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

Resolución 733-E/2017 - MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN

TÍTULO I
PARTE GENERAL
CAPÍTULO I
AMBITO DE APLICACIÓN, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1°: Las relaciones entre los prestadores de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Servicios de TIC) y sus clientes, se regirán por el presente reglamento y las disposiciones establecidas en el correspondiente contrato.

Las disposiciones contenidas en el presente serán de aplicación también al Servicio de Radiodifusión por Suscripción Mediante Vínculo Satelital.

Artículo 2°: El presente reglamento no será de aplicación a las personas jurídicas que hayan contratado planes corporativos o empresariales, entendiendo por éstos a los contratos en que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas hayan sido negociadas y pactadas de común acuerdo entre las partes y se haya acordado expresamente que este reglamento no resulta de aplicación.

Las referencias a "servicios", sin ninguna otra aclaración, que se efectúan en este reglamento, deben ser entendidas a los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Servicios de TIC) y al Servicio de Radiodifusión por Suscripción Mediante Vínculo Satelital. Las referencias a "clientes", por su parte, deben entenderse a "personas físicas" y "personas jurídicas que no hayan contratado planes corporativos o empresariales".

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 3°: 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 de información y entretenimiento: manifestación expresa del cliente por la cual solicita recibir contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento a través 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.

f) Clave personal: combinación confidencial, única e irrepetible, de caracteres alfanuméricos o símbolos, que permite realizar las gestiones vinculadas al servicio y que podrá ser requerida por el prestador en ocasión de sus contactos con el cliente.

g) Cliente: persona humana o jurídica que no haya contratado un plan corporativo o empresarial según la definición de éstos incluida en el artículo 2°, vinculada contractualmente con un prestador a los fines de la prestación del servicio.

h) Contrato: es el celebrado entre el prestador y el cliente 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) Dispositivo terminal: el que utiliza el cliente y que posibilita el uso del servicio por parte de aquél.

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) o la provisión conjunta de uno o más de estos servicios y del Servicio de Radiodifusión por Suscripción Mediante Vínculo Satelital.

m) Operador postal: denominación genérica que integra al correo oficial y a los prestadores de servicios postales con inscripción vigente.

n) Prestador: licenciatario 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): denominación genérica que incluye al Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), al Servicio de Telefonía Móvil (STM), al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), a los Servicios de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA) y al 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: servicio de mensajería simple, conocido por las siglas del inglés Short Message Service, que permite el envío de mensajes cortos, referidos 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 en 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, mediante vínculo físico o con uso de soporte satelital, indistintamente.

y) Suspensión del servicio: desactivación temporal del servicio.

CAPITULO II
CLIENTES. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 4°: La condición de cliente se adquiere por:

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

b) La cesión del contrato.

Artículo 5°: El cliente tiene derecho a la libre elección del prestador y de los servicios y planes que desee contratar ofrecidos por el prestador.

Artículo 6°: El uso y 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 y del presente reglamento.

Artículo 7°: Se entiende por domicilio postal del cliente la dirección (calle, número y localidad) que éste hubiere informado al inicio de la relación contractual o con posterioridad a ello. El cliente podrá también indicar una dirección electrónica para recibir notificaciones y cualquier otra información a él dirigida.

Artículo 8°: El cliente tendrá, 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 el prestador.

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

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

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 del contrato, el prestador deberá enviarle, en el plazo de tres (3) días hábiles desde que se produzca la contratación, constancia en la que se incluyan los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración, aplicándose lo dispuesto en el artículo 15 de este reglamento en lo que hace al derecho de obtener un documento en formato papel que acredite el acto celebrado.

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

En sus páginas de Internet y en otros medios de contacto con el cliente, el prestador asegurará a éste 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, 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 incumpliendo las normas legales o reglamentarias.

e) Resolución judicial.

f) El fallecimiento del cliente.

g) La cesión del contrato.

