

REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO (RGCSBT)

Secretaría de Comunicaciones

TELECOMUNICACIONES

Resolución 10.059/99

Apruébanse el "Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico", el Régimen Sancionatorio para los Prestadores y el Listado de Derechos y Obligaciones de Clientes de dicho Servicio.

Bs. As. 4/5/99

VISTO:

la Ley Nacional de Telecomunicaciones —N° 19.798—, la Ley de Defensa del Consumidor —N° 24.240—, el Decreto N° 264/98, y los Expedientes Nros. 0001/96 y 0009/96 del registro de esta Secretaría, y

CONSIDERANDO:

Que en los Expedientes citados en el Visto se tramitan las actuaciones que dieron lugar al dictado del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT), aprobado por Resolución S.C. N° 25.837/96, y el Reglamento General del Servicio Básico Telefónico prestado por Cooperativas y demás Operadores Independientes (RGSBTOI), aprobado por Resolución S.C. N° 45/97.

Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, entre otros, a la libertad de elección, a condiciones de trato equitativo y digno, a una información adecuada y veraz. Asimismo dispone que la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y establece explícitamente que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Que tal como ya se expresó en los considerandos de las citadas resoluciones aprobatorias de ambos reglamentos es política del Gobierno Nacional que los usuarios de los servicios públicos son verdaderos clientes, con derechos y obligaciones que deben ser fijados en forma expresa y clara.

Que, como también ya se dijera en ocasión de dictarse los citados Reglamentos, el servicio básico telefónico es una actividad de rápido y constante desarrollo y por ello la reglamentación debe ser actualizada, adaptándola al avance tecnológico y a las nuevas modalidades de comercialización.

Que los reclamos e inquietudes formulados por los clientes y/o usuarios son la principal fuente de información para determinar las pautas de modificación a la normativa aplicable a la relación entre los prestadores y sus clientes.

Que en virtud de lo expuesto esta Secretaría dispuso la actualización del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

Que esta Secretaría de Comunicaciones por ello dispuso convocar a Audiencia Pública, a fin de tratar el futuro Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, de cara al nuevo escenario, de un mercado de apertura a la competencia, en el que los clientes puedan efectivamente optar entre las distintas alternativas que se le ofrezcan en la prestación del servicio básico telefónico. Básicamente, y en virtud de lo dispuesto en el Decreto N° 264/98, por el cual se aprobó el "Plan de Liberalización de las Telecomunicaciones", habrá nuevos operadores que presten dichos servicios, como así también la concreta posibilidad del cliente telefónico de optar en cada uno de los servicios: local, o larga distancia, nacional e internacional.

Que así, en este marco esta Secretaría convocó a dicha Audiencia invitando a participar de ella a todos los sectores de la comunidad, a fin de receptar sus opiniones y sugerencias. La referida Audiencia Pública fue celebrada el pasado 2 de octubre, y allí expresaron su opinión el Defensor del Pueblo de la Nación, Legisladores Nacionales, Diversas Asociaciones de Usuarios y Consumidores, la Federación de Cooperativas de Telecomunicaciones (Fecotel), la Federación de Cooperativas del Sur (Fecosur), Telecom Argentina Stet-France Telecom S.A., Telefónica de Argentina S.A., la Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A., la Compañía de Teléfonos del Interior (CTI), Miniphone S.A., y varias Cooperativas y clientes a título personal.

Que asimismo se recibieron las sugerencias que se hicieron llegar por escrito. Que producto de estos aportes se receptaron opiniones que abarcaron un amplio espectro, desde las expresiones que fundamentaron su posición de menor regulación, hasta aquellas que estimaron necesario establecer una mayor protección a los clientes.

Que este proceso de liberalización y competencia en las telecomunicaciones que decidió encarar el Gobierno Nacional hará realidad la posibilidad de que los argentinos puedan optar entre diversos operadores, para la prestación de los distintos servicios. Sin duda esto profundizará los cambios y el desarrollo de los mismos, con una lógica repercusión en las condiciones de prestación y en las relaciones prestador cliente.

