



H. Cámara de Diputados de la Nación



CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION MESA DE ENTRADA	
3 MAR 2005	
SEC: 0	1º 322 HORA 1340

2004 Año de la Antártida Argentina

PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN, SANCIONAN SANCIONA CON FUERZA DE LEY:

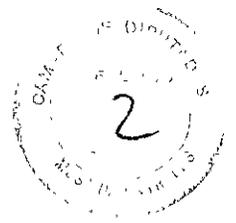
Artículo 1º.-A partir de la entrada en vigencia de la presente toda demora superior a los cinco (5) minutos en atender a una consulta o reclamo efectuados a un prestador por un cliente o usuario de servicios públicos de telefonía fija o móvil concesionados por el Estado Nacional a través de llamadas telefónicas, sean estas onerosas o gratuitas, será computada como crédito por retardo en atención a su favor en la factura telefónica del número telefónico desde el que efectúe su llamada.

Artículo 2º.- Se considerará atendida una consulta o reclamo en los términos de esta ley cuando el cliente o usuario reciba dentro de los cinco (5) minutos de haber efectuado su llamada telefónica, atención directa, personal y adecuada por parte del prestador, que brinde una respuesta final satisfactoria a la inquietud o reclamo.

No se considerará atención en los términos enunciados precedentemente:

1. A aquella que se brinde por medios electrónicos en tanto estos no permitan dentro de dicho lapso la plena satisfacción del reclamo.
2. A aquella que implique esperas prolongadas por parte del cliente usuario una vez que ha sido atendido, sea esta por derivación interna de llamadas o por cualquier otra causa imputable al prestador.

Artículo 3º.-A los fines de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1º los prestadores deberán:



H. Cámara de Diputados de la Nación

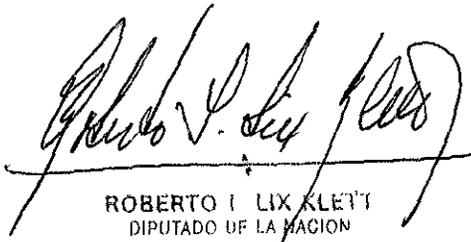
2004 Año de la Antártida Argentina

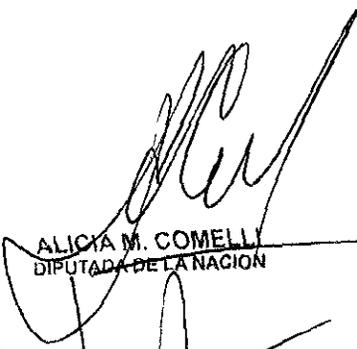
1. Grabar todas las llamadas que se efectúen en concepto de consulta o reclamos telefónicos.
2. Detallar y consignar en la factura telefónica del cliente o usuario, subsiguiente a la fecha:
 - a. La cantidad y duración total de las llamadas realizadas por consultas o reclamos.
 - b. La cantidad de tiempo que medie entre la atención de la llamada y su terminación.
 - c. Si el cliente o usuario ha recibido total satisfacción a su reclamo o consulta.
 - d. El valor del crédito a favor del cliente o usuario en concepto de retardo en atención conforme se dispone en el artículo siguiente.

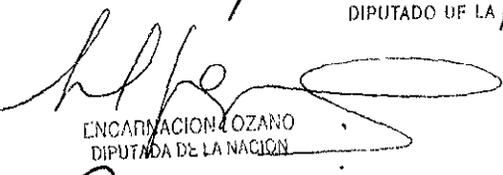
Todas las operaciones enunciadas serán efectuadas sin cargo y la imputación del crédito será automática.

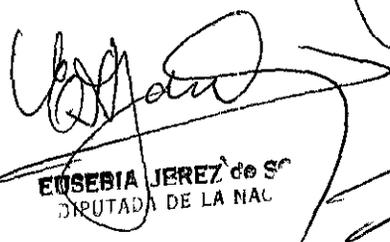
Artículo 4º.-El valor del crédito en concepto de retardo en atención, medido en minutos y sus fracciones, será el mismo que deba abonar el cliente o usuario conforme a su categoría, incluyéndose impuestos.

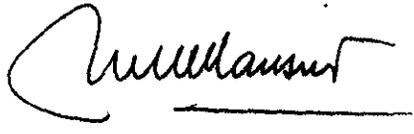
Artículo 5º.-De forma.

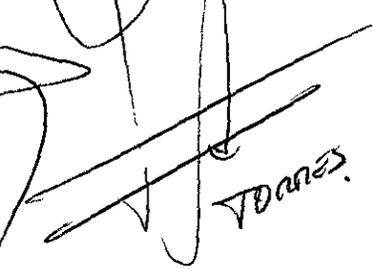

ROBERTO I. LIX KLETY
DIPUTADO DE LA NACION


ALICIA M. COMELLI
DIPUTADA DE LA NACION


ENCARNACION LOZANO
DIPUTADA DE LA NACION


EUSEBIA JEREZ de S.
DIPUTADA DE LA NAC


NEL MARÍA GARSUR
DIPUTADA DE LA NACION


TORRES