



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires sancionan
con fuerza de:

LEY

Artículo 1: Las empresas que prestan el servicio telefónico en la Provincia de Buenos Aires, sea de telefonía fija o móvil o de cualquier naturaleza, deberán habilitar una oficina para atender de manera personalizada el reclamo de clientes o usuarios que desistan de realizarlo vía telefónica en aquellos distritos donde presten servicios.

Artículo 2: Las empresas deberán entregar al cliente o usuario, un recibo o tarjeta en que se especifique:

1. Fecha y horario de la atención,
2. Naturaleza del reclamo,
3. Fecha probable de solución,
4. Identificación del empleado o funcionario que toma el reclamo.

Artículo 3: De forma.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

FUNDAMENTOS

Uno de los inconvenientes que se presentan, a la hora de realizar un reclamo por fallas en la prestación del servicio público de telefonía, es que el sistema implementado, por las empresas prestadoras del servicio, es únicamente vía telefónica.

Ante el reclamo uno debe llamar al 112 o 114, según sea el caso comercial o técnico, y es atendido por un operador al que no podemos identificar con certeza, ni nos queda constancia firme del reclamo ya que todo queda al arbitrio de su palabra. En el mejor de los casos, si en el distrito hay oficina comercial y nos dirigimos a ella, un empleado nos indica a que número llamar para efectivizar nuestro reclamo y nos facilitan el aparato para realizarlo.

Tomado nuestro pedido, el operador que nos atiende nos comunica que a la brevedad será subsanado el inconveniente, y solo si preguntamos nos informan, posibles plazos y nos dan número de reclamo.

Y luego a esperar que los plazos se cumplan, y a la brevedad el inconveniente quede solucionado, ya que, si por algún motivo esto no sucede nos espera un fastidioso peregrinar. Si volvemos a llamar, una grabación nos pide ingresemos el número por el cual estamos llamando y al hacerlo, como el operador que nos tomó el reclamo incorporó este al sistema, la misma máquina nos responde “...estamos trabajando para solucionar el inconveniente”; si optamos, pasadas las 96 hs de efectuado el reclamo, por dirigirnos a la oficina comercial más próxima, allí lo que harán es averiguar que pasó con nuestra solicitud, agilizarla y, en caso de no identificar el reclamo hecho vía telefónica nos habilitarán una cabina para, nuevamente iniciar el camino por el 114 y así un camino sin fin hasta que se dignen a solucionar el problema,



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

Es decir, no sabemos cuando nos solucionarán el problema, quien nos recepcionó el reclamo, donde está asentado el mismo ni ante quien recurrir en caso de demora o persistencia del inconveniente, por lo que de tener que recurrir a otras instancias superiores, judiciales o de organismos de defensa del usuario, no contamos con pruebas fehacientes de que hemos realizado y agotado la vía administrativa para la obtención de la solución e nuestro inconveniente.

Una solución equitativa para las partes es la habilitación, en donde existen oficinas comerciales de la empresa prestadora del servicio, de una oficina a la que uno pueda dirigirse personalmente a efectuar el reclamo, si decide optar por esta forma y no por la telefónica.

Un sistema, similar al que pretendemos implementar con la sanción de la presente ley, fue establecido en la Provincia de Mendoza en el año 2005 con la sanción de la Ley 7332, por lo que solicitamos a los Señores Diputados, en beneficio de los miles de usuarios bonaerenses del servicio público de telefonía, nos acompañen en el presente proyecto.