

## Legislación Nacional

DECRETO 1420/1992 SERVICIO TELEFÓNICO Reglamento general de servicio básico telefónico. Aprobación del 7/8/1992; publ. 12/8/1992 El presidente de la Nación Argentina decreta: Art. 1.- Apruébase el Reglamento del Servicio Telefónico que como anexo I forma parte del presente, el que entrará en vigencia a partir de los treinta (30) días de su publicación.

Art. 2.- Comuníquese, etc. MENEM - CAVALLO. — ANEXO I REGLAMENTO GENERAL DE SERVICIO BÁSICO TELEFÓNICO Título I: Generalidades Art. 1.- Las relaciones entre los prestadores que tienen a su cargo la prestación del Servicio Básico Telefónico y sus clientes se regirán con carácter general por el presente reglamento y en particular por el correspondiente contrato. Art. 2.- Sin perjuicio de lo establecido en los arts. 1, 11 y 12, en caso de discrepancias o dudas en la interpretación de alguna de las cláusulas del presente reglamento, prevalecerán las disposiciones de la Ley Nacional de Telecomunicaciones y de los decretos 731/89 y sus modificatorios, 62/90 y sus modificatorios, 1185/90 y sus modificatorios, 2332/90, 2344/90 y 2347/90. Art. 3.- La autoridad de aplicación del presente reglamento es la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, que ante el incumplimiento del mismo aplicará las sanciones correspondientes. En el contrato que los clientes celebren con los prestadores del servicio deberá consignarse que la CNT es el órgano facultado para resolver en sede administrativa los reclamos de los clientes. Art. 4.- A los efectos de este reglamento se entiende por: Abono mensual: El monto predeterminado que debe pagar el cliente en concepto de disponibilidad de línea en condiciones de uso, independientemente de la utilización efectiva del servicio. Área de servicio local: Zona geográfica parte de una región servida por una central. Categorías de abonado: La división que se efectúa de los clientes según el tipo de actividad que desarrollan, encuadrada dentro de las normas tarifarias respectivas. Cliente: La persona física o jurídica ligada contractualmente a un prestador en calidad de abonado, a quien le corresponde la titularidad del servicio prestado a través de una línea telefónica. Derecho de Conexión: El importe que debe pagar el cliente, según lo establecido por el anexo I del D 62/90 y sus modificatorios, para ser conectado a las redes de los prestadores en virtud de la suscripción del contrato de prestación del servicio. Equipo terminal: Referido al servicio telefónico, es todo aparato instalado en el domicilio del cliente a través del cual puede hacerse uso de dicho servicio. Prestador: Todo titular de una licencia para la prestación del servicio básico telefónico otorgada de acuerdo a las normas vigentes. Servicio Básico Telefónico: La provisión de los enlaces fijos de telecomunicaciones que forman parte de la red telefónica pública o que están conectados a dicha red y la provisión por esos medios del servicio de telefonía urbana, interurbana e internacional de voz viva. Título II: De los clientes Capítulo I: Adquisición de la calidad de cliente Art. 5.- La calidad de cliente se adquiere por cualquiera de los siguientes modos: a) Por suscripción con los prestadores, de un contrato tipo de prestación del servicio aprobado por la autoridad de aplicación. b) Por cesión del contrato manteniéndose el domicilio al que esté asignado el servicio. c) Por sucesión por causa de muerte. d) Por decisión judicial. Art. 6.- En los casos de solicitud de nuevo servicio, prevista en el art. 5 inc. a), se deberá seguir el siguiente procedimiento: a) El interesado presentará su solicitud de servicio ante la oficina correspondiente, debiendo el prestador informar al solicitante la disponibilidad de línea. b) El prestador que opte por aplicar el procedimiento del inc. a) del art. 16, deberá citar al solicitante a firmar el contrato con treinta días de anticipación al previsto para la instalación y funcionamiento efectivo del servicio. Si dicho funcionamiento excediere el mencionado plazo, deberá descontar en las facturaciones posteriores los días de abono equivalentes a la demora. c) El prestador que opte por aplicar el procedimiento del inc. b) del art. 16 podrá establecer el momento de la firma del contrato citando al interesado al efecto. d) Luego de firmado el contrato y antes de la instalación y funcionamiento efectivo del servicio, el cliente podrá desistir del mismo, pudiendo el prestador percibir los gastos efectuados hasta el tope del monto del derecho de conexión. Art. 7.