Que en este contexto corresponde adecuar el marco regulatorio en lo que hace a los derechos y obligaciones de prestadores y clientes, a fin de receptar los cambios que se han producido en la última década como así también los que seguramente se operarán en los próximos años, conciliando las distintas alternativas que se puedan presentar entre uno y otros.

Que múltiples fueron las acciones encaradas por el gobierno Nacional en el sector de las telecomunicaciones. Así, entre otros podemos destacar el marcado crecimiento de líneas instaladas, que creció, desde su privatización, en 1990, cuando había poco más de 3 millones de líneas, a más de 7.5 millones en la actualidad.

Que como se desprende de lo expresado en la actualidad el servicio básico telefónico es de fácil acceso, por lo que las previsiones contenidas en la reglamentación referidas a las prioridades de instalación por cambio de domicilio, o las autoridades de cesión, e inclusive la exigencia de notificación informando la factibilidad de instalación, hayan dejado de ser una obligación.

Que igualmente en los últimos ocho años la transformación llevada a cabo, permitió que la digitalización de la red pasara del 13 al 100 por ciento en la actualidad.

Que respecto al tiempo de reparación de averías, en 1990 el promedio era de casi 12 días. Hoy, el promedio es de tan sólo 3 días.

Que a la luz de estos importantes avances, que han acotado la cantidad y complejidad de los conflictos entre prestadores y clientes, resulta innecesaria la existencia de algunas de las cláusulas hoy existentes, al tiempo que resulta conveniente la inclusión de otras que tiendan a lograr un mayor grado de satisfacción para los clientes.

Que debe tenerse presente que en la actualidad el servicio básico telefónico es prestado por las dos empresas licenciatarias del servicio básico telefónico, y por Cooperativas y Operadores Independientes.

Que en consecuencia la reformulación del Reglamento General de Clientes, debe estar en consonancia con lo expresado, por lo que cabe ajustar algunos aspectos de los vigentes Reglamentos para las licenciatarias, y para las Cooperativas y Operadores Independientes, a fin de dictar un único Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, que contemple los derechos y obligaciones de sus clientes, independientemente de quién sea el prestador.

Que asimismo, y con carácter general y obligatorio, se establece que queda expresamente prohibida la inclusión de cláusulas que de algún modo restrinjan o condicionen la libertad de elección de otro prestador del servicio básico telefónico, tanto en el segmento local como el de larga distancia, nacional e internacional.

Que siendo la información detallada del consumo de carácter reservado, es conveniente que para acceder a la misma se acredite la condición de titular o apoderado del servicio, o en su defecto la documentación que pruebe su carácter de usuario.

Que del mismo modo y teniendo en cuenta la necesidad del cliente o usuario reclamante de pasar vista por la información detallada de su consumo corresponde fijar la obligatoriedad para el prestador de suministrar tal información, con la única restricción que se enuncia en el considerando precedente.

Que teniendo en cuenta lo que ya se expresa anteriormente respecto a las facilidades técnicas existentes para que nuevos clientes puedan acceder al servicio, resulta conveniente permitir nuevas modalidades de contratación y facturación de la prestación, como por ejemplo la venta anticipada de unidades de tasación, a efectos de posibilitar al cliente que programe hasta qué monto está dispuesto a erogar por el consumo a realizar, ejerciendo de este modo un efectivo control sobre la utilización del servicio.

Que resulta conveniente definir los alcances del denominado "uso indebido" a efectos de contemplar para estos casos la adopción inmediata de medidas tendientes a desalentar y evitar prácticas delictivas.

Que mediante la presente Resolución se aprueban tres Anexos: el primero, que establece el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, de carácter general y obligatorio; el segundo, el Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico, de iguales características que el Reglamento; y por último, se aprueba una enumeración resumida de los Derechos y Obligaciones de los Clientes del Servicio Básico Telefónico, a fin de facilitarle a éstos una síntesis sobre la información contenida en el Reglamento, de manera simple, clara, a fin de que promueva el conocimiento de los derechos que los asisten, referidos fundamentalmente a la prestación del servicio, a la facturación y a los reclamos, como así también de las obligaciones que éstos tienen respecto de estas tres cuestiones.

