



Defensoría del Pueblo

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Aportes, comentarios y propuestas de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires al proyecto de “Reglamento de Clientes de Comunicaciones Móviles”

El presente trabajo, por razones metodológicas y de claridad expositiva, está organizado bajo la modalidad de reglamento comentado. En ese sentido, se transcriben por orden y textualmente cada uno de los artículos del proyecto de Reglamento propuesto por la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante la Resolución 6 - E/2016. Debajo de cada artículo transcripto, solo en aquellos casos que merecieron alguna observación, se realizan agregados, supresiones o se proponen nuevas fórmulas de redacción (con letra azul cursiva), acompañadas, en muchos casos, de los comentarios, opiniones y explicaciones respectivas (en letra azul).

REGLAMENTO DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MOVILES

CAPITULO I

PARTE GENERAL

Artículo 1°: Las relaciones entre los prestadores de servicios de comunicaciones móviles y los clientes se regirán por las disposiciones de este Reglamento y por las convenidas en el contrato de prestación de servicios.

En caso de existir discrepancia entre alguna de las cláusulas del contrato de prestación de servicios y el presente Reglamento prevalecerá lo dispuesto en este último.

Propuesta de la Defensoría (DPCABA)

REGLAMENTO DE *USUARIOS* DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MOVILES

CAPITULO I

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 *o en las normas y principios establecidos en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor sobre la base de lo que resulte más favorable al usuario.*

Comentarios de la Defensoría (DPCABA)

En primer lugar, consideramos de fundamental importancia que el nuevo Reglamento reemplace, definitivamente, el vocablo *cliente* por el de **USUARIO**. No se trata de una mera disquisición terminológica, sino de una cuestión de protección de derechos que emana de nuestro ordenamiento jurídico constitucional. En efecto, no cabe ninguna duda que las personas que adquieren y usan servicios de comunicaciones móviles entablan una relación de consumo, y por consiguiente, son usuarios que quedan amparados por las normas constitucionales y legales que protegen a los consumidores y usuarios. Obsérvese además que en los considerandos de la propia Resolución 6 - E/2016 - que declaró la apertura del Procedimiento para la Elaboración Participativa de Normas, en relación con el presente proyecto de “Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles” que estamos comentando- se hace expresa referencia al artículo 42 CN, en tanto *“reconoce a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, entre otros derechos, que se les proporcione una información adecuada y veraz de los mismos, siendo responsabilidad de las autoridades la protección de estos derechos, el promover la educación para el consumo y el generar recursos y procedimientos que aseguren la defensa de la competencia”*. De modo tal que, no hay ninguna razón que justifique mantener la denominación, restrictiva y vetusta, de *clientes* en vez de **usuarios**, máxime si lo que se pregona es tutelar los derechos de las personas que utilizan un servicio necesario y prácticamente indispensable para la vida cotidiana -como lo es el de las comunicaciones móviles- y a la vez acentuar las obligaciones prestacionales de quienes son los proveedores.

En línea con lo dicho, entendemos que debe quedar claramente establecido que los principios y las normas de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) – como marco general de protección a los usuarios – son también aplicables para resolver los casos de contradicciones o discrepancias entre los contratos y el reglamento o en cualquier otro conflicto que se suscite entre los prestadores y los usuarios. Ello así, porque no se puede soslayar que la LDC es de *orden público* y por ende prevalece por sobre cualquier reglamento -conforme el principio de prelación jerárquica de las normas-; pero además, porque el artículo 3 de la LDC contempla, por un lado, el criterio de integración normativa (lo que se conoce como el bloque normativo de defensa del consumidor) y, por otro lado, consagra el principio *in dubio pro consumidor*, criterio rector aplicable a todas las relaciones de consumo.

Artículo 2º: 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 y que puede o no incluir una determinada cantidad de minutos, de mensajes, tráfico de datos u otros servicios.
- b. Adquisición de contenidos y aplicaciones: adhesión del cliente por el cual recibe contenidos y aplicaciones a través de las redes de los prestadores.
- c. Área de licencia: zona geográfica de explotación de los servicios móviles conforme las respectivas licencias otorgadas a los prestadores.
- d. Autoridad de Aplicación: el Ente Nacional de las Comunicaciones, o el Organismo que en el futuro lo reemplazare.
- e. Baja de la relación contractual: desactivación definitiva del servicio de comunicaciones móviles mantenido con un prestador.
- f. Clave personal: combinación de números confidencial, única e intransferible, que permite realizar todas las gestiones vinculadas al servicio de comunicaciones móviles y que podrá ser requerida por los prestadores en ocasión de sus contactos con sus clientes.
- g. Cliente: persona física o jurídica vinculada contractualmente con un prestador a los fines de la prestación del servicio de comunicaciones móviles.
- h. Contrato: contrato de prestación de servicios celebrado entre los prestadores y los clientes para la prestación del servicio de comunicaciones móviles.
- i. Constancia: comprobante emitido por el prestador, sin cargo para el cliente, que acredita la realización por parte del cliente de algún acto jurídico o gestión. Podrá ser emitido en papel o formato electrónico.
- j. Crédito: monto en pesos que permite la utilización de servicios.
- k. Equipo terminal: dispositivo que posibilita la utilización por parte del cliente del servicio de comunicaciones móviles.
- l. Operador postal: denominación genérica que integra al correo oficial y a los prestadores de servicios postales con inscripción vigente.
- m. Prestador: licenciataria del servicio de comunicaciones móviles u Operador Móvil Virtual (OMV).
- n. Reclamo: manifestación de disconformidad del cliente relativa al servicio de comunicaciones móviles.
- o. Roaming: acceso al servicio de comunicaciones móviles brindado por un prestador distinto de aquel con quien el cliente suscribió un contrato.
- p. Servicio de comunicaciones móviles (SCM): Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), Servicio de Telefonía Móvil (STM), Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), Servicios de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA) y Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE).
- q. Servicio prepago: modalidad contractual en la que el cliente paga por el servicio en forma anticipada a su uso.
- r. Servicio pospago: modalidad contractual en la que, previa emisión de factura, el cliente abona sus cargos y consumos una vez recibido el servicio.
- s. SMS: Es el servicio de mensajes o servicio de mensajería simple, más conocido por las siglas del inglés Short Message Service, que permite el envío de mensajes cortos, conocidos como mensajes de texto, a través de la red de comunicaciones móviles.
- t. Suspensión del servicio: desactivación temporal del servicio de comunicaciones móviles.

Propuesta de la Defensoría (DP)

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

- a. 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 u otros servicios.
- b. Adquisición de contenidos y aplicaciones: adhesión del *usuario* por el cual recibe contenidos y aplicaciones a través de las redes de los prestadores.
- c. Área de licencia: zona geográfica de explotación de los servicios móviles conforme las respectivas licencias otorgadas a los prestadores.
- d. Autoridad de Aplicación: el Ente Nacional de las Comunicaciones, o el organismo que en el futuro lo reemplazare *será la Autoridad de Aplicación del presente Reglamento. Sin perjuicio de ello, en lo que respecta a la relación de consumo, a lealtad comercial y defensa de la competencia serán autoridades de aplicación las establecidas en las leyes 24.240, 22.802 y 25.156 y sus modificatorias, según corresponda.*

Comentarios DPCABA: En concordancia con nuestro comentario al artículo 1°, las disposiciones de este Reglamento y los mecanismos de reclamo ante el ENACOM que aquí se prevén, no obstan a que el Usuario pueda acudir a los organismos - nacional o locales - que actúan como Autoridad de Aplicación de las leyes de defensa del consumidor. Desde este punto de vista, nos parece importante que se le garantice al usuario el derecho de optar y decidir ante qué organismo administrativo plantea su reclamo. Ello exige, por otro lado, que todas las autoridades involucradas actúen de manera coordinada y complementaria, en aras de una mejor y más amplia protección de los usuarios.

- e. Baja de la relación contractual: desactivación definitiva del servicio de comunicaciones móviles mantenido con un prestador.
- f. Clave personal: combinación de números confidencial, única e intransferible, que permite realizar todas las gestiones vinculadas al servicio de comunicaciones móviles y que podrá ser requerida por los prestadores en ocasión de sus contactos con sus clientes.
- g. Contrato de prestación de servicios: contrato celebrado entre los prestadores y los *usuarios* para la prestación del servicio de comunicaciones móviles, *cuyo modelo deberá ser aprobado y registrado por la Autoridad de Aplicación.*
- h. Constancia: comprobante emitido por el prestador, sin cargo para el *usuario*, que acredita la realización por parte del *usuario* de algún acto jurídico, *reclamo* o gestión. Podrá ser emitido en papel o formato electrónico, *a opción del usuario.*
- i. Crédito: monto en pesos que permite la utilización de servicios.
- j. Equipo terminal: dispositivo que posibilita la utilización por parte del *usuario* del servicio de comunicaciones móviles.

k. *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.*

Comentario: nos parece importante incorporar a este glosario la definición de “mensaje no deseado”, curiosamente omitida, sobre todo porque el presente Proyecto de Reglamento contiene un capítulo dedicado al tema.