- Para que la cesión del art. 5 inc. b) tenga efectos, la misma deberá acreditarse por alguna de las siguientes maneras: a) Mediante presentación por el cedente o el cesionario de testimonio del instrumento público traslativo de dominio del inmueble donde se encuentre instalado el servicio, y donde conste la cesión en forma clara. b) Mediante presentación por el cesionario de una carta donde conste inequívocamente la voluntad del cedente, con su firma certificada por autoridad judicial, policial, notarial o bancaria. c) Mediante concurrencia personal del cedente y cesionario, bastando en este caso con la firma del cedente ante el prestador correspondiente. Luego de la toma de razón por el prestador de la cesión del contrato, y previo pago del cargo correspondiente, el interesado en ser titular del servicio suscribirá el respectivo contrato, de conformidad con lo establecido en el art. 5, inc. a). Capítulo II: Cambio de domicilio Art. 8.- Se entiende por cambio de domicilio al derecho del cliente a solicitar el servicio telefónico en un domicilio distinto de aquel en el que se le está prestando. Art. 9.- El cliente que desee solicitar un cambio de domicilio seguirá el siguiente procedimiento: a) Deberá presentar la solicitud por escrito ante la oficina correspondiente al domicilio donde se esté prestando el servicio. b) El tiempo de concreción del cambio de domicilio estará condicionado a la existencia de disponibilidades técnicas para el domicilio solicitado. El prestador correspondiente deberá informar al peticionante, dentro de los treinta días corridos de recibida la solicitud, sobre la existencia de disponibilidades y el plazo de instalación. c) El

servicio original será dado de baja por el prestador en el momento de la instalación del nuevo servicio. Sin embargo, el solicitante podrá requerir la baja del servicio original en cualquier momento anterior a dicha instalación, sin que ello implique obligación para el prestador de instalar anticipadamente el nuevo servicio. d) El cliente solicitante deberá pagar el cargo correspondiente a cambio de domicilio de acuerdo al procedimiento establecido en el art. 16. e) Todo pedido de cambio de domicilio tendrá prioridad sobre cualquier solicitud de nuevo servicio, la que deberá ser mantenida en caso de no existir facilidades inmediatas. Capítulo III: Extinción de la calidad de cliente Art. 10.- La calidad de cliente se pierde en los siguientes casos: a) Cuando el titular solicite expresa y formalmente la baja del servicio. b) Cuando el prestador del servicio disponga su baja por falta de pago. c) Cuando el cliente no cumpla la intimación del prestador a reparar o reemplazar equipos terminales que afecten sus redes. d) Cuando exista incumplimiento de las obligaciones asumidas por el cliente que tenga a su cargo la atención de servicios de telefonía pública, semipública u otro tipo de modalidad. e) Por resolución judicial. f) Por fallecimiento de titular, que no tenga herederos. g) Por existencia de conexiones clandestinas o no autorizadas por la autoridad de aplicación. h) Por uso indebido, previa intervención de la autoridad de aplicación. Capítulo IV: Suspensión y baja del servicio Art. 11.- En los casos en que las facturas y recargos que pudieran corresponder no fueren abonadas dentro de los treinta días corridos posteriores a su vencimiento, los prestadores podrán proceder a la suspensión del servicio. Art. 12.