

Secretaría de Comunicaciones

Resolución 242/2006 (Boletín Oficial Nº 31.052, 13/12/06)

Apruébase la Norma de Aplicación para Tarjetas Prepagas para servicios de Telecomunicaciones (T.P.T.).

Bs. As., 7/12/2006

VISTO el Expediente Nº 5529/2002 del Registro de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece que “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”, debiendo las autoridades proveer a la protección de esos deseos.

Que, a los efectos de propender a la protección de los derechos de los consumidores, se estima oportuno elaborar una norma que reglamente el uso de Tarjetas Prepagas para servicios de Telecomunicaciones (T.P.T.).

Que se ha tenido en cuenta para elaborar esta norma de aplicación, lo establecido en el Anexo I del Decreto Nº 764 de fecha 3 de septiembre de 2000, respecto de las obligaciones hacia los clientes y/o usuarios, que determina “Garantizar a los Clientes y Usuarios la transparencia de la información y de las condiciones de contratación, así como la publicidad de los precios de los servicios que presten, sin establecer condiciones irrazonables que impidan el ejercicio de la libertad de opción entre Prestadores”.

Que en ese contexto, es menester adoptar los recaudos necesarios en orden a evitar dificultades o inconvenientes al momento de utilizar los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad prepaga.

Que se plantea la necesidad de identificar al Licenciatarario que presta el servicio, con el fin de no colocar a los usuarios en una posición desfavorable, generada por la dificultosa identificación del Prestador responsable.

Que, asimismo, se debe velar por la transparencia del mercado y evitar que la existencia de tarjetas emitidas irregularmente perjudique a los Prestadores debidamente encuadrados en la normativa, significando ello un supuesto de competencia desleal y/o de fraude.

Que también resulta conveniente el establecimiento de un Registro de Tarjetas prepagas para servicios de Telecomunicaciones (T.P.T.), en el ámbito de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE

PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, con el fin de brindar dicha información a quien lo solicite, asegurar la transparencia y la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, así como facilitar el posterior contralor.

Que resulta menester adoptar las medidas tendientes a fiscalizar que los operadores que prestan servicios a través de la modalidad de T.P.T., sean titulares de la correspondiente Licencia de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, prevista en el Anexo I del Decreto N° 764, de fecha 3 de septiembre de 2000, y se encuentren registrados para prestar dicho servicio al público.

Que el avance permanente de la tecnología permite el desarrollo de nuevas formas de acceso a los servicios bajo la modalidad prepago, diferentes a la conocida en la actualidad como tarjeta de prepago y que deben ser tenidas en cuenta en la presente norma en función de la defensa del consumidor.

Que el inciso k) del Artículo 6° del Decreto N° 1185 de fecha 22 de junio de 1990 al normar las facultades y deberes de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, establece como una de las funciones propias del organismo “Controlar y fiscalizar la prestación de servicios en régimen de competencia para asegurar el mantenimiento de la misma, así como el respeto de las restricciones impuestas por las licencias u otros actos administrativos respectivos”.

Que en el Artículo 9° del Decreto precitado se establece entre las funciones de ese Organismo de Control, la de asistir a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, en materia de licencias, autorizaciones y permisos.

Que en tal sentido, se han expedido las áreas técnicas de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Que la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MINISTERIO DE ECONOMIA Y PRODUCCION ha tomado la intervención que le compete, conforme lo establecido en el Artículo 9° del Decreto N° 1142 de fecha 26 de noviembre de 2003.

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 1142 de fecha 26 de noviembre de 2003.

Por ello,
EL SECRETARIO
DE COMUNICACIONES
RESUELVE:

Artículo 1° — Apruébase la Norma de Aplicación para Tarjetas Prepagas para servicios de Telecomunicaciones (T.P.T.) que, como Anexo I, forma parte de la presente Resolución.

Art. 2° — Aclárase que para todos los tipos de tarjetas relacionadas con los servicios de telecomunicaciones previamente contratados por el usuario, se aplica lo prescripto

en la presente Resolución, con excepción del precio de las llamadas que debe estar asociado a los términos y condiciones de cada plan, oportunamente suscrito.

Art. 3º — Créase el Registro de Tarjetas Prepagas para servicios de Telecomunicaciones en el ámbito de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, el que no implicará la creación de cargos y/o modificaciones de la estructura administrativa para los agentes de la administración pública nacional que fueren designados y, en el que se inscribirán las tarjetas que cumplan con los requisitos establecidos en el Anexo I de la presente Resolución.

Art. 4º — A los fines de la efectiva implementación del Registro creado por el Artículo 3º, instrúyase a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES para que en el plazo de QUINCE (15) días hábiles, a partir del dictado de la presente, apruebe el funcionamiento y la operación del mismo.

