

incumplimientos en la relación contractual.

b) Por falta de pago, en los términos establecidos por el artículo 46 del presente Reglamento.

c) Por existencia de conexiones no autorizadas por la reglamentación vigente, o cuando el cliente no cumpla con la intimación del prestador de reparar o reemplazar equipos terminales que afecten sus redes.

d) Por decisión judicial o administrativa, dictada por la Autoridad de Aplicación. La Autoridad de Aplicación podrá disponer la baja cuando el cliente obrare de mala fe o se trate de casos de uso indebido o fraudulento, conforme lo establecido en la Sección V del presente Reglamento.

SECCION V

DE LOS INCUMPLIMIENTOS AL PRESENTE REGLAMENTO

Artículo 51°) En caso de incumplimiento a lo establecido en el presente Reglamento, los prestadores del servicio básico telefónico serán sancionados de conformidad con lo establecido en el Régimen Sancionatorio correspondiente, aprobado conjuntamente con el presente Reglamento, sin perjuicio de otras sanciones que prevea la normativa vigente.

Artículo 52°) Los clientes que adeuden facturas o cuyas líneas hubiesen sido dadas de baja por falta de pago deberán cancelar sus deudas a efectos de requerir la instalación de nuevas líneas. Cuando el cliente sea titular de más de un servicio y resulte pasible, para alguno de ellos, de la baja prevista en el artículo 46 de este Reglamento, el prestador podrá, transcurridos SETENTA Y CINCO (75) días corridos del vencimiento de la factura impaga proceder, previa intimación fehaciente, a la suspensión a la que hace referencia el artículo 44 del presente, de los restantes servicios de los que fuera titular ese cliente en el mismo domicilio.

Artículo 53°) Los clientes del servicio básico telefónico que realicen un uso indebido del servicio serán pasibles de las medidas previstas en los artículos 54 y 55 de este Reglamento.

A estos efectos se considera uso indebido del servicio telefónico, sus servicios adicionales o complementarios y/o de los medios, equipamientos y sistemas que la red telefónica pública nacional pone al acceso del cliente a:

I) todo tipo de intervención de terceros que modifique o altere de alguna manera cualquier elemento integrante de la red pública o sea utilizado para generar o alterar comandos o señales propias de la misma;

II) cualquier uso del servicio que implique comercialización de las facilidades del mismo o su utilización por terceros, sin la correspondiente habilitación y acuerdo formal por parte del prestador;

III) cuando por el comportamiento de patrones de tráfico particular de la línea se demuestre la realización de fraude mediante cualquier metodología;

IV) la situación en la que, habiéndose perdido la condición de cliente por incumplimiento de sus obligaciones, un tercero solicite la instalación de un nuevo servicio, en el mismo domicilio en que se registre deuda.

Artículo 54°) En los casos descritos en los incisos I) y II) del artículo anterior, los prestadores deberán denunciar tal situación ante la Autoridad de Aplicación, pudiendo preventivamente proceder a la incomunicación de las líneas involucradas, excepto para las llamadas a los servicios de emergencia. Asimismo, y en su caso, podrá formalmente intimar el cese de la conducta indebida y/o al pago de la deuda dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes. Si la deuda no fuese cancelada en dicho término, podrá procederse a la baja de los servicios.

Artículo 55°) En el caso descrito en el inciso III) del artículo 53 los prestadores podrán incomunicar preventivamente con el alcance establecido en el artículo anterior. La medida adoptada será comunicada al cliente exigiéndole el pago en el término de CINCO (5) días hábiles, respecto de los consumos realizados hasta esa fecha, a cuenta y conforme detalle de las próximas facturas, a cuyo efecto los prestadores arbitrarán las medidas correspondientes. Ante el incumplimiento de pago, podrá procederse a la baja del servicio. Para el caso descrito en el inciso IV) del citado artículo, previa intimación, los prestadores podrán proceder a la suspensión del servicio hasta la regularización de la deuda.