- Suspendido el servicio, y no habiendo sido cancelado el importe total adeudado, los prestadores comunicarán por medio fehaciente al cliente que, una vez transcurridos sesenta días corridos posteriores a la fecha de vencimiento, procederán a dar de baja el servicio en forma definitiva, extinguiéndose automáticamente el contrato existente y quedando los prestadores facultados para disponer libremente del servicio. La notificación se deberá hacer efectiva al menos dos días hábiles anteriores al cumplimiento del plazo establecido para dar de baja el servicio. Suspendido el servicio, y hasta la baja definitiva, el cliente moroso deberá pagar además del monto original, los recargos por mora y el derecho de rehabilitación vigente. La baja definitiva no implica la liberación de la obligación de pago de la deuda pendiente. Art. 13.- Extinguido el contrato, si la persona que ha perdido su categoría de cliente solicitara suscribir un nuevo contrato, los prestadores podrán exigirle que, previamente, cancele la totalidad de su deuda y recargos correspondientes. Art. 14.- Cuando el cliente sea titular de más de un servicio en un mismo domicilio, y resulte pasible de la incomunicación prevista en el art. 11 o de la baja establecida en el art. 12 respecto de alguno de ellos, el prestador podrá: a) Suspender o dar de baja el servicio en mora según corresponda, manteniendo la prestación de los restantes instalados en ese domicilio en tanto estén pagos, o b) Intimar al cliente por medio fehaciente, al pago de los montos adeudados por el servicio impago, bajo apercibimiento de proceder, transcurridos sesenta días corridos contados desde la fecha de vencimiento de la primera factura impaga, no sólo a dar de baja definitiva el servicio en mora, sino también a suspender los restantes, aun cuando estuvieran pagos. Los servicios así suspendidos se mantendrán en tal estado hasta que el cliente pague la totalidad de su deuda más los recargos correspondientes, o serán dados de baja si así procediese, de acuerdo al art. 12. Art. 15.- En el dorso de la factura estará impreso en un recuadro, en letras de mayor tamaño y de diferente color, el siguiente texto: "Falta de pago de la factura: a treinta días corridos del vencimiento, corresponde suspensión del servicio. A sesenta días corridos posteriores al vencimiento, corresponde dar de baja al servicio". Título III: De la facturación y reclamos Art. 16.- Para el cobro del derecho de conexión los prestadores podrán optar por alguno de los dos siguientes sistemas: a) Requerir al cliente el pago del derecho de conexión después de haber verificado la operatividad del servicio. En caso en que la efectiva activación del servicio fuere posterior a los treinta días de la firma del contrato, se aplicará el descuento previsto en el inc. b) del art. 6. En caso de no efectuarse el pago dentro de los cinco días de la verificación, el prestador podrá considerar resuelto el contrato de pleno derecho. En los casos en que el prestador ofrezca financiar en cuotas el pago del derecho de conexión, podrá cobrar la primer cuota al momento de la firma del contrato. b) Requerir al cliente el pago en los cinco días siguientes al funcionamiento del servicio. Vencido dicho plazo, el prestador podrá dar de baja sin más trámite el servicio. Art. 17.- El nivel de las tarifas que los prestadores cobren por el servicio básico telefónico estará de acuerdo con el régimen general de tarifas correspondientes. Los prestadores tomarán los recaudos necesarios a los efectos de remitir la facturación con una anticipación de siete días corridos a la fecha de vencimiento. Art. 18.- En caso de reclamo por facturación, anterior a la suspensión del servicio, y hasta tanto se resuelva, los prestadores podrán actuar de la siguiente manera: a) Cobrar solamente el abono. b) Cobrar el abono y la parte de la factura no cuestionada por el cliente. c) Retener el original de la factura, entregando al cliente una fotocopia de la misma firmada por el responsable sin cobrar por ningún concepto. d) Cobrar el abono y el promedio de consumo de pulsos de los últimos seis bimestres. Las facturas con reclamos pendientes no se computarán a los efectos del cálculo del promedio. Cualquiera sea la opción que se aplique, los prestadores no podrán suspender el servicio durante el tiempo de investigación del reclamo. En caso de considerarse correcta la factura impugnada, se deberá pagar ésta con más sus recargos por mora. Art. 19.- Si el cliente reclamara por facturación de pulsos en exceso, o por llamadas internacionales no realizadas, el prestador deberá aclararle por escrito al cliente la exactitud de la medición realizada. Art. 20.- Si el cliente no considerara satisfecho su reclamo podrá requerir la intervención de la autoridad de aplicación