Artículo 12: El cliente deberá:

a) Abonar en tiempo y en forma los servicios.

b) Usar el servicio exclusivamente a los fines previstos en el contrato, no pudiendo actuar como revendedor ni efectuar un uso indebido del mismo.

c) En caso de corresponder, usar exclusivamente dispositivos terminales homologados.

d) Suministrar al prestador los datos personales exigidos por la legislación vigente.

e) Constituir y mantener actualizado el domicilio postal y electrónico.

Artículo 13: Para todos los actos que debiere realizar, el cliente podrá ser representado por apoderados con facultades suficientes, que surjan de un poder notarial o de una carta poder con firmas certificadas. El prestador colocará en sus páginas de Internet el modelo de carta poder que considere aceptable.

CAPITULO III
PRESTADORES

Artículo 14: El prestador deberá suministrar al cliente toda la información asociada a las características esenciales de los servicios que comercialice. La información deberá ser proporcionada en forma clara, detallada, cierta, oportuna, gratuita y en idioma nacional, a fin que el cliente tome decisiones informadas. (Párrafo restablecido por art. 1° de la Resolución N° 1522/2019 de la Secretaría de Gobierno de Modernización B.O. 12/9/2019)

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

a) Los derechos y obligaciones reconocidos por este reglamento.

b) Los modelos de contratos para cada una de las modalidades de contratación que se realicen y que hubieren sido presentados ante 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.

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 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.

k) El procedimiento para dar de baja la suscripción a contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento, el que deberá ser de la misma modalidad que el procedimiento de alta.

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: El prestador deberá mantener un servicio de atención al cliente, que tenga por objeto recibir y resolver los reclamos formulados por el cliente.

El servicio de atención al cliente será prestado en las oficinas comerciales del prestador o de terceros habilitados a tal fin por aquel, a través de las oficinas virtuales del prestador o mediante números de atención telefónica gratuita. En todos los casos, el cliente deberá 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. El prestador de servicios de comunicaciones móviles y de telefonía fija, con excepción de los Operadores Independientes enunciados en el Anexo I del Decreto 264/1998, deberá contar con números de atención telefónica gratuita que funcionen las veinticuatro (24) horas de todos los días del año.

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 éste, deberán ser afrontados por el prestador.

El servicio será de carácter totalmente gratuito y preverá la entrega de una constancia de los reclamos formulados y, en general, de todas las gestiones realizadas, tanto en forma personal, telefónica o por medios electrónicos relacionada 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 prestador 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.

El prestador deberá disponer, en la página de inicio de su sitio de Internet, o través de una aplicación web, de una sección que le permita al cliente realizar la gestión y seguimiento de los reclamos efectuados, siendo responsabilidad del prestador su correcto funcionamiento y accesibilidad. Esta sección deberá contener, como mínimo, el curso seguido y los plazos de respuesta a los reclamos efectuados, los cuales deberán estar permanentemente actualizados.

El prestador tendrá 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 o reclamo. Esta obligación deberá estar exhibida a la vista del cliente, en todas las oficinas comerciales o de atención al cliente.

Artículo 16: En caso de ofertas conjuntas, el prestador deberá disponer en su sitio web 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 su oferta, que permita la comparación entre diversas ofertas conjuntas y los descuentos aplicados por la contratación de cada oferta conjunta respecto del precio del servicio provisto individualmente.

Artículo 17: El prestador deberá 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 18: El prestador deberá otorgar al cliente reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o las devoluciones los mismos criterios que establezca para los cargos por mora del cliente.

Artículo 19: El prestador deberá incluir en su sitio 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 ofrezca, a fin de poder conocer el monto en pesos que efectivamente debería abonar en caso de optar por tal plan comercial. Este programa podrá estar integrado o formar parte del mecanismo mencionado en el artículo 16.

Artículo 20: 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 21: 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 22: Las comunicaciones y las notificaciones que el prestador efectúe al domicilio postal podrán realizarse en forma directa por este o por envío postal conforme la legislación vigente.

