

**Artículo 14°)** Los derechos y obligaciones enunciados en la presente Sección se complementan con los demás establecidos en este Reglamento, y demás disposiciones que surgen de la normativa vigente.

## TITULO I

### DE LA FACTURACION

**Artículo 15°)** El nivel de las tarifas que los prestadores cobren por el servicio básico telefónico, estará de acuerdo con la Estructura General de Tarifas correspondientes. Los prestadores tomarán los recaudos necesarios a los efectos de remitir la facturación con una anticipación de DIEZ (10) días corridos a la fecha de vencimiento.

**Artículo 16°)** La tasa que los prestadores podrán aplicar como tasa de interés y punitivos por mora en facturas no podrá exceder en más de un CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa activa para descuentos de documentos comerciales a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina. El monto consignado en la segunda fecha de pago de la factura para pago en mora no podrá ser mayor al que resultare de aplicar esta tasa a la cantidad de días transcurridos entre el vencimiento y esta segunda fecha.

**Artículo 17°)** En las facturas deberá consignarse un rubro que contemple exclusivamente lo que deba pagarse en concepto de "abono mensual" de acuerdo a la categoría del cliente, discriminándose por separado cada uno de los conceptos de cargos adicionales.

Los prestadores en ningún caso podrán percibir por adelantado más de un mes de abono, el que deberán reintegrar en caso de cesación anticipada del servicio.

**Artículo 18°)** Los prestadores deberán indicar en sus facturas sin cargo adicional para sus clientes, aun en las detalladas, la cantidad global de llamadas locales 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. Para el caso de comunicaciones realizadas por aplicación del sistema "Abonado Llamante Paga" (CPP) únicamente podrán facturarse aquellas concretadas hasta NOVENTA (90) días anteriores a la fecha de vencimiento de la factura, excepto que la respectiva información sea recibida por el prestador que factura, una vez iniciado el proceso de facturación del ciclo correspondiente. La indicación de esta comunicación deberá contener, además de la empresa por cuya cuenta y orden se factura, la cantidad de llamadas y el tiempo global de duración de las mismas así como la fecha de la primera y última de ellas.

**Artículo 19°)** Los prestadores deberán indicar en la factura la existencia de vencimientos anteriores impagos, consignando los respectivos montos y períodos. El cliente que lo desee podrá requerirle, a su costo, al prestador la emisión de un certificado de "libre deuda". Ese certificado implicará exclusivamente la inexistencia de deudas a la fecha y hora que conste en su texto.

**Artículo 20°)** El cliente deberá informar al prestador los cambios que se produzcan con relación al servicio y a su categoría de cliente. Ante esta situación, los prestadores están facultados para modificar la facturación correspondiente.

**Artículo 21°)** Los prestadores solamente podrán facturar el abono correspondiente hasta el día de la baja definitiva.

Los conceptos pendientes de facturación al día de la suspensión, previos a la baja, podrán ser cobrados en una última factura cuyo vencimiento no podrá exceder de los SESENTA (60) días corridos de dado de baja el servicio.

Los conceptos que el prestador facture por cuenta y orden de terceros, y de los que no hayan tomado conocimiento antes de la baja definitiva podrán ser incluidos en una última factura cuyo vencimiento no podrá exceder el plazo previsto en el Artículo 18.

**Artículo 22°)** Cuando el pago de las facturas del servicio telefónico se encontrare a cargo de un tercero distinto del titular, por ser locatario del inmueble donde se presta el servicio, el cliente podrá solicitar al prestador la figuración en la factura de sus datos y los del inquilino.

**Artículo 23°)** En la factura estará impreso el siguiente texto: "Señor Cliente: Si su reclamo no es atendido debidamente o la respuesta del prestador no es satisfactoria, comuníquese directamente con la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES al teléfono 0-800-3333344, para recibir asesoramiento, o directamente envíe su reclamo, por correo sin cargo, a través del Apartado Especial 114 (1000) Correo Central, dentro de los plazos del artículo 36 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico".