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

m. Prestador: licenciataria del servicio de comunicaciones móviles u Operador Móvil Virtual (OMV).

n. *Reclamo: toda manifestación de queja o disconformidad del usuario relativa a cualquier aspecto del Servicio de Comunicaciones Móviles, por incumplimientos contractuales, de este reglamento o de las leyes y normativas que resulten aplicables, independientemente del medio utilizado para efectuarlo y de su resolución.*

Comentario DPCABA: la definición que el proyecto de Reglamento propone para el término “Reclamo” nos parece demasiado acotada, pues no refleja ni abarca algunas cuestiones o conflictos que pueden suscitarse en el marco de las relaciones entre usuarios y prestadores. En tal sentido, sugerimos la definición que antecede en tanto nos parece más amplia y omnicomprensiva de todas las posibilidades.

o. Roaming: acceso al servicio de comunicaciones móviles brindado por un prestador distinto de aquel con quien el *usuario* suscribió un contrato.

p. Servicio de comunicaciones móviles (SCM): Servicio de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), Servicio de Telefonía Móvil (STM), Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), Servicios de Comunicaciones Móviles Avanzadas (SCMA) y Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE).

q. Servicio prepago: modalidad contractual en la que el *usuario* paga por el servicio en forma anticipada a su uso.

r. Servicio pospago: modalidad contractual en la que, previa emisión de factura, el *usuario* abona sus cargos y consumos una vez recibido el servicio.

s. SMS: servicio de mensajes o de mensajería simple, más conocido por las siglas del inglés Short Message Service, que permite el envío de mensajes cortos, conocidos como mensajes de texto, a través de la red de comunicaciones móviles.

t. Suspensión del servicio: desactivación temporal del servicio de comunicaciones móviles.

u. *Usuario: persona que utiliza el Servicio de Comunicaciones Móviles.*

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

Comentario DPCABA: acorde lo ya señalado en el comentario al artículo 1, proponemos reemplazar el término “cliente” por el de *usuario*, conforme las definiciones que sugerimos arriba.

CAPITULO II
LOS CLIENTES. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 3°: La condición de cliente se adquiere por:

- a. La celebración del contrato de prestación del servicio, en cualquiera de sus modalidades.
- b. La cesión de la posición contractual en el contrato.

Propuesta de la DPCABA

CAPITULO II
LOS USUARIOS. DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

- a. La celebración del contrato de prestación del servicio, en cualquiera de sus modalidades;
- b. La cesión de la posición contractual en el contrato;
- c. La solicitud expresa de un usuario asociado a la cuenta de un usuario titular que fallece, dentro de los 30 días de ocurrido el deceso.*

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.

Comentario DEFENSORIA.

Es habitual que existan usuarios – generalmente del grupo familiar – asociados a la cuenta de un usuario titular. Por eso, consideramos importante dejar establecido que ante el fallecimiento del titular, aquellos asociados a su cuenta, puedan continuar con el servicio dentro del mismo plan contratado, asumiendo el carácter de usuario titular, si así lo solicitan dentro de un plazo razonable que estimamos en 30 días de ocurrido el fallecimiento.

Artículo 4°: Los clientes tienen derecho a la libre elección del prestador y de contratar planes y servicios.

Propuesta de la DPCABA

Artículo 4°.- Los *usuarios* tienen derecho a la libre elección del prestador, a la contratación y *suscripción de planes y servicios.*

Artículo 5°: El uso y el pago del servicio realizado por una persona distinta del cliente no le otorga a aquella tal carácter, ni exime al cliente de las responsabilidades emergentes del contrato o de la regulación.

Propuesta DPCABA

Artículo 5°.- El uso y el pago del servicio realizado por una persona distinta al *usuario titular* no le otorga tal carácter ni exime *al usuario titular* de las responsabilidades emergentes del contrato o de la regulación.

Artículo 6°: Se entiende por domicilio del cliente aquel que éste hubiere constituido al inicio de la relación contractual o el que con posterioridad fuere constituido. A elección del cliente, tal domicilio podrá ser postal o electrónico. El envío de facturas, notificaciones o cualquier otra información dirigida al cliente será válido sólo si se efectuare en el último domicilio constituido.

Propuesta de la DPCABA

Artículo 6°.- Se entiende por domicilio del *usuario titular* aquel que éste hubiere constituido al inicio de la relación contractual o el que con posterioridad fuere constituido. *Si el usuario titular constituye un nuevo domicilio, el prestador debe dejar asentada dicha modificación en sus registros y extenderle la constancia correspondiente.* El envío de facturas, notificaciones o cualquier otra información dirigida al *usuario* será válido si se efectúa en el último domicilio constituido.

Comentario de la DPCABA.

El agregado que proponemos, procura dar mayor certeza a los cambios de domicilio que comunica el usuario, por un lado, obligando al prestador a que registre dicho pedido y por el otro, otorgándole una constancia básica que le sirva como elemento probatorio ante cualquier eventualidad que pudiera surgir por notificaciones indebidas o mal practicadas.

Artículo 7°: Los clientes tendrán, 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 y a rescindirlos anticipadamente.
- c. A ejercer la portabilidad numérica de forma segura, económica y rápida, conforme las normas vigentes.

d. A recibir información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los prestadores.

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

f. A rescindir o a dar de baja servicios o suscripciones.

Propuesta de la DPCABA

Artículo 7º: Los *usuarios* tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

a. A recibir un trato respetuoso, equitativo y digno

b. A ser tratado *y atendido* en todo momento con cortesía, corrección, eficacia y diligencia por parte del prestador.

c. A celebrar contratos y a rescindirlos.

d. A ejercer la portabilidad numérica de forma segura, económica y rápida, conforme las normas vigentes.

d. A recibir información veraz, eficaz, suficiente, transparente, actualizada *y gratuita* sobre las condiciones ofrecidas por los prestadores.

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

f. A contratar y rescindir servicios o a dar de alta y baja suscripciones.

Comentario DPCABA.-

Proponemos agregar un primer inciso que reafirme el trato digno que debe dispensarse al usuario, siguiendo el lenguaje constitucional del art. 42. Además, nos parece importante añadir la *gratuidad* de la información al inciso d, tal como lo prescribe el art 4 LDC.

Finalmente, consideramos necesario reformular la redacción del inciso f., dejando en claro que es el usuario quien, conforme su libertad de elección, tiene el derecho tanto a contratar como, en su caso a rescindir un servicio, así como a dar el alta o la baja a cualquier suscripción.

Artículo 8º: Los prestadores deberán tratar al cliente con cortesía, corrección y diligencia tanto al momento de la oferta, como al de la celebración y ejecución del contrato de prestación del servicio.

Los prestadores deberán mantener un servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas formuladas por sus clientes. El mismo deberá incluir al menos una línea telefónica gratuita que funcione las 24 horas de todos los días del año.

El servicio especializado de atención al cliente será prestado en las oficinas comerciales de los prestadores o de terceros habilitados a tal fin por aquellos, a través de las oficinas virtuales de los prestadores o mediante líneas telefónicas gratuitas. En todos los casos, el cliente podrá 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.

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 éstos, deberán ser afrontados por los Prestadores.

El servicio será de carácter totalmente gratuito y preverá la entrega de una constancia de los reclamos formulados, de las quejas presentadas y, en general, de todas las gestiones realizadas, en este último caso en la medida que correspondiere, tanto en forma personal, telefónica o por medios electrónicos relacionadas con el contrato vigente, estando obligados a comunicarle el número de referencia.

Si tal constancia fuere remitida al cliente mediante SMS o como adjunta a un correo electrónico, el operador 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.

Si en una contratación telefónica o electrónica, el cliente se acogiere a una oferta que previera la aplicación de condiciones distintas a las condiciones del contrato suscripto con el prestador, el operador deberá enviarle, en el plazo de 5 días desde que se produzca la contratación, constancia en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración, aplicándose igualmente lo dispuesto en el párrafo que antecede en lo que hace al derecho de obtener un documento en papel que acredite el acto celebrado.

El cliente podrá efectuar un reclamo enviando un SMS, de manera gratuita, con la palabra RECLAMO a un número corto asignado por el prestador, el que deberá registrarlo de manera automática dando acuse de recibo y el número de referencia del reclamo a través del mismo medio. El prestador, dentro de las 24 horas, deberá comunicarse con el cliente informando que se ha dado comienzo a la atención de su reclamo, de conformidad a las pautas y condiciones que defina la Autoridad de Aplicación a estos efectos.

