

Reglamento General de Servicios

Capítulo I - Disposiciones generales

1.1 Objeto

Las relaciones entre ANTEL y sus Clientes se regirán con carácter general por el presente Reglamento y las normativas anexas al mismo, las que serán complementadas por los contratos que en su caso se suscriban.

1.2 Modificación Reglamentaria

Si la Empresa modificare el presente Reglamento, el Cliente podrá optar, dentro del plazo de 30 días corridos posterior a su publicación en el Diario Oficial, por la supresión del servicio.

Capítulo II - Los Clientes

2.1 Adquisición de la calidad de Cliente

La calidad de Cliente se adquiere por el comienzo de la prestación de su primer servicio.

Se pierde dicha calidad con la supresión de todos sus servicios.

2.2 Clasificación de los Clientes

A los efectos de disponer, entre otras medidas, bonificaciones especiales, régimen de bloqueos y límites de crédito, la Empresa se reserva el derecho a clasificar a sus Clientes de acuerdo a sus antecedentes, antigüedad, volumen de facturación y comportamiento de pago.

Capítulo III - Derechos y obligaciones de la Empresa y sus Clientes

3.1 Supresión por voluntad de las partes

El Cliente tiene derecho a solicitar en cualquier momento, la supresión de los servicios que le suministra la Empresa. La misma tendrá efecto, en su caso, de acuerdo a las condiciones determinadas contractualmente.

3.2 Envío de facturas

El Cliente podrá fijar una dirección diferente a la del suministro del servicio, exclusivamente para el envío de sus facturas.

3.3 Acceso a equipos y lugares de prestación del servicio

El Cliente facilitará el acceso a los equipos y los lugares de prestación del servicio a las personas autorizadas por ANTEL, debidamente identificadas, cuando así se requiera, para efectuar conexiones, modificaciones, localizar o reparar averías, efectuar el desmontaje y retiro del material que corresponda en caso de supresiones y realizar inspecciones técnicas de las instalaciones o inspecciones administrativas.

Asimismo el Cliente permitirá la prueba de todos los equipos de su propiedad o bajo su control a los efectos de verificar que los mismos continúan cumpliendo con los requerimientos necesarios para permitir la continuidad de su conexión a la red de ANTEL.

En caso de negarse o no ser posible, por cualquier razón, dicho acceso o las acciones indicadas, la Empresa podrá optar por suspender el servicio hasta tanto se pueda concretar el mencionado acceso y

acciones y reintegrarlo dependiendo del resultado que arrojen los mismos o a suprimirlos si esta situación se mantiene por más de 90 días corridos.

3.4 Limitación de la responsabilidad de ANTEL

La Empresa no contrae ninguna responsabilidad por daños y perjuicios causados por:

- a. interrupciones o fallas del servicio, por daños en las instalaciones destinadas al uso público o privado, por errores, o por conexiones demoradas,
- b. el funcionamiento y mantenimiento de los equipos de propiedad del Cliente. No obstante se reserva el derecho de inspeccionarlos mientras estén conectados a sus redes

La Empresa determinará los medios técnicos a utilizar para la prestación de sus servicios. Podrá introducir cambios en los sistemas, instalaciones o equipos, en la forma de identificar sus servicios, o cualesquiera otros motivados por las necesidades o conveniencias de la prestación o por condicionamientos técnicos o de desarrollo, quedando exenta de responsabilidades derivadas por los mismos, incluyendo, los eventuales costos derivados de las necesidades de modificaciones en los equipos propiedad del Cliente.

3.5 Secreto de las comunicaciones

La Empresa queda exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse del uso o publicidad de las comunicaciones cursadas por la utilización de los servicios, y en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a la misma, quebranten el secreto de las comunicaciones.

3.6 Condiciones de uso

Los Clientes deberán utilizar solamente equipamientos de telecomunicaciones homologados por la Empresa, proporcionados por ésta u otro proveedor y mantenerlos y operarlos de acuerdo con las necesidades, el alcance y las prestaciones de cada servicio contratado.

3.7 Responsabilidad del Cliente por el equipamiento

El Cliente es responsable frente a la Empresa en caso de hurto, pérdida, imposibilidad de recuperación, destrucción o deterioro no derivado del uso ordinario de los equipos y materiales de propiedad de aquella que se encuentren en la dirección de prestación del servicio, le hayan sido entregados para su uso o se encuentren bajo su control.

3.8 Responsabilidad por uso ilegal o antirreglamentario del servicio

La Empresa podrá, bloquear o suprimir un servicio:

- a. cuando el uso del mismo sea antirreglamentario o cause perjuicio a la Empresa,
- b. cuando sea utilizado para poner en peligro a la seguridad del Estado, ejecutar actos o impartir órdenes contrarias a las leyes, atentar contra las buenas costumbres o afectar a los demás Clientes.

