



*Ente Nacional de Comunicaciones*

## **MINISTERIO DE COMUNICACIONES**

### **SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

#### **Resolución 6 - E/2016 (Boletín Oficial N° 33.463, 16/09/16)**

Buenos Aires, 08/09/2016

VISTOS los Decretos N° 798 de fecha 21 de junio de 2016 y N° 1172 de fecha 3 de diciembre de 2003, las Resoluciones N° 490 de fecha 14 de abril de 1997, N° 12 de fecha 6 de septiembre de 2013 de la ex Secretaría de Comunicaciones, y Expediente N° CNC 11186/2012 de la ex Comisión Nacional de Comunicaciones, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que se dicta la presente a efectos de cumplimentar con los objetivos dispuestos por el Decreto N° 798 de fecha de 21 de junio de 2016, el cual aprobó el Plan Nacional para el Desarrollo de Condiciones de Competitividad y Calidad de los Servicios de Comunicaciones Móviles.

Que el mencionado Decreto instruyó al Ministerio de Comunicaciones a dictar normas reglamentarias, entre otras, la actualización del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles prosiguiendo el procedimiento iniciado por Resolución N° 12 del 6 de septiembre de 2013 de la ex SECRETARÍA DE COMUNICACIONES del ex MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS.

Que con relación al Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, el inciso b) del artículo 2 del citado Decreto, establece no sólo el deber de actualización sino también de prever la existencia de mecanismos que permitan a los clientes acceder a información sobre la calidad del servicio y obtener bonificaciones y/o compensaciones en sus servicios ante el incumplimiento de los niveles de calidad establecidos.

Que el artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL 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.

Que por ello, el Gobierno Nacional debe velar por la defensa de los intereses de los clientes del servicio de comunicaciones móviles, generando las condiciones necesarias para que aquellos, en un marco de competencia efectiva, reciban servicios y prestaciones con exigentes estándares de calidad y puedan ejercer efectivamente los derechos garantizados a su favor por el marco legal.

Que en consecuencia, la entonces SECRETARIA DE COMUNICACIONES, dependiente de la PRESIDENCIA DE LA NACION, dictó la Resolución N° 490 de fecha 14



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

de abril de 1997, aprobando el “Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles”, vigente hasta la fecha.

Que el tiempo transcurrido desde la fecha en que se adoptó tal norma, el número de clientes de los servicios móviles ha crecido en forma sostenida, siendo la República Argentina el país con mayor índice de penetración de la telefonía celular de la Región.

Simultáneamente, la evolución en la tecnología en las comunicaciones móviles ha generado una gran variedad de servicios y aplicaciones que exceden en demasía el marco que el regulador tuvo en consideración al dictarse el ya citado Reglamento General de los Clientes de los Servicios Móviles, todo lo cual ha modificado enormemente las relaciones entre los Prestadores de los Servicios Móviles y sus clientes.

Que el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1172/03, en su Anexo V, Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas, prevé un procedimiento de consultas no vinculantes, que involucra en la elaboración de normas a sectores interesados y a la ciudadanía en general, mecanismo éste que ha sido muy valorado por los diversos actores de la Sociedad Civil involucrados en el mejoramiento del funcionamiento del Estado y las instituciones republicanas y que, a la postre, resulta ser muy eficaz en la búsqueda de regulaciones que tengan por objeto el fortalecimiento del sector, el respeto por los consumidores y el crecimiento de inversiones productivas a la luz de la seguridad jurídica.

Que mediante Resolución N° 12 de fecha 6 de septiembre de 2013 de la entonces Secretaria de Comunicaciones dependiente del entonces MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, declaró la apertura del Procedimiento previsto en el Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas, con relación al proyecto del Reglamento de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Móviles, que como Anexo I formaba parte de tal Resolución.

Que a partir del dictado de tal norma, tanto organizaciones de la Sociedad Civil como particulares y empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones han realizado diversas presentaciones sobre el particular, generándose el Expediente N° CNC 9968/2013.

Que a partir de tales presentaciones, sumadas al análisis de legislación de países de la Región y de la Unión Europea y a la propia experiencia nacional, la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha producido un nuevo documento destinado a regular las relaciones entre los clientes de todos los servicios móviles y sus prestadores, incluyendo entre tales servicios a la modalidad de Operador Móvil Virtual.