Art. 5º — Dispónese que a partir de los CIENTO OCHENTA (180) días corridos de su publicación los Licenciarios de servicios de telecomunicaciones no podrán emitir T.P.T., sin estar éstas inscriptas en el respectivo Registro indicado en el Artículo 3º; pudiéndose registrar las mismas a partir de TREINTA (30) días hábiles de la publicación de la presente Resolución.

Art. 6º — Establécese un plazo de TRESCIENTOS SESENTA (360) días corridos, a partir de la publicación de la presente Resolución, para el retiro del mercado de las tarjetas no registradas. Los créditos existentes en tarjetas en poder de los usuarios y alcanzadas por esta medida, serán tratadas conforme el procedimiento estipulado en el Artículo 8º.

Art. 7º — Establécese que el acceso a los servicios que se ofrezcan a través de las T.P.T. deberá ser gratuito.

Art. 8º — Establécese que los Licenciarios deberán acreditar a sus clientes una cantidad equivalente al valor del crédito disponible en la T.P.T. por toda tarjeta que no permita acceder al servicio para el cual fue adquirida y siempre que no hubiera operado su vencimiento. El método de acreditación será de libre determinación por el Prestador sin que ello signifique cargos extras para el usuario. La acreditación a favor del cliente, deberá ser efectuada en un plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas, a partir de su reclamo.

Art. 9º — El usuario tendrá derecho a reclamar la reposición del crédito disponible en la T.P.T. dentro de los SESENTA (60) días corridos de operado el vencimiento de la misma.

Art. 10. — Dispónese que el crédito remanente insuficiente en la T.P.T. para efectuar comunicaciones debe ser acreditado por los Prestadores bajo alguna modalidad a favor del cliente, de conformidad al método que el Prestador determine, sin que ello signifique cargos extras para el usuario.

Art. 11. — Para aquellas cuestiones no contempladas en el presente régimen y demás normativa vigente aplicable en materia de telecomunicaciones, se aplicará

supletoriamente la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y sus modificatorias.-

Art. 12. — Determinase que los Prestadores que ofrezcan la modalidad prepaga a través de otros medios o soportes diferentes a las T.P.T. deberán, previamente, presentar ante la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES organismo descentralizado de la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, un informe describiendo esa metodología para su registración en base a los criterios establecidos en la presente Resolución.

Art. 13. — La inscripción en el registro creado por el Artículo 3° de la presente, no implica la aprobación de las condiciones de prestación declaradas, rigiendo al respecto la normativa aplicable a cada servicio.

Art. 14. — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Carlos L. Salas.

ANEXO I

NORMAS DE APLICACION PARA TARJETAS PREPAGAS PARA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

1. OBJETO

El objeto de la presente norma es establecer los requisitos que deben cumplir las Tarjetas Prepagas ofrecidas para el acceso a servicios de telecomunicaciones y los procedimientos aplicables para su inscripción en el Registro de T.P.T.

2. ALCANCE

Esta norma alcanza a los Licenciarios de Servicios de Telecomunicaciones que comercializan los mismos a través de la modalidad de T.P.T.

3. DEFINICIONES

C.N.C.: COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES.

TARJETA PREPAGA PARA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (T.P.T.): es aquella tarjeta registrada por un Licenciario de Servicios de Telecomunicaciones la cual, mediante la realización de un pago anticipado, permite acceder a dichos servicios debitando los importes correspondientes a su uso.

MODELO DE T.P.T.: formato dado por el Prestador a la T.P.T. para su inscripción, de acuerdo a la normativa presente.

NUMERO DE TARJETA: identificación unívoca de cada una de las T.P.T. emitidas conforme el modelo inscripto, cuyo registro debe ser mantenido por cada Licenciario y estar disponible para su inspección ante requerimientos de la C.N.C.

NUMERO DE REGISTRO: número de inscripción que otorga la C.N.C. para ser asignado al modelo de T.P.T. que cumple con los requisitos establecidos en la presente norma.

NUMERO O DIRECCION DE ACCESO A LOS SERVICIOS: es aquel que, conforme a la normativa vigente, permite a los usuarios acceder al uso de los servicios.

CLAVE: código de identificación (P.I.N. u otro) que valida y habilita la T.P.T. para el acceso al servicio correspondiente.

PLAZO DE UTILIZACION DE LA T.P.T.: es el período de tiempo que dispone el usuario a partir del primer uso exitoso de la T.P.T.

FECHA DE VIGENCIA: es la fecha indicada por el Prestador en la T.P.T., hasta la cual se garantiza el acceso a los servicios ofrecidos.