del presente reglamento para resolver el mismo en instancia administrativa, realizando la investigación correspondiente. Aquella parte cuya posición se alejare más de lo que en definitiva se resuelva, cargará con los costos de la investigación. *Art. 21.-* Los prestadores del servicio están facultados para modificar la facturación correspondiente en el caso de que el cliente cambie de categoría. *Art. 22.-* Cuando el pago de las facturas del servicio telefónico se encontrare a cargo de un tercero distinto del titular, por ser locatario del inmueble donde se presta el servicio, el cliente solicitará al prestador la figuración en la factura de sus datos y los del inquilino, abonando el cargo correspondiente, a los efectos de la correcta imputación tributaria. *Art. 23.-* En caso en que el servicio sufra una interrupción superior a tres días corridos, reclamada en la oficina de la zona correspondiente o por el mecanismo que en el futuro establezca la autoridad de aplicación, que no se hubiere originado en elementos bajo responsabilidad del cliente, los prestadores deberán descontar del abono el importe proporcional al lapso de tiempo que haya durado la interrupción, acreditándose en la factura del bimestre inmediato posterior, siempre que el proceso de facturación así lo permitiera, o de lo contrario en la siguiente. En la factura deberán indicarse los días que duró la interrupción acreditada. **Título IV: De los derechos y obligaciones del cliente** *Art. 24.-* El cliente del servicio básico telefónico tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia en dependencias especializadas de atención, y a obtener respuesta adecuada. *Art. 25.-* El cliente del servicio básico telefónico podrá optar libremente por los equipos terminales que utilice en el domicilio donde se le presta el servicio, siempre que los mismos cumplan con las normas técnicas y de homologación vigentes. *Art. 26.-* El cliente que desee algún servicio suplementario no especificado en el contrato podrá solicitarlo firmando con los prestadores el correspondiente contrato accesorio. *Art. 27.-* El cliente tiene derecho a que el prestador le exhiba la información sobre la que está basada su facturación, siempre según las máximas posibilidades técnicas de cada central. Cuando sea técnicamente posible se entregará el detalle impreso disponible. En cualquier caso tendrá derecho a requerir a su costo una prueba del correcto funcionamiento del medidor correspondiente a su servicio. El costo de verificación será fijado por la autoridad de aplicación, la que dispondrá de un registro de técnicos autorizados para los casos en que se los requiera. *Art. 28.-* El cliente tiene derecho a conservar el domicilio de prestación del servicio aun cuando cambie de actividad o de categoría. *Art. 29.-* El uso y el pago del servicio realizado por una persona distinta al titular, no le da derecho a ser reconocido como tal, salvo lo dispuesto en el art. 50. *Art. 30.-* Las instalaciones del lado del cliente a partir de los puntos definidos en el art. 37, son responsabilidad del mismo y deberán adecuarse a las normas técnicas vigentes. El cliente debe mantener en buenas condiciones de funcionamiento los equipos de su propiedad que se encuentren conectados a la red telefónica pública. Si estos equipos produjesen irregularidades en el sistema o redes de los prestadores, deberán ser desconectados. El cliente deberá conservar los equipos terminales de propiedad del prestador en las mismas condiciones en que les fueran provistos, salvo el deterioro propio del buen uso y el paso del tiempo. *Art. 31.-* El cliente es responsable por la exactitud de lo expresado en el momento de suscribir el contrato de prestación del servicio y deberá informar al prestador cualquier modificación que altere lo allí expresado, dentro de los treinta días. De no hacerlo así, será responsable por las consecuencias que dicho cambio o modificación pueda producir sobre la relación establecida. *Art. 32.