Los prestadores deberán disponer en la página de inicio de su sitio de Internet, o través de una aplicación web, una sección que les permita a los clientes realizar la gestión y seguimiento de los reclamos efectuados, siendo responsabilidad de los prestadores su correcto funcionamiento y accesibilidad; y que contenga como mínimo, el curso seguido y los plazos de respuesta a los reclamos efectuados, los cuales deberán estar permanentemente actualizados.

En cada una de las oficinas comerciales o de atención al cliente en las que el prestador brinde atención a sus clientes se mantendrá un libro de reclamos que deberá ser rubricado y registrado ante la Autoridad de Aplicación.

Los prestadores tendrán 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, reclamo o queja. Esta obligación deberá estar exhibida a la vista de los clientes, en todas las oficinas comerciales o de atención al cliente en las que el prestador brinde atención a sus clientes.

Propuesta de la DPCABA

Artículo 8º: Los prestadores deberán tratar al *usuario* con cortesía, corrección y diligencia *durante toda la relación de consumo*, tanto al momento de la oferta como al de la celebración y ejecución del contrato de prestación del servicio, y *a las consecuencias derivadas de la rescisión o finalización del mismo*.

Los prestadores deberán mantener un servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas formuladas por sus *usuarios*. El mismo deberá incluir al menos una línea telefónica gratuita que funcione las 24 horas de todos los días del año, *que incluya en su primer menú la opción de ser atendido por un operador humano*.

El servicio especializado de atención al cliente será prestado en las oficinas comerciales de los prestadores o de terceros habilitados a tal fin por aquellos, a través de las oficinas virtuales de los prestadores o mediante líneas telefónicas gratuitas. En todos los casos, el *usuario* podrá 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.

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 *usuario*. Los eventuales desembolsos por traslados o envíos que afectaren a éstos, deberán ser afrontados por los Prestadores.

El servicio será de carácter totalmente gratuito y preverá la entrega de una constancia de los reclamos formulados, de las quejas presentadas y, en general, de todas las gestiones realizadas, en este último caso en la medida que correspondiere, tanto en forma personal, telefónica o por medios electrónicos relacionadas con el contrato vigente, estando obligados a comunicarle el número de referencia.

Si tal constancia fuere remitida al cliente mediante SMS o como adjunta a un correo electrónico, el operador informará al *usuario* 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.

Si en una contratación telefónica o electrónica, el *usuario* se acogiere a una oferta que previera la aplicación de condiciones distintas a las condiciones del contrato suscripto con el prestador, el operador deberá enviarle, en el plazo de 5 días desde que se produzca la contratación, constancia en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración, aplicándose igualmente lo dispuesto en el párrafo que antecede en lo que hace al derecho de obtener un documento en papel que acredite el acto celebrado.

El *usuario* podrá efectuar un reclamo enviando un SMS, de manera gratuita, con la palabra RECLAMO a un número corto asignado por el prestador, el que deberá registrarlo de manera automática dando acuse de recibo y el número de referencia

del reclamo a través del mismo medio. El prestador, dentro de las 24 horas, deberá comunicarse con el cliente informando que se ha dado comienzo a la atención de su reclamo, de conformidad a las pautas y condiciones que defina la Autoridad de Aplicación a estos efectos.

Los prestadores deberán disponer en la página de inicio de su sitio de Internet, o través de una aplicación web, una sección que les permita a los clientes realizar la gestión y seguimiento de los reclamos efectuados, siendo responsabilidad de los prestadores su correcto funcionamiento y accesibilidad; y que contenga como mínimo, el curso seguido y los plazos de respuesta a los reclamos efectuados, los cuales deberán estar permanentemente actualizados.

En cada una de las oficinas comerciales o de atención al cliente en las que el prestador brinde atención a sus clientes se mantendrá un libro de reclamos que deberá ser rubricado y registrado ante la Autoridad de Aplicación.

Los prestadores tendrán la obligación de informar al *usuario*, cuando este lo requiera, el número telefónico de atención al usuario del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) para realizar cualquier tipo de consulta, reclamo o queja. Esta obligación deberá estar exhibida a la vista de los clientes, en todas las oficinas comerciales o de atención al cliente en las que el prestador brinde atención a sus clientes.

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 condiciones del contrato suscripto con el prestador, el operador deberá enviarle, en el plazo de 5 días desde que se produzca la contratación, constancia en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración, aplicándose igualmente lo dispuesto en el artículo que antecede en lo que hace al derecho de obtener un documento en papel que acredite el acto celebrado.

Comentario DPCABA.-

Este artículo debería suprimirse en su totalidad porque es idéntico al párrafo séptimo del artículo anterior. Se trata, probablemente, de un involuntario error material que debería subsanarse en la redacción final.

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

En sus páginas de Internet y en otros medios de contacto con sus clientes, los prestadores asegurarán a éstos 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”.

Propuesta DPCABA

Artículo 10: Los datos personales del *usuario* no podrán ser utilizados por los prestadores para fines distintos a los autorizados expresamente por aquel.

En sus páginas de Internet y en otros medios de contacto con sus *usuarios*, los prestadores asegurarán a éstos 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 finalización del término de vigencia del contrato.
- b. La rescisión anticipada del contrato.
- c. La baja del servicio solicitada por el cliente o dispuesta con causa por el prestador
- d. El uso del servicio, por el cliente, en ocasión de la comisión de un delito
- e. El uso del servicio en incumplimiento de normas legales o reglamentarias.
- f. Resolución judicial.
- g. El fallecimiento del cliente.
- h. La cesión del contrato.

Comentario de la DPCABA.

A nuestro juicio este artículo merece una profunda revisión.

El inciso a) y el b) deberían ser suprimidos o, al menos, reformulados por las siguientes razones: *i)* en la actualidad los contratos de Prestación de Servicio de Comunicaciones Móviles se suscriben por **tiempo indeterminado**, es decir no tienen plazo preestipulado de vigencia y, a nuestro juicio, **está bien que así sea**, dado que ello importa un resguardo adicional para que se respeten las condiciones de los planes y del servicio originalmente contratado y que en definitiva sea el Usuario quien tome la decisión de finalizar o rescindir el vínculo cuando así lo considere. La determinación de un plazo de vigencia en los contratos, ubicaría al Usuario en una situación de mayor debilidad pues, vencido el plazo, sólo le quedaría aceptar o rechazar las nuevas condiciones que quisiera imponerle el Prestador; *ii)* si el contrato entonces no tiene plazo de vigencia, resulta innecesario (y erróneo) hablar de **rescisión anticipada**, salvo que con ello se quiera aludir a los llamados “periodos o plazos mínimos de permanencia”, que son aquellas cláusulas insertas en algunos contratos actuales por las cuales se exige al usuario mantenerse en el servicio por un tiempo predeterminado (de uno o dos años, según los casos) a cambio de la adquisición de un equipo terminal con precio subsidiado o de la bonificación en los cargos de activación, fijando una penalidad o multa para el caso que el usuario no cumpla con el plazo de permanencia fijado.

Por otro lado, en cuanto al inciso g), si bien se sobrentiende que el fallecimiento supone perder el carácter de Usuario Titular, nos parece importante que se pueda garantizar el mantenimiento del contrato y continuidad del servicio en cabeza del Usuario asociado al titular fallecido que así lo solicite, dentro de un plazo razonable, tal como lo propusimos en el artículo 3° más arriba comentado.

En suma, para subsanar las inconsistencias normativas detectadas, sugerimos la siguiente redacción para éste artículo:

Propuesta DPCABA

Artículo 11.- La condición de Usuario Titular se pierde por:

a) la rescisión del contrato de prestación de servicio, conforme las modalidades previstas en este Reglamento;

b) la baja del Servicio de Comunicaciones Móviles solicitada por el usuario o dispuesta por el prestador por justa causa;

c) el uso del servicio, por el usuario, en ocasión de la comisión de un delito;

d) el uso indebido del servicio, en incumplimiento de normas legales o reglamentarias, que los prestadores deben comunicar a la Autoridad de Aplicación;

e) resolución judicial;

f) el fallecimiento del Usuario titular, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 3 inc. c);

g) la cesión del contrato de prestación de servicio.

Artículo 12: Los clientes deberán:

a. Abonar en tiempo y en forma los servicios que los prestadores les brinden.

b. Usar el servicio exclusivamente a los fines previstos en el contrato, no pudiendo actuar como revendedores del mismo.

c. Usar exclusivamente equipos terminales homologados.

d. Suministrar a los prestadores los datos personales exigidos por la legislación vigente.

Propuesta DPCABA

Artículo 12: Los *usuarios* deberán:

- a. Abonar en tiempo y en forma los servicios que los prestadores les brinden.
- b. Usar el servicio exclusivamente a los fines previstos en el contrato, no pudiendo actuar como revendedores del mismo.
- c. Usar exclusivamente equipos terminales homologados.
- d. Suministrar a los prestadores los datos personales exigidos por la legislación vigente.

