**Acerca cuenta con una reglamentación para sus clientes con el fin de informar nuestros procesos internos y transparentar la relación entre ambas partes.**

—

**RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS**

**Artículo 48:** El reclamo podrá efectuarse ante el prestador o ante el agente comercial autorizado por aquel a tales efectos, por cualquiera de los medios habilitados conforme lo indicado en el artículo 15 del presente  
reglamento.

**Artículo 49:** 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 tres (3) días hábiles.  
b) Reclamos por facturación en cinco (5) días hábiles.  
c) Otros reclamos en diez (10) días hábiles.

**Artículo 50:** 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 incurriere en mora.

En caso de reclamo por facturación por el servicio de telefonía fija, que fuere resuelto a favor del cliente, el prestador efectuará el reintegro dentro de los TREINTA (30) días corridos de resuelto el reclamo en efectivo, cheque, acreditación en la cuenta en la que se efectuara el débito o acreditación en la primer factura que emita. Para esta última opción, si el proceso de facturación no lo permitiere la acreditación se podrá efectuar en la subsiguiente factura.

Si se considerase correcta la factura impugnada, el cliente deberá pagar la parte no cobrada con más sus recargos por mora, desde el vencimiento hasta la fecha del efectivo pago, con la tasa pactada contractualmente para los casos en que el cliente incurriere en mora.

**Artículo 51:** El prestador no podrá 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 adeudados, el prestador deberá informar a la entidad de informes comerciales y crediticios tal circunstancia, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de percibido el pago.

**Artículo 52:** 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.  
El cliente que hubiere optado por seguir el procedimiento de la Ley N° 24.240, no podrá presentar su reclamo ante la Autoridad de Aplicación por la misma cuestión. Artículo 53: 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.

**Artículo 54:** La Autoridad de Aplicación podrá disponer, mediante resolución fundada, que el prestador:  
a) Se inhiba de suspender o dar de baja el servicio.  
b) Rehabilite el servicio suspendido o dado de baja.  
c) Reintegre los cargos cobrados indebidamente.

**Artículo 55:** 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.

**DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES  
CAPITULO II  
CLIENTES. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**Artículo 4°:** La condición de cliente se adquiere por:  
a) La celebración del contrato, en cualquiera de sus modalidades.  
b) La cesión del contrato.

**Artículo 5°:** El cliente tiene derecho a la libre elección del prestador y de los servicios y planes que desee  
contratar ofrecidos por el prestador.

**Artículo 6°:** El uso y pago del servicio, realizado por una persona distinta del cliente, no le otorga a aquélla  
tal carácter, ni exime al cliente de las responsabilidades emergentes del contrato y del presente reglamento.

**Artículo 7°:** Se entiende por domicilio postal del cliente la dirección (calle, número y localidad) que éste  
hubiere informado al inicio de la relación contractual o con posterioridad a ello. El cliente podrá también indicar una dirección electrónica para recibir notificaciones y cualquier otra información a él dirigida.

**Artículo 8°:** El cliente tendrá, 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 o a dar de alta servicios o suscripciones.  
c) A recibir información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por el prestador.  
d) A recibir servicios con un nivel de cobertura y de calidad no inferior a la prevista en la reglamentación.  
e) A rescindir contratos o a dar de baja servicios o suscripciones.

**Artículo 9°:** Si en una contratación telefónica o electrónica, el cliente se acogiere a una oferta que previera la aplicación de condiciones distintas a las del contrato, el prestador deberá enviarle, en el plazo de tres (3) días hábiles desde que se produzca la contratación, constancia en la que se incluyan los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración, aplicándose lo dispuesto en el artículo 15 de este reglamento en lo que hace al derecho de obtener un documento en formato papel que acredite el acto celebrado.

**Artículo 10°:** Los datos personales del cliente no podrán ser utilizados por el prestador para fines distintos a los autorizados expresamente por aquel.  
En sus páginas de Internet y en otros medios de contacto con el cliente, el prestador asegurará a éste 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 rescisión del contrato, conforme las modalidades previstas en este reglamento.  
b) La baja del servicio solicitada por el cliente o dispuesta con causa por el prestador.  
c) El uso del servicio por el cliente en ocasión de la comisión de un delito.  
d) El uso del servicio incumpliendo las normas legales o reglamentarias.  
e) Resolución judicial.  
f) El fallecimiento del cliente.  
g) La cesión del contrato.

**Artículo 12:** El cliente deberá:  
a) Abonar en tiempo y en forma los servicios.  
b) Usar el servicio exclusivamente a los fines previstos en el contrato, no pudiendo actuar como revendedor  
ni efectuar un uso indebido del mismo.  
c) En caso de corresponder, usar exclusivamente dispositivos terminales homologados.  
d) Suministrar al prestador los datos personales exigidos por la legislación vigente.  
e) Constituir y mantener actualizado el domicilio postal y electrónico.

**Artículo 13:** Para todos los actos que debiere realizar, el cliente podrá ser representado por apoderados con facultades suficientes, que surjan de un poder notarial o de una carta poder con firmas certificadas. El prestador colocará en sus páginas de Internet el modelo de carta poder que considere aceptable.

**MANIPULACIÓN DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS**  
Grupo Junín desarrolla sus actividades sin descuidar al Medio Ambiente. Realizamos un manejo responsable de residuos eléctricos y electrónicos. Nuestras prácticas de manipulación, reciclaje y disposición final de Residuos y Aparatos Eléctricos y Electrónicos incluyen el traslado de los mismos a diferentes Campañas de Reciclaje Municipal.

**CARTA PODER:**  
[Descargue aquí la Carta Poder.pdf](https://www.acerca.com.ar/wp-content/uploads/2019/07/carta-poder.pdf)

**ENACOM**  
Centros de Atención al Cliente de [ENACOM](https://www.enacom.gob.ar/centrosatencion/c_1).

(Redirige nueva pestaña a https://www.enacom.gob.ar/centrosatencion/c\_1)