



PROYECTO

REGLAMENTO DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES

TÍTULO I

Parte General

ARTÍCULO 1°.- Las relaciones entre los Prestadores de los Servicios de Comunicaciones Móviles y los Usuarios se regirán por las disposiciones de este reglamento y del Contrato de Prestación de Servicio.

En caso de existir discrepancia entre alguna de las cláusulas del Contrato de Prestación de Servicio y el presente reglamento, prevalecerá lo dispuesto en este último.

ARTÍCULO 2°.- A los efectos de una correcta y adecuada interpretación de este reglamento, se define como:

Abono: Monto predeterminado que debe pagar el Usuario en forma periódica en concepto de disponibilidad del servicio en condiciones de uso, independientemente de su utilización efectiva, que incluye una determinada cantidad de minutos, mensajes o tráfico de datos.

Área de Explotación: Zona geográfica de explotación de los Servicios de Comunicaciones Móviles, conforme las respectivas licencias.

Área de Prestación del Servicio: Zona geográfica dentro de la cual el Prestador garantiza brindar los Servicios de Comunicaciones Móviles ofrecidos, en condiciones de regularidad, continuidad y calidad, conforme los criterios establecidos en este reglamento.

Autoridad de Aplicación: COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES organismo descentralizado actuante en la órbita de la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS.

Autoridad Regulatoria: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS.



Baja del Servicio: Desactivación definitiva del Servicio de Comunicaciones Móviles.

Clave Personal: Combinación de números, confidencial, única e intransferible que el Prestador otorga a cada Usuario Titular para la realización de todas las gestiones vinculadas al Servicio de Comunicaciones Móviles.

Contrato de Prestación de Servicio: Contrato celebrado entre los Prestadores y los Usuarios Titulares para la prestación del Servicio de Comunicaciones Móviles, cuyo modelo se registre ante la Autoridad de Aplicación.

Crédito: Monto en pesos que permite la utilización de minutos de voz, mensajes o tráfico de datos.

Equipo terminal: Dispositivo que posibilita la utilización, por parte del Usuario, del Servicio de Comunicaciones Móviles.

Itinerancia Internacional: Acceso al Servicio de Comunicaciones Móviles en un país distinto de aquél en el que el Usuario Titular suscribió el Contrato de Prestación de Servicio, usualmente conocido como *Roaming* internacional.

Mensaje No deseado: Mensaje con fines publicitarios o comerciales enviado a través de las redes de comunicaciones de servicios móviles, sin la autorización previa y expresa del Usuario, usualmente conocido como *SPAM*.

Operador Postal: Denominación genérica que integra al Correo Oficial y a los Prestadores de Servicios Postales con inscripción vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales de la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Prestador: Licenciatario del Servicio de Comunicaciones Móviles.

Reclamo: Manifestación de disconformidad del Usuario por el mal funcionamiento del Servicio de Comunicaciones Móviles o incumplimientos de este reglamento por parte del Prestador, independientemente del medio utilizado para efectuarlo y de su resolución.



Servicio de Comunicaciones Móviles: Servicio que utiliza sistemas de radiocomunicaciones con técnica celular, interconectado a redes públicas de telecomunicaciones, al que se accede por medio de equipos terminales de uso individual. Comprende a los Servicios de Telefonía Móvil (STM), de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), de Comunicaciones Personales (PCS), Radioeléctrico de concentración de Enlaces (SRCE) con numeración asignada, y todo otro servicio que reúna las características definidas.

Suscripción a Contenidos y Aplicaciones: Adhesión del Usuario a un servicio por el cual recibe mensajes de contenidos o aplicaciones a través de las redes de los Prestadores.

Suspensión del Servicio: Desactivación temporal del Servicio de Comunicaciones Móviles.

Usuario: Persona que utiliza el Servicio de Comunicaciones Móviles.

Usuario Titular: Persona física o jurídica vinculada contractualmente con un Prestador a los fines de la prestación del Servicio de Comunicaciones Móviles.

TÍTULO II

Los usuarios

ARTÍCULO 3°.- La condición de Usuario Titular se adquiere por:

- a) la suscripción del Contrato de Prestación de Servicio;
- b) la cesión de la posición contractual en el Contrato de Prestación de Servicio.

Los Usuarios de Servicios de Comunicaciones Móviles que no se encuentren vinculados contractualmente con un Prestador pueden exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este reglamento.

ARTÍCULO 4°.- Los Usuarios tienen derecho a la libre elección del Prestador. La suscripción de los planes y de los servicios corresponde de manera exclusiva al Usuario Titular.