CAPITULO III

LOS PRESTADORES

Artículo 13: Los prestadores deberán suministrar al cliente 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 que los usuarios tomen decisiones informadas.

En especial, se deberá informar a los clientes en forma destacada en los sitios de Internet, en las oficinas comerciales y mediante líneas telefónicas gratuitas de los prestadores, en este último caso en la medida que les fuera razonablemente posible, como mínimo los siguientes asuntos:

- a. Los derechos y obligaciones de los clientes reconocidos por este Reglamento.
- b. Los modelos de contratos para cada una de las modalidades de contratación que se realicen y que hubiere sido aprobado por 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 y quejas.
- 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 la licencia de prestación de servicios.

- i. El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming.
- j. Los precios y el detalle de las condiciones de los servicios adicionales comercializados.
- k. Las condiciones para la recepción de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de las redes de comunicaciones de servicios.
- l. El procedimiento para dar de alta o de baja la suscripción a contenidos y aplicaciones.
- m. 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 13: Los prestadores deberán suministrar al *usuario* toda la información asociada a las características esenciales de los servicios que comercialicen. La información deberá ser *siempre gratuita* y proporcionada en forma clara, detallada, cierta, oportuna y en idioma nacional a fin que los usuarios tomen decisiones informadas.

En especial, se deberá informar a los *usuarios* en forma destacada en los sitios de Internet, en las oficinas comerciales y mediante líneas telefónicas gratuitas de los prestadores, en este último caso en la medida que les fuera razonablemente posible, como mínimo los siguientes asuntos:

- a. Los derechos y obligaciones de los *usuarios* reconocidos por este Reglamento.
- b. Los modelos de contratos para cada una de las modalidades de contratación que se realicen y que hubiere sido aprobado por 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 y quejas.
- 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 la licencia de prestación de servicios.
- i. El procedimiento de activación y desactivación del servicio de roaming.

j. Los precios y el detalle de las condiciones de los servicios adicionales comercializados.

k. Las condiciones para la recepción de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de las redes de comunicaciones de servicios.

l. El procedimiento para dar de alta o de baja la suscripción a contenidos y aplicaciones.

m. 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 14: 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.

Propuesta de la DP

Artículo 14: Todas las comunicaciones y notificaciones a cargo del prestador, *incluidas el envío de las facturas y el detalle de llamadas cuando éste sea solicitado*, deberán ser *sin costo para el usuario* y remitidas a su domicilio postal *en soporte físico, salvo cuando el usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el prestador ponga a su disposición*.

Comentario DPCABA

Consideramos importante asegurar, expresamente, la gratuidad del envío a domicilio de la factura en papel para todo aquel que lo prefiera, atento que ya hubo diversos intentos – que no prosperaron debido a la interposición de denuncias administrativas o acciones judiciales - por arancelar o adicionar un cargo extra por el envío postal, como así también el *detalle de llamadas*, que cada usuario puede pedir para controlar o verificar sus consumos y/o para formular cualquier reclamo, y que, habitualmente, suele ser arancelado.

El segundo agregado, es una adecuada adaptación de ésta norma a lo que prescribe el nuevo artículo 4° de la LDC, recientemente modificado por la Ley 27.250.

Artículo 15: Las comunicaciones y las notificaciones que el prestador efectúe podrán realizarse en forma directa por este, o por envío postal conforme la legislación vigente.

Propuesta de la DPCABA.

Artículo 15: Las comunicaciones y las notificaciones que el prestador efectúe podrán realizarse en forma directa por este, o por envío postal conforme la legislación vigente.

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 deberán asignar un código único de seguridad al cliente al momento de efectuar el alta del servicio con el que deberá obtener su clave personal, la 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 16: Los prestadores deberán asignar un código único de seguridad al *usuario* al momento de efectuar el alta del servicio con el que deberá obtener su clave personal, la 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 *usuario*

CAPITULO IV

EL CONTRATO

Artículo 17: Los contratos deberán ser celebrados por escrito y a elección del cliente, en papel o 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. El contrato no debe contener espacios en blanco.

En oportunidad de su celebración, el prestador entregará al cliente una copia del mismo y del presente Reglamento.

Propuesta DPCABA

Artículo 17: Los contratos deberán ser celebrados por escrito y a elección del *usuario*, en papel o 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. El contrato no debe contener espacios en blanco. *En caso de discrepancias entre el contrato que obre en poder del prestador y el ejemplar que tenga el usuario, prevalecerá este último.*

En oportunidad de su celebración, el prestador entregará al cliente una copia del mismo y del presente Reglamento.

Comentario DEFENSORIA.

El agregado que proponemos procura robustecer la posición del usuario frente a cualquier divergencia que pudiera surgir en el contenido o relleno del contrato que lo vincula con su prestador, con fundamento en el principio hermenéutico que se inclina por la interpretación que resulte más favorable al consumidor (art. 3 LDC)

Artículo 18: El contrato en la modalidad pospago deberá contener, como mínimo, la siguiente información

- a. Nombre, apellido, número de documento y domicilio del cliente
- 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. Las obligaciones del cliente que deriven del 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).
- g. La modalidad, la fecha de cierre del ciclo de facturación y los vencimientos correspondientes a los servicios contratados.
- h. La información sobre los seguros y sus plazos de vigencia
- i. El plazo de vigencia del contrato.
- j. Las condiciones y los plazos relativos a la suspensión y a la baja del servicio
- k. 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.
- l. El importe del cargo de activación del servicio

m. El precio del equipo discriminando impuestos, y bonificaciones, si las hubiere, cuando el prestador provea el equipo terminal.

n. Las condiciones y los procedimientos para la cesión del contrato.

Artículo 18: El contrato en la modalidad pospago deberá contener, como mínimo, la siguiente información

a. Nombre, apellido, número de documento y domicilio del *usuario titular*

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. Las obligaciones del cliente que deriven del 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).

g. La modalidad, la fecha de cierre del ciclo de facturación y los vencimientos correspondientes a los servicios contratados.

h. La información sobre los seguros y sus plazos de vigencia

i. El plazo de vigencia del contrato.

j. Las condiciones y los plazos relativos a la suspensión y a la baja del servicio

k. Los mecanismos de rescisión 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.

l. El importe del cargo de activación del servicio

m. El precio del equipo discriminando impuestos, y bonificaciones, si las hubiere, cuando el prestador provea el equipo terminal.

n. Las condiciones y los procedimientos para la cesión del contrato *y para la continuidad con carácter de titular de un usuario asociado.*

Artículo 19: El Contrato se deberá adecuar a lo previsto por el artículo 37 de la Ley N° 24.240 y en especial no podrán 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 titular;
- e) limiten el derecho del cliente a la interposición de recursos administrativos y acciones judiciales;

Propuesta DPCABA

Artículo 19°.- El Contrato de Prestación de Servicio 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) prevean restricciones o limitaciones arbitrarias o discriminatorias al derecho del usuario titular a elegir y cambiar de Prestador;*
- e) condicionen, de manera abusiva, la financiación o la bonificación de los cargos del Equipo Terminal a la permanencia del usuario titular, sin darle la opción de adquirir el equipo sin bonificación a fin de evitar la exigencia de periodos mínimos de permanencia ;*
- 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.

m) limiten o restrinjan el derecho de portabilidad numérica.

La Autoridad de Aplicación no podrá aprobar ni registrar los contratos y sus modificaciones, sometidos a su consideración que contengan éstas u otras cláusulas abusivas previstas en la legislación y normativa vigente. 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.

Comentarios DPCABA:

Si bien es acertada la remisión al artículo 37 de la LDC, consideramos que resulta más atinado desarrollar y especificar algunos supuestos de cláusulas o prácticas abusivas, dejándose en claro que se trata de una mera enunciación ejemplificativa y, por supuesto, no taxativa. En ese sentido, hemos tomado como referencia el proyecto propuesto en el año 2013, que contemplaba buena parte de las situaciones que aquí reproducimos.