## TITULO II

### DE LOS RECLAMOS

#### CAPITULO I

##### RECLAMOS POR FACTURACION

**Artículo 24°)** Los reclamos por facturación y trámites relacionados con la suspensión del servicio, podrán efectuarlos los titulares, sus apoderados o quienes acrediten tener derecho al uso del inmueble donde se encuentra instalado el servicio. Para acceder a la información detallada del consumo de la factura reclamada, el reclamante deberá acreditar su carácter de titular, o apoderado del titular del servicio, o en su defecto la documentación que pruebe su condición de cliente.

**Artículo 25°)** Los reclamos y trámites relacionados con la baja del servicio, únicamente podrán efectuarlos los titulares o sus apoderados.

A los fines de este artículo y el precedente, será válido el poder que fuere otorgado al efecto, mediante Carta Poder, cuando la firma del titular del servicio estuviere certificada por autoridad judicial, notarial, policial o bancaria.

**Artículo 26°)** Los importes consignados en la factura podrán ser reclamados ante el prestador, únicamente hasta los SESENTA (60) días corridos de la fecha de vencimiento de la misma. Transcurrido dicho plazo se considerarán aceptados de conformidad.

**Artículo 27°)** En caso de reclamo por facturación, anterior a la suspensión del servicio, y hasta tanto se resuelva, los prestadores podrán actuar de la siguiente manera:

- Cobrar solamente el abono.
- Cobrar el abono y la parte de la factura no cuestionada por el cliente.
- Cobrar el abono y el promedio de consumo de los últimos seis bimestres.

Las facturas con reclamos pendientes no se computarán a los efectos del cálculo del promedio. Cualquiera sea la opción que se aplique los prestadores otorgarán al cliente constancia del reclamo presentado, en el que constará la fecha respectiva, y del pertinente recibo de pago a cuenta.

Si el cliente reclamara por nota con duplicado bastará que en ésta se inserte un sello de recepción quedando habilitado el prestador para requerir al cliente el pago conforme las tres opciones arriba indicadas. Presentado el reclamo, los prestadores no podrán suspender el servicio durante el tiempo de investigación del mismo.

**Artículo 28°)** Si el cliente formulara reclamo por facturación el prestador deberá informarle por escrito, sobre el/ los importe/s y/o concepto/s cuestionado/s y la procedencia del/ de los mismo/s. Dicho importe, fundado y con firma y sello aclaratorio deberá ser contestado en el plazo de QUINCE (15) días corridos de recibido el reclamo, expresando aspectos puntuales del mismo. En caso de considerarse correcta la factura impugnada, el cliente deberá pagar la parte no cobrada con más sus recargos por mora, desde el vencimiento hasta la fecha del efectivo pago, con la tasa que establece el artículo 16 del presente Reglamento.

Si el cliente no considerara satisfecho su reclamo, o el prestador no contestara el mismo en el plazo indicado en el primer párrafo, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación, conforme lo establecido en el Título III del presente Reglamento.

**Artículo 29°)** En los casos que el reclamo fuera resuelto a favor del cliente, y éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente, con más los mismos intereses que él cobra por mora, calculados desde la fecha del reclamo hasta la de la efectiva devolución, con la tasa prevista en el artículo 16 del presente Reglamento.

El prestador efectuará el reintegro dentro de los TREINTA (30) días corridos de resuelto el reclamo en efectivo, cheque, acreditación en la cuenta en la que se efectuara el débito o acreditación en la primera factura que emita. Para esta última opción, si el proceso de facturación no lo permitiere, la acreditación, se podrá efectuar en la subsiguiente factura. Si la devolución fuera dispuesta por la Autoridad de Aplicación, el reintegro que deberá efectuar el prestador se incrementará con una indemnización equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado de más por el prestador.

**Artículo 30°)** Los reclamos deberán efectuarse por cada una de las facturas. Las facturas que no hayan sido reclamadas expresamente ante el prestador y/o la Autoridad de Aplicación en su caso, se considerarán aceptadas por el cliente.