ARTÍCULO 5°.- El uso y el pago del Servicio de Comunicaciones Móviles realizado por una persona distinta al Usuario Titular no le otorga tal carácter ni exime al Usuario Titular de las



responsabilidades emergentes del Contrato de Prestación de Servicio o hacia terceros por el uso indebido del Equipo Terminal.

ARTÍCULO 6°.- Se entiende por domicilio del Usuario Titular aquel que haya sido constituido en el Contrato de Prestación de Servicio. Si el Usuario Titular constituye un nuevo domicilio, el Prestador debe dejar asentada dicha modificación en sus registros.

El envío de facturas, notificaciones o cualquier otra información dirigida al Usuario Titular, es válido si se efectúa en el último domicilio constituido.

ARTÍCULO 7°.- El Usuario tiene derecho a ser tratado en todo momento con cortesía, corrección y diligencia por parte del Prestador.

ARTÍCULO 8°.- El Usuario tiene derecho a ser atendido por el Prestador tanto en sus oficinas comerciales, como a través de sus oficinas virtuales y mediante líneas telefónicas gratuitas. En todos los casos, con opción a ser atendido por un operador humano.

En ningún caso la resolución de Reclamos por obligaciones a cargo de los Prestadores podrá ocasionar gastos extraordinarios al Usuario.

ARTÍCULO 9°.- Los datos personales del Usuario Titular no pueden ser utilizados por los Prestadores para fines distintos a los autorizados por aquél.

ARTÍCULO 10.- La condición de Usuario Titular se pierde por:

- a) la finalización del término de vigencia del Contrato de Prestación de Servicio;
- b) la rescisión anticipada según las condiciones del Contrato de Prestación de Servicio;
- c) la Baja del Servicio de Comunicaciones Móviles dispuesta por el Prestador o solicitada por el Usuario Titular;
- d) el uso indebido, previa notificación a la Autoridad de Aplicación por parte de los Prestadores;
- e) el incumplimiento por parte del Usuario Titular de la intimación efectuada por el Prestador de reparar o reemplazar el Equipo Terminal que afectara sus redes o a terceras personas, previa notificación por parte del Prestador a la Autoridad de Aplicación;
- f) resolución judicial;



- g) el fallecimiento del Usuario Titular;
- h) la cesión del Contrato de Prestación de Servicio.

TÍTULO III

Los Prestadores

Capítulo 1

Información

ARTÍCULO 11.- Los Prestadores deberán suministrar al Usuario toda la información asociada a las características esenciales de los servicios que comercialicen.

La información deberá ser proporcionada en forma clara, detallada, cierta, oportuna, gratuita y en idioma nacional, a fin de que los Usuarios tomen decisiones informadas.

ARTÍCULO 12.- Los Prestadores deben brindar información a los Usuarios en sus sitios web, en sus oficinas comerciales y mediante líneas telefónicas gratuitas.

Deben informar como mínimo:

- a) las disposiciones de este reglamento;
- b) el domicilio y los números telefónicos de las oficinas de atención al Usuario, incluyendo una línea telefónica gratuita;
- c) el domicilio y los números telefónicos de los Centros de Atención al Usuario de la Autoridad de Aplicación;
- d) el procedimiento para efectuar Reclamos;
- e) las modalidades de suscripción de los Contratos de Prestación de Servicio;
- f) los precios y el detalle de las condiciones de los planes y promociones vigentes;
- g) las Áreas de Explotación y las Áreas de Prestación de Servicio;
- h) los precios y el procedimiento de activación y desactivación del Servicio de Itinerancia Internacional;
- i) los precios y el detalle de las condiciones de los servicios adicionales comercializados;
- j) las condiciones para la recepción de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de las redes de comunicaciones de servicios móviles;



k) el procedimiento para dar de alta o de baja la Suscripción a Contenidos y Aplicaciones.

ARTÍCULO 13.- Los Prestadores deberán brindar información a los Usuarios sobre 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 contratados, tales como baterías, equipos terminales, cargadores y demás dispositivos.

Capítulo 2

Notificaciones, comunicaciones y recepción de Reclamos

ARTÍCULO 14.- Las comunicaciones y las notificaciones a cargo del Prestador deben ser remitidas sin costo para el Usuario Titular por correo postal a su domicilio.

El Usuario Titular puede requerir que las comunicaciones le sean efectuadas de manera electrónica. Dicha opción no dispensa al Prestador de la obligación de notificar por correo postal toda modificación contractual y aquellas comunicaciones que correspondieran, de conformidad a lo dispuesto en este reglamento.

