

CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION MESA DE ENTRADAS	
18 FEB 2004	
SEC. D	1º 6162 HORA 1355



## *Proyecto de Ley*

### *El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Artículo 1º:** Establézcase respecto de todos los servicios públicos, la obligación por parte de los sujetos prestadores, sea el Estado Nacional o las empresas concesionarias o licenciatarias, sin perjuicio de las disposiciones regulatorias vigentes aplicables a cada caso en particular, que la atención al usuario o público en general mediante contestadores telefónicos denominados "call center" u otros de similares características, debe contemplar la opción de obtener atención personalizada para la realización de todo tipo de trámites, consultas o reclamos.-

**Artículo 2º:** Los sujetos prestadores, a esos efectos, deberán contar con personal capacitado y en número suficiente de acuerdo a la cantidad de usuarios de cada servicio en particular, a fin de garantizar la correcta y ágil atención de todos los trámites, consultas o reclamos, evitando la excesiva pérdida de tiempo por parte de los interesados. Asimismo, establézcase la obligación de dicho personal de identificarse ante el usuario o público en general, registrando el trámite, consulta o reclamo, y poniendo en conocimiento de los interesados el orden de registro del mismo.-

**Artículo 3º:** Establézcase además la obligación de los sujetos prestadores de servicios públicos, que en los sistemas de atención telefónica a que se refiere el artículo 1º de la presente ley, se contemple la opción de brindar la información que resulte necesaria a efectos de que los usuarios o público en general puedan comunicarse con el Ente Regulador o el Organismo de Contralor del servicio en cuestión.-



**Artículo 4º:** El control de la observancia de las disposiciones de esta ley corresponde a la entidad estatal correspondiente o en su caso, a los respectivos Entes Reguladores u Organismos de Contralor competentes, quienes deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento, y aplicar las sanciones que correspondan de conformidad con lo establecido en las disposiciones regulatorias vigentes, aplicables a cada caso en particular.-

**Artículo 5º:** De forma.-

JORGE ARGÜELLO  
DIPUTADO DE LA NACION

