

## Secretaría de Comunicaciones

### TELECOMUNICACIONES

#### Resolución 490/97

### **Apruébase el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles.**

**Bs. As., 14/4/97**

**B.O.: 18/04/98**

VISTO el Expediente N° 286/96 del Registro de esta Secretaría y lo dispuesto por el Decreto N° 660/96 modificado por sus similares Nros.1260/96 y 1620/96, y

CONSIDERANDO:

Que el último decreto citado en el Visto, establece entre los objetivos de esta Secretaría dictar el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Telecomunicaciones Móvil, de Radiocomunicaciones Móvil Celular y de Comunicaciones Personales.

Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 42 de la Constitución Nacional es obligación del Gobierno Nacional velar por la defensa de los intereses del consumidor, así como generar las condiciones necesarias para garantizarle la libertad de elección en la relación de consumo.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Que es política del Gobierno Nacional garantizar que se respeten los derechos de los clientes de los servicios de telecomunicaciones móviles como así también establecer en forma clara y expresa las obligaciones de los prestadores.

Que el aludido proyecto de reglamentación por medio de la resolución S.C. N° 15/97, fue girado en consulta de conformidad con el mecanismo previsto por el artículo 44 del "Reglamento General de Audiencias Públicas y Documento de Consulta para las Comunicaciones" aprobado por la Resolución S.C. N° 57/96. al señor DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, a la LIGA DE ACCION DEL CONSUMIDOR (ADELCO), COMITE DEL CONSUMIDOR (CODELCO), ASOCIACION VECINAL BELGRANO "C", ASOCIACION CIVIL FORMOSEÑA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES, ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ARGENTINA (ADECUA), CONSUMIDORES ARGENTINOS, DEFENSA DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS (DUSPAC), a las empresas MINIPHONE S.A., COMPAÑIA DE RADIOCOMUNICACIONES MOVILES S.A., CTI COMPAÑIA DE TELEFONOS DEL INTERIOR S.A., TELEFONICA COMUNICACIONES PERSONALES S.A. y TELECOM PERSONAL S.A.

Que oportunamente los organismos, asociaciones y empresas consultadas, como así también la compañía VIDEO CABLE COMUNICACIONES S.A. (VCC), la CAMARA DE COMERCIO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA EN LA REPUBLICA ARGENTINA y un usuario, en carácter de interesados, hicieron llegar sus observaciones al proyecto.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

Que ello permitió recoger las opiniones e inquietudes presentadas por las entidades representantes de los clientes y usuarios y de las empresas que aportaron las pautas indicativas de aquellas situaciones que requerían regulación.

Que en virtud de lo expuesto esta Secretaría, luego de analizadas las distintas opiniones vertidas, reformuló el proyecto originariamente elaborado dando como resultado el texto que por la presente se aprueba que se estima contempla las necesidades de los clientes en el contexto del régimen de competencia que rige para estos servicios.

Que cabe destacar que el procedimiento seguido para la elaboración del REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MOVIL, RADIOCOMUNICACIONES MOVIL CELULAR y COMUNICACIONES PERSONALES ha contado con la debida transparencia y participación, ya que fueron oídas todas las partes interesadas.

Que ha tomado la intervención que le compete la Dirección de Asuntos Legales de esta Secretaría.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el Decreto N° 1620/96.

Por ello,

EL SECRETARIO



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

## DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

**Artículo 1°**-Apruébase el REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MOVILES que como Anexo I forma parte de la presente, el que entrará en vigor a partir de los DIEZ (10) días de su publicación.

**Art. 2°**-Establécese que los prestadores de Servicios de Comunicaciones Móviles deberán remitir a sus clientes un ejemplar del reglamento que por la presente se aprueba y proceder a su amplia divulgación al público en general.

**Art. 3°**-Regístrese, comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.-German Kammerath.

### ANEXO I

## REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MOVILES



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## TITULO I

### Generalidades

#### ARTICULO 1 °-UNIFICACION DE DENOMINACIONES.

A los fines de este Reglamento, unificase las denominaciones de los Servicios de Telefonía Móvil (STM), de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC) y de Comunicaciones Personales (PCS) en la de "Servicio de Comunicaciones Móviles" (SCM)-.

A efectos de los términos contractuales cada prestador de servicio, podrá mantener la denominación original.

