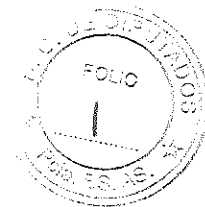




Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



PROYECTO DE LEY

EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

ARTÍCULO 1º Toda prestataria de servicio público domiciliario que opere en la provincia de Buenos Aires deberá garantizar a sus usuarios la gratuidad de las llamadas efectuadas por reclamos o urgencias desde cualquier empresa de telefonía móvil.

ARTÍCULO 2º. Ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1º, las empresas serán pasibles de las sanciones determinadas en la Ley 13133.

ARTÍCULO 3º. Las empresas prestadoras de servicios enumeradas en el artículo 1º, contarán con un plazo de ciento veinte (120) días a partir de la promulgación de la presente, para dar cumplimiento a lo normado.

ARTÍCULO 4º. La Autoridad de Aplicación de la presente ley será determinada por el Poder Ejecutivo.

ARTÍCULO 5º. Comuníquese al Poder Ejecutivo.


GUILLERMO BARDÓN
Diputado
Bloque Cambiemos Buenos Aires
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



FUNDAMENTOS

Es sabido que las redes de telefonía móvil son más accesibles de desplegar, lo que conlleva a que el número de líneas móviles en el mundo continúe en crecimiento, a pesar de que el grado de penetración en algunos países está cerca de la saturación. Este crecimiento es un factor clave para dar un nuevo paso en el desarrollo de la sociedad de la información.

En Argentina, la telefonía móvil se ha desarrollado considerablemente, posibilitando el servicio de comunicaciones en todo el territorio y, en especial, ha permitido acceder a comunicaciones modernas a aquellas personas que nunca contaron con el servicio de telefonía fija.

En la actualidad, la cantidad de hogares que sólo tienen aparatos celulares superó a aquellos que utilizan exclusivamente el teléfono fijo. El gran cambio del mercado fue producto de los precios, la diversidad geográfica, el costo de las redes y las promociones

Tener un celular con línea implica un menor desembolso inicial y puede no requerir abono fijo. Los consumidores pueden optar entre pagar un abono o hacerlo a través de tarjetas prepagas. Este tipo de consumo representa más del 70 por ciento del mercado de la telefonía móvil en la Argentina. Las tarjetas prepagas son mucho más caras para los usuarios, lo que constituye, nuevamente, un castigo para los usuarios de menores recursos. El uso exclusivo del celular tiene más adeptos en los hogares del interior y los de bajos recursos: 9 de cada 10 hogares pertenecen a los niveles socioeconómicos más bajos.

Los teléfonos móviles son habituales entre los miembros de cualquier familia. La proliferación de esta cantidad de dispositivos es un claro síntoma de la aceptación de la sociedad a la información; los mismos abren una amplia posibilidad para la renovación,



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 4004 /18-19



mejora de los procesos asistenciales, mecanismos de comunicación, seguimiento y agilización los trámites burocráticos.

Las llamadas que se realizan desde un teléfono móvil a los 0800 son con cargo, y se cuentan como una llamada común, descontándolo del saldo o minutos.

Los usuarios que deben realizar una llamada por reclamos o urgencias a alguna distribuidora de servicio público domiciliario deben hacerlo a un 0800. El tiempo de la llamada siempre hace que la misma sea costosa, ya sea porque se demoran verificando los datos del usuario, corroborando fallas técnicas, o simplemente porque las líneas están saturadas, lo que obliga al consumidor a realizar varios intentos.

Ese tiempo de espera muchas veces provoca que el usuario no logre hacer efectivo su reclamo porque se queda sin saldo en su teléfono celular o, si lo logra, lo hace a un costo muy alto para su bolsillo.

Cabe destacar que cuando hablamos de reclamos o urgencias hacemos referencia, por ejemplo, a problemas de tensión eléctrica, corte de luz en el domicilio, pérdida de gas, fuga de electricidad o cualquier otra denuncia que requiera la intervención inmediata de la prestadora del servicio.

La ley de Defensa del Consumidor de la provincia de Buenos Aires, que en su parte pertinente reza: - LEY 13133 - CAPITULO V - CONTROL DE SERVICIOS PUBLICOS - ARTICULO 10.- Las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

g) la eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario.

Por lo expuesto, solicito a mis pares, acompañen con su voto la presente iniciativa.


GUILLERMO BARDÓN
Diputado
Bloque Cambiemos Buenos Aires
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.