FECHA DE VENCIMIENTO: fecha a partir de la cual no se garantiza el acceso a los servicios ofrecidos, que puede estar dada por la finalización del plazo de utilización o por la fecha de vigencia, la que ocurra primero.

4. PRINCIPIOS GENERALES

4.1 Sólo podrán solicitar la inscripción en el Registro de T.P.T. los Licenciarios mencionados en el Punto 2.

4.2 Esta norma no es de aplicación para el Servicio Móvil Marítimo (SMM) y para el Servicio de Reducida Potencia (SRP).

4.3 Toda modificación de precios y/o tarifas realizada en el marco de la normativa vigente, deberá ser informada a la CNC en forma previa a su entrada en vigencia. Para el caso que dicha modificación represente un incremento de precios y/o tarifas, el mismo deberá ser informado con una antelación no menor a los SESENTA (60) días.

4.4 Todo incremento de precios y/o tarifas realizado en el marco de la normativa vigente, deberá ser comunicado a los usuarios a través de una locución con la misma antelación a la citada en el punto 4.3., y anterior a la información del crédito disponible.

4.5 El detalle de los incrementos de precios y/o tarifas realizados en el marco de la normativa vigente, deberá estar disponible en el número de teléfono gratuito de atención al cliente, con la mencionada antelación.

4.6 En el caso de operarse un incremento de precios y/o tarifas realizado en el marco de la normativa vigente, los usuarios podrán optar por continuar con la utilización del servicio o solicitar la devolución en efectivo del crédito disponible en la T.P.T.

4.7 Los Licenciarios están obligados a mantener el resto de las condiciones declaradas en la solicitud de inscripción en el Registro de las T.P.T., salvo expresa autorización de la CNC.

4.8 Los Licenciarios deberán conservar los registros correspondientes a la información asociada a las telecomunicaciones conforme lo normado en la Resolución

Nº 40/2004 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS.

4.9 Los Licenciarios podrán debitar de la T.P.T. solamente por el uso de los servicios ofrecidos, no pudiendo cobrarle al usuario por aquellos casos en los que por cualquier motivo no se logró establecer la comunicación, de conformidad con la normativa vigente.

5. INFORMACION QUE DEBE CONTENER OBLIGATORIAMENTE LA T.P.T.

- a) Número o dirección de acceso gratuito.
- b) Nombre o Razón Social del Licenciario, que debe coincidir con el nombre del titular de la licencia correspondiente.
- c) Número de Tarjeta (no debe repetirse en otra tarjeta del mismo modelo emitida por el mismo Prestador).
- d) Clave (P.I.N. u otro) debidamente protegido.
- e) Valor monetario en moneda de curso legal.
- f) Plazo de utilización.
- g) Fecha de vigencia.
- h) Número telefónico gratuito de atención al cliente, instrumentado por el Prestador de la T.P.T., para efectuar consultas de precios y/o tarifas de las comunicaciones al tiempo de su realización, reclamos y/o recarga de créditos.
- i) Indicar expresamente tipo de servicios a los que alcanza el uso de la T.P.T.
- j) Indicar expresamente si la T.P.T. es recargable. De no consignarse expresamente se interpretará que la tarjeta no es recargable.
- k) Instrucciones para el uso de la T.P.T., indicando la secuencia que permite concretar la comunicación.

6. INFORMACION AL USUARIO

Los Licenciarios serán responsables de proveer junto con la T.P.T. la información que se detalla a continuación, la cual podrá estar contenida en la tarjeta, en el envoltorio o en un folleto adjunto, salvo en los casos en que la misma ya esté explicitada en los términos y condiciones de servicios previamente contratados:

- a) Indicación del área geográfica desde la que se puede acceder al servicio cubierto por la T.P.T.
- b) Para los servicios de telefonía: cuadro indicando precios y o tarifas, y forma de tasación para los principales destinos para los que puede utilizarse la T.P.T., salvo para los casos en que esté explicitado en los términos y condiciones de servicios

previamente contratados.

c) Todo tipo de restricción que corresponda.

d) Indicar en caso de incremento de precios y/o tarifas realizados en el marco de la normativa vigente, que los mismos serán informados con SESENTA (60) días de antelación a su entrada en vigencia, y para el caso que el usuario optara por la devolución de su crédito disponible, indicar el procedimiento.

e) Indicar la forma de acreditación del crédito remanente en los casos que corresponda.

f) Instrucciones de uso de las T.P.T. desde el exterior en caso que resulte aplicable.

g) Definición de fecha de vencimiento de acuerdo a lo establecido en la presente Resolución.

7. INFORMACION QUE DEBE BRINDAR EL SISTEMA

7.1. Después de acceder al servicio mediante la clave el usuario debe recibir la información del crédito remanente en pesos, aún en el caso que el mismo sea insuficiente para establecer cualquier comunicación.