#### ARTICULO 2°-AMBITO DE APLICACION

Las relaciones entre los prestadores de Servicios de Comunicaciones Móviles y sus clientes, se regirán por los respectivos contratos de prestación de servicios y, supletoriamente, por el presente Reglamento.

#### ARTICULO 3°-DISCREPANCIAS DE INTERPRETACION.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

En caso de discrepancias o dudas en la interpretación de algunas de las cláusulas del presente Reglamento, prevalecerán las disposiciones de:

- a) La Ley de Telecomunicaciones N° 19.798;
- b) La Ley de Defensa de la Competencia N° 22.262:
- c) La Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240:
- d) El Decreto 62/90 y sus modificatorios:
- e) El Decreto 1185/90 y sus modificatorios:
- f) El Pliego del Servicio de Telefonía Móvil aprobado por Decreto 1461/93;
- g) El Pliego del Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular aprobado por Resolución S.C. N° 903/87:
- h) La Resolución N° 2412 CNT/90;
- i) La Resolución N° 259 SOP y C/95;
- j) La Resolución N° 260 SOP y C/95;
- k) La Resolución N° 280 SE y C/95;
- l) La Resolución N° 11 SET y C/95:
- m) La Resolución N° 35 SET y C/96:



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

n) El Reglamento del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) aprobado por Resolución S.C. N° 60/96 y sus modificatorias.

#### ARTICULO 4°-AUTORIDAD REGULATORIA.

La Autoridad Regulatoria del presente Reglamento es la SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA NACION, creada por decreto N° 245/96 y sus modificatorios.

#### ARTICULO 5°-AUTORIDAD DE APLICACION.

La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento es la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, dependiente de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA NACION, creada por Decreto N° 1260/96 y sus modificatorios.

#### ARTICULO 6°-DEFINICIONES.

A los efectos de una correcta y adecuada interpretación del presente Reglamento, se incorporan las siguientes definiciones:



**defendiendo consumidores y trabajadores**

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

**Abono:** El monto predeterminado que debe oblar un cliente en forma periódica, en concepto de disponibilidad del servicio en condiciones de uso, independientemente de la utilización efectiva del servicio.

**Área de explotación:** Área geográfica de explotación de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM)-conforme lo definido en el Artículo 1 °-de acuerdo con lo determinado en sus respectivas licencias.

**Baja del servicio:** La desactivación definitiva del servicio.

**Cliente:** Persona física o jurídica a la que en calidad de abonado le corresponde la titularidad del servicio o aquélla que en forma transitoria utiliza el servicio, a través de distintas modalidades contractuales, prestado por medio de una estación o transceptor o terminal móvil.

**CNC:** La COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES dependiente de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA NACION.

**Contrato de prestación de servicio:** Es el contrato celebrado entre los prestadores de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) y los clientes cuyo modelo hubiere sido presentado ante al Autoridad de aplicación.

**Estación o terminal móvil:** Estación radioeléctrica de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM), destinada y con capacidad para ser utilizada en movimiento o mientras esté detenida en puntos no determinados. Las estaciones móviles incluyen unidades portables de mano (equipos radioeléctricos de dimensiones reducidas con



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

alimentación propia), equipos transportables (con alimentación propia) o bien unidades móviles instaladas en vehículos u otros medios de locomoción.

Prestador de servicio / Prestador: Es aquella persona jurídica que tiene a su cargo la explotación de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) en una determinada área de explotación, conforme a la licencia acordada por el Estado Nacional.

Reglamento: El presente "Reglamento General del Cliente de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM)".

Suspensión del servicio: Desactivación temporal del servicio.

SC: SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA NACION.



## TITULO II

De los Clientes

**JUSTICIA**  
colectiva

ARTICULO 7°-CONDICION DE CLIENTE.

La condición de cliente se adquiere siempre que se cumpla con los requisitos para la misma, conforme lo establezca cada prestador, por:



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- a) La celebración con los prestadores del SCM, de un contrato de prestación de servicios.
- b) La cesión del contrato de prestación de servicio, previa conformidad del prestador y pago de los cargos correspondiente.

#### ARTICULO 8°-REQUISITOS.

Tratándose de servicios prestados en régimen de competencia, los requisitos son aquellos establecidos por el prestador para la adquisición y mantenimiento de la condición de cliente.

