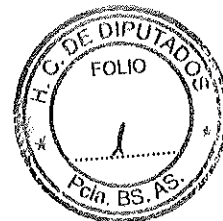




Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



PROYECTO DE LEY

**EL SENADO Y LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA
PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

**PRECEPTOS MINIMOS DE CALIDAD EN ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA
USUARIOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS, PRIVADOS Y
MIXTOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

TÍTULO I

DISPOCIONES GENERALES

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN y DEFINICIONES

Artículo 1. – Objeto. La presente ley tiene como objetivo regular la atención telefónica a clientes de empresas de servicios públicos, privados y mixtos incluyendo bancos y empresas de medicina prepaga, que funcionen en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, con el fin protegerlos contra prácticas abusivas Y garantizar una atención eficiente, accesible y respetuosa.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación. Esta ley será de aplicación para todos los prestadores de servicios en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, incluidos servicios públicos, privados y mixtos; con la excepción de aquellos que tengan una legislación específica.

Artículo 3.- Definiciones. A los fines de esta ley se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Servicio de Atención Telefónica:** Es la actividad destinada a realizar trámites electrónicos, brindar información, evacuar consultas o recepcionar reclamos por medio de una comunicación telefónica.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



- b) **Bot de llamadas:** También conocido como callbot, es un programa informático que realiza llamadas telefónicas y conversaciones con los usuarios.
- c) **Servicios públicos:** Actividades que satisfacen las necesidades de la comunidad y contribuyen a la organización de la sociedad y a la infraestructura de las ciudades.
- d) **Servicios públicos privados:** Servicios públicos prestados por empresas cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares pero que están sujetas a regulaciones gubernamentales.
- e) **Servicios públicos mixtos:** Servicios prestados a través de iniciativas público-privadas.

TÍTULO II

OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO

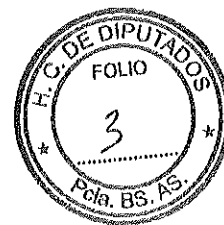
Artículo 4. - Obligaciones. Las empresas que presten servicios públicos, privados o mixtos y operen en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, deberán contar con un servicio de atención telefónica que, como mínimo, posea un operador/a que, de manera personalizada, evacue las consultas y/o reclamos de los usuarios y/o consumidores.

Artículo 5. - Accesibilidad del servicio. Los prestadores de servicios deben asegurar que sus líneas de atención telefónica estén disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con opciones accesibles para personas con discapacidad.

Artículo 6.- Menú de inicio de atención. Las empresas que brinden atención telefónica, y el primer contacto sea un contestador y/o Bot de llamadas, Voicebot o Callbot, deberán contar en el menú de opciones un ítem en el cual se ofrezca



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



concretamente la opción "**HABLAR CON UN OPERADOR**". Esta opción no puede estar compartida con ningún otro ítem de atención.

Artículo 7.- Tiempos máximos de espera. Los prestadores deberán garantizar que el tiempo de espera para la atención telefónica no exceda los cinco minutos. En caso de superar este tiempo, el sistema debe notificar al usuario sobre el tiempo estimado de espera restante. El mismo no podrá ser superior a tres minutos, contados a partir de la notificación.

Artículo 8.- Sistema de espera. Cuando el tiempo de espera supere los 8 minutos establecidos en el artículo anterior los prestadores deberán ofrecer al usuario la opción de recibir una devolución de llamada, con un plazo no mayor a 15 minutos, contados a partir de la finalización de la llamada.

Artículo 9.- Identificación y claridad en la atención telefónica. El prestador de servicios deberá identificar con nombre y apellido al operador, el mismo deberá ofrecer información clara sobre el servicio que se está brindando, antes de iniciar cualquier tipo de consulta o reclamo.

Artículo 10.- Capacitación de los operadores. Los operadores deberán recibir formación continua en atención al cliente, resolución de conflictos, y accesibilidad, con el objetivo de garantizar que los usuarios sean atendidos de manera profesional y respetuosa.

TÍTULO III

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Artículo 11.- Derecho a la información clara y precisa. Los usuarios tienen derecho a recibir información clara, precisa y accesible sobre los servicios contratados, los procedimientos y las soluciones ofrecidas. La información debe ser proporcionada de forma que se garantice su comprensión, especialmente en lo que respecta a la resolución de problemas o consultas.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires



Artículo 12.- Derecho a la queja y seguimiento. El usuario podrá presentar quejas o reclamos cuando no esté conforme con el servicio recibido, y el prestador deberá proporcionar un número de seguimiento y un plazo de resolución.

