

SESIONES ORDINARIAS

2012

ORDEN DEL DÍA N° 1259

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR,
DEL USUARIO Y DE LA COMPETENCIA

Impreso el día 2 de noviembre de 2012

Término del artículo 113: 13 de noviembre de 2012

SUMARIO: **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre los distintos aspectos relacionados con la implementación de los registros de reclamos establecidos en la ley 24.240, de defensa del consumidor. **Linares, Milman, Stolbizer y Peralta.** (2.999-D.-2012.)

Dictamen de comisión**Honorable Cámara:*

La Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia ha considerado el proyecto de resolución de la señora diputada Linares, el señor diputado Milman, la señora diputada Stolbizer, y el señor diputado Peralta, por el que se pide informes al Poder Ejecutivo sobre diversas cuestiones relacionadas con la implementación de los registros de reclamos establecidos en el artículo 27 de la ley 24.240, de defensa del consumidor; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconseja la aprobación del siguiente

Proyecto de resolución*La Cámara de Diputados de la Nación*

RESUELVE:

Solicitar al Poder Ejecutivo se sirva informar, a través de los organismos que correspondan, sobre los distintos aspectos relacionados con la implementación de los registros de reclamos establecidos en el artículo 27 de la ley 24.240, de defensa del consumidor, y en tal sentido indique:

1. Cuáles son las empresas prestadoras de servicios públicos que los han implementado y desde qué fecha los mismos se encuentran operativos.

2. Por empresa, cuáles son los mecanismos que se encuentran en práctica para que los usuarios puedan actual y efectivamente utilizar para dejar válidamente asentados sus reclamos y cómo es el procedimiento que se sigue en cada caso.

3. Cuántas y cuáles son las empresas prestadoras de servicios públicos infractoras del artículo 27 de la ley 24.240 y, en su caso, qué medidas adoptaron los organismos de contralor para exigir su cumplimiento.

4. Si existen mecanismos supletorios de registro de reclamos en caso de falta de funcionamiento operativo de los sistemas implementados y, en su caso, qué medidas adoptaron los entes de contralor para exigir el restablecimiento de los registros.

5. Cantidad de reclamos que han sido inscritos en cada uno de los registros de forma mensual desde que éstos se encuentran operativos, discriminados por empresa prestataria y por mecanismo de registro utilizado por el usuario para asentar su reclamo.

6. Detalle la cantidad de reclamos resueltos a favor del usuario y a favor de cada empresa prestataria.

7. Detalle la cantidad de reclamos resueltos por los respectivos entes reguladores en sede administrativa.

8. Detalle el promedio de tiempo que demora en ser resuelto un reclamo.

9. Cualquier otra información que sirva al presente.

Sala de la comisión, 23 de octubre de 2012.

*Mario L. Barbieri. – Carlos A. Carranza.
– Carlos M. Comi. – Jorge O. Chemes. –
Omar A. Duclós. – Víctor H. Maldonado.
– Liliana B. Parada. – Fabián F. Peralta.*

* Artículo 108 del reglamento de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.

– *Fabián D. Rogel.* – *Cornelia Schmidt Liermann.*

INFORME

Honorable Cámara:

La Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia, al considerar el proyecto de resolución de la señora diputada Linares, el señor diputado Milman, la señora diputada Stolbizer, y el señor diputado Peralta, por el que se pide informes al Poder Ejecutivo sobre diversas cuestiones relacionadas con la implementación de los registros de reclamos establecidos en el artículo 27 de la ley 24.240, de defensa del consumidor; y, luego de su estudio decide despacharlo con modificaciones.

Mario L. Barbieri.

ANTECEDENTE

Proyecto de resolución

La Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional para que, a través de los organismos que correspondan, informe sobre los distintos aspectos relacionados con la implementación de los registros de reclamos establecidos en el artículo 27 de la ley 24.240, de defensa del consumidor, y en tal sentido indique:

1. Cuáles son las empresas prestadoras de servicios públicos que los han implementado y desde qué fecha los mismos se encuentran operativos.

2. Cuáles son los mecanismos que los usuarios pueden utilizar para dejar válidamente asentados sus reclamos y cómo es el procedimiento que se sigue en cada caso.

3. Cuántas y cuáles son las empresas prestadoras de servicios públicos infractoras del artículo 27 de la ley 24.240 y, en su caso, qué medidas adoptaron los organismos de contralor para exigir su cumplimiento.

4. Si existen mecanismos supletorios de registro de reclamos en caso de falta de funcionamiento operativo de los sistemas implementados y, en su caso, qué medidas adoptaron los entes de contralor para exigir el restablecimiento de los registros.

5. Cantidad de reclamos que han sido inscritos en cada uno de los registros de forma mensual desde que éstos se encuentran operativos, discriminados por empresa prestataria y por mecanismo de registro utilizado por el usuario para asentar su reclamo.

6. Detalle la cantidad de reclamos resueltos a favor del usuario y a favor de cada empresa prestataria.

7. Detalle la cantidad de reclamos resueltos por los respectivos entes reguladores en sede administrativa.

8. Detalle la cantidad de reclamos resueltos en sede judicial.

9. Detalle el promedio de tiempo que demora en ser resuelto un reclamo.

10. Cualquier otra información que sirva al presente.

María V. Linares. – *Gerardo F. Milman.*
– *Fabián F. Peralta.* – *Margarita R. Stolbizer.*