Artículo 23: El cliente deberá obtener, al momento de efectuar el alta del servicio, a través de los mecanismos que el prestador disponga a este fin, una clave personal 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 24: En toda factura emitida por el prestador, 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 las oficinas de atención al usuario del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o en las delegaciones del interior del país; o bien enviarla por correo sin cargo a través del apartado especial correspondiente, o por otro medio que defina la autoridad. Ante cualquier consulta comuníquese al 0800-333-3344 o al correo electrónico reclamos@enacom.gob.ar o ingresando a www.enacom.gob.ar/reclamosclientes". La Autoridad de Aplicación actualizará o modificará la información provista anteriormente.

Artículo 25: El prestador deberá remitir las facturas por correo postal al domicilio informado por el 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
CONTRATO

Artículo 26: Los contratos deberán ser celebrados por escrito o, a elección del cliente, en 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.

En oportunidad de su celebración, sea por escrito o en formato digital, el prestador entregará o enviará al cliente una copia del mismo y del presente reglamento.

(Artículo restablecido por art. 1° de la Resolución N° 1522/2019 de la Secretaría de Gobierno de Modernización B.O. 12/9/2019)

Artículo 27: El contrato 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 cliente, efectuada a través de cualquier medio, el prestador iniciará la prestación de un servicio distinto al originalmente contratado. Para ello, el prestador entregará al cliente, durante el período de facturación siguiente a la solicitud, una adenda a través de formato papel o electrónico a elección del cliente, en la cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen para la prestación del nuevo servicio.

Artículo 28: 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 cliente.

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

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

Artículo 29: El prestador deberá 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 30: Toda modificación contractual que el prestador propusiere se deberá informar en el sitio de Internet y notificarse al cliente con una antelación no menor a treinta (30) días corridos previos a su implementación. 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.

(Artículo sustituido por art. 2° de la Resolución N° 1522/2019 de la Secretaría de Gobierno de Modernización B.O. 12/9/2019)

Artículo 31: El cliente podrá ceder el contrato 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 32: La cesión se podrá instrumentar por:

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 V
DISPOSITIVOS TERMINALES

Artículo 33: El cliente podrá optar libremente por el uso de dispositivos terminales que cumplan con las normas técnicas y de homologación vigentes y se adecuen a la tecnología utilizada por el prestador.

Artículo 34: El prestador podrá ofrecer al cliente 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 VI
CREDITO DE LOS SERVICIOS

Artículo 35: El crédito podrá ser utilizado por el cliente para el uso de todos los servicios sin limitación alguna.

El prestador que ofrezca la modalidad de contratación prepaga total o parcial, deberá informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles. Asimismo, el cliente prepago podrá consultar en cualquier momento su crédito de manera gratuita.

Artículo 36: 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, sin excepciones.

En caso de acumulación de crédito se debitarán, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo. Sin perjuicio de ello no se podrá limitar, restringir o trabar el uso de saldos no consumidos.

Artículo 37: 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 VII
MENSAJES NO DESEADOS

Artículo 38: El envío de mensajes a través de redes de Servicios de Telefonía 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 39: Los mensajes relacionados con la prestación del servicio serán gratuitos y no se considerarán como mensajes no deseados.

CAPITULO VIII
CONTENIDOS Y APLICACIONES DE INFORMACIÓN Y ENTRETENIMIENTO OFRECIDOS

Artículo 40: La provisión de contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento 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 41: Con carácter previo a la provisión, facturación o cobro de contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento, el prestador deberá remitir al cliente un SMS o correo electrónico con la siguiente información:

a) Las condiciones de los contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento. .

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, el prestador podrá remitir un SMS o correo electrónico con el enlace web que contenga toda la información detallada en el presente artículo.

Artículo 42: El prestador tiene la obligación de dar la baja solicitada por el cliente al momento que este lo solicitare y con la misma modalidad en que aquel haya solicitada el alta, o mediante cualquiera de las otras habilitadas. Dentro de las setenta y dos (72) 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 contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento.
Los prestadores deberán disponer de mecanismos de gestión y auditoria neutrales e independientes, para el control, verificación, auditoría y validación de las altas, bajas y cobros por los servicios y demás conceptos.

