

Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios

Resolución 2/2014 (Boletín Oficial Nº 32.800, 07/01/14)

Bs. As., 3/1/2014

VISTO, el Expediente S01:001157/2014, los Decretos Nros. 1283 de fecha 24 de mayo de 2003 y 1142 de fecha 26 de noviembre de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que una de las necesidades básicas para la correcta prestación del servicio público se relaciona directamente con la atención que cada uno de los usuarios debe tener por parte de las Empresas prestadoras de los mismos.

Que la atención al usuario, no solamente es una herramienta esencial que deben brindar las Empresas prestadoras de los servicios públicos, sino que además representa la forma de comunicar y transmitir a cada una de las personas la tranquilidad necesaria al momento de atender cualquier tipo de emergencia o falta de servicio que dichos usuarios puedan tener.

Que el Artículo 42 de la CONSTITUCION NACIONAL establece, entre otras cuestiones, que “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”; disponiendo, asimismo, que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Que los recientes acontecimientos de público conocimiento revelaron, entre otras cuestiones, la falta de una adecuada atención por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos a los reclamos de los usuarios que vieron afectada la prestación de tales servicios.

Que, en particular, ello puso de manifiesto la necesidad de que las empresas prestadoras de servicios públicos cuenten con mecanismos de atención personalizada, que brinden respuesta oportuna y eficaz a los reclamos y/o consultas que los usuarios deseen realizar con motivo de una emergencia o la falta de servicio, atención que involucra no sólo la posibilidad de efectuar el reclamo correspondiente sino también que permita el seguimiento y control inmediato por parte de las mismas.

Que conforme lo establece el artículo 4º, inciso 10), del Decreto 1283 de fecha 24 de mayo de 2003, compete al MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS entender en la elaboración de las políticas y normas de regulación de los servicios públicos del área de su competencia, en la supervisión de los organismos y entes de control de los concesionarios de obra o de servicios públicos.

Que en dicho marco, a los efectos de asegurar una atención oportuna y eficiente a los reclamos de los usuarios ante una emergencia o la falta de servicio, resulta necesario establecer que todas las Empresas prestadoras de Servicios Públicos que actúen en la órbita de este Ministerio, deberán efectuar obligatoriamente todas las medidas conducentes para poner a disposición de todos los usuarios un “call-center” en caso de emergencia y falta de servicio, el que deberá ser implementado mediante líneas telefónicas gratuitas, atendido ineludiblemente por la cantidad de recursos humanos necesaria para cubrir la totalidad de los reclamos a ser efectuados y que funcione las VEINTICUATRO (24) horas de todos los días del año.

Que la elaboración e implementación de los mismos se deberá ajustar a los lineamientos y condiciones mínimas establecidas en la presente.

Que una vez efectuada la instalación y puesta en funcionamiento definitivo de los mismos, las Empresas prestadoras de los distintos servicios públicos deberá poner en conocimiento de ello a la SUBSECRETARIA DE COORDINACION Y CONTROL DE GESTION dependiente de este Ministerio y a cada uno de los Entes Reguladores.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS dependiente de la SUBSECRETARIA LEGAL del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS ha tomando la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por los Decretos Nros. 1283 de fecha 24 de mayo de 2003 y 1142 de fecha 26 de noviembre de 2003.

Por ello,

EL MINISTRO
DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS
RESUELVE:

ARTICULO 1° — Establécese que a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución y en un plazo no mayor a QUINCE (15) días, todas las Empresas prestadoras de Servicios Públicos deberán efectuar obligatoriamente todas las medidas conducentes para poner a disposición de todos los usuarios un “call-center” en caso de emergencia y falta de servicio, el que deberá ser implementado mediante líneas telefónicas gratuitas, atendido ineludiblemente por la cantidad de recursos humanos necesaria para cubrir la totalidad de los reclamos a ser efectuados y funcionará las VEINTICUATRO (24) horas de todos los días del año.

ARTICULO 2° — La elaboración e implementación de dicho “call-center” se deberá ajustar a los lineamientos y condiciones mínimas que como ANEXO forman parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO 3° — Establécese que una vez efectuada la instalación y puesta en funcionamiento definitivo de los mismos, las Empresas prestadoras de los distintos servicios públicos deberán poner en conocimiento de ello a la SUBSECRETARIA DE COORDINACION Y CONTROL DE GESTION dependiente de este Ministerio y a cada uno de los Entes Reguladores.

ARTICULO 4° — Instrúyase a la SUBSECRETARIA DE COORDINACION Y CONTROL DE GESTION y a todos los Entes Reguladores que se encuentran bajo la órbita de este Ministerio a efectuar la supervisión y el control necesario para la debida implementación de la presente medida.

ARTICULO 5° — La presente resolución entrará en vigencia a partir del día de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTICULO 6° — Notificar al ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) y al ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS) organismos autárquicos actuantes en el ámbito de la SECRETARIA DE ENERGIA de este Ministerio, al ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) organismo autárquico actuante en el ámbito de este Ministerio y a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES (CNC) organismo descentralizado actuante en la órbita de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES de este Ministerio.

ARTICULO 7° — Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCION NACIONAL del REGISTRO OFICIAL y archívese. — Arq. JULIO M. DE VIDO, Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

ANEXO

LINEAMIENTOS Y CONDICIONES MINIMAS PARA LA ELABORACION E IMPLEMENTACION DE "CALL-CENTER"

- 1) Se deberá elaborar un manual o reglamento para la atención del usuario en caso de emergencias y falta de servicio a través del "call-center", el que será puesto a disposición para todos los usuarios de los distintos servicios públicos y a los Entes Reguladores, tanto en formato papel como formato electrónico.
- 2) El manual o reglamento deberá establecer como condición indispensable que la atención al usuario debe ser brindada por recursos humanos capacitados a tales fines.
- 3) Las líneas a ser ofrecidas deberán ser de carácter gratuito para todos los usuarios.
- 4) Se deberá establecer que hasta no haber otorgado la solución definitiva a la emergencia o a la falta de suministro de cada caso en particular, el personal afectado por parte de las Empresas prestadoras de los distintos servicios públicos deberá realizar un seguimiento constante mediante la devolución de las llamadas telefónicas que sean necesarias, a los fines de brindar la contención y solución pertinente.
- 5) La atención al usuario deberá ser realizada de manera permanente durante las VEINTICUATRO (24) hs. de todos los días del año.
- 6) Se deberá efectuar un registro pormenorizado de cada caso en particular con el debido estado de situación de los mismos y se le otorgará a los usuarios un número de registro para que pueda efectuar el seguimiento correspondiente.
- 7) Para su implementación deberá utilizar las herramientas tecnológicas más adecuadas y de última generación para contrarrestar cualquier tipo de problema



técnico que conlleve a la imposibilidad de brindar a los usuarios la información solicitada en tiempo y forma.

Texto digitalizado y revisado, de acuerdo al original del Boletín Oficial, por el personal del Centro de Información Técnica de la Comisión Nacional de Comunicaciones.