Artículo 13.- Derecho a la atención accesible. El prestador, a parte de la atención telefónica, deberá garantizar que todos los usuarios, incluidos aquellos con discapacidad, tengan acceso a una atención accesible. Esto incluye opciones como la atención en lengua de señas, subtítulo o alternativas tecnológicas que garanticen la inclusión.

TÍTULO IV

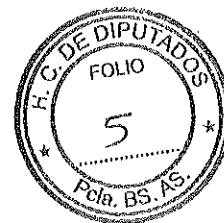
CONTROL Y SANCIONES

Artículo 14.- Supervisión y control. El Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia de Buenos Aires, o el organismo que lo reemplace, será el encargado de la supervisión, control y fiscalización del cumplimiento de la presente ley. Podrá realizar auditorías periódicas a los prestadores de servicios.

Artículo 15.- Sanciones por incumplimiento. los prestadores que no cumplan con los requisitos establecidos en esta ley estarán sujetos a las siguientes sanciones:

1. Amonestación escrita.
2. Multa económica según la gravedad del incumplimiento.
3. Revocación de la concesión de servicio en casos de infracciones graves y reiteradas.

Artículo 16.- Mecanismo de denuncia. los usuarios podrán denunciar el incumplimiento de esta ley ante el Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia de Buenos Aires. Las denuncias podrán ser



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

realizadas por medios electrónicos o en persona, de manera gratuita y sin costo para el denunciante.

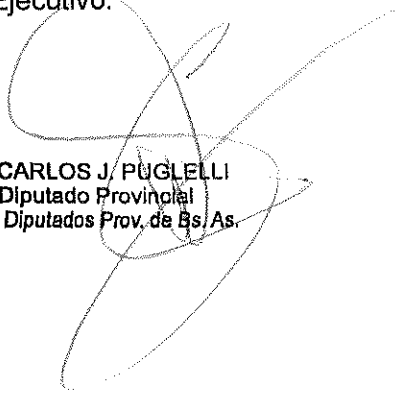
TÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 17.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo Provincial reglamentará la presente ley en un plazo de 60 días a partir de su promulgación.

Artículo 18.- Vigencia. La presente ley entrará en vigencia 90 días después de su promulgación.

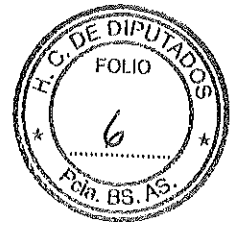
Artículo 19.- Comunicación. Comuníquese al Poder Ejecutivo.


Cr. CARLOS J. PUGELLI
Diputado Provincial
H.C. Diputados Prov. de Bs/As.



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTÉ. D- 1014 125-26



FUNDAMENTOS

La atención telefónica es una de las formas de contacto más comunes que tienen los usuarios con los prestadores de servicios, ya sean estos públicos o privados. En un mundo cada vez más interconectado, la comunicación telefónica se ha consolidado como un canal primordial para resolver dudas, realizar consultas, plantear quejas o gestionar solicitudes. Sin embargo, a pesar de la importancia de este canal, aún persisten en muchos casos prácticas deficientes que afectan la calidad de la atención, generan frustración en los usuarios y, en algunos casos, violan sus derechos fundamentales.

En este contexto, la Provincia de Buenos Aires, tiene la responsabilidad de promover y garantizar los derechos de los usuarios y consumidores, asegurando que los prestadores de servicios actúen bajo normas claras y estrictas que les permitan acceder a una atención adecuada y de calidad.

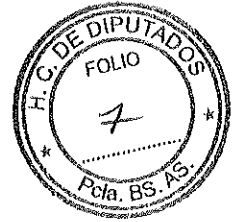
Este servicio debe ser prestado de manera esencial por todas las empresas que operan en la Provincia de Buenos Aires. Sin embargo, en ocasiones los usuarios enfrentan tiempos de espera excesivos, problemas con la accesibilidad o falta de claridad en las respuestas recibidas. Esto genera una experiencia negativa, que afecta tanto la satisfacción del usuario como la confianza en las empresas prestadoras. La ley propuesta busca establecer parámetros claros sobre el tiempo máximo de espera, la capacitación de los operadores y la calidad del servicio, asegurando que todos los usuarios reciban atención de calidad

Esta ley tiene un enfoque centrado en la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, reconociendo que el acceso a una atención telefónica eficiente es un derecho básico. De acuerdo con la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240), todos los usuarios tienen derecho a recibir un trato digno, respetuoso y eficiente por parte de las empresas y prestadores de servicios. Sin embargo, en la práctica, los usuarios a menudo se ven perjudicados por tiempos de espera desproporcionados, falta de información, o



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

EXPTE. D- 1014 125-26

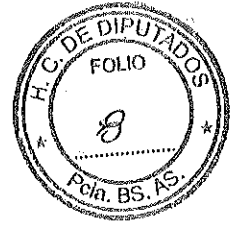


dificultades para acceder a otros canales de atención. De esta manera se busca garantizar que los usuarios cuenten con alternativas accesibles, como la opción de recibir una devolución de llamada, y que puedan presentar reclamos de manera rápida y efectiva. Esto es particularmente importante en un contexto donde el acceso a los servicios no solo se limita a las grandes ciudades, sino también a poblaciones más pequeñas o rurales, que a menudo tienen más dificultades para acceder a otros canales de comunicación.

