

# Formulario para exigir entrega de factura o resúmenes EN PAPEL

Es muy frecuente que las empresas a las cuales somos clientes, nos envíen un mail comunicándonos que a partir del día de la fecha, dejarán de enviarnos el resumen o factura “en papel” con el objetivo de “cuidar el medio ambiente”...

Recientemente se ha modificado el art 4 de la ley 24240, por el Decreto de Necesidad y Urgencia, estableciendo lo siguiente:

**ARTICULO 4º** — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

**La información debe ser siempre gratuita para el consumidor** y proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico.

(Artículo sustituido por art. 169 del Decreto N° 27/2018 B.O. 11/1/2018. Vigencia: a partir del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA)

tenemos que tener bien en claro que es la opción DEL CONSUMIDOR (y no de la empresa) ELEGIR si desea recibir “factura o resumen electrónico” o en PAPEL...

la empresa no puede imponerlo, ni tampoco presumir que en caso de «silencio» por parte de cliente, este se tenga como una manifestación a favor de la factura digital, porque tenemos que tener bien en claro que hay miles de argentinos que no tienen acceso a conexión a Internet, ni computadora, etc, entonces aceptar que la empresa siendo la parte dominante de la relación contractual, imponga esa condición al cliente, es considerarla ABUSIVA!

Fijate lo que dice el art 37....

**ARTICULO 37 LEY 24240.** — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

TENGAN EN CUENTA OTRO DATO: a partir del 5 de marzo de 2018, comienza a regir un nuevo **reglamento de clientes** de TELEFONIA, CABLE E INTERNET... allí en el art, 25, establece que la factura SI O SI me la tienen que dar en el soporte que el cliente elija...

**Artículo 25:** El prestador deberá remitir las facturas por correo postal al domicilio informado por el cliente con una antelación mínima de diez (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.

Si te impusieron de forma compulsiva y arbitraria la obligación de adherirte a la “factura (o resumen) digital “ y vos deseas seguir recibiendo la factura o resumen **en PAPEL y en tu domicilio**, la empresa se lo tiene que mandar **SIN COSTO ADICIONAL ALGUNO...** para ello puede reclamar siguiendo los pasos de esta guía:

### **EL RECLAMO SE PUEDE REALIZAR A TRAVEZ DE LOS SIGUIENTES INSTRUMENTOS**

- POR TELEFONO: PIDIENDO EL NUMERO DE RECLAMO
- POR INTERNET: TAMBIEN ANOTANDO EL NUMERO DE RECLAMO
- POR CARTA DOCUMENTO
- POR NOTA FIRMADA, SOLICITANDO SU CONSTANCIA DE RECEPCION

**\*\*\* NUNCA DEJAR LOS ORIGINALES, PRESENTAR SOLO FOTOCOPIAS \*\*\***

### **PASO 1: RECLAMO ANTE AL EMPRESA**

Al **Operador** (poner razón social del banco o emisor de la tarjeta de crédito, ejemplo: Banco Francés, American Express)

S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D:

**JUAN PEREZ**, DNI N° ....., con domicilio en xxxx, localidad: xxx, Provincia de xxxx, Teléfono N° xxx, cliente N° xxxxxx, se presenta ante Uds., a fin de reclamar lo siguiente:

**Hechos:** Que por este acto vengo a solicitar me sigan enviando la factura o resumen en soporte físico (EN PAPEL), por correo postal a mi domicilio mencionado mas arriba, dando estricto cumplimiento a lo establecido por el art 4 de la ley 24240, teniendo en cuenta lo reglado en el art 37 inc a b. Lo mismo se fundamenta en el art. 42 de la C.N., el art. 4, concordantes de la Ley 24.240 y al art. 22 y 25, concordantes de la Ley 25.065.

**Prueba:**

**Documental:** agregar copia del mail donde la empresa informa que le enviaran a partir de ahora la factura o resumen electronico.

