

Secretaría de Comunicaciones
Resolución 441/2000 (Boletín oficial N°29.511, 25/10/00)

Norma aclaratoria sobre el procedimiento de prescripción reglado por la Resolución S.C. N° 2724/98 y modificatorias, con la finalidad de que los licenciatarios del servicio telefónico de larga distancia (OLD) y el Administrador de la Base de Datos (ABD) ajusten su accionar a efectos de asegurar beneficios para el cliente y preservar la competencia.

Buenos Aires, 13/10/2000

VISTO el Expediente N° 7529/2000 del registro de la Comisión Nacional de Comunicaciones, y

CONSIDERANDO:

Que la Gerencia de Control de la Comisión Nacional de Comunicaciones en su informe de fecha 13 de septiembre del año en curso señala, que se han detectado numerosos reclamos de clientes del servicio básico telefónico, relacionados con el procedimiento de prescripción reglado por la Resolución S.C. N° 2724/98 y modificatorias.

Que sin perjuicio de que tales reclamos deben ser analizados en particular a efectos de la determinación de las responsabilidades que pudieren corresponder a cada una de las partes involucradas en el proceso de prescripción, resulta necesario, luego de analizar las normas vigentes en la materia, aclarar determinados aspectos de la regulación a fin de que los licenciatarios del servicio telefónico de larga distancia (OLD) y el Administrador de la Base de Datos (ABD), ajusten su accionar a tales disposiciones, ya que el procedimiento de prescripción debe aparejar beneficios para el cliente y preservar la competencia.

Que en tal sentido debe tenerse presente que en la etapa en régimen, y de conformidad con el artículo 18 del Reglamento General de Prescripción del Servicio de Larga Distancia aprobado por Resolución S.C. N° 2724/98, el cliente para que pueda prescribirse a un Licenciatario de Larga Distancia (OLD), deberá comunicarse con el mismo, informándole determinados datos, tales como nombre, apellido, número de documento, línea a prescribir, período de permanencia al anterior licenciatario de larga distancia y nombre del licenciatario local que le presta el servicio.

Que el artículo 37 del reglamento precitado establece que las solicitudes de prescripción deben ser verificadas telefónicamente por el Administrador de la Base de Datos (ABD) para confirmar el consentimiento del cliente en la elección del licenciatario de larga distancia, que dichas verificaciones deben ser grabadas y las grabaciones conservadas como mínimo nueve (9) meses, entendiéndose que el resultado de la verificación telefónica es positivo cuando el cliente, confirme lo señalado en la solicitud de prescripción y negativo cuando el cliente no reconozca haber seleccionado al licenciatario de larga distancia que figura en la solicitud de prescripción.

Que surge del duodécimo considerando del acto a que venimos refiriendo que en la etapa de régimen de prescripción los clientes podrán prescribirse por medio telefónico o electrónico.

Que posteriormente esta Secretaría dictó la Resolución N° 62/00, de cuyo octavo considerando surge que "...los clientes para que puedan prescribirse a un Licenciatario de Larga Distancia, deberán comunicarse con el mismo, por medio telefónico, fax o email, etc., sin necesidad de firmar la solicitud de prescripción".

Que el artículo 1° del acto citado en el considerando precedente aprobó las modificaciones consensuadas, por el Comité de Operadores de Larga Distancia al Anexo V del Contrato para la Integración, Administración y Mantenimiento de la Base de Datos del Servicio de Telefonía de Larga Distancia y la Verificación de la Selección del Operador de Larga Distancia por Presuscripción, firmado oportunamente con la empresa NCS Argentina S.A. (ABD) y su incorporación a dicho documento.

Que de las modificaciones aprobadas surgen tres opciones para el acceso a la presuscripción del Licenciatario de Larga Distancia: Presuscripción con Formularios, Envío Electrónico de Formularios, Presuscripción con validación y verificación en tiempo real.

Que el apartado 2) “Glosario”, define como: “Transacciones Canceladas a aquellas que habiendo cumplido con el proceso de validación electrónica son verificados por el ABD siendo el resultado de dicha verificación el no contacto con el Cliente, o en su defecto si se hubiera contactado la verificación negativa; Transacciones Rechazadas a aquellas rechazadas por el ABD en el proceso de validación electrónica; Transacciones Inválidas, las que habiendo cumplido con el proceso de validación son verificados telefónicamente y el cliente niega haber suscripto al operador de larga distancia.

