

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados...

ABREVIACIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LLAMADAS TELEFÓNICAS DE RECLAMO

Artículo 1º.- Modifíquese el art. 27 de la Ley 24.240 y sus modificatorias "Ley de defensa del consumidor", el cual quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 27º.- Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.

Si la atención es telefónica, el tiempo que transcurra desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente hasta que el consumidor se comunique de forma directa con el operador o agente comercial responsable de la atención personalizada, deberá ser de hasta 2 (dos) minutos de espera para la recepción por parte de los mismos, de los requerimientos y/o reclamos pertinentes. El número de llamadas no atendidas por causas no imputables al cliente no excederá del 5 por ciento de las llamadas recibidas por el servicio de atención al cliente. A tal fin, las prestatarias, deberán disponer de números de atención de reclamos gratuitos con cobro revertido, asumiendo el costo de la llamada que será a su exclusivo costo. Dichos números de comunicación, serán explícita y notoriamente consignados en los contratos de prestación de servicios, como así también en las facturas correspondientes."

Artículo 2º.- Se establece en 30 (treinta) días el plazo con que contarán los proveedores para su adecuación técnica, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la modificación incorporada por la presente ley.

Artículo 3º.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Nacional.

Emiliano R. Estrada

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Los poderes públicos tienen el deber de defender a las consumidoras y los consumidores, protegiendo con mecanismos efectivos sus legítimos intereses económicos. Actualmente, la gestión de reclamos, quejas o solicitudes de cualquier tipo por parte de consumidores, usuarios y usuarias evidencia un creciente descontento con los servicios de atención al cliente. Un servicio de atención al cliente sólido y eficaz es fundamental para consumidores, usuarios y usuarias; en simultáneo -y más en los tiempos que corren-, la experiencia que de aquél se deriva, resulta clave para la imagen comercial de una compañía u organización. Resulta de igual relevancia en la relación prestador/proveedor tanto la efectiva calidad de prestación, estabilidad, cumplimiento de promociones como un respetuoso y eficaz servicio de atención y relación con el cliente. En muchos casos, su presencia o ausencia, determina la contratación o convenio con uno u otro proveedor. La práctica muestra que muchas de las quejas y reclamos formulados ante los servicios de consumo no se presentarían, si las empresas dispusieran de servicios de atención al cliente más eficaces. Basta navegar por la web y recorrer diversas redes sociales para asistir a las innumerables quejas de usuarios y usuarias por la pésima o nula atención que se les brinda desde los centros de atención al cliente (personal muchas veces desinteresado o sin capacitación, información incorrecta y lo peor, muchas veces falsa, poca colaboración para resolución, retaceos, derivaciones interminables). Esto, sin siquiera detenernos en los reclamos presentados ante entes u organizaciones que velan por los derechos de los consumidores y las consumidoras. La apreciación negativa y generalizada sobre las de los servicios de atención se acentúa en el caso de las compañías prestadoras de servicios vinculados a las telecomunicaciones, basadas en contratos de tracto sucesivo, convirtiéndose muchas veces la relación consumidores/prestador en un continuo contratiempo y fuente de conflicto.

Centrándonos en el aspecto al que este proyecto tiene por objeto subsanar, encontramos la extensión del tiempo de espera hasta el momento de recibir atención por parte un operador que pueda receptar el reclamo o brindar la ayuda, en la mayoría de los casos con la reproducción de grabaciones dando a conocer que no hay operarios disponibles y, muchas veces más exasperante, ocultando hasta hacerlo inhallable -mediante opciones de marcación automática- el modo de llegar a establecer la conversación con el agente telefónico. Las situaciones desgastantes y frustrantes que la desatención genera, conllevan muchas veces, la desestimación por parte del usuario en su reclamo o solicitud, cercenándose de alguna manera su derecho.

De acuerdo a lo expuesto, con el claro objetivo de coadyuvar a la mejora en la protección de consumidores, usuarios y usuarias, se presenta este proyecto de ley que establece parámetros obligatorios mínimos a cumplir por los servicios de atención al cliente, razón por la cual se solicita se acompañe con la firma del mismo.