En el marco de garantizar la eficiencia, el establecimiento de tiempos máximos de espera, la capacitación obligatoria de los operadores y la mejora de los sistemas de atención telefónica contribuirán a aumentar la calidad operativa de los prestadores de servicios. Al optimizar estos procesos, las empresas pueden mejorar su desempeño general, reducir costos operativos asociados a la insatisfacción de los usuarios y, al mismo tiempo, fortalecer su reputación en el mercado.

Entre las normas que preceden y sirven de basamento para esta ley está la Resolución 1033/21, y modificatorias, de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, que establece pautas claras para la atención telefónica de los usuarios, particularmente en lo que respecta a los tiempos de espera, la accesibilidad y la información clara y precisa que deben proporcionar los prestadores de servicios. Esta resolución también establece normas que favorecen la inclusión de personas con discapacidad y la posibilidad de recibir atención telefónica en igualdad de condiciones. La presente norma tiene como objetivo incorporar y complementar las disposiciones de esta resolución a nivel provincial, adaptándolas al contexto local y garantizando que todas las empresas que operen en la Provincia de Buenos Aires cumplan con los estándares de calidad establecidos a nivel nacional.

En ampliación de su sentido en la presente normativa se tienen presente la inclusión y la accesibilidad, garantizando que todas las personas, incluyendo



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

aquellas con discapacidades, puedan acceder a un servicio telefónico adecuado. La ley establece que los prestadores deben ofrecer alternativas de atención que sean accesibles para personas con discapacidad auditiva, visual u otras condiciones, incluyendo de esta manera una respuesta directa a las necesidades de un porcentaje significativo de la población que, hasta el momento, se ve excluida de un servicio básico como la atención telefónica.

Por otro lado, estoy convencido que la implementación de normas claras sobre la calidad de la atención telefónica no solo beneficia a los consumidores, sino que también fomenta la competencia entre los prestadores de servicios. Las empresas que implementen prácticas de atención de calidad tendrán una ventaja competitiva en el mercado, lo que las impulsará a mejorar continuamente sus procesos. Además, la transparencia y la calidad en la atención son factores que pueden incentivar la lealtad de los usuarios y reducir la tasa de rotación.

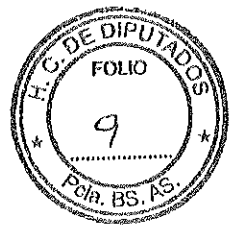
En el marco de garantizar el cumplimiento de la presente se considera que el establecimiento de un marco sancionatorio adecuado, la creación de un sistema de supervisión y control, junto con las sanciones por incumplimiento, establece un equilibrio necesario entre la protección de los derechos de los usuarios y la obligación de los prestadores de ofrecer un servicio de calidad. Las sanciones no solo sirven para penalizar, sino también para incentivar la mejora continua en la calidad de la atención telefónica.

En conclusión, se considera que la regulación de la atención telefónica en la Provincia de Buenos Aires es un paso necesario para garantizar que todos los usuarios reciban un servicio de calidad, accesible y respetuoso, tal como lo requiere la normativa nacional y en concordancia con las expectativas de los ciudadanos en el contexto actual. Esta ley busca empoderar a los usuarios, proteger sus derechos y promover un mercado más transparente y competitivo, en el que las empresas se vean incentivadas a mejorar la calidad de su atención telefónica, respondiendo a las necesidades de la población, estableciendo un marco normativo claro para los prestadores de servicios y adaptado a los



EXPTE. D- 1014

125-26



Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

estándares de calidad establecidos por la Resolución 1033/21. Esto no solo asegura una atención eficiente y respetuosa, sino que contribuye al desarrollo de una cultura empresarial más responsable y comprometida con la satisfacción de sus usuarios.

Por todo lo expuesto, solicitamos a los señores/as legisladores/as la aprobación de este proyecto de ley.


Cr. CARLOS J. PUGLELLI
Diputado Provincial
H.C. Diputados Prov. de Bs. As.