

SESIONES ORDINARIAS

2005

ORDEN DEL DIA N° 2966

COMISIONES DE COMUNICACIONES
E INFORMATICA Y DE DEFENSA
DEL CONSUMIDOR

Impreso el día 14 de septiembre de 2005

Término del artículo 113: 23 de septiembre de 2005

SUMARIO: **Funcionamiento** de los llamados *call center*. Adopción de medidas para su reglamentación. **Leonelli**. (1.149-D.-2005.)

Dictamen de las comisiones*Honorable Cámara:*

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor han considerado el proyecto de resolución de la señora diputada Leonelli por el que se solicita al Poder Ejecutivo reglamentar el funcionamiento del denominado *call center*; 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 declaración*La Cámara de Diputados de la Nación*

DECLARA:

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo, a través de los organismos que correspondan, adopte las medidas necesarias para establecer y reglamentar el funcionamiento de los llamados *call center*, a fin de que las empresas licenciatarias y concesionarias de servicios básicos de telefonía brinden atención personalizada al público, en virtud del deficiente servicio de atención comercial 112.

Sala de las comisiones, 1° de septiembre de 2005.

Oswaldo M. Nemirovski. – Stella M. Córdoba. – Roberto J. Abalos. – Alicia I. Narducci. – María S. Leonelli. – Diego H. Sartori. – Daniel M. Esaín. – Lucrecia E. Monti. – Eduardo G. Macaluse. – Héctor T. Polino. – Julio C. Accavallo. – Guillermo Amstutz. – Isabel A. Artola. – Rosana A. Bertone. – Jesús A. Blanco. – Miguel L. Bonasso.

– Graciela Camaño. – José M. Cantos. – María G. De la Rosa. – Fabián De Nuccio. – Víctor M. F. Fayad. – Gustavo E. Ferri. – José O. Figueroa. – Alejandro O. Filomeno. – Silvana M. Giudici. – Oscar F. González. – Roddy E. Ingram. – Gracia M. Jaroslavsky. – Juan C. López. – Aída F. Maldonado. – Heriberto E. Mediza. – Cristian A. Ritondo. – Margarita R. Stolbizer.

INFORME

Honorable Cámara:

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor han considerado el proyecto de resolución de la señora diputada Leonelli por el que se solicita al Poder Ejecutivo reglamentar el funcionamiento del denominado *call center*. Luego de su análisis, han creído conveniente dictaminarlo favorablemente con modificaciones, como proyecto de declaración.

Oswaldo M. Nemirovski.

ANTECEDENTE

Proyecto de resolución*La Cámara de Diputados de la Nación*

RESUELVE:

Solicitar al Poder Ejecutivo, mediante los organismos correspondientes, disponga las medidas conducentes destinadas a establecer y reglamentar el funcionamiento de los llamados *call center*, a fin de brindar atención al público en forma personalizada, por parte de las empresas licenciatarias y concesionarias de servicios básicos telefónicos.

María S. Leonelli.