

ATENCIÓN-AHORA LOS TELEFONOS:

El incremento de denuncias en la asociación (ADDUC), en todas sus filiales, por irregularidades en los Servicios Públicos, en este año 2009, se incremento en casi un 100 %. Desde fines del 2008 y casi hasta nuestros días los problemas por el deficiente o mal servicio y de irregularidades en las facturaciones, en los servicios de Luz y Gas, fue una constante sin solución de continuidad.-

Pero desde mediados del mes de agosto, esta asociación ha comenzado a recibir constantes denuncias por el nulo o mal servicio que presta, en todos sus productos la empresa Telefónica de Argentina SA. No es que nunca se tuvo este tipo de denuncias, solo que desde el año pasado se mantenía en una constante del 5 % al 8 % de las denuncias que se recibían, dependiendo de las zonas y filiales.-

En el período que arranca desde mediados de Agosto del 2009, es alarmante y creciendo geométricamente, colocando a la empresa al borde de la cesación de servicios. Existen distintos niveles de denuncias: a) Las normales y que no han cesado a la fecha, que representan el corte o anomalía del servicio tanto de la línea telefónica, como el servicio de Internet; pero b) ahora lo mas llamativo son que existen grandes zonas donde el servicio es interrumpido, no es restaurado en meses, recordando lo ocurrido años atrás, donde la empresa pretextó la existencia de un conflicto gremial; c) El corte o nula prestación del servicio de Internet, por el exceso de venta del producto, siendo que saben que el nodo regional está cubierto, produciendo graves perjuicios a los usuarios; d) Además, con el pretexto de los robos de cable, la negativa a la conexión de líneas nuevas; e) El corte de la línea en las zonas llamadas rojas, la empresa manifiesta que no le reconectará nuevamente; f) Lo mas perjudicial para el usuario, es que se le continúa facturando como si el usuario tuviera servicio.-

Lo mas paradójico, y como resultado de un casero relevamiento, la mayoría de las zonas afectadas son las de menores recursos, por lo que automáticamente se pasan al servicio de telefonía celular. Es decir que en un juego indirecto se está empujando al usuario a que deje el servicio de telefonía fija para pasar al teléfono celular, que tiene el beneficio para la empresa, que es un servicio no regulado y es tierra fértil para todo tipo de violaciones legales y de perjuicios para los usuarios, dado que es regular o malo servicio, dejando claro que no existe control en el mismo.-

En números concretos ADDUC en lo que va del año recibió casi el 20 % de total de denuncias, por corte o deficiencia del servicio de la telefonía fija (ADDUC recibió por todos los temas de consumidores, en el 2009 entre 1.900 a 2.600 denuncias –sujeto al balance final de fin de año). Con cortes de servicio, que pueden durar varios meses y en otros casos con líneas que son colocadas a otros usuarios y cobradas al titular original. Una nueva perla se observa en los centros urbanos, donde a varios usuarios les ocurre que con el corte del servicio, la continuación de la facturación, no dan cumplimiento a la reparación.

Lo mas preocupante es la ausencia y el control del Estado y por sobre todo, la justificación indirecta de estas operatorias a favor de las empresas de telefonía celular (que anotan casi 50 millones de teléfonos celulares en nuestro país, la mayoría en zonas de bajos recursos), ahora con la intencionalidad de agregarle impuestos a favor del deporte de alta competición, pero en grave perjuicio de sectores de bajos y muy bajos recursos, que son por fin quienes están utilizando la telefonía celular en este momento ante la falta o deficiencia del teléfono de línea fija.

Las recomendaciones a toda la población ante este grave problema, es: a) Ante un corte del servicio llamar a la operadora y tomar fecha y número de reclamo, a las 24 hs. hacer la denuncia ante la CNC Perú 590 de Capital Federal, b) Pasado un término igual, remitir nota o carta documento a la comercial para que no se continúe facturando, es decir tener una copia por escrito del reclamo a Telefónica de Argentina SA (o Telecom SA, según sea el lugar), c) El servicio telefónico es obligatorio y universal, por lo que en caso de no lograr el servicio, hacer las denuncias del caso y comunicar a las Asociaciones de Consumidores para que se hagan las acciones e informaciones del caso.-

Por fin, recomendamos que se acerquen a las asociaciones y en todas sus delegaciones colaboren, la participación es la forma que nos debemos organizar, para que no nos sigan perjudicando y agravando con la codicia y la avaricia de estas empresas, y obligarlas a mejorar el servicio.-

Se están realizando los reclamos por barrios y por las zonas que se encuentran perjudicadas.-

Dr. Osvaldo Héctor Bassano

www.adduc.org.ar