Que lo haber sido los anteriores Reglamentos —aprobados oportunamente por las Resoluciones N° 25.837/96 y 45/97 de esta Secretaría— ratificados por el artículo 16 del Decreto N° 92/97, corresponde que este nuevo Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico también sea ratificado por una norma de igual jerarquía.

Que corresponde destacar que el procedimiento seguido para la actualización del Reglamento General de que se trata ha contado con la participación de todas las partes interesadas.

Que ha tomado la intervención que le compete el servicio jurídico permanente de esta Secretaría.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el Decreto N° 1620/96, y con los alcances del artículo 19 de la Ley N° 19.549.

Por ello,

EL SECRETARIO DE COMUNICACIONES RESUELVE:

Artículo 1°: Apruébanse el "REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DEL SERVICIO (RGCSBT)", el REGIMEN SANCIONATORIO PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO, y el listado de DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO que como Anexos I, II y III forman parte de la presente, los que entrarán en vigencia a partir de los DIEZ (10) días de su publicación.

Artículo 2°: Los prestadores del servicio básico telefónico deberán publicar, en uno de los diarios de mayor circulación nacional, y en el de mayor circulación en cada una de las Provincias, el texto del presente acto resolutivo, con todos sus anexos.

Artículo 3°: El texto del REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO (RGCSBT), del REGIMEN SANCIONATORIO PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO y el listado de DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO, aprobados como Anexos I, II y III respectivamente, estarán a disposición del público en las oficinas de atención del mismo.

Artículo 4°: A partir de la primera edición que se publique y en todos los años siguientes, en las primeras páginas de las guías de clientes, comenzando en la página TRES (3) de la misma, los prestadores insertarán el texto de los tres Anexos de la presente Resolución. El anexo III, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO, deberá editarse en forma destacada.

Artículo 5°: Establecese que, conforme las facultades expresamente otorgadas por el Decreto N° 1620/96, se elevará la presente al PODER EJECUTIVO NACIONAL para su ratificación.

Artículo 6°: Regístrese, comuníquese, publíquese, dese a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

Germán Kammerath

ANEXO I

REGLAMENTO GENERAL DE CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO (RGCSBT)

SECCION I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°) Las relaciones entre los prestadores, del Servicio Básico Telefónico y sus clientes, se regirán con carácter general por el presente Reglamento y en particular por el correspondiente contrato, y para el caso de asociados a Cooperativas

prestadoras del servicio, por el correspondiente Estatuto Interno.

Artículo 2°) Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1°, en caso de discrepancias o dudas en la interpretación de alguna de las cláusulas del presente Reglamento, prevalecerán las disposiciones de la Ley N° 19.798 —Ley Nacional de Telecomunicaciones—, de la Ley N° 24.240 —de Defensa del Consumidor—, y de los Decretos Nros. 731/89, 62/90, 1185/90, 2332/90, 2344/90, 2346/90 y 2347/90 y sus modificatorios.

Artículo 3°) La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento es la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, que ante el incumplimiento del mismo aplicará las sanciones correspondientes. En la documentación contractual principal que fundamente la relación con cada cliente del servicio básico telefónico, los prestadores deberán consignar que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES es el órgano facultado para resolver en sede administrativa los reclamos de los clientes.

SECCION II

DE LA ADQUISICION DE LA CALIDAD DE CLIENTE

Artículo 4°) La calidad de cliente se adquiere por cualquiera de los siguientes modos:

a) Por perfeccionamiento con la empresa del correspondiente contrato de prestación del servicio

b) Por decisión judicial o administrativa, dictada por la Autoridad de Aplicación.

Queda expresamente prohibida la inclusión de cláusulas que de algún modo restrinjan o condicionen a los clientes la libertad de elección de otro prestador del servicio básico telefónico, tanto en el segmento local como larga distancia nacional o internacional.