Artículo 20: Los prestadores deben 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 21: Toda modificación contractual que el prestador propusiere, se deberá notificar al cliente con una antelación no menor a 60 días corridos previos a su implementación e informarse en su sitio de Internet. 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 21°.- Toda modificación contractual que el prestador propusiere, se deberá notificar *fehacientemente al usuario* con una antelación no menor a 60 días corridos

previos a su implementación y *además informarse de manera destacada y visible en su sitio de Internet. Las modificaciones que se implementen deberán respetar los ciclos de facturación de cada usuario.* Si el Usuario no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta e informada podrá rescindir el contrato sin cargo comunicando dicha decisión al prestador por cualquier medio disponible. Este derecho de rescindir sin costo para el usuario deberá incluirse como texto destacado en la notificación. *El Prestador debe respetar, asegurar y facilitar el ejercicio del derecho a la portabilidad numérica de los usuarios que así lo soliciten, conforme la normativa vigente.*

Artículo 21° bis: Cada vez que el usuario decida realizar un cambio de plan, el prestador deberá enviar, por cualquier medio de comunicación, toda la información referida al plan elegido y el número correspondiente a la gestión, en un plazo no mayor de 72 horas de solicitado el cambio. A su vez, se deberá informar fehacientemente si dicho cambio significará la aceptación de un nuevo plazo de permanencia.

Comentario de la DPCABA.

En primer lugar, creemos necesario remarcar que toda modificación contractual debe ser notificada por **medio fehaciente**, esto es, por cualquier medio que permita asegurar que la comunicación llegue a destino y, sobre todo, para que el usuario sea debidamente informado, con antelación suficiente, para adoptar las decisiones que considere. El plazo de 60 días corridos de antelación resulta razonable y se corresponde con las regulaciones actualmente vigentes. Sin embargo, nos parece necesario agregar que, tanto las modificaciones como las notificaciones, respeten los ciclos de facturación de cada usuario, precisamente para evitar que, por el proceso de facturación, aquellos 60 días se acorten en la práctica. Por último, y atento a que este artículo alude a la facultad del usuario a rescindir su vínculo sin costo por modificación contractual del prestador, creemos necesario agregar aquí la obligación de respetar el ejercicio de la portabilidad numérica para facilitarle al usuario su migración a otra compañía.

CAPITULO V

CESION DEL CONTRATO

Artículo 22: El *usuario* no podrá ceder el contrato de prestación de servicios sin previa comunicación fehaciente al prestador y aceptación de éste en igual forma.

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 23: La cesión se podrá instrumentar de las siguientes formas:

- 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 competente
- 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 del prestador.

CAPITULO VI

EQUIPOS TERMINALES

Artículo 24: El *usuario* podrá optar libremente por el uso de los equipos terminales que cumplan con las normas técnicas y de homologación vigentes y se adecuen a la tecnología utilizada por el prestador.

Artículo 25: El prestador podrá ofrecer a sus clientes 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 proveer garantía y asistencia técnica con los alcances previstos en los artículos 11 y 12 de la Ley N° 24.240.

Artículo 25 bis: Cuando el prestador, por razones de política comercial, ofrezca entregar sin cargo un nuevo equipo terminal, ello no importará la renovación automática de los plazos mínimos de permanencia, salvo que tal situación sea fehacientemente informada al usuario y aceptada expresamente por éste.

En el supuesto que el usuario decida realizar un cambio de equipo terminal, adquiriéndoselo a su prestador, éste deberá notificar fehacientemente si dicha adquisición se encuentra sujeta a nuevos plazos de permanencia, cuáles son dichos plazos y los costos que se deberán abonar si ellos no se respetan. Esta condición deberá ser expresamente aceptada por el usuario, todo ello conforme lo establecido por los artículos comprendidos en el Capítulo IV del presente Reglamento.

COMENTARIO

Nos parece importante la incorporación de este artículo porque hemos observado que generalmente los usuarios no suelen advertir o no están debidamente informados que la adquisición de un equipo nuevo conlleva, muchas veces, nuevas condiciones contractuales, aceptando -usualmente sin expreso consentimiento- nuevos plazos mínimos de permanencia.

Por tal motivo, creemos que es indispensable que, en caso de renovarse los plazos mínimos de permanencia por la adquisición de un nuevo equipo terminal, el usuario sea informado de forma clara y fehaciente, siendo este último el que manifieste expresamente su aceptación.

CAPITULO VII

PROCEDIMIENTO EN CASOS DE ROBO, EXTRAVIO O HURTO

Artículo 26: Los Prestadores son responsables 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).

CAPITULO VIII

PRESTACION DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES MOVILES

Artículo 27: Los prestadores prestarán el servicio de acuerdo con los requisitos de calidad establecidos en la norma vigente y en los términos y condiciones del respectivo contrato.

Los prestadores no podrán 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

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

Los prestadores podrán proporcionar a sus clientes en forma gratuita otros servicios propios o de terceros, salvo expresa manifestación en contrario por parte del cliente de recibir esos servicios gratuitos.

Artículo 27: Los prestadores prestarán el servicio de acuerdo con los requisitos de calidad establecidos en la norma vigente y en los términos y condiciones del respectivo contrato.

Los prestadores no podrán facturar ni cobrar productos o servicios *propios o de terceros* que no estén expresamente incluidos en el contrato o que no fueren solicitados expresa e inequívocamente con posterioridad a su celebración

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

Los prestadores podrán proporcionar a sus clientes en forma gratuita otros servicios propios o de terceros, *siempre que cuenten con la previa y expresa aceptación del usuario.*

Artículo 28: Los prestadores deberán garantizar a las personas con discapacidad el acceso al servicio en condiciones equiparables de uso al resto de los usuarios de conformidad con la normativa aplicable y la reglamentación que dicte la Autoridad de Aplicación.

Artículo 29: Mediante un número abreviado, los prestadores deberán 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

Artículo 30: Los prestadores podrán 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 30: Los prestadores no podrán activar el servicio de casilla de mensajes y de correo de voz sin la previa autorización del usuario titular. Deberán garantizar mecanismos para la desactivación inmediata de los mismos y para la gestión de desvío de llamadas.

Comentario DPCABA.

Entendemos que la regla debe ser que el usuario sea quien tenga la potestad de solicitar la activación de la casilla de mensajes o de correo de voz, y no a la inversa, como pareciera deducirse de la redacción de este artículo. Por esas razones, deben ser las empresas prestatarias las que pongan a disposición de los usuarios mecanismos, ágiles y sencillos, para obtener la desactivación inmediata de los mismos o para la gestión de desvío de llamadas.

Artículo 31: Todos los precios y los cargos correspondientes a los servicios son libres y de exclusiva responsabilidad del prestador.

Artículo 32: Los precios establecidos por los prestadores dentro de cada una de las diferentes modalidades de contratación y las condiciones comerciales de todos los planes deberán ser razonables y no discriminatorios.

Artículo 32: Los precios establecidos por los prestadores dentro de cada una de las diferentes modalidades de contratación y las condiciones comerciales de todos los planes deberán ser razonables y no discriminatorios *y serán comunicados a la Autoridad de Aplicación en forma previa a su entrada en vigencia, con una antelación no menor a SESENTA (60) días corridos.*

La Autoridad de Aplicación, por razones de interés público debidamente fundadas, podrá establecer restricciones, limitaciones o topes a los precios propuestos.

Comentario DPCABA

La determinación de los precios de los Servicios de Comunicaciones Móviles es un tema de crucial interés para los usuarios, sobre todo si se quiere propiciar la razonabilidad y no discriminación de los mismos. El incesante y exponencial crecimiento de la telefonía móvil, los cambios tecnológicos y la multiplicidad de ofertas, en el marco de un mercado actual con escasa competencia, exige que los precios que se establezcan representen un justo y adecuado equilibrio entre rentabilidad empresarial y calidad de servicio. En ese sentido, la libertad empresarial para fijar libremente los precios de un servicio privado, puede ser razonablemente regulada, mediante la obligación de informar los nuevos precios a la Autoridad de Aplicación, con 60 días de anticipación (que es el mismo plazo previsto, en el art. 21 de este Reglamento, para que los proveedores le informen a los usuarios cualquier cambio en las modalidades de contratación). En ese lapso, creemos importante que la Autoridad de Aplicación pueda contar con una herramienta, excepcional, para poder limitar o fijar algún tope a los precios, en la medida que existan razones de interés público debidamente fundadas para intervenir, como por ejemplo, que los precios propuestos sean discriminatorios o no resulten razonables (conforme lo estipula la misma norma) o cuando se advierta la existencia de acuerdos informales o cartelización de precios que elimine la competencia o conspire contra los usuarios. Ello, además, halla sustento en el propio artículo 42 CN, en tanto le impone a la autoridades públicas proveer a la protección de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios tales como, la libertad de elección, el trato equitativo y digno y los intereses económicos de éstos, y además la defensa de la competencia contra toda distorsión de los mercados.

Artículo 33: Los prestadores deberán otorgar al cliente reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o las devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora del cliente.