-* El cliente es responsable por el uso del servicio básico telefónico a los efectos de los pagos que puedan corresponder. En ningún caso el cliente que facilite a terceros el uso del servicio podrá percibir por dicho motivo un monto mayor al establecido en la estructura general de tarifas. *Art. 33.-* El cliente se compromete a permitir el acceso al personal de los prestadores del servicio en las condiciones establecidas en el art. 40 del presente reglamento. *Art. 34.-* El cliente podrá rescindir el contrato, sin cargo, debiendo notificar fehacientemente al prestador con treinta días de anticipación a la fecha de inicio del período de abono subsiguiente, en la que el contrato quedará resuelto. No obstante, podrán convenirse contratos temporarios o vinculados a casos especiales que prevean una rescisión anticipada. *Art. 35.-* Los clientes, propietarios, tenedores y en general cualquier persona que esté a cargo de la custodia de los lugares públicos o privados, de jurisdicción nacional, provincial o municipal, donde existan planteles o instalaciones de propiedad de los prestadores del servicio básico telefónico, estarán obligados a permitir el libre acceso del personal de los prestadores debidamente identificados. **Título V: De los derechos y obligaciones de los prestadores** *Art. 36.-* El servicio básico telefónico será brindado por los prestadores a través de los planteles telefónicos exteriores e interiores, enlaces, centrales y demás equipamientos que integran sus redes, necesarios a tal fin. *Art. 37.-* Los derechos y obligaciones de los prestadores del servicio llegan hasta los puntos terminales de la red, que serán: a) En inmuebles con cableado interno: hasta la caja de distribución del inmueble. b) En inmuebles sin cableado interno: hasta la roseta de transición, del alambre de bajada al alambre de instalación interna. Los prestadores están obligados al mantenimiento ordinario, sin costo adicional para el cliente, de los equipos terminales de su propiedad conectados en el domicilio del mismo, instalados por la ENTel. o la C.A.T., en virtud de los planes convenidos por dichas empresas. *Art. 38.-* Los prestadores podrán, por razones técnicas, cambiar el número de teléfono y la central a que estén conectados los servicios de sus clientes, sin cargo para los mismos. Dicha modificación deberá ser notificada por escrito con una anticipación de cuarenta y cinco días, salvo en caso de fuerza mayor. Durante los treinta días posteriores a dicho cambio deberán brindar un servicio gratuito de información del nuevo número. *Art. 39.-* Los prestadores están

obligados a publicar en los diarios de mayor circulación de la zona correspondiente los cambios globales de características con diez días de anticipación. *Art. 40.*- Los prestadores, o las personas que ellos indiquen, están facultados en forma exclusiva para realizar todo trabajo que sea necesario en la red telefónica pública o en sus planteles interiores, exteriores o centrales. Cualquier trabajo efectuado por personas distintas a las establecidas en el presente artículo será considerado clandestino, en cuyo caso, y cuando se trate de instalaciones, conexiones, enlaces y equipos conectados directa o indirectamente a la red telefónica pública, el prestador procederá a desconectar y retirar los cables involucrados. *Art. 41.*- Los prestadores están obligados a asegurar la continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de la prestación del servicio básico telefónico correspondiente a su licencia. *Art. 42.*- Los prestadores suministrarán al cliente, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de su domicilio. *Art. 43.*- Los prestadores deberán incorporar en forma automática y gratuita el nombre, domicilio, localidad y número de teléfono del cliente en la guía telefónica de la zona correspondiente. Cualquier modificación, incluyendo la figuración en guía del inquilino o la no figuración en guía, deberá ser expresamente solicitada por el cliente, pagando una tarifa si correspondiere. *Art. 44.