#### ARTICULO 9°-DERECHO AL BUEN TRATO.

El cliente tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia en todos los medios e instancias del servicio.

#### ARTICULO 10.- USO Y PAGO DEL SERVICIO POR TERCEROS.

El uso y el pago del servicio realizado por una persona distinta al titular, no le da derecho a ser reconocido como tal, ni exime al cliente titular de las



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

responsabilidades emergentes de las condiciones de contratación, o hacia terceros por el uso indebido o defectuoso de la estación o transceptor o terminal móvil.

#### ARTICULO 11.-CESION DE CONTRATO.

El cliente no podrá ceder el contrato de prestación de servicios sin previa comunicación fehaciente al prestador y aceptación de éste en igual forma.

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.

#### ARTICULO 12.-MECANISMO DE CESION.

Para que la cesión de contrato tenga efecto, la misma deberá acreditarse por alguna de las siguientes formas:

a) Mediante presentación hecha por el cesionario, de un instrumento del que surja en forma inequívoca la voluntad del cedente, con su firma certificada por autoridad competente.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

b) Mediante concurrencia personal del cedente y cesionario, bastando en este caso con la firma de ambos ante el prestador correspondiente.

#### ARTICULO 13.-EXTINCION DE LA CONDICION DE CLIENTE.

La condición de cliente se pierde en los siguientes casos:

- a) Cuando finalice el término de vigencia del contrato celebrado con el prestador.
- b) Por rescisión anticipada según las condiciones del contrato.
- c) Cuando el prestador del servicio disponga su baja por falta de pago u otros incumplimientos contractuales.
- d) Cuando el cliente no cumpla la intimación del prestador a reparar o reemplazar la estación o terminal móvil que afecte sus redes o a terceras personas, con notificación a la Autoridad de Aplicación.
- e) Por resolución judicial.
- f) Por fallecimiento del titular.
- g) Por uso indebido conforme las normas al respecto, con notificación a la Autoridad de Aplicación.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

#### ARTICULO 14.-CANCELACION DE LAS DEUDAS Y RECARGOS.

Extinguido el contrato, si la persona que ha perdido su condición de cliente solicitará suscribir uno nuevo, el prestador podrá exigir que previamente, cancele la totalidad de su deuda y recargos si los hubiere.

#### ARTICULO 15.-DOMICILIO DEL CLIENTE.

Se entiende por domicilio del cliente aquel que haya sido constituido a ese efecto en el contrato celebrado con el prestador. Los envíos de facturas, notificaciones o cualquier otra información dirigida al cliente serán válidos en dicho domicilio.

#### ARTICULO 16.-CAMBIO DE DOMICILIO.

Todo cambio de domicilio deberá ser notificado fehacientemente al prestador. A partir de dicha notificación, toda factura y/o comunicación en general, deberá ser enviada al nuevo domicilio.

Los prestadores podrán a su riesgo, establecer procedimientos simplificados para que el cliente informe el cambio de domicilio, los que deberán contemplar la salvaguarda de los derechos de los titulares del servicio.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

#### ARTICULO 17.-ESTACION O TERMINAL MOVIL.

El cliente podrá optar libremente por las estaciones o terminales móviles que disponga para su utilización, siempre que las mismas cumplan con las normas técnicas y de homologación vigentes, se adecuen a la tecnología utilizada por el prestador, y no perjudiquen el funcionamiento de sus redes.

#### ARTICULO 18.-SOBRE EL USO DE ESTACION O TERMINAL MOVIL UNICA.

El cliente que se encontrare abonado a dos o más de los prestadores que, por el presente son objeto de regulación, tiene derecho a la utilización de una única estación o terminal móvil para ser conectada a los servicios de dichos prestadores, siempre que se cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 17, que sea técnicamente factible y que la estación o terminal móvil sea de propiedad del cliente o cuente con la autorización expresa del propietario.

#### ARTICULO 19.-DOCUMENTACION PREVIA A LA ACTIVACION DE LAS ESTACIONES MOVILES.

Los prestadores podrán requerir al cliente. Previa activación al servicio, la documentación mínima probatoria que exija la Autoridad de Aplicación conforme



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

las normas en Vigencia relacionada con la adquisición o posesión de la estación. o terminal móvil por parte del cliente.