En tales casos el Cliente asumirá, además, la responsabilidad que establezcan las leyes.

3.9 Incumplimiento del cliente

Cualquier acción u omisión del Cliente que contravenga la normativa de la Empresa en materia de servicios, dará lugar a las medidas o acciones que la misma estime pertinente, las que podrán llegar a la supresión de sus servicios.

Capítulo IV - Facturación, garantías de pago, mora

4.1 Facturación

Los importes devengados por servicios prestados se incluirán en facturas, que permitirán identificar claramente los cargos en ellas incluidos.

La reclamación sobre facturaciones no justificará demora en el pago de las mismas.

Resuelta ésta, la empresa realizará la liquidación correspondiente.

4.2 Garantías

En todos los casos, la Empresa podrá solicitar a sus Clientes el tipo de garantía que estime conveniente.

4.3 Mora

El Cliente que no abone sus facturas en los plazos establecidos, caerá en mora automáticamente, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial alguna, quedando sometido al siguiente régimen:

- a. se aplicarán multas y recargos sobre las facturas impagas de acuerdo a lo establecido por el Código Tributario y las leyes vigentes,
- b. se procederá al bloqueo parcial o total de sus servicios,
- c. en caso que la deuda no fuere cancelada dentro de los plazos establecidos, se procederá a la supresión definitiva de todos los servicios del Cliente, sin perjuicio de las acciones legales que la Empresa pueda interponer para obtener el cobro de las sumas adeudadas.

4.4 Registro de morosos

La Empresa llevará un registro de quienes mantengan deuda con plazo vencido. No adjudicará otros servicios a quienes se encuentren en dicha situación, mientras no sean canceladas las sumas respectivas, incluyendo los intereses moratorios.

Podrá asimismo tomar medidas preventivas para la adjudicación de servicios en caso de ser solicitados para direcciones donde existen antecedentes de morosidad.

4.5 Consumo excesivo

Si la Empresa constatare un consumo excesivo o mayor al contratado, en relación al tipo de servicio prestado, o a la clasificación del Cliente, podrá aplicar las medidas que estime pertinentes, incluyendo la supresión del servicio.

Capítulo V - Tramitación

Cualquier persona física o jurídica que requiera servicios de telecomunicaciones, deberá efectuar la respectiva solicitud, en la forma que la Empresa disponga.

5.2 Capacidad

Puede contratar el servicio toda persona mayor de 18 años o habilitado civilmente por matrimonio.

5.3 Documentación

La Empresa podrá solicitar la documentación que estime conveniente, de acuerdo al servicio requerido.

5.4 Adjudicación

La Empresa adjudicará los servicios de acuerdo a las disponibilidades técnicas y el sistema de prioridades que se establezca para cada tipo de servicio.

Podrá pedir referencias del solicitante y en función de la evaluación de las mismas, brindar el servicio, con o sin restricciones e inclusive negarlo.

5.5 Requisitos para tramitar

Será requisito indispensable para tramitar cualquier solicitud, que el Cliente no tenga deuda exigible

5.6 Cambios en la solicitud o en servicios habilitados

Toda solicitante se obliga a denunciar cualquier cambio en los datos suministrados en la solicitud, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido de la misma.

El Cliente está obligado a comunicar a la Empresa los cambios relativos a las particularidades del servicio. Las omisiones a la presente disposición podrán dar lugar a las sanciones previstas en este cuerpo normativo hasta la supresión definitiva del servicio.

5.7 Servicios Provisorios

La Empresa podrá autorizar la conexión de servicios provisorios.

El lapso de funcionamiento será por el plazo que la Empresa determine, de acuerdo al tipo de servicio de que se trata y estará limitado, además, al periodo del acto que lo justifica.

La Empresa podrá exigir las garantías de pago que estime pertinentes, con el fin de asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones que asuman quienes solicitan estos servicios.

Capítulo VI - Reparación de averías

6.1 Averías

Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones de propiedad de la Empresa, o en equipos de propiedad del Cliente con cobertura de mantenimiento, se repararán en el plazo más breve posible siempre que la misma tenga conocimiento de aquellas. Se efectuarán sin cargo alguno para el Cliente salvo las que se hayan producido por causas imputables a él mismo o que el contrato o las condiciones del servicio definidas en la normativa correspondiente lo especifique expresamente de otra manera.

La Empresa determinará para cada tipo de servicio los medios y puntos válidos de comunicación de las averías y la forma que se utilizará para la confirmación de las mismas.