ARTÍCULO 15.- Las comunicaciones y las notificaciones que el Prestador deba efectuar por correo postal sólo pueden realizarse a través del Correo Oficial o de un Operador Postal debidamente inscripto en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.

El servicio postal escogido por los Prestadores a tales fines deberá prever, como mínimo, la acreditación por parte del Operador Postal del contenido de la pieza, fecha y domicilio de entrega.

ARTÍCULO 16.- Los Prestadores deben disponer de mecanismos gratuitos para la recepción y atención de los Reclamos. Dichos mecanismos deben incluir, como mínimo, una línea telefónica gratuita de atención al Usuario, la que debe funcionar las VEINTICUATRO (24) horas de todos los días del año.

ARTÍCULO 17.- El Prestador debe brindar atención presencial y personalizada a los Usuarios y tener a su disposición en cada una de sus oficinas comerciales un Libro de Reclamos, que debe ser rubricado y registrado ante la Autoridad de Aplicación.



La Autoridad de Aplicación reglamentará la apertura de las nuevas oficinas comerciales.

Capítulo 3

Clave Personal

ARTÍCULO 18.- Los Prestadores deben asignar una Clave Personal al Usuario Titular al momento de efectuar el alta del servicio, para la realización de todas las gestiones vinculadas al Servicio de Comunicaciones Móviles.

TÍTULO IV

El servicio

Capítulo 1

Los Contratos de Prestación de Servicio

ARTÍCULO 19.- Los Contratos de Prestación de Servicio deben ser escritos en forma clara, comprensible y en idioma nacional, de conformidad a las características que la Autoridad de Aplicación establezca mediante reglamentación.

ARTÍCULO 20.- El Contrato de Prestación de Servicio debe contener, como mínimo, tanto para la modalidad prepago como para la modalidad pospago, los siguientes requisitos:

- a) el nombre y apellido, el número de Documento Nacional de Identidad y el domicilio del Usuario Titular, con la documentación respaldatoria;
- b) la razón social, la Clave Única de Identificación Tributaria y el domicilio del Prestador;
- c) el alcance, las características y los precios de cada uno de los servicios contratados;
- d) la velocidad nominal de conexión de datos;
- e) la información sobre las líneas telefónicas gratuitas de atención al usuario y sobre los mecanismos de atención de Reclamos;
- f) la obligación del Usuario de denunciar ante el Prestador el robo, hurto o extravío del Equipo Terminal;
- g) los demás derechos y obligaciones del Usuario Titular y del Prestador.

Los Prestadores deben entregar sin cargo al Usuario Titular un ejemplar del Contrato de Prestación de Servicio al momento de su suscripción.



ARTÍCULO 21.- El Contrato de Prestación de Servicio para la modalidad pospago debe contener, además, los siguientes requisitos:

- a) la modalidad, fecha de cierre del ciclo de facturación y los vencimientos correspondientes al servicio contratado;
- b) la información sobre los seguros y sus plazos de vigencia;
- c) la tasa de interés aplicable en caso de mora y el cargo de reconexión;
- d) el plazo de vigencia del contrato;
- e) las condiciones y los plazos relativos a la suspensión y a la Baja del Servicio;
- f) los mecanismos de rescisión anticipada y el detalle de los cargos a abonar, en caso de corresponder;
- g) el importe del cargo de activación del servicio; en caso de ser bonificado deben consignarse expresamente las condiciones para el acceso a dicha bonificación y el importe a reintegrar en caso de rescisión anticipada;
- h) el precio del Equipo Terminal, discriminando tributos y bonificaciones, en caso de corresponder;
- i) el método de financiación y las bonificaciones aplicables al Equipo Terminal, en caso de corresponder; asimismo, las condiciones para el acceso a dicha bonificación, entre ellas, los importes a reintegrar en caso de rescisión anticipada;
- j) las condiciones y los mecanismos para la cesión de la posición contractual en el Contrato de Prestación de Servicio;
- k) la información sobre la activación del Servicio de Itinerancia Internacional en el Equipo Terminal asociado al servicio contratado;

ARTÍCULO 22.- El Contrato de Prestación de Servicio no debe contener cláusulas relativas a derechos u obligaciones con espacios en blanco.

