



H. Cámara de Diputados de la Nación

Presidencia

1237-D-02

Buenos Aires, 12 JUN 2002

Señor Presidente de la Nación.

Tengo el honor de dirigirme al señor Presidente, en cumplimiento a lo establecido por el artículo 204 del Reglamento de esta H. Cámara, transcribiéndole el proyecto de resolución despachado por las comisiones de Obras Públicas y de Defensa del Consumidor, en base a una iniciativa del señor diputado DRAGAN Marcelo.

LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION

RESUELVE:

Que el Poder Ejecutivo a través de los organismos correspondientes, informe sobre las reglamentaciones que las empresas prestatarias de servicios públicos deben cumplir con respecto a la atención de los usuarios, en particular sobre los siguientes puntos y en todos los servicios públicos:

1. Si los prestatarios están autorizados, por el Estado nacional o por los entes reguladores correspondientes, en cada uno de los servicios públicos, a montar sistemas impersonales de atención a los usuarios ya sea por vía telefónica, red informática o terminales de acceso directo en determinadas sedes de las empresas, con el objeto de disminuir el personal que realiza tareas de atención al público y trasladar los tiempos de tramitación al usuario. En caso afirmativo tenga a bien establecer el origen de la autorización.



Blanco
Dr. Dragán



H. Cámara de Diputados de la Nación

1237-D-02

2/.

2. Si los entes reguladores en cada uno de los servicios públicos, controla en forma efectiva la calidad de atención al usuario por parte de los prestadores y si el tipo de problemática planteada por estos, esta debidamente contenida en la atención impersonal realizada por los sistemas digitalizados utilizados para mediar entre las empresas y el usuario y si estos sistemas sirven para resolver las cuestiones planteadas.
3. Si los entes reguladores en cada uno de los servicios públicos verifican el cumplimiento por parte de los prestadores de los reclamos sobre la calidad, continuidad, razonabilidad de precios, facturación y otras cuestiones derivadas de la prestación del servicio. Asimismo si los reclamos sobre las mencionadas cuestiones pueden hacerse fácilmente y con economía de tiempos y costos para el usuario desde los sistemas impersonales realizados por medios informáticos y cómo el usuario puede dejar constancia en forma efectiva su opinión en contrario y detener el procedimiento si considera lesionados sus intereses.
4. Si el Poder Ejecutivo por intermedio de alguno de sus organismos dependientes o de los entes reguladores de cada uno de los servicios públicos han autorizado a los prestatarios a intimar por vía telefónica, electrónica o de correo, con acciones legales y con amenazas de incorporar a registros privados de deudores bancarios a usuarios del servicio que adeuden o no facturas, sin mediar instancias previas en las que intervengan organismos administrativos o de la Justicia.



Colaninno
[Firma]



H. Cámara de Diputados de la Nación

1237-D-02

3/.

5. Si los entes reguladores u otros organismos del Estado nacional llevan el control de los usuarios requeridos por falta de pago, de los usuarios intimados judicialmente, de los usuarios denunciados por las empresas prestatarias ante registros de deudores bancarios y si se lleva un control de las unidades de servicios realmente prestadas con las facturadas y cómo se realiza la aplicación de los intereses punitivos en aquellos casos de facturas impagas. En caso afirmativo indiquen las estadísticas anuales en cada caso.

6. Si los prestatarios en cada uno de los servicios públicos pueden legítimamente; montar sistemas telefónicos de contestación automática para los casos de emergencia o interrupción del servicio, que cortan las llamadas de consulta sin dar ningún tipo de información sobre el incidente en particular y agradeciendo el llamado del usuario, sin informar a éstos sobre la situación e impidiéndoles tomar las previsiones necesarias para prevenir posibles daños por interrupciones de la prestación. En caso afirmativo, establezca el origen de la autorización.

Dios guarde al señor Presidente