#### CAPITULO II

##### RECLAMOS POR AVERIAS

**Artículo 31°)** El reclamo que se realice mediante el servicio 114, por interrupción del servicio, o deficiencias en la calidad del mismo, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles.

Al momento de efectuar el reclamo, el prestador deberá asignarle un número identificador, el que será informado al cliente y que operará como comprobante del reclamo efectuado. Si el prestador no efectuara la reparación en el plazo estipulado, el cliente quedará habilitado para requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación, conforme lo dispuesto por el Título III del presente Reglamento.

**Artículo 32°)** Los prestadores están obligados a llevar un registro con la totalidad de los reclamos efectuados, conforme lo indicado en el artículo anterior, donde constará el número de servicio telefónico, la fecha y el tipo de avería por la que se efectuó el reclamo.

**Artículo 33°)** En caso en que el servicio sufra una interrupción superior a TRES (3) días hábiles que no se hubiere originado en elementos bajo responsabilidad del cliente, los prestadores deberán abonarle a éste un importe equivalente al doble del valor del abono correspondiente a los días sin servicio, independientemente de las sanciones que la Autoridad de Aplicación determine, conforme lo establecido en el Régimen Sancionatorio, aprobado con este Reglamento General, y demás legislación vigente. Los prestadores acreditarán el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura indicando los días que duró la interrupción.

#### CAPITULO III

##### OTROS RECLAMOS

**Artículo 34°)** En caso de reclamos de clientes por incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Reglamento, con excepción de los casos previstos en los Capítulos anteriores, los prestadores deben resolverlos en el plazo de QUINCE (15) días hábiles. Si el cliente no considerara satisfecho su reclamo, o el prestador no le contestara en el plazo indicado, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación conforme lo establecido en el Título III del presente Reglamento.

#### TITULO III

### DE LA INTERVENCION DE LA AUTORIDAD DE APLICACION

**Artículo 35°)** Si el cliente no considerara satisfecho su reclamo, o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación del presente Reglamento para resolver el mismo en instancia administrativa.

**Artículo 36°)** El cliente podrá requerir la mencionada intervención hasta los TREINTA (30) días, contados a partir de la respuesta del prestador, o de la fecha del vencimiento del plazo para constatar, si éste no hubiera respondido.

**Artículo 37°)** Los prestadores están obligados a suministrar a la Autoridad de Aplicación, dentro de los VEINTE (20) días hábiles de requerido, toda la información que posean sobre el

reclamo que origina el requerimiento.

Si los prestadores no remitieren la información requerida en el plazo estipulado en el primer párrafo, la Autoridad de Aplicación resolverá con los elementos obrantes en el respectivo trámite.

**Artículo 38°)** A los efectos de la investigación de un reclamo la Autoridad de Aplicación podrá disponer que el prestador:

- Se inhiba de suspender y/o dar de baja, según corresponda, el servicio telefónico;
- Rehabilite un servicio telefónico que hubiera sido suspendido y/o dado de baja.

En cada caso la Autoridad de Aplicación fijará el plazo de la medida dispuesta, el que no podrá exceder de los NOVENTA (90) días corridos. Si en dicho tiempo la Autoridad de Aplicación no hubiera resuelto el reclamo, y mediando causas que lo justifiquen, podrá disponer una única prórroga de TREINTA (30) días corridos. La Autoridad de Aplicación llevará un registro actualizado de las medidas dispuestas en virtud del presente Título.

## TITULO IV

### DE OTRAS OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES

**Artículo 39°)** Las obligaciones de los prestadores del servicio llegan hasta los puntos terminales de la red, asegurando la continuidad, regularidad y generalidad del servicio. Los prestadores o las personas que ellos indiquen están facultados para realizar todo tipo de trabajo necesario en la red telefónica pública. Cualquier trabajo realizado por personas distintas a las establecidas en el presente artículo será considerado clandestino en cuyo caso y cuando se trate de instalaciones, conexiones, enlaces y equipos conectados directa o indirectamente a la red telefónica pública el prestador procederá a desconectar y retirar los cables involucrados.