*- Sin perjuicio de lo establecido por la cláusula transitoria del art. 48 para el período de exclusividad, las fallas en la red telefónica pública deberán repararse tomando como pauta los tres días hábiles desde la recepción del reclamo del cliente. En los casos en que los prestadores excedan las pautas mencionadas por impedimentos técnicos graves, deberán, dentro de los diez días posteriores a lo establecido en dichas pautas, notificar por escrito al cliente y a la autoridad de aplicación el motivo debidamente fundado, con mención de las causas técnicas específicas que imposibilitaron el restablecimiento del servicio en el plazo indicado y señalando la fecha en que el servicio será restablecido. La autoridad de aplicación resolverá la razonabilidad de lo explicitado. *Art. 45.*- En caso de reclamos de clientes por incumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento, con excepción de los casos previstos en los arts. 19 y 44, los prestadores deben resolverlos en el plazo de quince días. Vencido dicho plazo se aplicará el procedimiento del segundo párrafo del art. 44. *Art. 46.*- Los prestadores están obligados a establecer transitoriamente un servicio telefónico público que permita comunicarse a los clientes de una zona donde, por efecto de obras de telecomunicaciones de magnitud, se presuma que la incomunicación de grandes grupos de clientes se prolongará por más de quince días. Título VI: De las cooperativas *Art. 47.*- En los casos en que sociedades cooperativas presten el Servicio Básico Telefónico a sus asociados, regirán las disposiciones establecidas en sus Estatutos o Reglamentos Internos. Los aspectos no contemplados en éstos se regirán por las disposiciones del presente reglamento. Título VII: Disposiciones finales y transitorias Capítulo I: Disposiciones transitorias *Art. 48.*- Atento al estado de la red y las condiciones de transferencia de las líneas y bienes de la ENTel., durante el período de exclusividad en la prestación del servicio básico telefónico, se tendrán en cuenta las siguientes metas establecidas por el anexo I y X.1 del D 62/90 y sus modifs. a los efectos de la reparación de fallas en la red telefónica pública: METAS OBLIGATORIAS DEMORAS EN REPARAR FALLAS EN LA RED TELEFÓNICA LOCAL

Demoras en días de reparación:				Año:					1992		1993	
1994	1995	1996	Región Norte:	9nn	7n	6n	5n	3n	Región Sur:		7,5	
7n	6n	5n	3n	En los casos en que los prestadores excedan las pautas mencionadas por impedimentos técnicos graves, deberán, dentro de los quince días posteriores a lo establecido en dichas metas, notificar por escrito al cliente y a la autoridad de aplicación el motivo debidamente fundado, con mención de las causas técnicas específicas que imposibilitaron el restablecimiento del servicio en el plazo indicado y señalando la fecha en que el servicio será restablecido. La autoridad de aplicación resolverá la razonabilidad de lo explicitado. <i>Art. 49.</i> - Los prestadores del servicio básico telefónico deberán, por esta única vez, publicar en los diarios de mayor circulación nacional y local, el texto del presente reglamento. <i>Art. 50.</i> - Los prestadores del servicio básico telefónico otorgarán un plazo de dos años a partir de la fecha de vigencia del presente reglamento para que se regularicen las situaciones que contravengan lo dispuesto en el art. 29. Durante este período los clientes tendrán derecho a requerir resguardo de titularidad, pagando la tarifa correspondiente. <i>Art. 51.</i> - Durante el período de exclusividad definido por el D 62/90, en relación a la definición de prestador del art. 4, se consideran tales a las dos licenciatarias, los operadores independientes y la sociedad prestadora del servicio internacional, en los términos del cap. 19 del anexo I, del mencionado decreto. Capítulo II: Disposición final <i>Art. 52.</i> - El texto del presente reglamento estará a disposición de los clientes en las oficinas comerciales de los prestadores del servicio y será insertado en la guía de clientes a partir de la edición del año 1993, y en todos los años subsiguientes a partir de esta fecha. <b>Referencias: D 62/90: 1990-A-82 - D 731/89: -C-2644 - D 1185/90: 1990-B-1466 - D 2332/90: 199-A-123.</b>								