Artículo 33: Los prestadores deberán otorgar al *usuario* reciprocidad en el trato, aplicando para los reintegros o las devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora del *usuario*

Artículo 34: Las facturas emitidas por los prestadores 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. Se deberá detallar lo siguiente:
 - i. La cantidad de minutos de voz, discriminado por bandas horarias.
 - ii. La cantidad de mensajes de texto.
 - iii. La cantidad de mensajes multimedia.
 - iv. La cantidad de datos consumidos.
 - v. El mismo detalle para roaming.
- 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 34: Las facturas emitidas por los prestadores deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. La identificación del *usuario*, 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. Se deberá detallar lo siguiente:
 - i. La cantidad de minutos de voz, discriminado por bandas horarias.
 - ii. La cantidad de mensajes de texto.
 - iii. La cantidad de mensajes multimedia.
 - iv. La cantidad de datos consumidos.
 - v. El mismo detalle para roaming.
- 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 *usuario*, su detalle y el saldo resultante a pagar.
- j. Si se encuentra adherido a suscripciones. En tal caso, detallar los datos del proveedor, el costo de cada mensaje, el precio final facturado en el mes y la fecha de adhesión a la suscripción.

Artículo 35: En toda factura emitida por los prestadores 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 la oficina de atención al cliente del Ente Nacional de las Comunicaciones sito en la calle... o bien enviarla por correo sin cargo a través del apartado especial... Correo Central o ingresarlo en la página de www. o llamar gratuitamente al teléfono 0800....”.

Comentario DPCABA.

Como ya lo venimos diciendo a lo largo de estos comentarios, consideramos que poder acudir ante el ENACOM como Autoridad de Aplicación del presente Reglamento no impide ni cercena la posibilidad de reclamar ante otras instancias administrativas: oficinas de defensa del consumidor, organismos que actúan como

Autoridad de Aplicación de la LDC, COPREC, Tribunales Arbitrales de Consumo e incluso las defensorías del pueblo. En ese sentido, conviene tener presente la regla de apertura, opcional para los consumidores, establecida en el art. 25 *in fine* de la LDC que, si bien refiere a los servicios públicos domiciliarios, resulta aplicable a todos los otros servicios que tuvieran legislación o regulación específica. Por ende, sería conveniente informar a los usuarios, por los distintos medios inclusive las facturas, sobre las diferentes alternativas que disponen para interponer sus reclamos.

Artículo 36: Los prestadores deberán remitir las facturas por correo postal al domicilio constituido del cliente con una antelación mínima de 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 36: Los prestadores deberán remitir las facturas por correo postal al domicilio constituido del *usuario* con una antelación mínima de 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 *usuario* ni suspender el servicio por falta de pago durante este tiempo.

A solicitud previa y expresa del *usuario*, tales facturas podrán ser remitidas electrónicamente al domicilio electrónico informado por el *usuario*.

CAPITULO IX

CREDITO DE LOS SERVICIOS

Artículo 37: Los prestadores que ofrezcan la modalidad de contratación prepaga total o parcial, deberán informar al cliente el plazo de vigencia de los créditos disponibles.

Propuesta DPCABA.-

Artículo 37. Los prestadores que ofrezcan la modalidad de contratación prepaga total o parcial deberán informar *al usuario* el plazo de vigencia de los créditos disponibles.

Deberán enviar bimestralmente al domicilio constituido por el usuario, un detalle con las cargas de crédito efectuadas en el periodo y los consumos realizados, sin perjuicio de la información que mensualmente se les brinde por mensajes de textos.

Comentario DPCABA.

Con el agregado que proponemos, se procura garantizar la información indispensable y necesaria para que los usuarios de servicios prepagos, puedan controlar mejor sus consumos y el uso que hacen del servicio.

Artículo 38: El plazo de vigencia de cada carga de crédito para tales servicios no será inferior a 180 días corridos contados a partir de su acreditación.

Los prestadores podrán ofrecer promociones u ofertas que impliquen una menor vigencia del crédito, informando en cada caso la duración de dicho crédito.

En caso de acumulación de crédito, se debitarán en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo.

Artículo 39: 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 30 días corridos contados a partir de la extinción del vínculo contractual. El cliente podrá solicitar su compensación con otros conceptos que el prestador tenga a su favor.

Propuesta DPCABA

Artículo 39: En caso de rescisión contractual el prestador deberá efectuar la devolución del saldo de los créditos efectivamente abonados por el *usuario*, dentro del plazo de 30 días corridos contados a partir de la extinción del vínculo contractual. El *usuario* podrá solicitar su compensación con otros conceptos que el prestador tenga a su favor *o que la devolución se haga en efectivo*.

Comentario DPCABA.

La posibilidad de solicitar la devolución en efectivo debe quedar expresamente contemplada para el usuario tenga el menú de opciones que más le resulte conveniente o satisfactorio. Asimismo creemos que dentro del alcance de dicho artículo deberían quedar incluidos los supuestos de cambio de prestador por portabilidad numérica, quedando obligada la prestadora a reintegrar o transferir al nuevo prestador los saldos de créditos que resultaren

CAPITULO X

ROAMING NACIONAL E INTERNACIONAL

Artículo 40: Los prestadores deben brindar información general sobre el servicio de roaming nacional o internacional a través de sus sitios de Internet.

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 usuario 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 40: Los prestadores deben brindar información *clara y precisa* sobre el servicio de roaming nacional o internacional a través *de todos los medios disponibles de atención al Usuario*.

En particular, el *usuario* 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 usuario 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.

Comentario DPCABA

El servicio de roaming suele ser una fuente de conflictos entre los proveedores y sus usuarios, entre otras cosas, por la activación inmediata del servicio sin el debido consentimiento del usuario, la falta de información adecuada de sus alcances e implicancias, la derivación de facturaciones excesivas o exorbitantes, etc. Por eso, consideramos indispensable que se reafirme la obligación de informar de manera clara, adecuada y precisa (pero no *general* como, vagamente, se propone en el Reglamento) sobre todos los aspectos del servicio de roaming y que esa información esté disponible a través de todos los mecanismos de atención e información al usuario.

Artículo 41: Los prestadores deberán 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 41: Los prestadores deberán informar al *usuario* 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.

Para hacer efectiva la prestación del servicio de roaming se deberá requerir la aceptación expresa por parte del usuario de las condiciones comerciales informadas.

Artículo 41 bis: Los prestadores deberán informarle al usuario conectado a la red de otro país, mediante el envío de UN (1) mensaje, en forma gratuita e inmediata, cuando su consumo ascienda a un OCHENTA POR CIENTO (80 %) del promedio mensual y cuando se agoten los créditos disponibles.

Comentario DPCABA

Como hemos dicho anteriormente, la regla general para la activación o aplicación de cualquier servicio (incluido el roaming) debe ser que la previa y expresa aceptación del usuario, pues ello permite resguardar mejor sus derechos e intereses económicos, mucho más aún cuando se trata de la contratación de servicios que implican asumir costos mayores y más elevados (como el roaming). Al respecto, no se puede perder de vista que dicha regla es la que se ha establecido en el artículo 27 del presente proyecto de Reglamento, en cuanto allí se señala que “*Los prestadores no podrán 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". Por ende, no se observa ninguna razón para que el servicio de roaming se aparte de esta regla general, ni mucho menos para que constituya una excepción a esa regla. Por el contrario, nos parece peligroso para los usuarios que, tal como está redactado este artículo en el proyecto de Reglamento, se admita una aceptación tácita por el solo uso de éste servicio.

A su vez, proponemos la incorporación de otro artículo (que aquí denominamos **artículo 41 bis**), por el cual se establezca un mecanismo de advertencia que le informe al usuario que está haciendo uso del roaming, anticipadamente, que se encuentra próximo a agotar su crédito o que sus consumos se han incrementado notablemente. Ello supone, además, un compromiso de las empresas para desarrollar vínculos más estrechos con sus "clientes", sobre la base de un trato respetuoso, diligente e informado con ellos.

CAPITULO XI

MENSAJES NO DESEADOS

Artículo 42: El envío de mensajes a través de redes de servicios 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 24 horas.

Propuesta DPCABA

Artículo 42: El envío de mensajes a través de redes de servicios con fines publicitarios o comerciales mediante cualquier número de acceso deberá contar con la autorización previa y expresa del *usuario*, 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 *usuario* una constancia de recepción de tal gestión en un plazo no mayor a 24 horas.

Artículo 43: Los mensajes relacionados con la prestación del servicio serán gratuitos y no se consideran como mensajes no deseados.

CAPITULO XII

ADQUISICION DE CONTENIDOS Y APLICACIONES OFRECIDOS POR LOS PRESTADORES

Artículo 44: La provisión de contenidos y aplicaciones brindados a través de las redes móviles, requiere la previa y expresa adquisición del cliente.

Artículo 44: La provisión de contenidos y aplicaciones brindados a través de las redes móviles, requiere la previa y expresa adquisición del *usuario*.