Que por las razones expuestas, se considera adecuado someter tal documento al mecanismo previsto en el ya citado Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1172/03.

Que, asimismo, y a fin de garantizar un procedimiento con un alto grado de participación, resulta oportuno dar suficiente divulgación a la presente Resolución, a través de los medios que determine la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



*Ente Nacional de Comunicaciones*

Que en virtud de lo expuesto corresponde, con carácter previo al dictado de un nuevo Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, declarar la apertura del Procedimiento previsto en el Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Decreto N° 268/2015 de fecha 29 de Diciembre de 2015.

Por ello,

EL SECRETARIO  
DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES  
RESUELVE:

ARTÍCULO 1° — Declárase la apertura del Procedimiento previsto en el Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas, aprobado por el artículo 3° del Decreto N° 1172/2003, en relación con el proyecto del Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, que como Anexo I (IF-2016-01259458-APN-STIYC#MCO) forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2° — Invítese a la ciudadanía a expresar sus opiniones y propuestas con relación al proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, que como Anexo I (IF-2016-01259458-APN-STIYC#MCO) forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3° — Todo interesado podrá, a partir del día siguiente al de la última publicación de la presente en el Boletín Oficial de la República Argentina, acceder al Proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles a través de la página web del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES ([www.enacom.gob.ar](http://www.enacom.gob.ar)).

ARTÍCULO 4° — Los interesados podrán tomar vista, consultar el proyecto de norma y sus antecedentes, en la sede del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, sita en la calle Perú N° 103, 1° piso, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires —Mesa de Entradas y Salidas—.

ARTÍCULO 5° — Los interesados en efectuar presentaciones y comentarios al proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles deberán efectuarlo en el “Formulario para la Presentación de Opiniones y Propuestas en el Procedimiento de Elaboración Participativa de Normas” (Anexo VI del Decreto N° 1172/2003), que obra como Anexo II (IF-2016-01265381-APN-STIYC#MCO) y forma parte integrante de la presente Resolución.

El Formulario para la Presentación de Opiniones y Propuestas podrá ser descargado a través de la página web del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES ([www.enacom.gob.ar](http://www.enacom.gob.ar)).



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

ARTÍCULO 6° — Las opiniones y propuestas deberán ser presentadas por escrito en Mesa de Entradas y Salidas del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, o en algunas de sus Delegaciones, mediante el Formulario para la Presentación de Opiniones y Propuestas, dentro de los TREINTA (30) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la última publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTÍCULO 7° — Habilitase un Registro para la incorporación de las Opiniones y de las Propuestas que se efectúen, que funcionará en el ámbito del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

ARTÍCULO 8° — Habilitase la cuenta de correo electrónico `clientes_consulta@enacom.gov.ar` y la dirección postal de la sede del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES, sita en la calle Perú N° 103, 1° piso, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires —Mesa de Entradas y Salidas—, a los fines de recibir comentarios informales sobre el proyecto que como Anexo I (IF-2016-01259458-APN-STIYC#MCO) forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 9° — Regístrese, comuníquese, publíquese por DOS (2) días en el Boletín Oficial de la República Argentina, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — HÉCTOR MARÍA HUICI, Secretario, Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### ANEXO I

#### 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.

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 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.



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

- 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.



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

- 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.

### 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.

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

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.

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.



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

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

Artículo 8°: 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 registrar-lo 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



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

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.

Artículo 9°: Si en una contratación telefónico 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.

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”.

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.





## *Ente Nacional de Comunicaciones*

- g. El fallecimiento del cliente.
- h. La cesión del contrato.

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.

### 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.



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

- 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.

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.

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.

## 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.

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



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

- 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 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;



*Ente Nacional de Comunicaciones*

e) limiten el derecho del cliente a la interposición de recursos administrativos y acciones judiciales;

Artículo 20: Los prestadores deben mantener el contrato suscrito 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.

## CAPITULO V

### CESION DEL CONTRATO

Artículo 22: El cliente 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



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

Artículo 24: El cliente 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.

### 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 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



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

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.

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 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 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.



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

i. En su caso, las bonificaciones devengadas a favor del cliente, su detalle y el saldo resultante a pagar.