ARTÍCULO 23.- El Contrato de Prestación de Servicio no puede incluir cláusulas que:

- a) prevean tratos discriminatorios;
- b) contengan disposiciones contrarias a lo establecido en la normativa vigente, en los pliegos y en los contratos registrados ante la Autoridad de Aplicación;



- c) supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por parte del Prestador;
- d) prevean restricciones o limitaciones arbitrarias o discriminatorias al derecho del Usuario Titular a elegir y cambiar de Prestador;
- e) condicionen la financiación o la bonificación de los cargos del Equipo Terminal a la permanencia del Usuario Titular;
- f) supediten el derecho de rescisión contractual a la previa cancelación de las sumas adeudadas por el Usuario Titular;
- g) faculden al Prestador a rescindir el Contrato de Prestación de Servicio sin expresión de causa;
- h) faculden al Prestador a suministrar productos o servicios no incluidos en el contrato sin la previa y expresa aceptación del Usuario, aun cuando se efectúen en forma promocional;
- i) limiten el derecho de los Usuarios a la interposición de recursos administrativos y acciones judiciales;
- j) prevean la compensación por la mora del Usuario con las sumas de dinero debidas por el Prestador por otro producto o servicio;
- k) excluyan o limiten la responsabilidad del Prestador;
- l) faculden al Prestador a modificar las condiciones del contrato sin la previa notificación y aceptación por parte del Usuario Titular.

La Autoridad de Aplicación no podrá aprobar ni registrar los contratos sometidos a su consideración que contengan éstas u otras cláusulas abusivas. En caso de detectar su existencia, deberá intimar al Prestador para que proceda a su remoción en el plazo de DIEZ (10) días hábiles contados a partir de la notificación.

ARTÍCULO 24.- Los Prestadores no pueden suministrar productos o servicios que no estén incluidos en el Contrato de Prestación de Servicio, ni servicios ofrecidos en promociones especiales, propias o de terceros, sin la previa y expresa aceptación del Usuario.

ARTÍCULO 25.- Los Prestadores deben mantener el contrato suscripto y sus anexos para todas las modalidades de contratación del Servicio de Comunicaciones Móviles en archivo físico y en soporte digital. Finalizado el vínculo contractual, el Prestador debe conservar el archivo físico durante TRES (3) meses y el archivo en soporte digital durante TRES (3) años.



ARTÍCULO 26.- El Prestador debe notificar fehacientemente al Usuario Titular por correo postal las modificaciones contractuales, con una antelación no menor a SESENTA (60) días corridos previos a su implementación. Si el Usuario Titular no está de acuerdo con la modificación informada puede rescindir el contrato sin cargo comunicando dicha decisión al Prestador. El derecho de rescisión sin cargo debe incluirse como texto destacado en la notificación.

ARTÍCULO 27.- Los Prestadores deben presentar los modelos de los contratos a celebrar para cada una de las modalidades de contratación ante la Autoridad de Aplicación para su aprobación y registro.

Capítulo 2

Cesión de la posición contractual

ARTÍCULO 28.- El Usuario Titular puede ceder su posición contractual en el Contrato de Prestación de Servicio, de conformidad con las condiciones dispuestas en el presente capítulo.

ARTÍCULO 29.- La cesión de la posición contractual en el Contrato de Prestación de Servicio puede realizarse mediante:

- a) la presentación efectuada por el cesionario de un instrumento del que surja en forma inequívoca la voluntad del cedente, con certificación de firma por autoridad competente;
- b) la concurrencia personal del cedente y del cesionario a las oficinas comerciales del Prestador a efectos de suscribir el contrato de cesión.

ARTÍCULO 30.- La cesión de la posición contractual en el Contrato de Prestación de Servicio surte efectos a partir de la aceptación fehaciente de los términos de la cesión por parte del Prestador. El Prestador puede condicionar la aceptación a la cancelación por parte del cedente de los montos impagos hasta la fecha de la cesión. Hasta que ello suceda se mantienen vigentes los términos contractuales entre el cedente y el Prestador.

Capítulo 3

Equipos Terminales



ARTÍCULO 31.- El Usuario puede optar libremente por los equipos terminales que estén disponibles para su utilización, siempre que éstos cumplan con las normas técnicas y de homologación vigentes, y se adecuen a la tecnología utilizada por el Prestador.

ARTÍCULO 32.- La comercialización de equipos terminales homologados por la Autoridad de Aplicación puede ser efectuada por el Prestador o por cualquier otro proveedor legalmente autorizado.

Capítulo 4

Equipo Terminal robado, hurtado o extraviado.

ARTÍCULO 33.- El Usuario debe denunciar en forma inmediata ante el Prestador el robo, hurto o extravío de su Equipo Terminal.

A tal efecto, el Usuario debe proporcionar al Prestador su nombre y apellido, su número de Documento Nacional de Identidad y su domicilio.

