

Legislación Nacional

DECRETO 1674/1993 SERVICIO TELEFÓNICO Reglamento General del Servicio Básico Telefónico. Modificación del 9/8/1993; publ. 13/8/1993 El presidente de la Nación Argentina decreta: Art. 1.- Apruébase el título "de las infracciones al presente reglamento", integrante del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT), que como anexo I forma parte del presente. Art. 2.- Incorpórase al art. 4 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT) el párrafo siguiente: "Notificación fehaciente: Se considerará tal a la efectuada por cualquier medio que de certeza de la fecha de recepción del instrumento en que se recibió la notificación y de su contenido". Art. 3.- Derógase el inc. f) del art. 10 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT) aprobado por D 1420 de fecha 7 de agosto de 1992. Art. 4.- Incorpórase al art. 19 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT) el texto del art. 1 de la res. 4683 de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, de fecha 4 de diciembre de 1992, el que quedará redactado de la siguiente manera: *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. Dicha aclaración deberá ser hecha en el plazo de treinta (30) días corridos de recibido tal reclamo. Excedido ese plazo, y en caso de considerarse correcta la factura impugnada, sólo deberán cobrarse los recargos por mora correspondientes a esos treinta (30) días. Art. 5.- Sustitúyese el art. 20 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT), el que quedará redactado de la siguiente manera: *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. Art. 6.- Incorpórase al Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT) como cap. V, tít. I, los arts. 1, 2, 3, 4 y 5 de la res. 3567 de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones de fecha 14 de octubre de 1992 modificada por su similar 4837 de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones de fecha 21 de diciembre de 1992. Art. 7.- Incorpórase como último párrafo del art. 24 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT) el siguiente texto: "En las dependencias de atención al público los prestadores deberán exhibir carteles indicadores consignando que se encuentran a disposición del público el Libro de Quejas, el cuadro tarifario vigente y ejemplares del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT)". Art. 8.- La Comisión Nacional de Telecomunicaciones reglamentará las disposiciones de los arts. 38 y 66 de la L 19798 quedando derogadas a partir del dictado de tales reglamentaciones las disposiciones que las contradigan de rango inferior al de ley. Las nuevas disposiciones se incorporarán al Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT). Art. 9.- La Comisión Nacional de Telecomunicaciones deberá dictar un (1) texto ordenado del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT) en un plazo de treinta (30) días a partir de la publicación del presente. Art. 10.- Comuníquese, etc.

MENEM - CAVALLO. _____ ANEXO I DE LAS INFRACCIONES AL REGLAMENTO GENERAL DEL SERVICIO BÁSICO TELEFÓNICO *Art. 1.-* Los prestadores del Servicio Básico Telefónico sancionados en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente reglamento, con apercibimiento en los casos de infracciones leves y con multa en los casos de infracciones graves o gravísimas. *Art. 2.-* La Comisión Nacional de Telecomunicaciones verificará los incumplimientos denunciados y una vez comprobada la falta evaluará la sanción a aplicar considerando las siguientes circunstancias: a) La gravedad de la falta; b) Los antecedentes del prestador en relación al cliente; c) Sus antecedentes generales; d) Las reincidencias; e) La Comisión de faltas similares que afecten a la misma zona de clientes; f) El ocultamiento deliberado de la situación infraccional mediante registraciones incorrectas, declaraciones erróneas u otros arbitrios similares; g) El reconocimiento de la infracción; La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá rechazar sin más trámite aquellas denuncias que sean manifiestamente improcedentes. *Art. 3.-* De comprobarse el caso del inc. e) del artículo anterior, o cuando el mismo abarcara, a criterio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, un número importante de clientes, con la consiguiente repercusión social, las infracciones, a efectos de la imposición de sanciones, serán calificadas con un grado superior al previsto en los arts. 4 y 5 del presente título y con el máximo de la multa si fueren infracciones al art. 6. De verificarse el caso del inc. f) del art. 2, se aplicará el máximo de la sanción prevista. *Art. 4.-* En los casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados y comunicados a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones dentro de los tres (3) días hábiles de acaecidos no se aplicarán sanciones. Los prestadores arbitrarán los medios que permitan subsanar las causas que originen la o las infracciones para lo cual y a solicitud de éstos, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso no se aplicarán sanciones. *Art. 5.-* Se considerarán infracciones leves: a) No suministrar al cliente, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de su domicilio. b) No reparar las fallas del servicio en el plazo previsto y hasta el doble de dicho plazo. En caso de reincidencia, con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de un (1) año aniversario, la infracción se considerará grave. *Art. 6.-* Se considerarán infracciones graves: a) No informar al cliente en el plazo previsto y hasta el doble de tiempo del mismo, la existencia de disponibilidades y el