### TITULO III

#### De los Contratos

#### ARTICULO 20.-PROVISION DE LOS SERVICIOS.

Las empresas prestadoras de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM), deberán asegurar la prestación de los servicios al cliente de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el contrato correspondiente.

#### ARTICULO 21.-CLAUSULAS PROHIBIDAS.

Los contratos de prestación de servicios no podrán incluir cláusulas que prevean:

- a) Tratos discriminatorios respecto de las personas.
- b) Contradicciones con lo establecido en los pliegos, contratos y normas administrativas que regulen o faculten a los prestadores a la prestación de los servicios.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

c) Restricciones a la libertad de los clientes de ejercer el derecho de elegir o cambiar de prestador de servicio, como así también limitaciones arbitrarias o discriminatorias que restrinjan la libertad de ingreso o egreso al servicio por parte de los clientes.

#### ARTICULO 22.-LIBRE COMPETENCIA.

Será nula de pleno derecho y se tendrá por no escrita, toda cláusula o disposición incluida en los contratos que restrinja, altere o distorsione la plena vigencia de una efectiva y libre competencia en la prestación de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM).

#### ARTICULO 23.-FORMA Y CONTENIDO DE LOS CONTRATOS.

Sin perjuicio de la incorporación de elementos formales y de información exigidos por las normas que rigen la materia, deberán constar y observarse en la confección de los contratos, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Plan de prestación del servicio: alcances y precios.
- b) Plazas contractuales.
- c) Precios, abonos y demás servicios diferenciados.
- d) Modo de facturación.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

- e) Derechos y obligaciones del cliente.
- f) Derechos y obligaciones del prestador.
- g) Mecanismos de rescisión anticipada.
- h) Suspensión y baja de servicio.
- i) Advertencia sobre las limitaciones del sistema en lo atinente a la continuidad del servicio.

#### ARTICULO 24.-PLAZOS Y RENOVACION DE LOS CONTRATOS.

Los plazos y mecanismos de renovación de los contratos de prestación de servicio entre los clientes y los prestadores, se regirán de acuerdo a lo pactado entre las partes.

#### ARTICULO 25.-INDEMNIZACION POR TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO.

En los contratos de prestación de servicio con plazo de vigencia determinado, no podrán establecerse cláusulas penales que impliquen indemnizaciones por terminación anticipada del contrato superiores al cuarenta por ciento (40%) del monto de los abonos correspondientes a los meses que restan hasta el vencimiento del plazo pactado.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## ARTICULO 26.-PRESENTACION DE CONTRATO TIPO.

Los prestadores deberán presentar ante la Autoridad de Aplicación, los modelos de contratos a celebrar con sus clientes para cada una de las modalidades de contratación que realicen.

Las cláusulas de contratos de adhesión tipo y formularios o documentación asociados que contradigan las disposiciones del presente Reglamento se tendrán por no escritas.

### TITULO IV

#### De la Prestación de los Servicios

## ARTICULO 27.-GARANTIA DE CALIDAD.

El prestador deberá garantizar la calidad del servicio que exigen las disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia.

## ARTICULO 28.-COMUNICACION ENTRE ABONADOS.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

La prestación del servicio incluye las comunicaciones entre abonados del mismo servicio, así como la de estos con los abonados del servicio básico telefónico y con los abonados de los otros servicios contemplados en el presente Reglamento.

#### ARTICULO 29.-SERVICIOS DE EMERGENCIA.

Los prestadores del SCM deberán posibilitar en forma gratuita el acceso a los servicios de emergencia, en especial a los de la policía, bomberos, salud pública y Defensa Civil.

#### ARTICULO 30.-PRUEBA DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO.

El cliente tiene derecho en cualquier caso a requerir al prestador del servicio:

- a) En el caso de percibir anomalías en el funcionamiento del servicio, pruebas del correcto funcionamiento del mismo sin cargo.
- b) En el caso de mal funcionamiento de la estación o terminal móvil, pruebas del correcto funcionamiento del mismo por parte del prestador, a cargo del propietario del terminal.

### TITULO V



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

## Suspensión y Baja del Servicio

### ARTICULO 31.-SUSPENSION.

En los casos en que las facturas y recargos que pudieran corresponder no fueren abonados dentro de los plazos de vencimiento establecidos en las facturas, el prestador podrá proceder a la suspensión del servicio.

