

**ORDENANZA N° 1997**

**VISTO:**

La estadísticas que indican que la segunda causa de quejas por parte de usuarios de servicios públicos, después de los bancos, se refiere a los problemas con los servicios de telefonía en su conjunto; y

**CONSIDERANDO:**

Que el 83% de los reclamos de los usuarios se deben a problemas con la facturación, a los que le siguen la falta de servicios, servicios adicionales no solicitados, incumplimiento de planes y promociones, prestación de Internet, etc. Cabe aclarar que los reclamos de factura también incluyen las llamadas no realizadas (internacionales, celulares, por cuenta y orden de terceros, etc.)

Que los reclamos por parte de los usuarios deben canalizarse generalmente ante las empresas licenciatarias, por lo que habitualmente deben comunicarse a los Centros de Atención al Cliente, donde son atendidos por operadores de empresas de call center, que en muchos casos se encuentran en otras Provincias, con todas las implicancias que esta atención despersonalizada involucra;

Que las estadísticas indican que existen en uso en nuestro país más de cincuenta millones de celulares, una de las tasas más altas de Latinoamérica, y de la cual la ciudad de Yerba Buena no es la excepción;

Que las maniobras extrañas de algunas grandes empresas, que según los aseguran muchos usuarios engañan en su buena fe a los clientes de sus servicios o a potenciales compradores de sus productos, son múltiples y las artimañas novedosas;

Que el impacto de la publicidad sobre los hábitos de consumo de la población es un tema ampliamente estudiado por los especialistas para incrementar las ganancias de las firmas comerciales en detrimento de los derechos de los consumidores;

Que no obstante la sensación de indefensión de la gente, es deber primordial del Estado garantizar el cumplimiento de las normas que se ocupan de las relaciones comerciales y de sus actores; así como de entender en todas las acciones tendientes a informar, concienciar y asistir al consumidor en su rol protagónico en el mercado y la problemática que éste le presente;

Que través de la presente norma se procura tender soluciones cercanas e inmediata a los usuarios del servicio telefónico en sus diversas modalidades, en procura de brindar un medio a los vecinos aquejados por esta arbitraria situación;

**EL CONCEJO DELIBERANTE SANCIONA CON  
FUERZA DE ORDENANZA**

ARTÍCULO PRIMERO: Todas las empresas que prestan el servicio telefónico en el ámbito de la Municipalidad de Yerba Buena, sean de telefonía fija, móvil, satelital, o de cualquier otra naturaleza, deberán habilitar una oficina en esta jurisdicción, destinada a atender de manera personalizada los reclamos de sus abonados o usuarios.

ARTÍCULO SEGUNDO: Las empresas telefónicas deberán respetar los términos, plazos, condiciones, modalidad, reservas y demás situaciones conforme a las cuales los servicios

fueron ofrecidos, publicitados o convenidos.

ARTÍCULO TERCERO: Las empresas de servicio telefónicos deberán indicar de manera fehaciente en sus facturas o comunicaciones que envíen a sus clientes, las causas jurídicas, contables y/o técnicas que provoquen cambios en las prestaciones y/o contraprestaciones convenidas.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNIQUESE, REGISTRESE Y ARCHIVESE.