ARTÍCULO 34.- Los Prestadores deben habilitar una línea telefónica gratuita y accesible desde cualquier red de telecomunicaciones durante las VEINTICUATRO (24) horas de todos los días del año, a fin que el Usuario solicite, en caso de robo, hurto o extravío de su Equipo Terminal, el bloqueo y la suspensión de los servicios contratados.

Los Prestadores deben informar y comunicar el número de la línea telefónica habilitada al efecto en las facturas, en las oficinas comerciales y virtuales, en el Contrato y por cualquier otro medio que garantice su adecuada difusión.

ARTÍCULO 35.- En caso de denuncia por robo, hurto o extravío, los Prestadores deben bloquear el Equipo Terminal y suspender el servicio de forma inmediata. A tal efecto, la falta de denuncia ante Autoridad competente no puede ser considerada como un impedimento.

ARTÍCULO 36.- Los Prestadores no podrán brindar el Servicio de Comunicaciones Móviles a quienes pretendan contratarlo con un Equipo Terminal que haya sido denunciado como robado, hurtado o extraviado.



ARTÍCULO 37.- El Usuario Titular puede solicitar al Prestador la reactivación inmediata del servicio y el desbloqueo de su Equipo Terminal. A tal efecto, le puede ser solicitada su Clave Personal.

TÍTULO V

Prestación del Servicio de Comunicaciones Móviles

Capítulo 1

Prestación

ARTÍCULO 38.- Los Prestadores deben asegurar al Usuario la prestación del Servicio de Comunicaciones Móviles de acuerdo con los requisitos de calidad establecidos en la normativa vigente, en los términos y en las condiciones del respectivo Contrato de Prestación de Servicio.

ARTÍCULO 39.- Los Prestadores deben garantizar a las Personas con Discapacidad acceso al Servicio de Comunicaciones Móviles en condiciones equiparables de uso al resto de los Usuarios, de conformidad a lo establecido en la normativa aplicable, y a las características y condiciones que la Autoridad de Aplicación establezca.

ARTÍCULO 40.- Los Prestadores deben asegurar a todos los Usuarios el acceso gratuito a las líneas telefónicas de servicios de emergencia, en especial, los de policía, bomberos, salud pública y defensa civil.

ARTÍCULO 41.- Los Prestadores deben garantizar al Usuario mecanismos para la gestión de desvío de llamadas y para la desactivación inmediata de la casilla de mensajes o del correo de voz.

ARTÍCULO 42.- En caso de percibir anomalías en el funcionamiento del servicio o mal funcionamiento del Equipo Terminal, el Usuario tiene derecho a requerir al Prestador, sin cargo, la prueba de su correcto funcionamiento.

ARTÍCULO 43.- En caso de que el servicio sufiere interrupciones o deficiencias por causas imputables al Prestador, éste deberá acreditar al Usuario Titular un importe por cada día sin servicio o con servicio deficiente, que será determinado por la Autoridad de Aplicación, sin



perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder. En caso de superar los CINCO (5) días corridos, el importe a acreditar se duplicará por cada día de retardo.

Los Prestadores deberán acreditar en la línea telefónica el importe correspondiente dentro de los QUINCE (15) días hábiles de subsanada la falta y por el período de interrupción o deficiencias no podrá facturar cargo alguno.

La notificación sobre la efectiva acreditación de dicho importe, se deberá realizar, para la modalidad postpago en la correspondiente factura, y para la modalidad prepago, mediante el envío de UN (1) mensaje al Usuario Titular. En ambas notificaciones deberá constar el importe y el motivo de la acreditación.

Capítulo 2

Precios y facturación del Servicio de Comunicaciones Móviles

ARTÍCULO 44.- Los precios, los cargos de activación y las prestaciones adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el presente reglamento son libres y de exclusiva responsabilidad del Prestador.

La Autoridad Regulatoria puede por razones de interés público debidamente justificadas, establecer restricciones o disponer alguna autorización previa.

ARTÍCULO 45.- Los precios establecidos por los Prestadores dentro de cada una de las diferentes modalidades de contratación y las condiciones comerciales de todos los planes, deben ser razonables y no discriminatorios, y deberán ser comunicados a la Autoridad de Aplicación en forma previa a su entrada en vigencia, con una antelación no menor a SESENTA (60) días corridos.

ARTÍCULO 46.- Los Prestadores deben otorgar al Usuario Titular reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o las devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

ARTÍCULO 47.- Los Prestadores deben hacer constar en la factura emitida la información sobre los cargos incluidos.