SECCION III

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES Y PRESTADORES

Artículo 5°) El cliente tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortésia, corrección y diligencia, y a obtener respuesta adecuada y oportuna a sus requerimientos.

Artículo 6°) El cliente y los prestadores podrán convenir contratos temporarios, o vinculados a casos especiales que prevean una rescisión anticipada. Asimismo, el cliente podrá unilateralmente rescindir el contrato, sin cargo, debiendo notificar fehacientemente al prestador con TREINTA (30) días de anticipación.

Artículo 7°) El cliente de un servicio telefónico podrá requerir al prestador, sin cargo, que se registre un domicilio especial únicamente a los efectos de las notificaciones que éste deba cursarle. Asimismo los prestadores podrán requerir los instrumentos que acrediten la legítima tenencia del inmueble para el que solicitan la instalación del servicio.

Artículo 8°) El cliente, de conformidad con lo dispuesto por el último párrafo del artículo 24 del presente Reglamento, tiene derecho a que el prestador le exhiba la información sobre la que está basada su facturación, y a que le sea entregado gratuitamente y por una única vez, el detalle de llamadas de la factura reclamada, excepto que por inconvenientes técnicos puntuales debidamente justificados, la misma no estuviere disponible.

Artículo 9°) Los clientes podrán acordar con sus prestadores la compra anticipada de determinada cantidad de unidades de tasación o importe equivalente, para ser consumidas en el siguiente período de facturación.

Artículo 10°) Los prestadores deberán incorporar en forma automática y gratuita el nombre, domicilio, localidad y número de teléfono del cliente en la guía telefónica de la zona correspondiente. Si el cliente optase por no figurar en guía o indicase que en su lugar figure quien efectivamente ocupa dicho inmueble, deberá solicitarlo expresamente, pagando un cargo específico si correspondiere. El incorrecto registro de datos, o la omisión de alguno de ellos en la guía, será indemnizado por el prestador con la mitad del abono por el tiempo que subsista el error. Igual indemnización se aplicará si no se observare la solicitud del cliente de no figurar, salvo que el cliente optare por el cambio de número, en cuyo caso sólo corresponderá hasta la fecha en que se concrete el cambio. Los prestadores suministrarán a sus clientes, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de su domicilio.

Artículo 11°) El cliente es responsable por el buen uso de su servicio telefónico y de los pagos que puedan corresponder.

Artículo 12°) Las instalaciones del lado del cliente a partir de los puntos terminales de la red son responsabilidad del mismo y deberán adecuarse a las normas técnicas vigentes. En inmuebles bajo régimen de propiedad horizontal o equivalente, con cableado interno, la caja de distribución ubicada del lado del usuario deberá contar con cerradura de seguridad. Adicionalmente deberán llevar un registro de inspecciones en el que constarán fecha y hora de las mismas, y firma, con aclaración de nombre y de número de documento de los funcionarios del prestador que accedan a la caja de distribución. El cliente se compromete a permitir el acceso al personal de los prestadores debidamente identificados a los efectos previstos en el artículo 39. Asimismo los propietarios, tenedores y en general cualquier persona que esté a cargo de la custodia de los lugares públicos o privados de jurisdicción provincial, nacional o municipal donde existan planteles o instalaciones de propiedad de los prestadores del servicio básico telefónico, estarán obligados a permitir el libre acceso del personal de los prestadores debidamente identificados. Los equipos que produzcan irregularidades en el sistema o redes de los prestadores deberán ser desconectados.

Artículo 13°) Cuando el prestador detecte un aumento abrupto del consumo efectuado por un cliente, tomando como base su facturación promedio anual, o la de su categoría de cliente, prorrateado al período analizado, el prestador podrá informar al cliente sobre este hecho, indicándole que cuando el consumo de que se trata supere el doble de dicho promedio, podrá requerirse el pago anticipado del excedente del citado monto.