



CONCEJO MUNICIPAL  
DE RAFAELA

REGISTRADA BAJO EL N° 4.875.-

**VISTO:**

El Expediente C. M. N° 08305-1; y

**CONSIDERANDO:**

Que la implementación de herramientas telefónicas e informáticas para la realización de atención de reclamos y mejora de servicios al cliente son frecuentemente utilizadas a la hora de conocer la calidad del servicio brindado y de la evaluación de gestión.

Que numerosos son los casos de implementación de servicios de atención al cliente en empresas de transporte, a través de los cuales los usuarios pueden manifestar sus inquietudes, sugerencias, reclamos y/o denuncias.

Que en repetidas ocasiones los usuarios se encuentran en la obligación de recurrir a los medios de comunicación para plantear cuestionamientos al servicio, y hasta en algunas ocasiones deben ser asesorados por profesionales de la abogacía para que se atiendan sus reclamos y/o denuncias.

Que es necesario brindar como servicio municipal un sistema concreto de atención a los usuarios del servicio de transporte urbano, de manera de simplificar los trámites de reclamos, generar una base de datos sobre los mismos e implementar un sistema de evaluación propio sobre la situación y evolución del servicio.

Por ello, el **CONCEJO MUNICIPAL DE RAFAELA** sanciona la siguiente

**ORDENANZA**

**Art. 1º)** Impleméntese por medio de la Subsecretaría de Movilidad Urbana, o la que la reemplace en el futuro, un sistema de canalización de denuncias y/o reclamos para usuarios del Servicio de Transporte Urbano.

**Art. 2º)** Diseñese e instálese en todas las unidades de transporte y en todos los puntos de venta y recarga de Tarjetas TEP, de manera visible y de comunicación efectiva una leyenda que dé a conocer todos los medios establecidos para la realización de reclamos y/o denuncias.

**Art. 3º)** Créase y manténgase una base de datos que tendrá como finalidad la realización de trabajos estadísticos sobre la evolución y mejoras del servicio; que se dará a conocer

Sr. DIEGO D. ALVAREZ  
SECRETARIO  
Concejo Municipal de Rafaela



**CONCEJO MUNICIPAL  
DE RAFAELA**

según lo que se establece en la Ordenanza N° 4865 de Acceso Público a la Información.

**Art. 4°)** Elévese al Departamento Ejecutivo Municipal para su promulgación. Regístrese, publíquese y archívese.

Dada en la Sala de Sesiones del ///  
**CONCEJO MUNICIPAL DE ///**  
**RAFAELA**, a los dieciocho días //  
del mes de mayo del año dos mil //  
diecisiete .....

Sr. DIEGO D. ALVAREZ  
SECRETARIO  
Concejo Municipal de Rafaela



Dr. SILVIO BONAFEDE  
PRESIDENTE  
Concejo Municipal de Rafaela