas, declaraciones erróneas u otros arbitrios similares;
- g. El reconocimiento de la infracción.

La Autoridad de Aplicación podrá rechazar sin más trámite aquellas denuncias que sean manifiestamente improcedentes.

**ARTICULO 3°.-** De comprobarse el caso del inciso e) del artículo anterior, o cuando, a criterio de la Autoridad de Aplicación, el mismo abarcara un número importante de clientes, con la consiguiente repercusión social, las infracciones, a efectos de la imposición de sanciones, serán calificadas con un grado superior al previsto en los artículos 5° y 6°, y con el máximo de la multa si fueren las infracciones enumeradas en el artículo 7° del presente. De verificarse el caso del inciso f) del artículo 2° del presente Régimen Sancionatorio, se aplicará el máximo de la sanción prevista.

**ARTICULO 4°.-** En los casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados y comunicados a la Autoridad de Aplicación dentro de los TRES (3) días hábiles de acaecidos no se aplicarán sanciones. Los prestadores arbitrarán los medios que permitan subsanar las causas que originen la o las infracciones para lo cual y a solicitud de éstos, la Autoridad de Aplicación fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso no se aplicarán sanciones.

**ARTICULO 5°.-** Se consideran infracciones leves:

- a. No suministrar al cliente, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de su domicilio.
- b. No exhibir alguno de los carteles indicadores que establece el artículo 42 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

En caso de reincidencia, con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de UN (1) año aniversario, la infracción se considerará grave.

**ARTICULO 6°.-** Se consideran infracciones graves:

- a. No respetar el plazo para la remisión de facturas.
- b. No abonar al cliente el importe proporcional del doble del abono por el lapso que hubiese estado interrumpido el servicio, cuando así correspondiere.
- c. No tratar al cliente con corrección, cortesía y diligencia, o no brindar respuesta adecuada a sus peticiones.
- d. No reintegrar al cliente la mitad del abono correspondiente al tiempo que dure la omisión o el error de figuración en guía.
- e. No brindar respuesta al cliente que reclame por facturación, en los términos del artículo 28 del RGCSBT.

f. No exhibir al cliente la información sobre la que está basada su facturación, o no entregar el detalle de llamadas, en los términos del artículo 8 del RGCSBT.

**ARTICULO 7°.-** Se consideran infracciones gravísimas:

- a. No notificar por medio fehaciente en el plazo previsto que el servicio será dado de baja.
- b. Suspender el servicio durante el tiempo de investigación del reclamo ante el prestador o ante la Autoridad de Aplicación.
- c. No rehabilitar el servicio dentro del plazo previsto en el artículo 47 del RGCSBT.
- d. No respetar la medida de inhibir o rehabilitar que efectúe la Autoridad de Aplicación, en virtud de lo dispuesto por el artículo 38 del RGCSBT.
- e. No instalar servicios telefónicos públicos en el caso previsto por el artículo 40 del RGCSBT.
- f. No poner a disposición del público un Libro de Quejas, en las condiciones del artículo 41 del RGCSBT.
- g. No notificar al cliente el cambio de su número de teléfono.

**ARTICULO 8°.-** Las infracciones no contempladas en los artículos anteriores serán evaluadas de conformidad con lo previsto en el artículo 2° del presente Régimen Sancionatorio y la multa a aplicar, de corresponder, no será inferior a MIL (1000) unidades de tasación ni superior a UN MILLON (1.000.000) de unidades de tasación, salvo en caso de reincidencia con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de UN (1) año aniversario. En tal situación los límites se incrementarán en un CINCUENTA POR CIENTO (50%) por cada reincidencia.

**ARTICULO 9°.-** Las multas no serán inferiores a MIL (1000) unidades de tasación ni superiores a CIEN MIL (100.000) unidades de tasación para las calificadas como graves; ni inferiores a DIEZ MIL (10.000) unidades de tasación ni superiores a UN MILLON (1.000.000) de unidades de tasación para las calificadas como gravísimas. En caso de reincidencia, con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de UN (1) año aniversario, los límites se incrementarán en un CINCUENTA POR CIENTO (50%) por cada reincidencia.