ARTÍCULO 48.- En cada factura los Prestadores deben detallar, en forma gratuita y como mínimo, la siguiente información:

- a) la identificación del plan contratado, del Abono y de los demás servicios, con sus respectivos importes mensuales;
- b) el período de facturación, incluyendo fecha de inicio y finalización de los servicios de Itinerancia Internacional, en caso de corresponder;
- c) el Crédito incluido en el plan contratado;
- d) el Crédito consumido, con indicación de aquéllos incluidos en el plan contratado y el excedente. Se deberá detallar lo siguiente:
 - (i) la cantidad de minutos de voz discriminados por banda horaria;
 - (ii) la cantidad de mensajes de texto;
 - (iii) la cantidad de mensajes multimedia;
 - (iv) la cantidad de datos consumidos;
 - (v) el mismo detalle para Itinerancia Nacional e Internacional.

Esta información debe consignarse incluyendo sus respectivos valores nominales e importes.

- e) la fecha de vencimiento de la factura enviada y la de la próxima factura;
- f) el aviso de deuda, sus respectivos montos y períodos;
- 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 todos los medios de atención al Usuario;
- i) el plazo para reclamar los cargos facturados;
- j) en caso de existir bonificaciones conforme lo dispuesto en los incisos h) e i) del artículo 21 de este reglamento, dichas condiciones deberán consignarse en todas las facturas que los Prestadores emitan durante la vigencia del mencionado plazo, debiendo constar en forma clara y detallada el saldo remanente a abonar;
- k) el detalle de las bonificaciones totales o parciales de Abonos, Servicios o cargos, consignados en valor nominal y el importe bonificado.

La información sobre los consumos realizados debe estar disponible en el sitio web del Prestador para la consulta del Usuario Titular, cualquiera sea la modalidad de contratación.

ARTÍCULO 49.- En la factura deberá consignarse el siguiente texto:



“Señor Usuario: si su Reclamo ante el Prestador no es debidamente atendido o la respuesta recibida no es satisfactoria, puede efectuarlo presentándose ante la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES o bien enviarlo por correo, sin cargo, a través del apartado especial 114 (1000) Correo Central, o ingresarlo en la página web www.cnc.gob.ar. Para recibir asesoramiento puede comunicarse gratuitamente al teléfono 0800-333-3344”.

ARTÍCULO 50.- Los Prestadores deben remitir las facturas al Usuario Titular con una antelación mínima de DIEZ (10) días corridos a la fecha de su vencimiento.

Capítulo 3

Vigencia de la carga de Crédito

ARTÍCULO 51.- Los Prestadores que ofrecen la modalidad de contratación prepaga deben informar al Usuario el plazo de vigencia de los Créditos disponibles.

ARTÍCULO 52.- El plazo de vigencia de cada carga de Crédito para los Servicios de Comunicaciones Móviles no puede ser inferior a CIENTO OCHENTA (180) días corridos contados a partir de su acreditación. En caso de acumulación de Crédito, se deben debitar priorizándose aquéllos que posean el vencimiento más próximo.

ARTÍCULO 53.- En caso de rescisión contractual, el Prestador debe efectuar la devolución del saldo de los Créditos dentro del plazo de TREINTA (30) días corridos contados a partir de la extinción del vínculo contractual. El Usuario Titular puede solicitar su compensación con otros conceptos que el Prestador tenga a su favor.

Capítulo 4

Itinerancia Internacional

ARTÍCULO 54.- Los Prestadores deben brindar información general sobre el Servicio de Itinerancia Internacional a través de todos los medios de atención al Usuario.

Deben informar como mínimo:



- 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;
- b) los precios diferenciados por país o zona;
- c) los planes y los paquetes disponibles;
- d) la cobertura de los servicios en cada país o zona;
- e) las modalidades y los procedimientos para la activación y desactivación de cada servicio;
- f) la configuración del servicio según los modelos de equipos terminales provistos por el Prestador;
- g) los servicios de atención al Usuario en cada país o zona con indicación de las líneas telefónicas gratuitas;
- h) La modalidad de tasación y facturación de los servicios.

ARTÍCULO 55.- Los Prestadores deben informar al Usuario en forma gratuita e inmediata mediante el envío de UN (1) mensaje, los precios de los servicios contratados cuando éste se conecte a una red de otro país. Para la activación del servicio, el Usuario debe brindar su consentimiento en forma expresa. El mecanismo de aceptación debe ser sin cargo para el Usuario.

ARTÍCULO 56.- Los Prestadores deben comunicar al Usuario conectado a la red de otro país, en forma gratuita e inmediata mediante el envío de UN (1) mensaje, cuando su consumo ascienda a un OCHENTA POR CIENTO (80 %) del promedio mensual y cuando se agoten los Créditos disponibles.