Artículo 45: Con carácter previo a la provisión, facturación o cobro de contenidos y aplicaciones brindado a través de las redes móviles, los prestadores deberán remitir al cliente un SMS o correo electrónico con la siguiente información:

- a) Los datos del proveedor e información acerca de las condiciones de los contenidos y aplicaciones.
- 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, los prestadores podrán remitir un SMS con el link que contenga toda la información detallada en el presente artículo.

Propuesta DPCABA

Artículo 45: Con carácter previo a la provisión, facturación o cobro de contenidos y aplicaciones brindado a través de las redes móviles, los prestadores deberán remitir al *usuario* un SMS o correo electrónico con la siguiente información:

- a) Los datos del proveedor e información acerca de las condiciones de los contenidos y aplicaciones.
- b) El precio final incluido los tributos correspondientes. En caso de tratarse de suscripciones periódicas el costo de cada mensaje a recibir por el *usuario*.
- c) El procedimiento para dar de alta y de baja la suscripción.

Alternativamente, los prestadores podrán remitir un SMS con el link que contenga toda la información detallada en el presente artículo.

Artículo 46: El cliente podrá solicitar al prestador la baja en cualquier momento con la misma modalidad que solicitó el alta, o cualquiera de las otras habilitadas. Dentro de las 24 horas de efectuada la solicitud el prestador debe remitir al cliente una constancia de recepción de su pedido. El prestador no podrá condicionar de manera alguna la baja de los servicios de aplicaciones y contenidos.

Artículo 46: El *usuario* podrá solicitar al prestador la baja en cualquier momento con la misma modalidad que solicitó el alta, o cualquiera de las otras habilitadas. Dentro de las 24 horas de efectuada la solicitud el prestador debe remitir al *usuario* una constancia de recepción de su pedido. El prestador no podrá condicionar de manera alguna la baja de los servicios de aplicaciones y contenidos.

CAPITULO XIII

SUSPENSION Y BAJA DEL SERVICIO

Artículo 47: En caso que las facturas emitidas por los prestadores no fueren abonadas dentro de los plazos de vencimiento pactados, los prestadores podrán proceder a la suspensión del servicio.

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.

Propuesta DPCABA

Artículo 47: En caso que las facturas emitidas por los prestadores no fueren abonadas dentro de los plazos de vencimiento pactados, los prestadores podrán proceder a la suspensión del servicio. *Previo a ello, el prestador deberá intimar al usuario a regularizar su situación en un plazo no menor a 10 días.*

Suspendido el servicio por falta de pago de tales facturas, el *usuario* 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.

No se le podrá suspender el servicio al usuario que hubiere impugnado en término la factura, mientras abonare los cargos fijos, hasta que la Autoridad de Aplicación dicte la resolución respectiva.

Comentario DPCABA

Nos parece que la suspensión del servicio es un hecho grave que debe recaer sobre los usuarios morosos, pero no puede aplicarse contra quien, en legal tiempo y forma, impugna o formaliza un reclamo en defensa de sus derechos. Para ello, proponemos que aquel que presenta un reclamo por facturación, para que no se le suspenda su línea, debe pagar solo los cargos fijos.

Por otro lado, resultaría útil que en la notificación previa a la suspensión que se menciona en el párrafo primero, se deban detallar y/o especificar los montos que correspondan abonar en concepto de cargos por mora y reconexión.

Artículo 48: Los prestadores deberán reactivar los servicios en los siguientes plazos:

a) En el supuesto de suspensión por falta de pago: dentro de las 24 horas contadas a partir del momento en que el cliente acredite haber realizado el pago de todo lo adeudado o suscripto el plan de pago correspondiente.

b) En el supuesto de denuncia por robo, hurto o extravío del equipo terminal: una vez cumplido el proceso de identificación y validación de la identidad del usuario, establecido en Resolución N° 2459/2016 del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

c) En el supuesto de suspensión errónea del servicio: en forma inmediata una vez detectado el error o de efectuado el reclamo correspondiente.

En el supuesto contemplado en el inciso a) que antecede, 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, sin cargo alguno para el cliente.

En el supuesto contemplado en los incisos b) y c) que antecede, los prestadores no podrán cobrar cargo alguno durante la suspensión.

Propuesta DPCABA

Artículo 48: Los prestadores deberán reactivar los servicios en los siguientes plazos:

a) En el supuesto de suspensión por falta de pago: dentro de las 24 horas contadas a partir del momento en que el *usuario* acredite haber realizado el pago de todo lo adeudado o suscripto el plan de pago correspondiente.

b) En el supuesto de denuncia por robo, hurto o extravío del equipo terminal: una vez cumplido el proceso de identificación y validación de la identidad del usuario, establecido en Resolución N° 2459/2016 del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

c) En el supuesto de suspensión errónea del servicio: en forma inmediata una vez detectado el error o de efectuado el reclamo correspondiente. *En dicho caso, los Prestadores deben efectuar el reintegro conforme lo establecido en el artículo 33 del presente reglamento.*

En el supuesto contemplado en el inciso a) que antecede, 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, sin cargo alguno para el *usuario*.

En el supuesto contemplado en los incisos b) y c) que antecede, los prestadores no podrán cobrar cargo alguno durante la suspensión.

Artículo 49: En caso que el cliente no hubiere cancelado el importe adeudado en el plazo establecido en el contrato, los prestadores podrán disponer la baja del servicio, previa notificación al cliente. Dicha baja no eximirá al cliente de cumplir con las obligaciones contractualmente asumidas.

Propuesta DPCABA

Artículo 49: En caso que el *usuario* no hubiere cancelado el *importe correspondiente a más de una factura adeudada en los plazos establecidos en el contrato*, los prestadores podrán disponer la baja del servicio, *previa notificación dirigida al usuario instándolo a regularizar su situación en un plazo no menor a 10 días*,. Dicha baja no eximirá al cliente de cumplir con las obligaciones contractualmente asumidas.

Artículo 50: 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 suspensión de 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 50: Cuando un *usuario* sea titular de más de un servicio e incumpla con sus obligaciones de pago respecto de uno de ellos, el prestador, *respetando las previsiones de los artículos 47 y 49 del presente reglamento*, podrá:

- a. Suspender o dar de baja, según correspondiere, únicamente el servicio que se encuentre en estado de mora, debiendo mantener los demás servicios activos.
- b. Intimar al usuario 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.

Artículo 51: En los servicios contratados bajo la modalidad prepago, los prestadores deberán mantener activas las líneas telefónicas por un plazo de 60 días corridos contados a partir del vencimiento de la última carga de crédito.

Propuesta DPCABA

Artículo 51: En los servicios contratados bajo la modalidad prepago, los prestadores deberán mantener activas las líneas telefónicas por un plazo *de 90 días corridos* contados a partir del vencimiento de la última carga de crédito.

RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Artículo 52: El reclamo podrá efectuarse ante el prestador o ante el agente comercial autorizado por aquel a tales efectos, por cualesquiera de los medios habilitados conforme lo indicado en el artículo 8° del presente Reglamento.

Comentario DPCABA.

Dentro de la noción de "cualquiera de los medios autorizados" deben quedar comprendidas, entre otras, la presentación de nota por duplicado con copia sellada para el usuario y también la nota/reclamo/queja/sugerencia que se deja asentada en el libro de quejas.

Artículo 53: El prestador deberá dar respuesta al reclamo del cliente como máximo dentro de los siguientes plazos

- a) Reclamos por deficiencias e interrupción del servicio en 3 (tres) días hábiles.
- b) Reclamos por facturación en 5 (cinco) días hábiles.
- c) Otros reclamos en 10 (diez) días hábiles.

Comentarios DPCABA

La redacción actual del presente artículo, presenta alguna contradicción con la redacción del artículo 48 del presente proyecto de Reglamento. A su vez, consideramos que los plazos que se quieren establecer son demasiados prolongados, por eso recomendamos la siguiente redacción:

Propuesta DPCABA

Artículo 53: El prestador deberá dar respuesta al reclamo del cliente como máximo dentro de 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 54: 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 cayere en mora.

Comentario DPCABA.

En línea con lo comentado en el art. 47, deberían permitírsele al usuario que se queja por sobrefacturación o facturación excesiva, dos alternativas: a) pagar lo facturado y reclamar, con la posibilidad de obtener reintegros con intereses y créditos a su favor; b) pagar solo los cargos y consumos fijos, para que sea la Autoridad de Aplicación la que revise y determine los montos finales que le corresponda abonar al Usuario sin que el Prestador pueda suspender el servicio mientras se sustancia el Reclamo.

Por el ello recomendamos para el artículo 54 la siguiente redacción:

Artículo 54: 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.

En los reclamos por facturación, los Usuarios podrán optar por pagar solo los cargos fijos y dejar supeditado el monto final a lo que resuelva la Autoridad de Aplicación. En estos casos, los Prestadores no podrán suspender el servicio

Artículo 55: Los prestadores no podrán 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 cuestionados adeudados, el prestador deberá informar a la entidad de informes comerciales y crediticios tal circunstancia dentro del plazo de 3 (tres) días hábiles de percibido el pago.