CAPITULO IX
SUSPENSION Y BAJA DEL SERVICIO

Artículo 43: En caso que las facturas emitidas por el prestador no fueren abonadas dentro de los plazos de vencimiento pactados, el prestador podrá proceder a la suspensión del servicio.
En el caso del servicio de telefonía fija, el prestador podrá suspender las llamadas salientes, excepto las cursadas a servicios de emergencia, cuando el cliente no abonare las facturas dentro de los TREINTA (30) días corridos posteriores a su vencimiento. El prestador, previo a concretar la suspensión, deberá informar al cliente de tal situación, telefónicamente o por otros medios al menos en DOS (2) oportunidades.

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 44: El prestador deberá 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 acreditare haber realizado el pago de todo lo adeudado o suscripto el plan de pago correspondiente, 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.
b) En el caso de suspensión indebida del servicio: en forma inmediata una vez detectado el error o de efectuado el reclamo correspondiente. el prestador no podrá cobrar cargo alguno durante la suspensión.

Artículo 45: En caso que el cliente no hubiere cancelado el importe adeudado en el plazo establecido en el contrato, el prestador podrá disponer la baja del servicio, previa notificación al cliente. Dicha baja no eximirá al cliente de cumplir con las obligaciones contractualmente asumidas.

En el caso del servicio de telefonía fija, el prestador podrá 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 el prestador deberá 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.

Artículo 46: 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 47: 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 X
RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Artículo 48: 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 15 del presente reglamento.

Artículo 49: El prestador deberá resolver el 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 sustituido por art. 2° de la Resolución N° 363/2018 del Ministerio de Modernización B.O. 29/06/2018)

Artículo 50: 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.

En caso de reclamo por facturación por el servicio de telefonía fija, que fuere resuelto a favor del cliente, el prestador efectuará el reintegro dentro de los TREINTA (30) días corridos de resuelto el reclamo en efectivo, cheque, acreditación en la cuenta en la que se efectuara el débito o acreditación en la primer factura que emita. Para esta última opción, si el proceso de facturación no lo permitiere la acreditación se podrá efectuar en la subsiguiente factura.

Si se considerase 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 pactada contractualmente para los casos en que el cliente incurriere en mora.

Artículo 51: El prestador no podrá 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 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 52: 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, no podrá presentar su reclamo ante la Autoridad de Aplicación por la misma cuestión.

Artículo 53: 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 54: La Autoridad de Aplicación podrá disponer, mediante resolución fundada, que el prestador:

a) Se inhiba de suspender o dar de baja el servicio.

b) Rehabilite el servicio suspendido o dado de baja.

c) Reintegre los cargos cobrados indebidamente.

Artículo 55: 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 XI
COMPENSACION A FAVOR DEL CLIENTE

Artículo 56: Los incumplimientos por parte de los prestadores de las condiciones de servicio establecidas, darán derecho a los clientes a una compensación. La procedencia, determinación y modalidad de cancelación de dicha compensación será establecida por la Autoridad de Aplicación.

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

(Artículo sustituido por art. 3° de la Resolución N° 363/2018 del Ministerio de Modernización B.O. 29/06/2018)

CAPITULO XII
INFRACCIONES AL REGLAMENTO

Artículo 57: El incumplimiento por parte del prestador de 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 régimen de sanciones vigente.

Artículo 58: La Autoridad de Aplicación verificará los incumplimientos denunciados y, una vez comprobada la falta, evaluará la sanción a aplicar teniendo en consideración, además de lo establecido en el régimen de sanciones vigente, 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 59: 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 conforme con el régimen sancionatorio vigente.