Suspendido el servicio hasta la baja definitiva o el levantamiento de la suspensión por el prestador ante el pago, el cliente moroso deberá pagar además del monto original, los recargos por mora y el derecho de rehabilitación vigente cuando correspondiere, de acuerdo con las políticas de cada prestador y según lo establecido en las condiciones del contrato de prestación del servicio.

### ARTICULO 32.-BAJA

Suspendido el servicio, y no habiendo sido cancelado el importe total adeudado, el prestador podrá proceder a dar de baja el servicio en forma definitiva, extinguiéndose automáticamente el contrato existente y quedando el prestador facultado para disponer libremente del servicio y del número asignado al cliente.

La baja definitiva no implica la liberación de la obligación del pago de la deuda pendiente, más los recargos por incumplimientos correspondientes.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

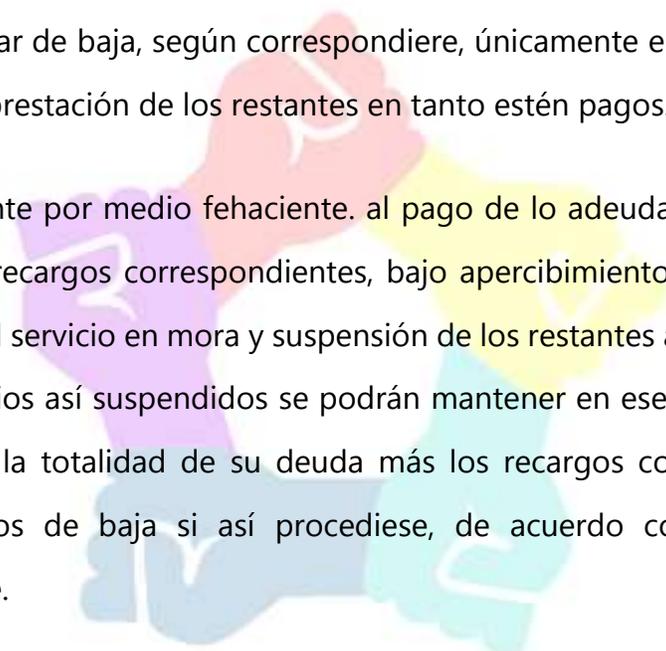
info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## ARTICULO 33.-TITULARIDAD MULTIPLE.

Cuando un cliente sea titular de más de un servicio o terminal móvil e incurra en alguna de las hipótesis previstas en los artículos 31 y 32 del presente reglamento, 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 suspensión de los restantes aunque estuvieren pagos. 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.



# JUSTICIA

## TITULO VI

# colectiva

### De los Precios y la Facturación

## ARTICULO 34.-LIBERTAD DE PRECIOS.

Los precios, cargos de activación y prestaciones adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el presente Reglamento serán libres y de exclusiva



**JUSTICIA**  
colectiva

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

responsabilidad del prestador. La Autoridad Regulatoria podrá por razones de interés público debidamente justificadas establecer excepcionalmente algún tipo de restricción o disponer alguna autorización previa.

#### ARTICULO 35.-INFORMACION SOBRE LOS PRECIOS.

Los precios establecidos por el prestador deberán ser razonables y no discriminatorios dentro de cada una de las diferentes categorías de abonos y condiciones comerciales debiendo éste comunicar a la Autoridad de Aplicación según correspondiere, sus montos y alcances.

#### ARTICULO 36.-FACTURACION.

La forma de facturación se regirá por la legislación general en la materia.

#### ARTICULO 37.-FACTURAS.

El prestador hará constar en la factura la información sobre la que esta basada la misma. El cliente podrá solicitar a su cargo facturación detallada por el o los períodos que estime convenientes.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

El prestador deberá remitir las facturas con una anticipación de CINCO (5) días anteriores a la fecha de su vencimiento.

## TITULO VII

### De los Prestadores

#### ARTICULO 38.-COMERCIALIZACION DE ESTACIONES O TERMINALES MOVILES.

La comercialización de estaciones o terminales móviles, con modelos homologados por la Autoridad de Aplicación es libre y podrá ser efectuada por el prestador o por cualquier otro proveedor.

Los prestadores no podrán establecer mecanismos de preferencia que condicionen su provisión en libre competencia.

