



*H. Cámara de Diputados*  
ENTRE RÍOS

**LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE ENTRE  
RÍOS SANCIONA CON FUERZA DE LEY:  
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EMPRESAS DE SERVICIOS  
PUBLICOS**

**Artículo 1° - Objeto.** La presente ley regula la prestación del servicio de atención a usuarios para empresas prestatarias de servicios públicos en el ámbito de la Provincia de Entre Ríos.

**Artículo 2° - Definiciones.** A los fines de esta ley se establecen las siguientes definiciones:

- a - Servicio de Atención Telefónica: es la actividad destinada a brindar información, evacuar consultas o recepcionar reclamos por medio de una comunicación telefónica.
- b - Pre-atendedor: es cualquier sistema que emite automáticamente mensajes grabados con diversas opciones, derivando así las llamadas entrantes.

**Artículo 3° - Servicio de Atención Telefónica.** Las empresas prestatarias de servicios públicos, que operen en el ámbito de la Provincia de Entre Ríos, deben contar con un servicio de atención telefónica que, como mínimo, posea un operador que, de manera personalizada, evacue las consultas y/o reclamos de los usuarios y/o consumidores.

**Artículo 4° - Exclusión.** Quedan excluidas de lo normado en la presente ley, todas las empresas que por sus características estén comprendidas dentro de las definiciones que, para Microempresa, Pequeña Empresa y Mediana Empresa, establece la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional, de acuerdo a lo normado por la Ley Nacional N° 24.467 (B.O. N° 28.112), su modificatoria la Ley Nacional N° 25.300 (B.O. N° 29.478), sus respectivos decretos reglamentarios y disposiciones complementarias.



*H. Cámara de Diputados*  
ENTRE RÍOS

**Artículo 5° - Prioridad.** Los sujetos comprendidos por la presente ley que cuenten, dentro de su servicio de atención telefónica, con un sistema con pre-atendedor, deben colocar la opción de hablar con un operador dentro de las opciones del primer menú.

**Artículo 6° - Operadores.** Los operadores, mencionados en el artículo 3° deben ser personas físicas y deben identificarse al atender el llamado telefónico con su nombre, apellido y, en caso de poseerlo, con su correspondiente número de legajo o de identificación. También deben informar a los consumidores, en carácter obligatorio, la dirección y horarios de la empresa donde podrán llevar personalmente los reclamos y/o ser atendidos en forma personalizada.

**Artículo 7° - Periodo de espera.** Los usuarios deben ser atendidos en un plazo no mayor a los 4 (cuatro) minutos el cual se computará desde el inicio de la comunicación entre el usuario y la empresa. En caso de que la empresa no cuente al momento de efectuarse la comunicación telefónica con operadores disponibles para atender el llamado, deberá establecer el procedimiento adecuado para que el sistema pueda registrar el número telefónico desde el cual proviene el llamado y contactar al usuario dentro de las 24 horas de registrada la comunicación a fin de dar respuesta a la misma.

**Artículo 8° - Numero de reclamo.** La empresa prestadora, deberá otorgar al usuario o cliente un número de gestión que el cliente guardará como constancia de dicho llamado. En caso que el usuario o cliente efectúe un reclamo, establécese la obligatoriedad, por parte de las empresas proveedoras de bienes y servicios, de solicitar el mail al usuario y de enviar por dicha vía, el número de reclamo queja, consulta, gestión administrativa y/o cualquier denominación que internamente se refieran a los mismos como así también la transcripción del reclamo o queja telefónica u on line realizada por el usuario, a fin de tener constancia escrita del mismo y verificar que se ajuste a lo que verdaderamente se reclamó. En caso de no contar el usuario con mail, las empresas pondrán a disposición del usuario una copia gratuita en las oficinas comerciales para su retiro por parte del consumidor en horario comercial.



*H. Cámara de Diputados*  
ENTRE RÍOS

**Artículo 9° - Teléfono Gratuito y Dirección de Correo Electrónico.** Los sujetos comprendidos por la presente ley deben suministrar un número telefónico gratuito (servicio de cobro revertido automático, línea 0800 ó similar). Asimismo deben contar con un servicio de respuesta a consultas y/o reclamos por correo electrónico. Los reclamos y/o consultas realizadas por los usuarios a través del correo electrónico deben ser evacuados dentro de los 15 días de recibidos los mismos.

**Artículo 10 - Publicación.** El teléfono gratuito y la dirección de correo electrónico que deben ser provistos obligatoriamente conforme lo establecido en el artículo 7° de la presente ley, deben estar especificados tanto en las facturas como en los portales de internet de los sujetos comprendidos.

**Artículo 11 - Autoridad de Aplicación.** La Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial u organismo que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente ley.

**Artículo 12 - Régimen.** Verificada la existencia de infracciones a la presente Ley, sus autores se hacen pasibles de las sanciones en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes y la Ley 8973 de la Provincia de Entre Ríos.

**Artículo 13 - Plazo de cumplimiento.** El plazo para dar cumplimiento a lo establecido en la presente ley es de ciento ochenta (180) días contados a partir de su promulgación.

**Artículo 14 - Comuníquese, etc.**



*H. Cámara de Diputados*  
ENTRE RÍOS

## FUNDAMENTOS

Desde hace largo tiempo, vienen siendo muchos los usuarios que desesperan cuando están ante una llamada de atención al cliente esperando ser atendidos o son muchos los que encuentran serias dificultades para darse de baja en un servicio por carecer de mecanismos que resulten prácticos a tales efectos. Esta realidad se ha visto incrementada en épocas de postpandemia donde las empresas han buscado minimizar el contacto humano reemplazando este por métodos de automatización que muchas veces enmascaran la minimización de costos laborales en combinación con lo que siempre fue la percepción de los usuarios en cuanto a que se dificultaba dar de baja un servicio o presentar un reclamo.

Por esta problemática, que se vio potenciada en los últimos tiempos, es que vengo a presentar esta iniciativa, para así, salvaguardar en alguna medida los derechos de consumidores y usuarios a presentar un reclamo o prescindir de un servicio con el que ya no se sienten conformes o simplemente dejaron de necesitar.

El mecanismo previsto para nuestra provincia ha sido de utilidad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y también se encuentra en análisis para su implementación en España.

De tal manera lo que se propone es que las empresas prestatarias de servicios, públicos o privados, cuenten con un servicio de atención telefónica que, al menos, posea una persona que evacue las consultas y/o reclamos de los usuarios y/o consumidores, teniendo estos la obligación de identificarse.

También se pretende que sea accesible llegar a la opción de atención personalizada y por ello se genera la obligación de que dicha opción se encuentre en el primer menú del pre-atendedor.

Creemos de vital importancia para esta cuestión que para no generar desgaste en los usuarios, estos deben ser atendidos en un plazo no mayor a los 4 minutos desde el inicio de la comunicación entre el usuario y la empresa. Pero también se tiene en cuenta que



*H. Cámara de Diputados*  
ENTRE RÍOS

puede haber situaciones donde colapse un servicio por cuestiones técnicas y los operadores se vean superados por la situación por. Lo que se prevé es una salvaguarda donde, en caso de que la empresa no cuente al momento de efectuarse la comunicación telefónica con operadores disponibles para atender el llamado, deberá establecer el procedimiento adecuado para que el sistema pueda registrar el número telefónico desde el cual proviene el llamado y contactar al usuario dentro de las 24 horas de registrada la comunicación a fin de dar respuesta a la misma.

En resumen, con esta iniciativa, lo que se busca es solucionar un problema cotidiano que padece la comunidad en general. Es por ello que solicito el acompañamiento de los señores Legisladores.