TITULO II
SERVICIOS DE TELEFONÍA
CAPITULO I
PRESTACION DEL SERVICIO

Artículo 60: Los clientes de los Servicios de Telefonía tendrá derecho: a) a portar el número telefónico, b) a seleccionar el prestador de larga distancia de telefonía fija, c) a su elección, a recibir información y entretenimiento y d) a que el prestador proceda al bloqueo del dispositivo hurtado, robado o perdido conforme la normativa vigente.

Artículo 61: Los clientes del servicio de telefonía fija tendrán, además, los siguientes derechos:

a. A que el prestador le exhiba la información sobre la que está basada su facturación, y a que le sea entregado gratuitamente el detalle de llamadas de la factura reclamada.

b. A que el prestador incorpore 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 prestador suministrará al cliente, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de su domicilio.

Artículo 62: El prestador brindará el servicio de acuerdo con los requisitos de calidad establecidos en la norma vigente y en los términos y condiciones del respectivo contrato.

El prestador no podrá 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 ha solicitado expresamente 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 contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento deberá efectuarse de manera detallada y que permita la rápida identificación por parte del cliente.

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

El prestador podrá proporcionar al cliente en forma gratuita otros servicios propios o de terceros, salvo expresa manifestación en contrario por parte del cliente.

El prestador deberá posibilitar al cliente el ejercicio de la portabilidad numérica de forma segura, económica y rápida, conforme las normas vigentes, debiendo difundir su ejercicio conforme los planes que acuerde con la Autoridad de Aplicación.

Artículo 63: El prestador deberá 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 64: El prestador deberá 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, de acuerdo a lo establecido en el Plan Fundamental de Numeración Nacional.

Artículo 65: El prestador del Servicio de Comunicaciones Móviles podrá 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 66: Todos los precios y los cargos correspondientes a los servicios TIC son libres y de exclusiva responsabilidad del prestador.

Artículo 67: Los precios establecidos por el prestador dentro de cada una de las diferentes modalidades de contratación y las condiciones comerciales de todos los planes deberán ser razonables y no discriminatorios.

(Segundo párrafo derogado por art. 4° de la Resolución N° 1150/2019 de la Secretaría de Gobierno de Modernización B.O. 3/7/2019)

Artículo 68: Las facturas emitidas por el prestador 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.

Artículo 69: En el caso del servicio de telefonía fija, el prestador deberá indicar en sus facturas, sin cargo adicional para el cliente, aún en las detalladas, la cantidad global llamadas local y su importe o unidades de tasación, la cantidad global de llamadas larga distancia nacional y su importe o unidades de tasación, así como la cantidad de llamadas y minutos de larga distancia internacional, discriminándolos de acuerdo a la franja horaria en las que se generaron para las llamadas de larga distancia nacional e internacional.

CAPITULO II
ROAMING NACIONAL E INTERNACIONAL

Artículo 70: El prestador deberá 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 71: El prestador deberá 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, EXTRAVIO O HURTO

Artículo 72 : El prestador es responsable, 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), o aquella que la sustituya.

El prestador dispondrá 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.

El cliente deberá cumplir las obligaciones contenidas en dicha resolución**.**

TÍTULO III
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Artículo 73: El prestador deberá 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 74: El prestador deberá poner a disposición del cliente y entregar por escrito a solicitud de éste, al menos, la siguiente información actualizada para cada plan y/o servicio que comercialice:

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.

El prestador deberá entregar al cliente, al momento de celebrar la contratación y con la factura del servicio, una etiqueta que contenga la información suficiente acerca del precio, performance y otras características del servicio contratado.

La etiqueta deberá contener los conceptos y respetar el formato del modelo de etiqueta que obra en Anexo A del presente. El ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES podrá actualizar y modificar el modelo de etiqueta sin alterar los contenidos.

Artículo 75: El prestador de servicios de acceso a Internet deberá preservar la privacidad y seguridad del cliente durante la utilización del servicio.

Artículo 76: El contrato de Acceso a Internet deberá especificar, como mínimo, además de lo requerido en el artículo 27 del presente reglamento, lo siguiente:

a) Características del servicio de acceso a Internet.

b) El cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 25.690, especificando las características operativas del software de protección y las instrucciones para que el cliente pueda operarlo.

c) Otras prestaciones propias del servicio, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor.

d) Los precios de las prestaciones.