**Petición:**

Por lo expuesto solicito:

1. Que se proceda **a enviarme la factura (o resumen) de..... En soporte físico (papel) a mi domicilio postal y sin costo adicional alguno. Se abstenga de cargarme con intereses o cualquier otro costo o cargo. puesto que la información ud me la tiene que proveer en forma GRATUITA**
2. En el hipotético caso de no reconocer mi solicitud injustificadamente y cobrarme dichos importes, **me reservo el derecho de recurrir al ente gubernamental de Defensa al Consumidor, solicitando la restitución de lo cobrado indebidamente, el daño directo y sanciones por la infracciones cometidas.** Siendo nula cualquier cláusula que pretenda disminuir o anular este derecho.

**Daño Directo**, dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicito se indemnice con el máximo valor dispuesto por el art. 40 Bis. Ley 24.240.

**Firma:**

Xxxxxxx

**PASO 2:**  
**DENUNCIA A DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Para el caso que no le se ha satisfecho su reclamo o no sea plenamente satisfactorio, porque no le envían la factura o resumen en papel a su domicilio o bien porque le quieren cobrar algún cargo por este servicio Ud. deberá concurrir a formular la denuncia al Organismo Gubernamental de Defensa del Consumidor.

**MODELO DE DENUNCIA : x triplicado.**

**Organismo de Defensa del Consumidor**

S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D:

**JUAN PEREZ**, DNI N° ....., con domicilio en xxxx, localidad: xxx , Provincia de xxx, Teléfono N° xxx, Email xxx@xxxxx, se presenta ante Uds., a fin de denunciar lo siguiente:

**Denunciada:** Empresa (RAZON SOCIAL ) , CUIT N° XXX, con domicilio en XXX , localidad XXX; Provincia de XXX, Teléfono N° xxx.

**Hechos:**

Que he procedido a reclamar conforme al art. 4, concordantes de la Ley 24.240 y al art. 22, 25, concordantes de la Ley 25.065 la falta de emisión del resumen o factura de .....en soporte de papel enviada a mi domicilio de manera gratuita.

La denunciada se encuentra en infracción por no haber respondido a mi solicitud en tiempo y forma determinada por la ley conforme es su obligación.

**Prueba:**

**Documental:** agregar original y copia de la nota presentada a la empresa solicitando resúmenes (o factura) en papel , copia de mail recibido por parte de la empresa comunicando que me enviaran a partir de hoy la factura por medios electrónicos Por DUPLICADO

**Constancia:** de haber hecho el reclamo previo (si fue necesario) o el número si fue telefónico o por Internet.

**Los proveedores** deberán acompañar toda la documentación que obre en su poder y que resulte necesaria y suficiente para resolver la cuestión planteada (art. 53 LDC).

**Petición:**

1. Solicito que se declare la infracción al art. 42 de la C.N., al art. 4, 37 INC A Y C concordantes de la Ley 24.240 y al art. 22, 25 y concordantes de la Ley 25.065, por la falta de cumplimiento del envío de resumen o factura en soporte de papel a mi domicilio postal dispuesto legalmente.
2. **Proveyendo la corrección del error en el cargo impugnado, y se me restituya inmediatamente los importes indebidamente cobrados, con intereses** con la tasa que usa la denunciada por intereses moratorios y punitivos por falta de pago.

**Daño Directo.** dado el Daño sufrido, los gastos que se han generado, la pérdida de tiempo en hacer efectivo este reclamo para evitar que los daños “bagatela” queden sin reparación y “en abstracto”, y hacer operativos mis derechos de consumidor , conforme lo he expresado solicito se indemnice con el máximo valor dispuesto por el art. 40 Bis. Ley 24.240.

**Sanciones:** por la conducta asumida por la denunciada, solicito que la misma le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere.

**Firma:**

Xxxxxx

**PASO 3:**  
**VIA JUDICIAL**

En el caso que la audiencia de conciliación fuera dispuesta a una fecha remota, que prolongue el trámite innecesariamente en el tiempo, se puede reclamar judicialmente, sin necesidad de agotar la vía administrativa, o recurrir en forma previa.

Para iniciar una Acción Judicial, requerirá un abogado que la asesore y patrocine.

