



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

La defensa de los derechos de consumidores y usuarios ha adquirido en los últimos años, un auge que ha contribuido a contrarrestar el poder que las grandes empresas han tenido durante mucho tiempo, permitiendo poco a poco colocar a usuarios y consumidores en un pie de igualdad con estas empresas.

La mala prestación de un servicio, antes se circunscribía casi exclusivamente a una relación usuario-empresa, pero hoy, gracias a la proliferación de las redes sociales, un mal servicio se pone en evidencia rápidamente ante toda la población, lo que ha ido obligando a las prestadoras a atender los requerimientos, y a mejorar la calidad de los mismos. Y necesariamente, la legislación debió acompañar esta nueva tendencia.

Así, por caso, la ley nacional n° 26361, que modifica la Ley Nacional de Defensa del Consumidor n° 24240, establece en su artículo 11: "Sustituyese el texto del artículo 27 de la ley n° 24240 de Defensa del Consumidor, por el siguiente: Artículo 27: Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios... Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios".

Sigue dicho artículo, en su último párrafo: "Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios", lo que claro está que no se ha garantizado absolutamente, siendo en consecuencia un aspecto que nos interesa abordar en términos de lograr una verdadera atención personalizada por parte de todas las empresas prestatarias de servicios en general a sus usuarios, en nuestra provincia.

Conocemos las dificultades con que se encuentran los ciudadanos al momento de la necesidad de comunicarse con la empresa de determinado servicio ya sea para su obtención o para establecer un reclamo respecto a su uso y prestación. Se ha convertido en una constante la imposición de una atención telefónica on-line, en algunos casos como las empresas de telefonía móvil, con el agregado de ser atendidos a través de un call center ubicados muy lejos, en comunicación con personas que por lo general no tienen la más mínima idea de la ubicación ni situación de quien se comunica con ellos. Pero también esta modalidad se ha hecho común en otro tipo de empresas, por caso EdERSA, una empresa Rionegrina, la que ofrece como única alternativa a un reclamo el llamado



Legislatura de la Provincia de Río Negro

telefónico y la atención del mismo a través de sistemas automáticos. Pero sin duda que todas las empresas han adoptado este sistema, especialmente las multinacionales, que solamente radican en nuestra provincia oficinas meramente administrativas, desautorizadas de receptor el más mínimo reclamo.

Esta despersonalización llevada al extremo, no hace más que descomprometer a las prestadoras de servicios respecto a su obligación principal que es la de hacerse responsables en forma directa de un servicio satisfactorio y la atención de su público usuario en la forma adecuada a su compromiso comercial.

Es así como visualizamos que, el adelanto de la tecnología que debería redundar en beneficios para la sociedad en general, trae a veces, problemas que no pueden ser catalogados como colaterales, sino que son parte central en cuanto al desarrollo social y la comprensión de las problemáticas particulares. Podemos afirmar sin temor a equivocarnos que, las empresas de servicios en general y las de telefonía en particular, se ocupan más de sus propias ganancias que de la adecuada prestación del servicio que le ha sido concesionado. Esta situación se acrecienta en las regiones con escasa carga demográfica que es justamente donde más atención personalizada se requiere.

No se ve conciencia social del espacio geográfico en el que prestan el servicio, no hay un acercamiento a los usuarios/clientes que para nosotros son nuestros comprovincianos rionegrinos. Esta situación no sólo acarrea problemas para nuestros adultos mayores, reticentes por lógica a las respuestas automatizadas con poca o nula explicación, sino también para cualquier persona que debe adecuarse a una atención que no se corresponde con lo que los usuarios merecen, con el agregado que pocas veces se obtiene la solución o respuesta buscada.

Haremos aquí una honrosa excepción a las empresas vinculadas al cooperativismo que suelen tener una actitud más cercana a sus propios socios que son, a su vez, los beneficiarios de la prestación de sus servicios.

Está claro que, en la cuestión que motiva este Proyecto, los rionegrinos que habitan los centros menos densamente poblados, son los más perjudicados por esta situación que entendemos necesario resolver en la que, o se someten a las reglas de juego impuestas por las empresas o se deben trasladar varios kilómetros hasta alguna ciudad vecina a los fines de requerir una adecuada atención y solución a sus requerimientos de servicios. En función de lo planteado y a los fines de revertir tal situación, entendemos se hace



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

inevitable imponer la obligatoriedad, en el ámbito jurisdiccional de nuestra provincia, de un espacio propio de las prestadoras de servicios en cada una de las localidades de la Provincia de Río Negro donde las mismas estén obligadas a realizar atención al público en forma personalizada para que el usuario y/o consumidor pueda efectuar los reclamos y consultas que resulten necesarios en forma personal en lo relativo al servicio que se le brinda.

Por ello:

Autores: Jorge Armando Ocampos; Daniela Beatriz Agostino.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY

Artículo 1°.- Se establece que toda empresa prestataria de servicios de telefonía, sea móvil o fija, de gas natural, agua potable, de servicios eléctricos, empresas de canal de cobranzas extra bancario y de servicios de distribución de correspondencia y/o correo privado, y demás servicios públicos, deba contar con una oficina de atención personalizada, en cada una de las localidades de la provincia donde presten servicios, a fin que los usuarios o consumidores puedan efectuar pagos, reclamos, consultas y/o realización de trámites en forma personal.

Artículo 2°.- Las empresas prestadoras de servicios establecidas en el artículo 1°, deberán regularizar su situación dentro de los ciento ochenta (180) días corridos a partir de la promulgación de la presente ley para adecuar su estructura de atención al público. Una vez superado el plazo estipulado y cumplido lo establecido, las empresas deberán informar los domicilios de las oficinas de atención personalizada al público, como así también su horario de atención, en la facturación del servicio, páginas web y/o por cualquier otro medio de información y/o comunicación y/o documentación que emita la empresa.

Artículo 3°.- Verificado por la autoridad de aplicación el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1° y 2° de la presente ley, las Empresas prestadoras de Servicios serán pasibles de las sanciones previstas en la ley provincial n° 2817 de Defensa al Consumidor, la ley provincial 4139 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario de la Provincia de Río Negro y sus respectivas modificatorias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, en un todo de acuerdo con lo prescripto por el artículo 45 in fine de la ley nacional n° 24240 de Defensa del Consumidor, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes.

Artículo 4°.- Será autoridad de aplicación de la presente ley, la Dirección General de Comercio Interior de la Provincia de Río Negro o el organismo que la sustituya en el futuro.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 5°.- De forma.