



Provincia de Buenos Aires  
Honorable Cámara de Diputados

PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires sancionan con fuerza de

LEY

**Artículo 1°.-** Sustitúyase el Artículo 1 de la Ley 14.692, por el siguiente:

**“Toda empresa prestataria de servicios de telefonía, sea móvil o fija, de gas natural, agua potable y de servicio eléctrico, deberá contar con una oficina de atención personalizada, en cada una de las ciudades de la provincia de Buenos Aires donde presten servicios, a fin que los usuarios o consumidores puedan efectuar los reclamos y/o consultas correspondientes en forma personal.**

Los domicilios de las oficinas de atención personalizada al público, como así también su horario de atención, deberá estar especificado en la facturación del servicio, en las páginas de red informática y en cualquier otro medio de información y/o documentación que emita la empresa.”

**Artículo 2°.-** Sustitúyase el Artículo 2 de la Ley 14.692, por el siguiente:

**“Ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1, las empresas prestadoras de servicios, serán pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nº 13.133 Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la provincia de Buenos Aires y/o las normas que en el futuro las reemplacen.”**

**Artículo 3°.-** - Las empresas prestadoras de servicios enumeradas en el artículo 1, contarán con un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la promulgación de la presente, para adecuar su estructura de atención al público.

**Artículo 4°.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Lic. MARCELO TORRES  
Diputado Provincial  
Bloque Frente para la Victoria  
H.C. Diputados de la Pcia. de Bs. As.



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

## **FUNDAMENTOS**

El presente proyecto de ley establece la obligatoriedad para todas las empresas prestatarias de servicios públicos de constituir sucursales de atención al cliente en cada municipio que se preste el servicio.

La satisfacción del cliente no queda alcanzada con la prestación del servicio eficientemente sino que es preciso la atención humanizada para lograr una adecuada prestación.

Considerando que en las ciudades de la provincia de menor carga demográfica es fundamental la atención personalizada a los fines de la resolución de inconvenientes o consultas sobre un servicio, se hace necesario entonces establecer supuestos mínimos sobre la forma en que los prestadores de servicios deben atender a los usuarios y clientes.

A modo de ejemplo, Gas Natural Fenosa brinda la distribución de gas natural por red en una región de aproximadamente 15 mil Km<sup>2</sup> que abarca 30 municipios de la zona noroeste de la Provincia de Buenos Aires, y sólo posee 17 sucursales de atención al cliente (Olivos, Castelar, San Justo, San Miguel, Caseros, Escobar, Luján, Malvinas Argentinas, Mercedes, Merlo, Pilar, San Martín, Tigre, Zárate, Laferrere, Moreno y Mariano Acosta). El Área de Distribución incluye los Partidos de San Andrés de Giles, Carmen de Areco, Exaltación de la Cruz, Zárate, San Antonio de Areco, Capitán Sarmiento y Campana, pero la empresa sólo pone a disposición de los usuarios una sucursal en Zárate para realizar cualquier trámite personalmente.

Telefónica Argentina sólo tiene sucursales en 17 municipios de la provincia sucursales; en la actualidad ABSA presta servicios en 91 localidades pertenecientes a 62 partidos de la provincia de Buenos Aires, en un territorio de 150 mil kilómetros cuadrados, y sólo posee 8 oficinas comerciales en distintos municipios como oficinas de pago.

Considerando los aumentos indiscriminados que viene sufriendo gran parte de los vecinos de la provincia, es como mínimo injusto que para hacer gestiones administrativas



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

o incluso pagar altos importes, deban trasladarse tantos kilómetros de su hogar donde se presta el servicio.

Por las razones expuestas solicito a los Señores Legisladores que me acompañen con la aprobación del presente proyecto.

  
Lic. MARCELO TORRES  
Diputado Provincial  
Bloque Frente para la Victoria  
H.C. Diputados de la Pcia. de Bs. As.