

LEY I - N° 2.475

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CON OPERADORES PARA EMPRESAS DE SERVICIOS

Artículo 1°.- *Objeto.*- La presente ley regula la prestación del servicio de atención a usuarios para empresas prestatarias de servicios.

Artículo 2°.- *Definiciones.*- A los fines de esta ley se establecen las siguientes definiciones:

- a) Servicio de Atención Telefónica: es la actividad destinada a brindar información, evacuar consultas o recepcionar reclamos por medio de una comunicación telefónica.
- b) Pre-atendedor: es cualquier sistema que emite automáticamente mensajes grabados con diversas opciones, derivando así las llamadas entrantes.

Artículo 3°.- *Servicio de Atención Telefónica.*- Las empresas prestatarias de servicios, públicos o privados, que operen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben 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 4°.- *Exclusión.*- Quedan excluidas de lo normado en la presente ley, todas las empresas que por sus características estén comprendidas dentro de las definiciones que, para Microempresa, Pequeña Empresa y Mediana Empresa, establece la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional, de acuerdo a lo normado por la Ley Nacional N° 24.467 # (B.O. N° 28.112), su modificatoria la Ley Nacional N° 25.300 # (B.O. N° 29.478), sus respectivos decretos reglamentarios y disposiciones complementarias.

Artículo 5°.- *Prioridad.*- Los sujetos comprendidos por la presente ley que cuenten, dentro de su servicio de atención telefónica, con un sistema con pre-atendedor, deben colocar la opción de hablar con un/a operador/a dentro de las opciones del primer menú.

Artículo 6°.- *Operadores.*- Los operadores/as, mencionados/as en el artículo 3° deben ser personas físicas y deben identificarse al atender el llamado telefónico con su nombre, apellido y, en caso de poseerlo, con su correspondiente número de legajo o de identificación. También deben informar a los consumidores, en carácter obligatorio, la dirección y horarios de la empresa donde podrán llevar personalmente los reclamos y/o ser atendidos en forma personalizada.

Artículo 7°.- *Teléfono Gratuito y Dirección de Correo Electrónico*.- Los sujetos comprendidos por la presente ley deben suministrar un número telefónico gratuito (servicio de cobro revertido automático, línea 0800 ó similar). Asimismo deben contar con un servicio de respuesta a consultas y/o reclamos por correo electrónico. Los reclamos y/o consultas realizadas por los usuarios a través del correo electrónico deben ser evacuados dentro de los quince (15) días de recibidos los mismos.

Artículo 8°.- *Publicación*.- El teléfono gratuito y la dirección de correo electrónico que deben ser provistos obligatoriamente conforme lo establecido en el artículo 7° de la presente ley, deben estar especificados tanto en las facturas como en los portales de internet de los sujetos comprendidos.

Artículo 9°.- *Autoridad de Aplicación*.- La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente ley.

Artículo 10.- *Régimen*.- El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario- # (BOCBA N° 1432).

Observaciones generales:

La presente norma contiene remisiones externas