



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

El artículo 45 de la ley provincial D n° 2817, establece que: "Es considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, en ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de pago de haberes de jubilados y pensionados y de activos que por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, perciban sus haberes en dichas instituciones".

A su vez, el artículo 46, obliga en su inciso b) a "Poner a disposición de los usuarios o consumidores, un sistema de registro de horario de llegada y de salida, como asimismo del trámite a realizarse, además de un libro de denuncias que es habilitado por la Autoridad de Aplicación...".

Es evidente que se hace sumamente dificultoso para el usuario, probar en forma fehaciente el lapso de espera en una entidad de las señaladas, ya que para ello, al ingresar debe dejar constancia de ello, lo que generalmente se hace en un registro manual, trámite que implica -previo a hacer la cola para el trámite que lo convocó a ir a la entidad- hacer otra cola para registrar su ingreso. O sea, el usuario debe soportar una doble espera, y ante ello, es claro que los usuarios pocas veces dejan tal constancia.

Actualmente, existen en las entidades bancarias derivadores de turnos (sistema electrónico), los que al ingresar al banco permiten al usuario indicar qué tipo de trámite efectuarán, ante lo cual dicho derivador le expende un ticket con un número y letra. Esto tiene la ventaja de evitar la cola y esperar sentado a ser llamado para su atención. Los tickets no marcan la hora, por lo tanto, no queda registro del horario de ingreso a la entidad.

Por ello, entendemos razonable y de fácil realización, imponer a las entidades bancarias se programen dichos derivadores para que expresen la hora de emisión del respectivo ticket. Asimismo, establecer la obligatoriedad para dichas instituciones, de dejar constancia de la hora de realización del trámite.

Creemos necesario exigir a todas las entidades comprendidas en el artículo 45 de la Ley 2817, que a la fecha no contaren con el servicio de derivadores de turno, la instalación de los mismos en todas sus sucursales,



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

estableciendo para ello un plazo máximo de noventa (90) días desde la vigencia de la presente.

Por ello:

**Coautores:** 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**

### **L E Y**

**Artículo 1°.-** Se incorpora al artículo 45 de la ley provincial D n° 2817, el siguiente párrafo:

“ El registro de ingreso debe realizarse a través de derivadores instalados en la entidad, que además del turno y el trámite a realizar por el usuario, deben consignar la hora de expendio del mismo. De no ser así, el usuario puede solicitar se le expida una constancia manual del horario de ingreso.

Las entidades tienen un plazo de noventa (90) días a partir de la vigencia de la presente, para proceder a la instalación en todas sus sucursales de dichos derivadores”.

**Artículo 2°.-** De forma.