7.2. Después de haber indicado el destino de la comunicación, el usuario debe recibir la información del tiempo restante hasta agotar el crédito de la T.P.T. para ese destino.

7.3. En caso de corresponder, la locución establecida en el punto 4.4. de Principios Generales.

8. SOLICITUD DE INSCRIPCION DE LA T.P.T. EN EL REGISTRO.

8.1 CONDICIONES GENERALES.

a) La documentación que se presenta tiene carácter de Declaración Jurada.

b) Debe presentarse el modelo de la T.P.T. impreso y en medio magnético.

c) El solicitante debe indicar en el formulario el nombre de comercialización de la tarjeta.

d) Las instrucciones y toda otra información contenida en la tarjeta debe estar obligatoriamente en español, siendo optativo agregar otro idioma.

e) El tamaño y formato de la tarjeta debe ajustarse a lo especificado en el punto 8.2.

f) Se presentará el cuadro de precios y/o tarifas de acuerdo a los destinos ofrecidos.

g) Valores faciales con los que se comercializa.

h) Números de acceso y de atención al cliente.

- i) La indicación del ámbito geográfico cubierto por la tarjeta.
- j) La descripción de los servicios a que permite acceder.
- k) Todo tipo de restricción que corresponda.
- l) Indicación de la forma de acreditación del crédito remanente.
- m) Instrucciones de uso de las T.P.T. desde el exterior, en caso de que resulte aplicable.

8.2. FORMATO DE LAS T.P.T.

Se tendrán en cuenta las siguientes pautas:

- a) Anverso: debe estar impreso el valor monetario, en forma indeleble, con tamaño destacado y contrastante con el fondo.
- b) Reverso: debe estar impreso el resto de la información utilizando colores de contraste que faciliten la lectura, utilizando como tipo y tamaño mínimo de 1 milímetro de alto. Los datos y los números de acceso, clave, línea gratuita de atención al consumidor, deberán exponerse en un tamaño de letra no inferior a 1,8 milímetros de alto.

8.3. DOCUMENTACION PARA LA SOLICITUD

- a) Formulario D2.
- b) Número de la Resolución que otorga la licencia del Prestador y de los registros que corresponda.
- c) Documentación según lo establecido en el punto 8.1.
- d) Presentación en original y soporte magnético.

8.4. INSCRIPCION EN EL REGISTRO DE T.P.T.:

- a) El Registro se otorgará mediante Resolución emitida por la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS dentro de los 10 días hábiles de efectuada la solicitud, de no mediar observaciones a la presentación efectuada.

Se considerará otorgado el registro si transcurriere el plazo establecido para la decisión sin que la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES haya formulado observación. Para el supuesto previsto en el párrafo precedente, la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES podrá dejar sin efecto el registro otorgado si determinare ulteriormente que este involucra una violación a la ley o norma reglamentaria aplicable, o es claramente contrario al interés público; así como imponer sanciones a la prestadora que implemente autorizaciones o aprobaciones tácitamente acordadas pese a que incurrir en una patente violación normativa.

b) Si la T.P.T. se modifica en los puntos 8.1. c), h), i), j), y m) se considerará que se trata de otro modelo, en tanto que todo otro cambio deberá ser informado.

c) A cada T.P.T. registrada se le asignará un número identificador según el modelo siguiente: Reg. CNC XXXX/YYYY, donde XXXX representa un número de cuatro dígitos correlativos (asignado por la CNC) e YYYY representa el año del registro.

8.5 RECHAZO DE LA SOLICITUD DE REGISTRO DE T.P.T

Cuando la solicitud presentada sea rechazada, se informará tal decisión con sus fundamentos al solicitante, quien no podrá comercializar la T.P.T. en cuestión.

9. REGISTRO.

a) La COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS a través de su área correspondiente, mantendrá un Registro de las T.P.T. inscriptas conforme los requisitos de la presente Resolución.

b) A través de la página WEB de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado de la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, los usuarios tendrán acceso a la siguiente información: nombre o razón social del Licenciario; nombre de comercialización de la tarjeta; y número de registro.

10. PROHIBICIONES.

Se prohíbe la comercialización de las T.P.T. que no estén debidamente inscriptas en el Registro de T.P.T.

11. SANCIONES.

Será de aplicación en materia de infracciones, sanciones y procedimientos, sin perjuicio de lo indicado en el punto anterior, lo establecido en el Anexo I del Decreto N° 62/90, Anexo I del Decreto N° 764/00 y en el Artículo 38 del Decreto N° 1185/90 y sus modificatorios.

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.