Artículo 56°) Cuando con motivo de las acciones descriptas en el artículo 53 se haya procedido erróneamente a la incomunicación preventiva del servicio de un tercero ajeno al ilícito, los prestadores deberán restablecer el mismo dentro de las 24 horas de verificada tal situación, sin perjuicio de responder por los daños ocasionados, y de ser sancionados conforme lo establecido en el Régimen Sancionatorio vigente.

Artículo 57°) En caso que por las acciones enunciadas se produjera la baja de la línea los prestadores deberán informar de esta situación a la Autoridad de Aplicación dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas de producida, adjuntando la documentación que diera lugar a la medida tomada.

ANEXO II

RÉGIMEN SANCIONATORIO PARA LOS PRESTADORES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO

Artículo 1°) Los prestadores del servicio básico telefónico serán sancionados en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, con apercibimiento en los casos de infracciones leves y con multa en los casos de infracciones graves o gravísimas.

La Autoridad de Aplicación del presente Régimen Sancionatorio es la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Artículo 2°) La Autoridad de Aplicación verificará los incumplimientos denunciados y una vez comprobada la falta evaluará la sanción a aplicar considerando las siguientes circunstancias:

- La gravedad de la falta;
- Los antecedentes del prestador en relación al cliente;
- Sus antecedentes generales;
- Las reincidencias;
- La comisión de faltas similares que afecten a clientes de una misma zona;
- El ocultamiento deliberado de la situación infraccional mediante registraciones incorrectas, declaraciones erróneas u

- otros arbitrios similares;
- El reconocimiento de la infracción.

La Autoridad de Aplicación podrá rechazar sin más trámite aquellas denuncias que son manifiestamente improcedentes.

Artículo 3°) De comprobarse el caso del inciso e) del artículo anterior, o cuando, a criterio de la Autoridad de Aplicación, el mismo abarcará un número importante de clientes, con la consiguiente repercusión social, las infracciones, a efectos de la imposición de sanciones, serán calificadas con un grado superior al previsto en los artículos 5° y 6°, y con el máximo de la multa si fueren las infracciones enumeradas en el artículo 7° del presente. De verificarse el caso del inciso f) del artículo 2° del presente Régimen Sancionatorio, se aplicará el máximo de la sanción prevista.

Artículo 4°) En los casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados y comunicados a la Autoridad de Aplicación dentro de los TRES (3) días hábiles de acaecidos no se aplicarán sanciones. Los prestadores arbitrarán los medios que permitan subsanar las causas que originen la o las infracciones para lo cual y a solicitud de éstos, la Autoridad de Aplicación fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso no se aplicarán sanciones.

Artículo 5°) Se considerarán infracciones leves:

- No suministrar al cliente, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de domicilio.
- No exhibir alguno de los carteles indicadores que establece el artículo 42 del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico.
En caso de reincidencia, con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de UN (1) año aniversario, la infracción se considerará grave.

Artículo 6°) Se considerarán infracciones graves:

- No respetar el plazo para la remisión de facturas.
- No abonar al cliente el importe proporcional del doble del abono por el lapso que hubiese estado interrumpido el servicio, cuando así correspondiere.
- No tratar al cliente con corrección, cortesía y diligencia, o no brindar respuesta adecuada a sus peticiones.
- No reintegrar al cliente la mitad del abono correspondiente al tiempo que dure la omisión o el error de figuración en guía.
- No brindar respuesta al cliente que reclame por facturación, en los términos del artículo 28 del RGCSBT.
- No exhibir al cliente la información sobre la que está basada su facturación, o no entregar el detalle de llamadas, en los términos del artículo 8 del RGCSBT.

Artículo 7°) Se considerarán infracciones gravísimas:

- No notificar por medio fehaciente en el plazo previsto que el servicio será dado de baja.
- Suspender el servicio durante el tiempo de investigación del reclamo ante el prestador o ante la Autoridad de Aplicación.
- No rehabilitar el servicio dentro del plazo previsto en el artículo 47 del RGCSBT.
- No respetar la medida de inhibir o rehabilitar que efectúe la Autoridad de Aplicación, en virtud de lo dispuesto por el artículo 38 del RGCSBT.
- No instalar servicios telefónicos públicos en el caso previsto por el artículo 40 del RGCSBT.
- No poner a disposición del público un Libro de quejas, en las condiciones del artículo 41 del RGCSBT.
- No notificar al cliente el cambio de su número de teléfono.