Todas las acciones por defensa al consumidor gozan de gratuidad art. 53 LDC, por lo que no se abonará ninguna tasa o gasto para su inicio.

**Legislación Aplicable:**

Constitución de la Nación Argentina

Art. 42°.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de 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.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

**Ley 25.065 Tarjetas de Crédito**

**Del Resumen**

**ARTICULO 22. — Resumen mensual de operaciones.** El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

**ARTICULO 23. — Contenido del resumen. El resumen mensual del emisor o la entidad que opere por su cuenta deberá contener obligatoriamente:** a) Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre. b) Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes, usuarios o autorizados por el titular. c) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior. d) Fecha en que se realizó cada operación. e) Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación. f) Identificación del proveedor. g) Importe de cada operación. h) Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior. i) Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales autorizados adicionales. j) Monto hasta el cual el emisor otorga crédito. k) Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado. l) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero. m) Tasa de interés punitivo pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica. n) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos. ñ) Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses. o) Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados. p) Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

**ARTICULO 24. — Domicilio de envío de resumen.** El emisor podrá optar por enviar el resumen en soporte electrónico a la dirección de correo electrónico que indique el titular en el contrato o a la que con posterioridad fije fehacientemente, **salvo que el consumidor establezca expresamente que su remisión será en soporte papel.**

(Artículo sustituido por art. 171 del Decreto N° 27/2018 B.O. 11/1/2018. Vigencia: a partir del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA)

ARTICULO 25. — **Tiempo de recepción.** El resumen deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo pactado en el respectivo contrato de Tarjeta de Crédito. En el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar. La copia del resumen de cuenta se encontrará a disposición del titular en la sucursal emisora de la tarjeta

**Ley Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular**

ARTICULO 26. — **Personería.** El titular puede cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor.

ARTICULO 27. — **Recepción de impugnaciones.** El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere o **explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación.** El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior.

ARTICULO 28. — **Consecuencias de la impugnación. Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor:** a) No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite de compra. b) Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

ARTICULO 29. — **Aceptación de explicaciones.** Dadas las explicaciones por el emisor, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se expida, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones.

Si el titular observare las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes.

ARTICULO 30. — **Aceptación no presumida.** El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor.

**Ley N° 24.240 – DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**ARTICULO 4°** — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en el soporte que el proveedor determine, salvo que el consumidor opte por el soporte físico. En caso de no encontrarse determinado el soporte, este deberá ser electrónico.

(Artículo sustituido por art. 169 del Decreto N° 27/2018 B.O. 11/1/2018. Vigencia: a partir del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA)

ARTICULO 8° bis: **Trato digno. Prácticas abusivas.** Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.

**ARTICULO 35.** — Prohibición. Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice.

Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

**CAPITULO VIII**

## **DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CREDITO**

**ARTICULO 36.** — Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:

- a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios;
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios;
- c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado;
- d) La tasa de interés efectiva anual;
- e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total;
- f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
- g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
- h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley.

Será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, en los casos en que las acciones sean iniciadas por el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

*(Artículo sustituido por art. 58 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)*

## **CAPITULO IX**

### **DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES**

**ARTICULO 37.** — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

1. a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
2. b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
3. c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

**ARTICULO 38.** — Contrato de adhesión. Contratos en formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante la celebración de contratos de adhesión, deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir.

Asimismo deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: “Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación.

*(Artículo sustituido por art. 1° de la Ley N° 27.266 B.O. 17/8/2016.)*

**ARTICULO 39.** — Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

## **CAPITULO X**

### **RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

**ARTICULO 40.** — Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

*(Artículo incorporado por el art. 4° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)*

**ARTICULO 40 bis:** Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

- a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;
- b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
- c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

*(Artículo sustituido por punto 3.3 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014)*

Si desean consultar el **Reglamento de clientes** de servicios de telefonía, cable e internet sigan este enlace: <http://thomsonreuterslatam.com/2018/01/reglamento-de-clientes-de-los-servicios-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones/>