#### ARTICULO 39.-REVENTA DE SERVICIOS.

El prestador podrá celebrar convenios con agentes comerciales mayoristas independientes a efectos de que estos últimos puedan vender los servicios de aquél, manteniendo el primero su responsabilidad por la calidad del servicio frente al cliente y frente a los alcances del presente Reglamento.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

#### ARTICULO 40.-CAMBIO DE NUMERO DE ABONADO.

Mientras no exista portabilidad numérica, el prestador podrá realizar aquellos cambios de los números de abonados de sus clientes que se requieran por razones técnicas comerciales o por las disposiciones emergentes del Plan Fundamental de Numeración Nacional. En tal caso, la modificación será informada al cliente mediante notificación fehaciente con una antelación no menor a veinte (20) días hábiles administrativos.

#### ARTICULO 41.-INFORMACION.

El prestador del servicio, deberá brindar una información adecuada y veraz tanto a sus clientes como a la Autoridad de Aplicación.

El prestador deberá brindar la información que se solicite relativa a los servicios a prestar y las o alternativas, componentes y precios del mismo, los valores de cargo por activación, los fijos mensuales y por uso del servicio y de la red telefónica pública: costos de los minutos en el aire en horas pico, no pico y días no laborables: cargos no permanentes; plazos de contratación; bonificaciones o y cargos administrativos en caso de rescisión anticipada del contrato de prestación del servicio.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

#### ARTICULO 42.-ESTACIONES O TERMINALES MOVILES INHABILITADAS.

El prestador podrá negarse a otorgar servicio a quien lo solicita cuando éste no acredite la titularidad de la estación o terminal móvil a utilizar o pretenda contratar el servicio mediante una que haya sido denunciada como robada, hurtada, extraviada o inhabilitada por cualquier razón. Deberá comunicar tal hecho a la Autoridad de Aplicación, e informar al solicitante del servicio.

A tal efecto, los prestadores deberán llevar los registros que correspondan, incluyendo en el mismo la causa de inhabilitación.

#### TITULO VIII

De los Reclamos, Solución de Controversias e Infracciones al Reglamento

#### ARTICULO 43.-NUMERO PARA RECLAMOS DE CLIENTES.

El prestador está obligado a contar con mecanismos de recepción y atención de reclamos de sus clientes que incluya, en forma gratuita, un número telefónico de atención las veinticuatro (24) horas del día.

#### ARTICULO 44.-RECLAMOS.



**JUSTICIA  
colectiva**

defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva  
info@justiciacolectiva.org.ar  
www.justiciacolectiva.org.ar

El reclamo que el cliente realice por facturación, interrupción del servicio o deficiencias en la calidad del mismo, o cualquier otra cuestión relacionada con la prestación, deberá efectuarse ante el prestador por escrito, u otro medio fehaciente establecido, y éste deberá responderle brindándole información adecuada y veraz, en los siguientes plazos:

- a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio, en TRES (3) días hábiles administrativos.
- b) Reclamos por facturación, en DIEZ (10) días hábiles administrativos.
- c) Otros reclamos en quince (15) días hábiles administrativos.

#### ARTICULO 45.-RECLAMOS ANTE LA AUTORIDAD DE APLICACION.

El cliente que no hubiere recibido respuesta a su reclamo en los plazos del artículo precedente o que habiéndola recibido no se encontrare satisfecho podrá presentar reclamo ante la CNC, la que previo traslado al prestador del servicio resolverá en sede administrativa.

Dicha reclamación no será necesaria a los fines de ocurrir por ante los tribunales competentes



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## ARTICULO 46.-POTESTADES SANCIONATORIAS.

La potestad sancionatoria será ejercida por la Autoridad de Aplicación. Cualquier violación a las disposiciones al presente Reglamento imputables a un prestador del SCM, verificadas de oficio o a pedido de parte, serán susceptibles de ser sancionadas de acuerdo a lo establecido en las respectivas licencias y en el artículo 38 del Decreto N° 1 185/90 y sus modificatorios, 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.
- c) Caducidad total o parcial de la licencia o permiso.

## ARTICULO 47.- SANCIONES.

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.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

d) Las reincidencias

e) El ocultamiento deliberado de la situación infraccional mediante registraciones incorrectas, declaraciones erróneas y otros arbitrios similares.

f) El reconocimiento de la infracción.



**JUSTICIA**  
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)