Artículo 8°) Las infracciones no contempladas en los artículos anteriores serán evaluadas de conformidad con lo previsto en el artículo 2° del presente Régimen Sancionatorio y la multa a aplicar, de corresponder, no será inferior a MIL (1000) unidades de tasación ni superior a UN MILLON (1.000.000) unidades de tasación, salvo en caso de reincidencia con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de UN (1) año aniversario. En tal situación los límites se incrementarán en un CINCUENTA POR CIENTO (50%) por cada reincidencia.

Artículo 9°) Las multas no serán inferiores a MIL (1000) unidades de tasación ni superiores a CIEN MIL (100.000) unidades de tasación para las calificadas como graves; ni inferiores a DIEZ MIL (10.000) unidades de tasación ni superiores a UN MILLON (1.000.000) unidades de tasación para las calificadas como gravísimas. En caso de reincidencia, con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de UN (1) año aniversario, los límites se incrementarán en un CINCUENTA POR CIENTO (50%) por cada reincidencia.

Artículo 10°) Al aplicar sanciones de multa, la Autoridad de Aplicación, podrá disponer que la sancionada abone parte o la totalidad de la penalidad mediante la acreditación del importe que se determine, en la siguiente o siguientes facturaciones del cliente afectado. El importe determinado se graduará de acuerdo al perjuicio sufrido por el cliente y con el monto promedio de sus DOCE (12) últimos meses. Para el caso de clientes que cuenten con menos de dicha cantidad de meses de antigüedad se tomará el promedio de los meses que registre, y si no hubiera registros se tomará el promedio general de la categoría del cliente. La acreditación del importe mencionado no implicará renuncia del cliente a efectuar, en sede judicial, los reclamos que considere pertinentes.

Artículo 11°) Las multas deberán ser pagadas dentro de los TREINTA (30) días corridos de haber quedado firme, bajo apercibimiento de ejecución. Dentro de los máximos establecidos la Autoridad de Aplicación podrá aplicar multas por cada día en que los prestadores persistan en el incumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 12°) Las infracciones tendrán carácter formal y se configurarán con independencia del dolo o culpa de los titulares de las licencias o permisos y de las personas por quienes aquellos deban responder.

Artículo 13°) El acto sancionatorio firme en sede administrativa constituirá antecedente válido a los fines de la reiteración de la infracción.

Artículo 14°) En la aplicación de las sanciones deberá asegurarse el derecho de defensa del imputado. A tales efectos deberá notificársele la imputación y otorgársele un plazo no inferior a DIEZ (10) días hábiles administrativos para la producción del descargo pertinente.

Artículo 15°) No serán pasibles de sanción:

- Los incumplimientos derivados de fuerza mayor u otras causas no imputables al prestador, en tanto se encuentren debidamente acreditadas, sin perjuicio de cesar en la conducta y/o de reparar los daños ocasionados.

b) Cuando el prestador corrija o cese el incumplimiento ante la intimación que bajo apercibimiento de sanción le efectúe la Autoridad de Aplicación. No registrará lo precedentemente expuesto cuando el incumplimiento produzca perjuicios serios e irreparables o gran repercusión social, o haya motivado una intimación anterior.

Artículo 16°) El acto administrativo que imponga o rechace la aplicación de la sanción establecida en el artículo 1° del presente Régimen Sancionatorio no será pasible del recurso de alzada establecido en el artículo 33 del Decreto N° 1185 de fecha 22 de junio de 1990 y sus modificaciones.