Comentario DPCABA

Sería oportuno agregar que, no obstante la imposibilidad de enviar informes crediticios, los Prestadores deban abstenerse de solicitar, mediante estudios extrajudiciales de cobranzas, el pago de las sumas adeudadas, en los supuestos que se haya impugnado la facturación emitida y se abonaren en término los cargos fijos. Sugerimos reformular el artículo por la siguiente redacción:

Artículo 55.- Los Prestadores no pueden enviar informes crediticios por conceptos reclamados hasta la resolución del Reclamo por parte de la Autoridad de Aplicación.

En el caso que no se cuestionen los montos facturados, los Prestadores no podrán enviar informes crediticios hasta transcurridos, como mínimo, 30 días de haber entrado el Usuario Titular en mora. No obstante ello, y previo a toda notificación a las centrales de información crediticias o al inicio de gestiones extrajudiciales de cobranza, deberán notificar fehacientemente al Usuario Titular de tal situación, dándole un plazo de 10 días para regularizar su cuenta.

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

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.

Artículo 56: 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 56: El *usuario* 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, o *ante los Tribunales Arbitrales de Consumo*.
- c) *Presentar su reclamo ante el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) creado por la Ley N° 26.993.*

Artículo 57: El cliente que hubiere optado por seguir el procedimiento de la Ley N° 24.240 conforme inciso b) del artículo precedente no podrá presentar su reclamo ante la Autoridad de Aplicación por la misma cuestión.

Propuesta DPCABA

Artículo 57: El *usuario* que hubiere optado por seguir su reclamo conforme inciso b) o c) del artículo precedente no podrá presentar su reclamo ante la Autoridad de Aplicación por la misma cuestión.

Artículo 58: 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.

La resolución fundada expedida por la Autoridad de Aplicación a favor del Cliente y para la cual éste haya prestado conformidad revestirá calidad de definitiva.

Artículo 58: La Autoridad de Aplicación dictará un procedimiento de resolución de conflictos entre prestadores y *usuarios*, que contemple la gratuidad de los actos, la informalidad a favor de los *usuarios*, y *la posibilidad de otorgarles compensaciones o resarcimientos básicos según los casos*.

La resolución fundada expedida por la Autoridad de Aplicación a favor del *usuario* y para la cual éste haya prestado conformidad revestirá calidad de definitiva.

Artículo 59: 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 59: La Autoridad de Aplicación podrá disponer, mediante resolución fundada, *en cualquier etapa del procedimiento*, 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.

Comentario DPCABA

Debe quedar claro que estas son medidas que le permitan a la Autoridad de Aplicación, en cualquier etapa del procedimiento, subsanar o corregir las arbitrariedades, excesos o abusos que pudieran haberse cometido, sin perjuicio de la sanción que finalmente corresponda al Prestador. En este sentido, se trata de herramientas asimilables a las medidas preventivas (*o cautelares administrativas*) del procedimiento de defensa del consumidor.

Artículo 60: 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 60: La Autoridad de Aplicación resolverá los reclamos conforme las previsiones *del reglamento que se dicte, y supletoriamente 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 *usuario* como por el prestador.

CAPITULO XV

COMPENSACIONES A FAVOR DEL CLIENTE

Artículo 61: Los Prestadores deberán cumplir estrictamente con los indicadores de calidad previstos por la normativa respectiva, los cuales serán medidos en forma periódica por el Ente Nacional de las Comunicaciones o el Órgano que en el futuro lo reemplazare.

El incumplimiento por parte del prestador de los niveles de calidad fijados en las normas de calidad vigentes, comprobado por el Ente Nacional de las Comunicaciones, dará derecho al cliente a una compensación cuya modalidad de cancelación será establecido por la Autoridad de Aplicación.

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

Propuesta DPCABA

COMPENSACIONES A FAVOR DEL *USUARIO*

Artículo 61: Los Prestadores deberán cumplir estrictamente con los indicadores de calidad previstos por la normativa respectiva, los cuales serán medidos en forma

periódica por el Ente Nacional de las Comunicaciones o el Órgano que en el futuro lo reemplazare.

El incumplimiento por parte del prestador de los niveles de calidad fijados en las normas de calidad vigentes, comprobado por el Ente Nacional de las Comunicaciones, dará derecho al *usuario* a una compensación cuya modalidad de cancelación será establecido por la Autoridad de Aplicación.

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

CAPITULO XVI

INFRACCIONES AL REGLAMENTO

Artículo 62: El incumplimiento por parte de los prestadores a 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 artículo 38° del Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios.

Artículo 63: 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 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.

Propuesta DPCABA

Artículo 63: 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 y su reparación.

Artículo 64: La violación a las disposiciones al presente Reglamento imputables a un prestador, verificadas de oficio o a pedido de parte, serán susceptibles de ser sancionadas con:

- a) Apercibimiento
- b) Multa, de hasta el equivalente en pesos de TRES MILLONES (3.000.000) de unidades de tasación del servicio básico telefónico.

Propuesta DPCABA

Artículo 64: La violación a las disposiciones al presente Reglamento imputables a un prestador, verificadas de oficio o a pedido de parte, serán susceptibles de ser sancionadas con:

- a) Apercibimiento
- b) Multa, de hasta el equivalente en pesos de TRES MILLONES (3.000.000) de unidades de tasación del servicio básico telefónico.

En caso de aplicarse la sanción de multa, la Autoridad de Aplicación podrá, de oficio o a pedido del usuario, disponer que el prestador abone una parte de la penalidad al usuario afectado mediante la acreditación del importe en su cuenta, sin que ello implique la renuncia del usuario a cualquier otra acción, administrativa o judicial, que le permita reclamar la reparación o indemnización del daño que se le hubiere causado.

Comentario DEFENSORIA.

Nos parece indispensable que el procedimiento sancionatorio contemple alguna modalidad de resarcimiento mínimo para el usuario afectado, sea que lo decida de oficio la Autoridad de Aplicación o que lo pida el interesado, según cada caso. Esta posibilidad, no solo encuentra fundamento en las Directrices de Naciones Unidas para la protección de los consumidores y en la propia LDC (bajo la figura del daño

directo), sino que además operará como un incentivo para mejorar el servicio, tanto para los usuarios (que podrán obtener algún beneficio concreto y directo como resultado de su reclamo) como para las propias empresas (que deberán esforzarse para resolver prontamente las quejas y brindar servicios de mejor calidad).

CAPITULO XVII

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

Artículo 65: Dentro de los 60 días hábiles contados a partir del dictado de este Reglamento, los prestadores deberán presentar ante la Autoridad de Aplicación la totalidad de los modelos de contratos que propondrán para ser suscriptos con sus clientes, los cuales se ajustarán a las disposiciones de este Reglamento, las Leyes N° 24.240 y 27.078 y a la normativa legal aplicable a los prestadores. Dentro del plazo de 30 días hábiles la Autoridad de Aplicación podrá observar los modelos propuestos, debiendo los prestadores adecuar la redacción a las observaciones planteadas. Durante este proceso y en forma transitoria los prestadores usarán los modelos de contratos vigentes.

Los nuevos modelos de contratos que los prestadores propongan deberán ser presentados ante la Autoridad de Aplicación, siendo de aplicación el proceso definido en el primer párrafo de este artículo.

Artículo 66: En el caso de los servicios dados de alta con anterioridad al presente reglamento, la clave personal le será notificada al cliente dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la Implementación del sistema de asignación de claves, de conformidad con las características que la autoridad establezca mediante reglamentación.

Artículo 67: Los prestadores deberán 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.

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 de servicios de comunicaciones móviles.

Artículo 68: Los prestadores deberán incluir en sus sitios 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 más convenientes que los mismos ofrezcan, a fin de poder conocer el monto en pesos que efectivamente debería abonar en caso de optar por tal plan comercial.

Artículo 69: Para todos los actos que debieren realizar, los clientes podrán ser representados por apoderados con facultades suficientes, que surjan de un poder notarial o de una carta

poder con firmas certificadas. Los prestadores colocarán en sus páginas de Internet el modelo de carta poder que considerarán aceptable.

Artículo 70: Dentro de los 90 días de la publicación del presente, la Autoridad de Aplicación, establecerá las normas y procedimientos necesarios para la aplicación del artículo 61.

*El presente documento ha sido elaborado por los equipos de la Subsecretaría de Derechos Políticos y Ciudadanos de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:
Dr. Norberto C. Darcy, Subsecretario
Dr. Gerardo M. Gullelmotti, Director de Consumidores y Administrados
Juana María Piñeiro, asesora Dirección de Telecomunicaciones.*