TÍTULO IV
SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Artículo 77: El contrato del Servicio de Radiodifusión por Suscripción deberá contener explícitamente, como mínimo, además de lo requerido en el artículo 27 del presente reglamento, lo siguiente:

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 tipo de canales incluidos en el plan contratado y eventuales compensaciones producto de lo anterior.

c) Servicios de bloqueo de contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento 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.

e) El precio de las prestaciones, modalidades y servicios.

Artículo 78: El acceso a servicios, modalidades o prestaciones cuyos precios no estén incluidos dentro del valor del plan contratado, deberá ser habilitado expresamente por el cliente.

Artículo 79: El prestador no podrá modificar, sustituir o eliminar los canales que componen el servicio sin previo aviso al cliente, con una antelación menor a treinta (30) días corridos previos a su implementación, pudiendo el cliente optar por la baja del servicio sin cargo. (Párrafo sustituido por art. 5° de la Resolución N° 1150/2019 de la Secretaría de Gobierno de Modernización B.O. 3/7/2019)

TÍTULO V
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

Artículo 80: Dentro de los SESENTA (60) días hábiles contados a partir del dictado de este reglamento, los prestadores deberán presentar ante el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES y la DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, la totalidad de los modelos de contratos que propondrán para ser suscriptos con sus clientes, que se ajustarán a las disposiciones de este Reglamento, las Leyes Nros 24.240 y 27.078, y a la normativa aplicable. Dentro del plazo de TREINTA (30) días hábiles, los citados organismos podrán observar los modelos propuestos, debiendo los prestadores adecuar su redacción a las observaciones planteadas. Durante este proceso y en forma transitoria, los prestadores usarán los modelos de contratos vigentes.

(Artículo sustituido por art. 5° de la Resolución N° 363/2018 del Ministerio de Modernización B.O. 29/06/2018)

Artículo 81: En el caso de los servicios dados de alta con anterioridad al dictado del presente reglamento, a partir de la implementación del sistema que defina la autoridad aplicación los prestadores deberán facilitar y fomentar el uso de la clave personal prevista en al artículo 23.

(Artículo sustituido por art. 6° de la Resolución N° 363/2018 del Ministerio de Modernización B.O. 29/06/2018)

Artículo 82: Dentro de los noventa (90) días de la publicación del presente, la Autoridad de Aplicación establecerá las normas y procedimientos necesarios para la aplicación de lo dispuesto en el artículo 56 de este reglamento.

La Autoridad de Aplicación podrá disponer la publicación del presente reglamento en medios gráficos por parte de los prestadores que por su envergadura considere pertinente.

Anexo A
"Modelo de Etiqueta"
Servicio de Acceso a Internet

Características del Servicio de Acceso a Internet de XX Mbps	
Precio mensual (pesos argentinos)	
Precio del plan mensual	
Precio del plan con contrato a 1 o más años	
Otros cargos	
Datos incluidos en el plan (GB)	
Costo de los datos adicionales (pesos argentinos por cada 50GB en internet fija o por cada 100MB en internet móvil)	
Precio de leasing de modem o gateway (pesos por mes)	
Otros costos mensuales (pesos por mes)	
Costos por única vez (pesos argentinos)	
Activación	
Depósito	
Instalación	
Cancelación adelantada	
*Los costos incluyen IVA	
Performance	
Velocidad de Subida (Mbps)	
Velocidad de Bajada (Mbps)	
Latencia (milisegundos)	
Pérdida de paquetes (%)	
Administración de la Red	
Por aplicación (Si/No)	
Por suscriptor (Si/No)	
Más información	[LINK]
Privacidad	
Políticas de privacidad	[LINK]
Quejas y reclamos	
Teléfono	XXXXXXX
Si tu reclamo no fue resuelto podés contactarte con ENACOM	XXXXXXX