ANEXO III

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO BASICO TELEFONICO

Todos los derechos y obligaciones de ambas partes integrantes de la relación deben ser ejercidos y cumplidos de conformidad con el Reglamento General de Clientes de Servicio Básico Telefónico aprobado por Resolución N° 10.059/99 de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, y demás normas aplicables, describiéndose a continuación una síntesis de los derechos y obligaciones del cliente:

LOS CLIENTES TIENEN DERECHO A:

Acerca del servicio:

- Acceder al servicio básico telefónico, el que será prestado en condiciones de continuidad, regularidad e igualdad.
- Elegir libremente entre los distintos prestadores del servicio básico telefónico, tanto en el segmento local como el larga distancia nacional e internacional.
- Abonar por el servicio las tarifas que correspondan.
- Recibir anualmente y en forma gratuita, la edición de la guía correspondiente a su zona y a que en la misma se incluyan sus datos en forma automática y gratuita.
- Tener una copia del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, el que deberá aparecer publicado en las primeras páginas de la guía telefónica.
- Cambiar de categoría de cliente, por cambio de actividad.
- Ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia.
- Rescindir el contrato, sin cargo alguno, previa notificación fehaciente con treinta días de anticipación.
- Convenir contratos temporarios o vinculados a casos especiales que prevean una rescisión anticipada del contrato.
- Requerir, sin cargo, la registración de un domicilio especial únicamente a los efectos de las notificaciones que el prestador deba cursarle.
- Tener a su disposición, en las oficinas de atención al cliente, el Libro de Quejas, el Reglamento General del Cliente del Servicio Básico Telefónico y el Cuadro Tarifario Vigente.

Acerca de la Factura:

- Recibir en las facturas, sin cargo adicional, información sobre la cantidad global de llamadas y su importe o unidades de tasación según corresponda y a que la misma sea remitida con una anticipación de diez días a la fecha de vencimiento.
- Recibir en las facturas información sobre las llamadas locales y larga distancia nacional e internacionales de acuerdo a la franja horaria en las que se generaron.
- Recibir en las facturas información sobre los vencimientos anteriores impagos, si los hubiere.
- Conocer a través de la factura el nombre de la empresa por cuya cuenta y orden se facturan las llamadas de "abonado llamante paga" y cantidad de las mismas.
- Requerir la emisión de un certificado de "libre deuda".
- Solicitar la inclusión en la factura de los datos del inquilino cuando éste sea el usuario del servicio.

Acerca de los Reclamos:

- Mantener el servicio telefónico, aun ante la falta de pago de los servicios de valor agregado que hayan sido reclamados.
- Se le exhiba, ante un reclamo, la información sobre la que está basada su facturación.
- Recibir en forma gratuita y por una única vez el detalle de llamadas correspondiente a la factura reclamada.
- Reclamar ante el prestador los importes consignados en la factura y por fallas del servicio, recibiendo constancia y/o número de registro.
- Conservar el servicio durante el tiempo de investigación de un reclamo.
- Ser informado adecuadamente sobre los importes y/o conceptos cuestionados y la procedencia de los mismos.
- Percibir la indemnización establecida por cualquier incumplimiento en el que haya incurrido el prestador.
- Percibir la indemnización establecida ante omisiones y/o registraciones incorrectas en la guía de abonados.
- Reclamar ante la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, personalmente en cada una de sus delegaciones Provinciales, por carta al Apartado Especial 114 (1000) Correo Central, o llamando al 0800-3333344, todo ello sin costo alguno.

LOS CLIENTES ESTAN OBLIGADOS A:

Acerca del servicio:

- Utilizar equipos terminales que cumplan con las normas técnicas y de homologación vigente.
- Desconectar los equipos que produzcan irregularidades en el sistema y/o las redes.
- Denunciar cualquier modificación a la relación contractual, entre otras las relacionadas al cambio de categoría del servicio.
- Usar el servicio de acuerdo a la normativa vigente.

Acerca de la factura:

- Abonar las facturas.
- Constituir, a requerimiento del prestador, un depósito en garantía en caso de morosidad recurrente.

Acerca de los reclamos:

- Abonar la parte no reclamada de la factura.
- En caso de acudir a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, aportar las constancias de reclamo ante el prestador.