**ARTICULO 10.-** Al aplicar sanciones de multa, la Autoridad de Aplicación podrá disponer que la sancionada abone parte o la totalidad de la penalidad mediante la acreditación del importe que se determine, en la siguiente o siguientes facturaciones del cliente afectado. El importe determinado se graduará de acuerdo al perjuicio sufrido por el cliente y con el monto promedio de sus DOCE (12) últimos meses. Para el caso de clientes que cuenten con menos de dicha cantidad de meses de antigüedad se tomará el promedio de los meses que registre, y si no hubiera registros se tomará el promedio general de la categoría del cliente.

La acreditación del importe mencionado no implicará renuncia del cliente a efectuar, en sede judicial, los reclamos que considere pertinentes.

**ARTICULO 11.-** Las multas deberán ser pagadas dentro de los TREINTA (30) días corridos de haber quedado firme, bajo apercibimiento de ejecución. Dentro de los máximos establecidos la Autoridad de Aplicación podrá aplicar multas por cada día en que los prestadores persistan en el incumplimiento de sus obligaciones.

**ARTICULO 12.-** Las infracciones tendrán carácter formal y se configurarán con independencia del dolo o culpa de los titulares de las licencias o permisos y de las personas por quienes aquellos deban responder.

**ARTICULO 13.-** El acto sancionatorio firme en sede administrativa constituirá antecedente válido a los fines de la reiteración de la infracción.

**ARTICULO 14.-** En la obligación de las sanciones deberá asegurarse el derecho de defensa del imputado. A tales efectos deberá notificársele la imputación y otorgársele un plazo no inferior a DIEZ (10) días hábiles administrativos para la producción del descargo pertinente.

**ARTICULO 15.-** No serán pasible de sanción:

- a. Los incumplimientos derivados de fuerza mayor u otras causas no imputables al prestador, en tanto se encuentren debidamente acreditadas, sin perjuicio de cesar en la conducta y/o de reparar los daños ocasionados.
- b. Cuando el prestador corrija o cese el incumplimiento ante la intimación que bajo apercibimiento de sanción le efectúe la Autoridad de Aplicación. No regirá lo precedentemente expuesto cuando el incumplimiento produzca perjuicios serios e irreparables o gran repercusión social, o haya motivado una intimación anterior.

**ARTICULO 16.-** El acto administrativo que imponga o rechace la aplicación de la sanción establecida en el artículo 1º del presente Régimen Sancionatorio no será pasible del recurso de alzada establecido en el artículo 33 del Decreto N° 1185 de fecha 22 de Junio de 1990 y sus modificatorios.

### **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 Telefónico aprobado por Resolución N° 10.059/99 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 TIENENE 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 registración de un domicilio especial únicamente a efectos de las notificaciones que el prestador deba cursarle.
- Tener a su disposición, en las oficinas de atención al cliente, el Libro de Quejas, el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y el Cuadro Tarifario Vigente.

### **Acerca de la factura:**

- Recibir en las facturas, sin cargo adicional, información sobre la cantidad global de llamadas de llamadas y su importe o unidades de tasación según corresponda y a que la misma sea remitida con un anticipación de diez días a la fecha de vencimiento.
- Recibir en las facturas información sobre las llamadas locales y larga distancia nacional e internacional de acuerdo a la franja horaria en las que se generaron.
- Recibir en las facturas información sobre los vencimientos anteriores impagos, si los hubiere.
- Conocer a través 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 emisión de un certificado de “libre deuda”.
- Solicitar la inclusión en la factura de los datos del inquilino cuando éste sea el usuario del servicio.



### **Acerca de los reclamos:**

- Mantener el servicio telefónico, aun ante la falta de pago de los servicios de valor agregado que hayan sido reclamados.
- Se le exhiba, ante un reclamo, la información sobre la que está basada su facturación.
- Recibir en forma gratuita y por 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 número de registro.
- Conservar el servicio durante el tiempo de investigación de su reclamo.
- Ser informado adecuadamente sobre los importes y/o conceptos cuestionados y la procedencia de los mismos.
- Percibir la indemnización establecida por cualquier incumplimiento en el que haya incurrido el prestador.
- Percibir la indemnización establecida ante omisiones y/o registros incorrectas en la guía 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.