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.](http://www.) o llamar gratuitamente al teléfono 0800....”.

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.

### 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.

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.

### 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:



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

- 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.

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.

### 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.

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.





## *Ente Nacional de Comunicaciones*

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.

Artículo 46: El cliente podrá solicitar al prestador la baja en cualquier momento con la misma modalidad que solicito 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.

### 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.

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.



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

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.

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.

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.

### CAPITULO XIV

#### 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.

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.

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.



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

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.

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.

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.

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 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) Rehabilita el servicio suspendido o dado de baja.
- c) Reintegre los cargos cobrados indebidamente.

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.

## CAPITULO XV

### COMPENSACIONES A FAVOR DEL CLIENTE



## *Ente Nacional de Comunicaciones*

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.

### 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.

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.

### CAPITULO XVII



*Ente Nacional de Comunicaciones*

## 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.

## ANEXO II

### FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE OPINIONES Y PROPUESTAS EN EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN PARTICIPATIVA DE NORMAS



*Ente Nacional de Comunicaciones*

<b>NÚMERO DE PRESENTACIÓN</b> A completar por la Administración	
<b>CONTENIDO DE LA NORMA A DICTARSE</b>	
Proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles	
<b>DATOS DEL PRESENTANTE</b>	
NOMBRE Y APELLIDO:	
DNI:	
FECHA DE NACIMIENTO:	
LUGAR DE NACIMIENTO:	
NACIONALIDAD:	
DOMICILIO:	
TELEFONO PARTICULAR / CELULAR:	
TELEFONO LABORAL:	
DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO:	
<b>CARACTER EN QUE SE PRESENTA (marcar con una cruz lo que corresponde)</b>	
Particular interesado (persona física)	<input type="checkbox"/>
Representante de Persona Jurídica <sup>(1)</sup>	<input type="checkbox"/>
<b>(1) En caso de actuar como representante de PERSONA JURIDICA, indique los siguientes datos de su representada:</b>	
DENOMINACION / RAZON SOCIAL:	
DOMICILIO:	
INSTRUMENTO QUE ACREDITA LA PERSONERIA INVOCADA:	
<b>CONTENIDO DE LA OPINION Y/O PROPUESTA</b>	
En caso de adjuntarla/s por instrumento separado, marcar la opción correspondiente <sup>(2)</sup>	
<b>(2) ( ) Se adjunta informe por separado.</b>	
<b>DETALLE DE LA DOCUMENTACION ACOMPAÑADA</b>	

FIRMA:

ACLARACIÓN:



*Ente Nacional de Comunicaciones*

<b>CONTENIDO DE LA NORMA A DICTARSE</b>	
Proyecto de Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles	
<b>CAPÍTULOS (Seleccione los capítulos observados)</b>	
I. Parte General <input type="checkbox"/>	X. Roaming Nacional e Internacional <input type="checkbox"/>
II. Los clientes, derechos y obligaciones <input type="checkbox"/>	XI. Mensajes no deseados <input type="checkbox"/>
III. Los prestadores <input type="checkbox"/>	XII. Adquisición de contenidos y aplicaciones ofrecidos por los prestadores <input type="checkbox"/>
IV. El Contrato <input type="checkbox"/>	XIII. Suspensión y baja del servicio <input type="checkbox"/>
V. Cesión del Contrato <input type="checkbox"/>	XIV. Reclamos y solución de controversias <input type="checkbox"/>
VI. Equipos Terminales <input type="checkbox"/>	XV. Compensaciones a favor del cliente <input type="checkbox"/>
VII. Procedimiento en casos de robo, extravío o hurto <input type="checkbox"/>	XVI. Infracciones al reglamento <input type="checkbox"/>
VIII. Prestación del servicio de comunicaciones móviles <input type="checkbox"/>	XVII. Disposiciones complementarias y transitorias <input type="checkbox"/>
IX. Crédito de los servicios <input type="checkbox"/>	
<b>OPINIONES Y PROPUESTAS</b>	
CAPÍTULO:	
ARTÍCULO:	
OBSERVACIONES	







*Ente Nacional de Comunicaciones*

**Texto digitalizado y revisado, de acuerdo al original del Boletín Oficial, por el personal del Centro de Información Técnica.**