



El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, reunidos en Congreso,
sancionan con fuerza de Ley

PROYECTO DE LEY

LEY DE TRATO DIGNO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA Y EN OTRAS VÍAS DE COMUNICACIÓN OFICIALES QUE DECLAREN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES ESTATALES

ARTÍCULO 1°.- Objeto. La presente Ley tiene por finalidad establecer un marco regulatorio para garantizar límites de espera y trato digno hacia aquellas personas que desean mantener comunicación con empresas u organizaciones estatales que brinden servicios o productos.

ARTÍCULO 2°.- Definiciones. A los fines de esta ley se establecen las siguientes definiciones:

Inc.1- Servicio de Atención Telefónica: es el canal destinado a brindar información, recepcionar reclamos o evacuar dudas e inquietudes haciendo uso de una comunicación telefónica.

Inc. 2- Vías alternativas de comunicación: es cualquier otro medio o canal mediante el cuál se canaliza la atención al cliente, tal como mensajes de texto tradicional o whatsapp, redes sociales, apps que contengan mensajería interna, robots de respuesta automática anclado a sitios webs, correo electrónico o cualquier otra herramienta de contacto que surja en la posteridad.

Inc. 3 - Pre-atendedor: son sistemas robotizados de respuesta automática que a través de mensajes grabados ofrecen opciones de auto resolución o derivadores de comunicaciones entrantes.

Inc. 4- Operador: entiéndase por persona física que se encarga de recepcionar la comunicación por parte del usuario/cliente y de brindar las correspondientes respuestas

ARTÍCULO 3°.- Exclusión. Quedan excluidas de lo normado en la presente ley, todas las empresas que por sus características estén comprendidas dentro de las definiciones, para Micro, Pequeña y Mediana Empresa.



ARTÍCULO 4°.- Operadores. Los operadores/as, mencionados/as en el artículo 2° Inc.4, deben ser personas físicas y deben identificarse al atender el llamado telefónico con su nombre, apellido y, en caso de poseerlo, con su correspondiente número de legajo o de identificación.

ARTÍCULO 5°.- Responsabilidad ética del operador: Los operadores no podrán ofrecer productos u otros servicios cuando se presenta un reclamo por parte del cliente/usuario en esa misma comunicación

ARTÍCULO 6°.- Obliguese a los operadores minutos previos a la finalización de la comunicación a ofrecer un código que permita al cliente/usuario corroborar que su inquietud o reclamo fue asentado debidamente. El mismo podrá ser ingresado en un sector de fácil acceso en la página oficial de cada empresa u organización estatal. También deben informar a los consumidores, la dirección y horarios de la empresa donde podrán llevar personalmente los reclamos y/o ser atendidos en forma personalizada y vías alternativas de comunicación.

ARTÍCULO 7°.- Los prestadores de servicios y/o vendedores de productos podrán recurrir a mensajería grabada sólo para brindar dos opciones al inicio de la comunicación; la primera de derivación de atención personalizada por parte de un operador y la segunda de autogestión con posibilidad de cotejar datos con un operador al finalizar los procedimientos. El tiempo de espera del usuario para ser atendido no podrá superar los 5 minutos y la empresa u organismo estatal deberá informar el orden en el que se encuentra la llamada. Asimismo, una vez iniciado el contacto no podrán hacer esperar en línea al usuario más de 4 minutos a menos que se acuerde entre ambas partes.

ARTÍCULO 8°.- En el caso de que la comunicación iniciada por el usuario por alguno de los medios mencionados se corte y/o interrumpa la empresa tendrá la obligación de comunicarse con la persona en pos de resolver su inquietud en un periodo no superior a 2 horas u primer hora hábil siguiente después de ocurrida la comunicación mencionada.

ARTÍCULO 9°.- Las empresas públicas, las organizaciones estatales como así también los clientes o usuarios tendrán derecho a grabar la conversación/contacto o preservar respuestas por las vías alternativas de comunicación en virtud de que las mismas puedan ser utilizadas como pruebas ante posibles litigios o controversias que pudieran surgir.

ARTÍCULO 10°.- El Estado Nacional designará la Autoridad de Aplicación para asegurar el pleno cumplimiento de la presente norma.



ARTÍCULO 11°.- Invítese a los estados provinciales y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a adherir a la presente Ley.

ARTÍCULO 12°.- La presente norma deberá ser reglamentada dentro de los sesenta (60) días de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 13°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo y archívese.



FUNDAMENTOS

Sra. Presidenta

El objetivo fundamental de esta iniciativa es la mejora de la protección de los derechos básicos de los consumidores/usuarios en relación con los servicios de atención al cliente, específicamente el servicio de atención telefónica en establecimientos estatales.

Los ciudadanos tenemos derecho a recibir un trato digno en las comunicaciones que establezcamos con proveedoras de servicios, en relaciones comerciales o institucionales. El respeto por el uso del tiempo de los usuarios y la calidad de respuesta deben ser tenidos en cuenta; sobre todo en pleno siglo XXI donde las tecnologías deben funcionar verdaderamente en servicio de la comunidad y no convertirse en nuevas trabas que terminen provocando consecuencias adversas o con procedimientos complejos que terminan perturbando el contacto que se pretende establecer.

En la mayoría de las comunicaciones con fines comerciales o institucionales, las organizaciones ya cuentan con información personal previa de los usuarios, pero no suele ocurrir lo mismo cuando el ciudadano pretende conocer mayores datos sobre el operador.

Todas las prestadoras tendrán la obligación al finalizar la llamada o el contacto por cualquier vía de comunicación de ofrecer una encuesta de satisfacción con el servicio brindado, la cuál será opcional de respuesta para el usuario pero que deberá ser recogido en un informe mensual que será entregado a Defensa al Consumidor y publicado en el sitio web en una solapa visible bajo el nombre de Libro de Quejas o Reclamos. Caso contrario será plausible de sanciones que serán acumulativas.

De esta forma las comunicaciones que no han sido asentadas físicamente y que claramente violan lo establecido en la actual legislación de derechos del consumidor, no le permiten al consumidor saber con exactitud si esa persona cumplió o no con su deber de dejar el registro solicitado. En este sentido, es que considero que los operadores tienen la obligación al iniciar la comunicación de brindar al cliente sus datos (nombre, apellido y registro o número de legajo si lo tuviese), de ofrecerle un número de seguimiento del reclamo o consulta y de comunicarle información clara sobre los procedimientos a seguir, los días, horarios de atención y medios alternativos por los cuáles puede continuar de cerca su reclamo.



Asimismo, se busca que quien desempeñe el rol de operador atienda la totalidad de la comunicación evitando derivar la misma a otros sectores. Es de fácil comprobación como esto ocurre notoriamente y de forma abusiva en gran parte de las comunicaciones que se tornan realmente engorrosas sobre todo porque se dilatan los tiempos, se presentan nuevas incertidumbres sobre si alguien podrá o no atender el pedido, y hasta en algunos casos el costo de las comunicaciones se torna insostenible.

Presento este proyecto convencida que hay que recuperar el valor de la palabra, de darle la importancia que realmente merece la comunicación clara y eficiente, el buen trato entre el usuario y el operador y por sobre todo, las reglas claras en beneficio de los consumidores y en pleno cumplimiento de lo que establece la Ley N° 24.240 sobre normas de Protección y Defensa de los Consumidores.

Es por esta razón que invito a mis pares a acompañar la presente propuesta legislativa.