

SESIONES ORDINARIAS

2002

ORDEN DEL DIA N° 212

COMISIONES DE COMUNICACIONES E INFORMATICA Y DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Impreso el día 23 de mayo de 2002

Término del artículo 113: 3 de junio de 2002

SUMARIO: **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre el funcionamiento del servicio de contacto entre clientes y empresas telefónicas, denominada línea 112 y 0800 y otras cuestiones conexas. **Tazzioli y otros.** (5.998-D.-2001.)¹

Dictamen de las comisiones

Honorable Cámara:

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor han considerado el proyecto de resolución del señor diputado Tazzioli y otros señores diputados por el que se solicita informes al Poder Ejecutivo sobre diversas cuestiones relacionadas con el funcionamiento del servicio de contacto entre las empresas telefónicas y los usuarios a través de las líneas 112 y 0800; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la aprobación del siguiente

Proyecto de resolución

La Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Dirigirse al Poder Ejecutivo para que, a través de los organismos pertinentes, informe sobre los siguientes puntos:

—Cuáles son los motivos de reclamos más frecuentes, con relación al funcionamiento del servicio de contacto entre las empresas telefónicas y los usuarios, mediante las denominadas líneas 112 y 0800, de llamada gratuita.

—Si dichas líneas, destinadas para que los usuarios efectúen trámites y reclamos, pueden ser utilizadas por las empresas para realizar promociones de sus productos a los clientes.

—Si la línea 112, debido al cambio en el sistema de llamadas controladas que requiere de una tarjeta telefónica habilitada a través de esta línea, se sobresatura. En caso afirmativo, cuáles son las medidas adoptadas para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios.

Sala de las comisiones, 15 de mayo de 2002.

Pablo A. Fontdevila. — Jorge L. Bucco. — Pedro J. C. Calvo. — Héctor T. Polino. — Julio C. Moisés. — Stella Maris Córdoba. — Daniel M. Esaín. — Rafael E. Romá. — Marta I. Di Leo. — Roberto J. Abalos. — Julio C. Accavallo. — Guillermo Amstutz. — Daniel A. Basile. — Juan P. Baylac. — Jesús A. Blanco. — Carlos A. Caballero Martín. — Héctor J. Cavallero. — Elsa H. Correa de Pavón. — Juan C. Correa. — Teresa H. Ferrari de Grand. — Miguel A. Insfran. — María G. Jaroslavsky. — Arnoldo Lamisovsky. — Fernando C. Melillo. — Fernando R. Montoya. — Alicia I. Narducci. — Jorge A. Obeid. — Blanca I. Osuna. — Irma F. Parentella. — Sarah A. Picazo. — Ricardo C. Quintela. — María del Carmen Rico. — Gabriel L. Romero. — Irma Roy. — Fernando O. Salim. — Haydé T. Savron. — Julio R. F. Solanas. — Margarita R. Stolbizer.

INFORME

Honorable Cámara:

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor han considerado el proyecto de resolución del señor diputado Tazzioli y otros señores diputados por el que se solicitan informes al Poder Ejecutivo sobre diversas cuestiones relacionadas con el funcionamiento del servi-

¹ Reproducido.

cio de contacto entre las empresas telefónicas y los usuarios a través de las líneas 112 y 0800. Luego del correspondiente análisis, han creído conveniente despacharlo favorablemente, con modificaciones.

Pablo A. Fontdevila.

ANTECEDENTE

Proyecto de resolución

La Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo nacional, en relación al funcionamiento del servicio de contacto entre las empresas telefónicas y los usuarios a través de las denominadas líneas 112 y 0800, informe:

1) Si tiene conocimiento acerca de cuáles son los motivos de queja más recurrentes sobre el funcionamiento de este servicio.

2) Si este servicio pensado para que los usuarios puedan comunicarse con las empresas, ya sea para reclamos o para hacer uso de otros servicios, puede ser empleado por las mismas para realizar promociones de otros productos entre sus clientes.

3) Si tiene conocimiento de que además de las promociones de las propias empresas, la línea 112 ha sufrido una recarga adicional motivada por el cambio al sistema de “llamadas controladas”, que requiere de una tarjeta telefónica y cuya habilitación se realiza a través del mencionado servicio 112.

4) Qué medidas se han tomado desde la Comisión Nacional de Comunicaciones en relación a la sobrecarga del servicio 112, en especial, para asegurar el fácil acceso del usuario para efectuar reclamos tanto en facturación como en relación a otras deficiencias del servicio telefónico.

*Atilio P. Tazzioli. – Irma F. Parentella. –
Héctor T. Polino.*