plazo de instalación para el cambio de domicilio. b) No respetar la prioridad para cambio de domicilio. c) No respetar el plazo para la remisión de facturas. d) No descontar al cliente el importe proporcional del abono por el lapso de tiempo que hubiere estado interrumpido el servicio, cuando así correspondiere. e) No tratar al cliente con corrección, cortesía y diligencia, o no brindar respuesta adecuada a sus peticiones. f) No exhibir al cliente la información sobre la que está basada su facturación o suministrarle el detalle impreso, en los términos del párr. 1 del art. 27 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT). g) No efectuar el mantenimiento ordinario, sin costo adicional para el cliente, de los equipos terminales que hubieran sido instalados por la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTel) o la Compañía Argentina de Teléfonos (CAT), o en virtud de los planes convenidos por dichas empresas. h) No notificar al cliente con la antelación debida el cambio de su número de teléfono o no brindar dentro de los treinta (30) días posteriores al cambio un servicio gratuito de información del nuevo número. i) No publicar los cambios globales de características o hacerlo fuera de los plazos previstos. j) No reparar las fallas del servicio en el plazo previsto y hasta el triple del tiempo del mismo. k) No notificar al cliente o a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones en el plazo previsto lo dispuesto por el párr. 2 del art. 44 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT). *Art. 7.-* Se considerarán infracciones gravísimas: a) No notificar por medio fehaciente en el plazo previsto que el servicio será dado de baja. b) Suspende el servicio durante el tiempo de investigación del reclamo ante la prestadora. c) No instalar servicios telefónicos públicos en el caso previsto por el art. 46 del Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (RGSBT). d) No notificar al cliente el cambio de su número de teléfono. *Art. 8.-* Las infracciones no contempladas en los artículos anteriores serán evaluadas de conformidad con lo previsto en el art. 2 del presente título y la multa a aplicar, de corresponder, no será inferior a mil (1000) pulsos telefónicos ni superior a un millón (1.000.000) de pulsos telefónicos, salvo en caso de reincidencia con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de un (1) año aniversario. En tal situación los límites se incrementarán en un cincuenta por ciento (50%) por cada reincidencia. *Art. 9.-* Las multas no serán inferiores a mil (1000) pulsos telefónicos ni superiores a cien mil (100.000) pulsos telefónicos para las calificadas como grave; ni inferiores a diez mil (10000) pulsos telefónicos ni superiores a un millón (1.000.000) de pulsos telefónicos para las calificadas como gravísimas. En caso de reincidencia, con relación al mismo cliente y por la misma falta dentro del transcurso de un (1) año aniversario, los límites se incrementarán en un cincuenta por ciento (50%) por cada reincidencia. *Art. 10.-* Al aplicar sanciones de multa, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, podrá disponer que la sancionada abone parte o la totalidad de la penalidad mediante la acreditación de la cantidad de pulsos libres que se determine, en la siguiente o siguientes facturaciones del cliente afectado. La cantidad de pulsos libres determinados se graduará de acuerdo al perjuicio sufrido por el cliente y con el monto promedio de sus seis (6) últimas facturaciones, o en su caso con el de la factura promedio general de la categoría del cliente. La acreditación de pulsos mencionada no implicará renuncia del cliente a efectuar, en sede judicial, los reclamos que considere pertinentes. *Art. 11.-* Las multas deberán ser pagadas dentro de los treinta (30) días corridos de haber quedado firme, bajo apercibimiento de ejecución. Dentro de los máximos establecidos la Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá aplicar multas por cada día en que los prestadores persistan en el incumplimiento de sus obligaciones. *Art. 12.-* Las infracciones tendrán carácter formal y se configurarán con independencia del dolo o culpa de los titulares de las licencias o permisos y de las personas por quienes aquéllos deban responder. *Art. 13.-* El acto sancionatorio firme en sede administrativa constituirá antecedente válido a los fines de la reiteración de la infracción. *Art. 14.-* En la aplicación de las sanciones establecidas en el presente título, se seguirá el procedimiento que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, el que deberá asegurar el derecho de defensa del imputado. A tales efectos deberá notificársele la imputación y otorgársele un plazo no inferior a diez (10) días hábiles administrativos para la producción del descargo pertinente. *Art. 15.-* Cuando se dé traslado del reclamo de un (1) cliente y el prestador no lo conteste en el plazo establecido, se tendrá por consentida la denuncia formulada, procediéndose de la forma prevista en el art. 1. *Art. 16.-* El acto administrativo que imponga o rechace la aplicación de la sanción establecida en el art. 1 del presente no será pasible del recurso de alzada establecido en el art. 33 del D 1185 de fecha 22 de junio de 1990.

Referencias: Ley Nacional de Telecomunicaciones -L 19-19-B-1004 - D 1185/90: 1990-B-1466 - D 1420/92 -Reglamento General del Servicio Básico Telefónico-: LA 19-B-1980 - C.N.T. res. 3567/92: 19-C-3812 - C.N.T. res. 4683/92: 19-C-3814.