

# SESIONES ORDINARIAS

## 2006

# ORDEN DEL DIA N° 406

### COMISIONES DE COMUNICACIONES E INFORMATICA Y DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Impreso el día 14 de junio de 2006

Término del artículo 113: 26 de junio de 2006

**SUMARIO:** Centros de atención al cliente del servicio de telefonía móvil. Adopción de medidas para que las mismas otorguen un número de reclamo para seguimiento de trámites. **Urtubey.** (1.439-D.-2006.)

#### 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 Urtubey por el que se solicita al Poder Ejecutivo establecer las medidas pertinentes a fin de garantizar a los usuarios de telefonía móvil la disponibilidad de los reclamos efectuados ante los llamados *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, establezca las medidas pertinentes a fin de que los centros de atención al cliente del servicio de telefonía móvil otorguen a los usuarios un número de reclamo para posibilitar su posterior seguimiento.

Sala de las comisiones, 1° de junio de 2006.

*Osvaldo M. Nemirovsci. – José R. Mongeló. – Daniel R. Kroneberger. – Julio E. Arriaga. – Luis B. Lusquiños. – Adrián Menem. – Esteban J. Bullrich. – Arturo M. Heredia. – Eduardo G. Macaluse. – Laura J. Sesma. – Eduardo L. Accastello. – Manuel J. Baladrón. – Paula M. Bertol. – Daniel A. Brue. – José M. Cantos. – Nora A. Chiacchio. – Genaro A. Collantes. – Stella M. Córdoba. – Héctor R. Daza. – Juliana*

*Di Tullio. – Gustavo E. Ferri. – Luis Galvalisi. – Amanda S. Genem. – Luis A. Ilarregui. – Oscar S. Lamberto. – Hugo Martini. – Araceli E. Méndez de Ferreyra. – María C. Moisés. – Lucrecia Monti. – Blanca I. Osuna. – María del Carmen Rico. – Diego H. Sartori. – José Uñac. – Juan M. Urtubey. – Patricia Vaca Narvaja.*

#### INFORME

*Honorable Cámara:*

Las comisiones de Comunicaciones e Informática y de Defensa del Consumidor han considerado el proyecto de resolución del señor diputado Urtubey por el que se solicita al Poder Ejecutivo establecer las medidas pertinentes a fin de garantizar a los usuarios del servicio de telefonía móvil la disponibilidad de los reclamos efectuados ante los llamados *call center*. Luego de su estudio, han creído conveniente dictaminarlo favorablemente, con modificaciones, como proyecto de declaración.

*Osvaldo M. Nemirovsci.*

#### ANTECEDENTE

#### Proyecto de resolución

*La Cámara de Diputados de la Nación*

RESUELVE:

Dirigirse al Poder Ejecutivo para que, a través del organismo competente, disponga a la brevedad establecer las medidas pertinentes para garantizar a los usuarios la disponibilidad de los reclamos efectuados por medio de los llamados *call center*, y que a tales efectos sea obligatorio por parte de las empresas de telefonía móvil grabar los mismos y disponer de los datos personales del telefonista que haya aceptado dicho reclamo.

*Juan M. Urtubey.*