Que asimismo, el apartado 3), titulado “Procedimiento de Etapa en régimen (21/3/2000 en adelante)”, establece los procedimientos opcionales que puede arbitrar el OLD para que el cliente presuscriba.

Que la “Presuscripción con validación y verificación en tiempo real: Supuestos”, comprende el procedimiento que permite al Operador de Larga Distancia (OLD) transferir al ABD en forma electrónica o verbal los datos obligatorios y opcionales para la validación electrónica y verificación telefónica de la línea en forma inmediata.

Que el mismo apartado, bajo la denominación “Procedimiento Secuencial” determina que el OLD se contacta con el ABD y le transfiere los datos obligatorios (Nombre del OLD, Nro. de Línea a verificar, nombre y apellido del cliente, tipo y número de documento del cliente) y opcionales (nombre y apellido del referente, tipo y número de documento del referente, banda horaria preferida de contacto), en forma electrónica o verbal. También explicita que en el caso que la transferencia sea verbal, deberá efectuarse de acuerdo al “script” definido a tal fin y el ABD le asignará un número de transacción, el cual estará compuesto por el PQR, Número de Línea, Nro. Secuencial asignado por ABD y Dígito Verificador”.

Que asimismo se entendió que “...el resultado de la verificación telefónica es positivo cuando el cliente o referente reconozca haber seleccionado el OLD que tramitó la operación habiendo respondido correctamente a las preguntas del “script” definido a tal fin...”.

Que en este contexto y toda vez que como ya se ha expresado los datos referidos al referente son de carácter opcional, la figura del mismo dentro del procedimiento de presuscripción implica que puede participar en algunos de sus tramos, sin que de ninguna manera el cliente deba resultar excluido.

Que de las normas hasta aquí analizadas no puede inferirse que el concepto “cliente” pueda tener a los fines de esta reglamentación una interpretación que se aparte de la definición contenida en

el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico aprobado por Resolución S.C. N° 10059/99, cuyo artículo 4° dispone que “La calidad de cliente se adquiere por cualquiera de los siguientes modos: a) Por perfeccionamiento con la empresa del correspondiente contrato de prestación de servicio. b) Por decisión judicial o administrativa, dictada por la Autoridad de Aplicación”.

Que en esta instancia corresponde señalar que el contrato a que alude la norma es el celebrado con el operador local, ya que lo que se presuscribe es la línea por él habilitada.

Que si bien podría argüirse que al segmentarse la prestación del servicio básico telefónico en local y de larga distancia nacional e internacional, la prescripción introduce una nueva forma de contratación, no es menos cierto que tal contratación debe reunir requisitos mínimos que permitan concluir que se ha respetado el derecho del cliente, mediante el conocimiento concreto, indubitable y probable de lo que éste ha contratado.

Que en este orden de ideas, teniendo presente que es el cliente quien debe participar en la elección de un nuevo operador de larga distancia y la naturaleza de alguno de los reclamos efectuados ante la Comisión Nacional de Comunicaciones, corresponde destacar que la actividad desarrollada por empresas contratadas por los OLD a efectos de lograr la adhesión de clientes al servicio de larga distancia (vg. telemarketing), metodología no contemplada expresamente por la regulación actualmente vigente, requiere para su implementación dotarla de los elementos necesarios que garanticen la transparencia y los derechos del cliente.

Que por otra parte el ofrecimiento de planes o beneficios a los clientes a fin de que estos prescriban a un determinado OLD, deben ser absolutamente claros en la determinación del mismo, el período de validez, la forma en que será efectivizado, debiendo el licenciario del servicio telefónico de larga distancia (OLD), en el caso de concretarse la prescripción hacer llegar al cliente las condiciones ofrecidas.

Que por otra parte la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 determina que quienes presten servicios deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

Que la norma citada en el considerando precedente estatuye, en relación a la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, que ésta obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice debiendo contener fecha precisa de comienzo y finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones; señalando que las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tiene por incluidas en el contrato con el consumidor.

Que específicamente y respecto de la información a brindar a usuarios de servicios públicos domiciliarios, a los que en el caso la norma en trato resulta de aplicación supletoria, las empresas prestadoras deben entregar constancia escrita de las condiciones de prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes.