Capítulo 5

Mensajes No Deseados

ARTÍCULO 57.- El envío de mensajes a través de redes de Servicios de Comunicaciones Móviles con fines publicitarios o comerciales mediante cualquier número de acceso debe contar con la autorización previa y expresa del Usuario.

La falta de respuesta del Usuario en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas, se entenderá como la negativa a recibir mensajes con fines publicitarios o comerciales.



ARTÍCULO 58.- El Usuario puede revocar dicha autorización en cualquier momento. Efectuada la solicitud el Prestador debe remitir al Usuario una constancia de recepción de su pedido en un plazo no mayor a VEINTICUATRO (24) horas.

ARTÍCULO 59.- Los mensajes relacionados con la prestación de los Servicios de Comunicaciones Móviles no se consideran como Mensajes No Deseados.

Capítulo 6

Suscripción a Contenidos y Aplicaciones

ARTÍCULO 60.- La Suscripción a Contenidos y Aplicaciones brindados a través de las redes de Comunicaciones Móviles, debe contar con la autorización previa y expresa del Usuario.

La falta de respuesta del Usuario en un plazo de VEINTICUATRO (24) horas, se entenderá como la negativa a recibir el servicio ofrecido.

ARTÍCULO 61.- Con carácter previo a la provisión, facturación o cobro de una Suscripción a Contenidos y Aplicaciones brindado a través de las redes de comunicaciones móviles, los Prestadores deben remitir en forma gratuita al Usuario la siguiente información:

- a) los datos del proveedor;
- b) el precio final del servicio, incluidos los tributos correspondientes. En caso de tratarse de servicios periódicos, el costo de cada mensaje a recibir por el Usuario;
- c) el procedimiento para dar de alta y de baja la suscripción.

ARTÍCULO 62.- El Usuario puede solicitar al Prestador la Baja del Servicio en cualquier momento. Dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de efectuada la solicitud, el Prestador debe remitir al Usuario una constancia de la recepción de su pedido.

Capítulo 7

Suspensión y Baja del Servicio de Comunicaciones Móviles



ARTÍCULO 63.- En caso que las facturas no sean abonadas dentro de los plazos de vencimiento establecidos, los Prestadores, previa notificación al Usuario Titular, pueden proceder a la Suspensión del Servicio de Comunicaciones Móviles.

Suspendido el servicio, el Usuario debe abonar el monto inicial, los cargos por mora que se hubieran generado y el cargo de reconexión vigente, según lo establecido en las condiciones del Contrato de Prestación de Servicio.

ARTÍCULO 64.- Los Prestadores deben reactivar los servicios en los siguientes supuestos:

- a) suspensión por falta de pago, dentro de las VEINTICUATRO (24) horas contadas a partir de que se haya realizado el pago de lo adeudado o suscripto el plan de pago correspondiente;
- b) denuncia por robo o hurto del Equipo Terminal, inmediatamente después de la solicitud del Usuario Titular;
- c) suspensión errónea del servicio, inmediatamente después de detectado el error o de efectuado el Reclamo correspondiente; en dicho caso, los Prestadores deben efectuar el reintegro conforme lo establecido en el artículo 46 del presente reglamento.

En los supuestos contemplados en los incisos b) y c), los Prestadores no pueden cobrar cargo alguno al Usuario durante la suspensión.

ARTÍCULO 65.- En caso que el Usuario Titular no hubiera cancelado el importe adeudado en el plazo establecido a tal efecto, los Prestadores pueden disponer la Baja del Servicio. Dicha Baja no exime al Usuario Titular de cumplir con sus obligaciones contractuales; en particular, el pago de la deuda más los recargos por los incumplimientos que pudieran corresponder.

ARTÍCULO 66.- Si el Usuario es titular de más de una línea telefónica e incurre en la falta de pago de una de ellas, el Prestador sólo puede suspender o dar de baja, según corresponda, aquélla por la cual se hubiere registrado el incumplimiento.

ARTÍCULO 67.- Los Prestadores no pueden dar de baja el servicio sin la previa notificación por correo postal al Usuario Titular con una antelación mínima de CINCO (5) días hábiles.



ARTÍCULO 68.- Los Prestadores deben mantener activas las líneas telefónicas por un plazo de NOVENTA (90) días corridos contados a partir del vencimiento de la última carga de Crédito.

TÍTULO VI

Reclamos y solución de controversias

Capítulo 1

Reclamos ante el Prestador

ARTÍCULO 69.- El Reclamo puede efectuarse ante el Prestador o el Agente Comercial, por cualquier medio habilitado al efecto.