**Artículo 40°)** Los prestadores están obligados a establecer transitoriamente un servicio telefónico público que permita comunicarse a los clientes de una zona donde se produjeren catástrofes o emergencias, que eventualmente afecten a un número considerable de habitantes, o donde por efecto de obras de telecomunicaciones de magnitud, se presuma que la incomunicación de grandes grupos de clientes se prolongará por más de DIEZ (10) días corridos.

**Artículo 41°)** Los prestadores están obligados a poner a disposición del público, en cada una de las dependencias de atención al público, un Libro de Quejas, el que deberá ser único y de hojas fijas. La Autoridad de Aplicación rubricará y foliará cada uno de los ejemplares, de conformidad al procedimiento establecido. Para el caso de zonas en que el prestador solamente atienda al público en forma telefónica, ésta deberá ser gratuita, cumplir con los requisitos establecidos para el registro de reclamos y, además, habilitar un servicio de correo gratuito donde el cliente pueda presentar su queja por escrito.

**Artículo 42°)** En las dependencias de atención al público, los prestadores deberán exhibir carteleros indicadores consignando que se encuentran a disposición el Libro de Quejas, el cuadro tarifario vigente y el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

**Artículo 43°)** Los prestadores están obligados a conservar la documentación relacionada con todo tipo de reclamos por DOS (2) AÑOS aniversarios, contados desde la fecha en que el mismo hubiere sido resuelto, excepto los correspondientes a averías, los que deberán ser conservados, como mínimo ciento ochenta (180) días en el registro de fallas técnicas del servicio telefónico de cada cliente.

## TITULO V

### DE LA SUSPENSION Y BAJA DEL SERVICIO

**Artículo 44°)** Los prestadores podrán 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. Los prestadores, previo a concretar la suspensión, deberán informar al cliente de tal situación, telefónicamente o por otros medios al menos en DOS (2) oportunidades.

**Artículo 45°)** Los prestadores podrán solicitar a aquellos clientes que se les hubiere suspendido el servicio por falta de pago en dos o más oportunidades la constitución de un depósito de garantía equivalente a dos bimestres de facturación, tomando como base el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses. El depósito de garantía no podrá solicitarse a clientes de la categoría "Jubilados" o "Clientes de bajo consumo".

**Artículo 46°)** Los prestadores podrán dar de baja en forma definitiva cuando el cliente no abonare las facturas dentro de los SESENTA (60) días corridos posteriores a su vencimiento. Previo a concretar la baja los prestadores deberán notificar al cliente por medio fehaciente, con al menos CINCO (5) días hábiles de anticipación, la fecha en que se concretará la misma. La baja no implica la liberación de la obligación de pago de la deuda pendiente.

**Artículo 47°)** El servicio suspendido será rehabilitado por los prestadores dentro de las 48 horas hábiles de efectuado el pago de la deuda originaria, con más los recargos por mora y el derecho de rehabilitación vigente.

**Artículo 48°)** La falta de pago de servicios de valor agregado que hayan sido reclamados por el cliente, no habilitará al prestador a suspender y/o dar de baja el servicio telefónico. El prestador en estos casos únicamente podrá bloquear la prestación de dichos servicios hasta tanto el cliente regularice su situación.

**Artículo 49°)** En la factura estará impreso en un recuadro, en letras de mayor tamaño y/o resaltadas y/o de diferente color, el siguiente texto: "FALTA DE PAGO DE LA FACTURA: a TREINTA (30) días corridos posteriores al vencimiento, corresponde la suspensión de las llamadas salientes. A SESENTA (60) días corridos posteriores al vencimiento, corresponde la baja al servicio".

## SECCION IV

### DE LA EXTINCION DE LA CALIDAD DE CLIENTE

**Artículo 50°)** La condición de cliente se pierde en los siguientes casos:

- Por solicitud expresa del cliente, en caso que no registre