Que por otra parte dicha ley al regular la venta por correspondencia y otras define la misma como aquellas en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta se realiza por iguales medios, admitiendo para este supuesto la revocación de aceptación por parte del consumidor en el plazo de cinco días corridos contados a partir de la

fecha en que se celebre el contrato, sin responsabilidad alguna, indicando que esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

Que el comercio electrónico de servicios y bienes introduce variantes en el acuerdo comercial escrito, de allí que deben reguardarse determinados recaudos en cuanto a su formación y perfeccionamiento, tales como la confidencialidad y las constancias de recepción de la oferta y de su aceptación, por cuanto ello hacen a la validez probatoria del mismo.

Que en nada obstaculiza la definición de cliente contenida en el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, el acceso a la prescripción de los locatarios de inmuebles, ya que el afecto su artículo 22 establece que “Cuando el pago de la factura se encontrare a cargo de un tercero distinto del titular, por ser locatario del inmueble donde se presta el servicio, el cliente podrá solicitar al prestador la figuración en la factura de sus datos y los del inquilino”.

Que tal disposición indica que para que el locatario pudiera acceder a la prescripción debería mediar la intervención del cliente, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22, debiendo incorporarse la figura del locatario al procedimiento de prescripción.

Que asimismo corresponde precisar la intervención del referente y la necesaria intervención del cliente o inquilino en los procedimientos de prescripción.

Que la presente medida aclara los alcances de la reglamentación vigente en materia de prescripción y los derechos del consumidor que surgen de la Ley 24.240.

Que ha tomado la intervención que le compete el servicio jurídico permanente del organismo correspondiente.

Que la presente se dicta en uso de las atribuciones emergentes del Decreto N° 772/00.

Por ello,

EL SECRETARIO
DE COMUNICACIONES
RESUELVE:

Artículo 1° — Cliente: Aclárase que, en algunas de las etapas del procedimiento de prescripción, deberá participar necesariamente el cliente del servicio telefónico, entendiéndose por tal a aquel que reúna las condiciones definidas en el artículo 4° del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, aprobado por Resolución S.C. N° 10059/99.

Art. 2° — Inquilino: Aclárase que la prescripción podrá ser efectuada por todo tercero distinto del cliente —titular de la línea— siempre y cuando el pago de la factura se encuentre a su cargo por haber cumplimentado el procedimiento del artículo 22 del Reglamento General del Cliente del Servicio Básico Telefónico. Dicha información deberá constar en las bases de datos con que cuenta el ABD y ser verificado por el mismo.

Art. 3° — Aclárese que en razón de lo dispuesto en los artículos anteriores, el cliente y/o inquilino podrán indicar al operador de larga distancia un referente, quién podrá confirmar la prescripción ante el ABD, aportando los datos opcionales —nombre y apellido, número de documento,

parentesco y banda horaria preferida de contacto— que figuran en las modificaciones al Anexo V del Contrato para la Integración, Administración y Mantenimiento de la Base de Datos del Servicio de Telefonía de Larga distancia y la Verificación de la selección del Operador de Larga Distancia por Prescripción, aprobado por Resolución S.C. N° 62/00. Esta operación podrá ser iniciada ante el operador de larga distancia por un referente —que deberá indicar su nombre y apellido, parentesco, número de documento, banda horaria preferida de contacto al cliente o inquilino— correspondiendo solamente al cliente o inquilino la verificación ante el ABD confirmando la solicitud del referente.

Art. 4° [Plazo ampliado por la Resolución N° 96/01] — Aclárase que la prescripción realizada a través del procedimiento de validación y verificación en tiempo real obliga al OLD seleccionado a dar cumplimiento al artículo 25 de la Ley 24.240 remitiendo al cliente o inquilino, en un plazo de cuarenta y ocho horas, al oferta oportunamente comunicada, contados a partir del momento en que se produce la verificación por parte del ABD.

Art. 5° — Aclárase que el ABD deberá informar en el “script” el contenido del artículo 34 de la Ley 24.240.

Art. 6° — Regístrese, comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Henoch D. Aguiar.

Texto digitalizado y revisado de acuerdo al original del Boletín Oficial, por el personal del Centro de Información Técnica de la Comisión Nacional de Comunicaciones.