Los Prestadores deben otorgar al Usuario constancia del Reclamo presentado en las oficinas comerciales, o número de registro si éste es efectuado por otro medio habilitado.

ARTÍCULO 70.- El Prestador debe resolver el Reclamo del Usuario, como máximo, en los siguientes plazos:

- a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio, en VEINTICUATRO (24) horas;
- b) Reclamos por facturación, en TRES (3) días hábiles;
- c) otros Reclamos, en CINCO (5) días hábiles.

ARTÍCULO 71.- En los supuestos en que el Reclamo por facturación sea resuelto a favor del Usuario y éste haya abonado un importe mayor al que finalmente se determine, los Prestadores deben reintegrar la diferencia correspondiente con más los intereses que correspondan, y se debe acreditar Créditos por un importe equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) de la diferencia reclamada.

Los intereses por mora se deben calcular desde la fecha de pago hasta la fecha de la efectiva devolución, la cual debe realizarse dentro del plazo de TREINTA (30) días corridos a partir de la resolución del Reclamo. Si la devolución es dispuesta por la Autoridad de Aplicación, el reintegro se debe incrementar en un VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del porcentaje fijado en el párrafo precedente.



ARTÍCULO 72.- Los Prestadores no pueden enviar informes crediticios por conceptos reclamados hasta la resolución del Reclamo por parte de la Autoridad de Aplicación.

Si el Prestador ha enviado el informe y el Usuario abonare con posterioridad los importes cuestionados o se sustancia el procedimiento ante la Autoridad de Aplicación, el Prestador debe informar a la entidad crediticia dicha circunstancia dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles de percibido el pago.

En caso de corresponder, ante el requerimiento del Usuario Titular el Prestador debe emitir, de manera inmediata y gratuita, un certificado de libre deuda.

ARTÍCULO 73.- El Usuario puede cursar, sin cargo, los Reclamos a través de un producto postal específico, de conformidad a las condiciones que determine la Autoridad de Aplicación.

Capítulo 2

Reclamos ante la Autoridad de Aplicación y solución de controversias

ARTÍCULO 74.- El Usuario que no haya recibido respuesta del Prestador a su Reclamo en los plazos establecidos a tal efecto o que habiéndola recibido no se encuentre satisfecho, puede presentar su Reclamo ante la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 75.- El Usuario puede optar por resolver su Reclamo en el marco de una audiencia de conciliación, la que deberá ser llevada a cabo en las condiciones que determine la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 76.- La Autoridad de Aplicación puede 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.

ARTÍCULO 77.- Los Prestadores deben implementar, de conformidad con las disposiciones que dicte la Autoridad de Aplicación, una plataforma de información a través de la cual pongan a disposición de dicha Autoridad la información requerida en forma expedita y segura. Ello no



dispensa a los Prestadores de su obligación de remitir a la Autoridad de Aplicación la información que les sea requerida por cada Reclamo en particular.

TÍTULO VII

Infracciones al reglamento

ARTÍCULO 78.- Los Prestadores serán sancionados por la Autoridad de Aplicación en los casos de incumplimientos de las obligaciones contenidas en el presente reglamento, de acuerdo con lo dispuesto en este título, lo establecido en las respectivas licencias y en el Artículo 38 del Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios.

ARTÍCULO 79.- La Autoridad de Aplicación verificará los incumplimientos denunciados y, una vez comprobada la falta, evaluará la sanción a aplicar, teniendo en consideración las siguientes circunstancias:

- a) la gravedad de la falta;
- b) los antecedentes del Prestador con relación al Usuario;
- 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.

ARTÍCULO 80.- En caso de corresponder la aplicación de la sanción de multa, la Autoridad de Aplicación puede disponer que el Prestador abone parte de la penalidad mediante la acreditación del importe que se determine a favor del Usuario.

La acreditación de dicho importe no implica renuncia por parte del Usuario a efectuar los Reclamos y las acciones que considere pertinentes.

TÍTULO VIII

Disposiciones transitorias

ARTÍCULO 81.- La Autoridad de Aplicación debe adoptar, previa intervención de la Autoridad



Regulatoria, las medidas pertinentes a fin de dar cumplimiento efectivo a lo dispuesto en los artículos 17, 19, 39, 43, 73, 75 y 77 del presente reglamento.

ARTÍCULO 82.- En el caso de los servicios dados de alta con anterioridad al dictado del presente reglamento, la Clave Personal le será notificada al Usuario Titular dentro de los DIEZ (10) días hábiles contados a partir de la implementación del sistema de asignación de claves, de conformidad con las características que la Autoridad de Aplicación establezca mediante reglamentación.