



Concejo Deliberante
Comodoro Rivadavia -Provincia del Chubut

100° Aniversario de la Construcción del Faro San Jorge

Número Interno: 3.570/13

ORDENANZA N° 11.482-3/25

**EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA,
SANCIONA CON FUERZA DE:**

ORDENANZA

Objeto y sujetos obligados

ARTÍCULO 1°: MODIFÍCASE el artículo 1° de la **Ordenanza N° 11.482/14**, el que queda redactado de la siguiente forma: "La presente Ordenanza tiene por finalidad establecer normas para la atención de usuarios y/o consumidores – definidos así por la Ley Nacional 24.240 – en los establecimientos comerciales de grandes superficies: Clase 2, clase 3 Hipermercados de la Ciudad de Comodoro Rivadavia en donde se registre una concurrencia masiva de consumidores y para todos aquellos similares a los mencionados que eventualmente reciban otra clasificación o denominación. Ello a efectos de garantizar un trato digno y correcto estableciendo un mecanismo claro, ágil y eficaz en la atención al público".

ARTÍCULO 2°: MODIFÍCASE el artículo 2° de la Ordenanza N° 11.482/14, el que queda redactado de la siguiente forma: "Quedan comprendidas en la presente norma las entidades bancarias, financieras y no financieras que presten servicios de cobranza de impuestos, servicios o pagos de cualquier índole; pago de haberes de jubilados y/o pensionados y de activos que, por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, deban percibir sus haberes en dichas instituciones".

CAPITULO I

De la expedición de turnos.

ARTÍCULO 3°: MODIFÍCASE el artículo 3° de la **Ordenanza N° 11.482/14**, el que queda redactado de la siguiente forma: "Los usuarios y consumidores tienen derecho a ser informados por las entidades indicadas en el artículo 2°, acerca del tiempo de espera aproximado para su atención al momento de la concesión del turno, para ello deberán contar con un cartel indicador al efecto, el que debe ser instalado en un lugar visible al público. Asimismo, dicho tiempo de espera no podrá ser superior a los 60 (sesenta) minutos en ningún caso".



Concejo Deliberante
Comodoro Rivadavia - Provincia del Chubut

100° Aniversario de la Construcción del Faro San Jorge

Información de datos por las entidades.

ARTÍCULO 4°: MODIFÍCASE el artículo 4° de la **Ordenanza N° 11.482/14**, el que queda redactado de la siguiente forma: "El comprobante de turno otorgado debe ser claramente legible, y contener mínimamente los datos mencionados en el artículo precedente, con un formato que denote su número de orden, tiempo de espera y/u horario estimado para ser atendido personalmente en el establecimiento. Dicha información necesariamente debe coincidir con la que figure en el cartel indicador."

CAPITULO II

De las cajas habilitadas

ARTÍCULO 5°: MODIFÍCASE el artículo 5° de la **Ordenanza N° 11.482/14**, el que queda redactado de la siguiente forma: "Durante los horarios de atención al público los establecimientos comerciales y las entidades alcanzadas por la presente, deberán contar con no menos del 60 % (sesenta por ciento) de las cajas habilitadas para las operaciones que en ellas se realicen, cálculo que se hará tomando como base las que se encuentren efectivamente instaladas al momento de inspección. Cuando los mencionados establecimientos comerciales y entidades alcanzadas por la presente, poseen habilitadas terminales de auto caja o auto servicios, el porcentaje con el que deben contar será no menos del 60 % (sesenta por ciento)".

ARTÍCULO 5° bis: MODIFÍCASE el artículo 5° bis de la **Ordenanza N° 11.482-1/16**, el que queda redactado de la siguiente forma: "Los establecimientos y entidades alcanzadas por la presente ordenanza deberán otorgar prioridad de atención, en los siguientes supuestos:

- a) Mujeres embarazadas
- b) Padres sin distinción de género con niños menores de 3 años.
- c) Personas discapacitadas o movilidad reducida.
- d) Personas mayores de 70 (setenta) años.
- e) Personas trasplantadas."

CAPITULO III

Del libro de quejas – agradecimientos – sugerencias y reclamos.

ARTÍCULO 6°: MODIFÍCASE el artículo 6° de la **Ordenanza N° 11.482/14**, el que queda redactado de la siguiente forma: "En todos los



Concejo Deliberante
Comodoro Rivadavia - Provincia del Chubut

100° Aniversario de la Construcción del Faro San Jorge
establecimientos y entidades alcanzadas por la presente
ordenanza, será obligatoria la existencia de un "**Libro de quejas,
agradecimientos, sugerencias y reclamos**"; dicho libro deberá
encontrarse en los sectores de informes o atención al público,
fácilmente identificable con un cartel indicador que posibilite su
rápida ubicación por el usuario o consumidor al ingreso al local".

ARTÍCULO 7°: MODIFÍCASE el artículo 7° de la **Ordenanza N° 11.482/14**, el
que queda redactado de la siguiente forma: "Las entidades
comprendidas en el artículo 2°, deberán exhibir además un cartel
de una medida mínima de 40 cm x 40 cm, con el siguiente texto:
**"SEÑOR USUARIO O CONSUMIDOR, USTED TIENE
DERECHO A SER INFORMADO SOBRE EL TIEMPO DE
ESPERA APROXIMADO PARA SU ATENCIÓN
PERSONALIZADA, EL CUAL NO DEBE SER SUPERIOR A 60
MINUTOS, CASO CONTRARIO, PUEDE HACER SU
RECLAMO EN EL LIBRO DE QUEJAS, AGRADECIMIENTOS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS"**.

C.D
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>
<i>[Signature]</i>

ARTÍCULO 8°: Comuníquese al Poder Ejecutivo Municipal, dése al Diario de
Sesiones, regístrese y cumplido, archívese.

**DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA
CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA, EN LA NOVENA REUNIÓN, SEXTA
SESIÓN DE TABLAS, OCURRIDA EL 26 DE JUNIO DE 2025.**

Ab. Axel Flagel
Secretario Legislativo
Concejo Deliberante

Ab. Maximiliano Sampaoli
Presidente
Concejo Deliberante