

GACETILLA DE PRENSA:

INFORMACION PARA CONSUMIDORES Y TAREAS REALIZADAS

1º) Proyecto de ley reformando La Ley Tarifaria contra el aumento regresivo del Impuesto Inmobiliario y de ABL y presentado por las asociaciones de consumidores: ADDUC, ACUCC, CONSUMIDORES LIBRES, DEUCO, FEMUDECO, INDUCAM, LIDECO, TALLER DEL SUR, UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES. El mismo fue receptado por 19 Diputados de CABA y propone: a) eximición del pago a los contribuyentes con ingresos menores a 2 salarios mínimos o 2 jubilaciones mínimas, b) eximición a jubilados y personas discapacitadas con viviendas con valuación hasta \$ 300.000, c) Para inquilinos mantener el valor del impuesto al abonado en 2011 y hasta finalizar contrato, d) suprimir el monto mínimo de \$ 600 para viviendas y de \$ 200 para bauleras, abonando el impuesto conforme valuación fiscal, ello para solucionar que la mayor carga fiscal es en cabeza de los que menos tienen. Se realizan encuentran en variadas esquinas de Buenos Aires y se espera se implemente el proyecto 1321 P. 2012 presentado para beneficio de todos en CABA.-

2º) **COMO RECLAMAR POR CORTES DE ENERGIA O SINIESTROS VARIOS**

Ante los reiterados cortes de energía eléctrica, y los graves perjuicios creados por el abandono y falta de mantenimiento de todo el sistema que administra EDESUR, EDENOR Y EDELAP, y a los efectos de proteger nuestros derechos como usuarios, les recomendamos, ante un corte de energía:

- a) corroborar si el corte (o cualquier falla eléctrica) es en su domicilio para hacer las reparaciones del caso con un electricista de su confianza;
- b) Si es sectorizado o en todo el barrio o edificio, proceder a desconectar todos los artefactos eléctricos de la casa;
- c) Formular la denuncia a la empresa de energía con la factura de servicios en su mano, por el número de cliente y el teléfono de la empresa, que se encuentra en el reverso;
- d) pasada la primera hora del corte o los plazos que la operadora le informara, proceder a realizar la denuncia al ENRE, para lo cual puede llamar al 0800 333 3000, de lunes a viernes las 24 horas; por fax, a través de la línea gratuita 0800 333 5962, de lunes a viernes de 9 a 16 horas

o por SMS al: 011 15 3134 4444.-

Luego colocar el nombre de la distribuidora responsable

[ESPACIO]

Colocar el número de usuario

[ESPACIO]

Escribir los 3 últimos números del medidor.

ENVIAR

El sistema desarrollado por el ENRE procesa el SMS, le asigna un número de reclamo (que luego envía al teléfono móvil del usuario), y notifica el corte a la distribuidora responsable.

- e) reiterar los llamados, las veces que sean necesarias, el usuario es quien merece la urgente atención conforme la ley 24240 y en especial su art. 8 bis (trato digno);
 - f) reestablecido el servicio, esperar de 5 a 10 minutos antes de conectar los aparatos eléctricos nuevamente;
 - g) Si tiene daños en su sistema o en sus bienes a causa del corte, hacer los reclamos del caso:
- 1º) Conseguir un presupuesto por el artefacto descompuesto y presentarlo con el resto de los reclamos a la empresa de luz;

2°) Posteriormente y en caso de negativa o silencio de la empresa de luz, formular el reclamo ante el ENRE por la negativa de la empresa;

3°) Recuerde que además puede reclamar ante el ente administrativo el Daño Directo (art. 40 bis de la ley 24240) o en un Juicio los Daños y Perjuicios con mas el Daño Punitivo (art. 52 bis de la ley 24240); las empresas son responsables de los daños que causan por su negligente actuar”

“RECUERDE SEÑOR USUARIO: ES SU DERECHO POSEER ENERGÍA ELÉCTRICA Y UNA OBLIGACION DE LA EMPRESA EL DE SUMINISTRÁRSELO EN DEBIDA FORMA, para ello se abona la factura y el país no es de PROPIEDAD de las empresas de Servicios Públicos”

3°) La Asociación participa en la Cancillería Argentina en las Comisiones de la Comunidad en la correspondiente a Derechos del Consumidor y por ello el pasado mes de Junio 2012, se presento en el Encuentro del MERCOSUR de Organizaciones de la Comunidad nota con otras organizaciones (FEMUDECO y LIDECO) sobre el trabajo realizado sobre los temas de Agua, Telefonía Celular y a las formas de reclamo y solución de conflictos en defensa del derecho de los consumidores. Asimismo participó en reuniones en Buenos Aires con Secretarios de Defensa de los Consumidores de la República del Uruguay y de Brasil.

4°) SE ALERTA SOBRE LOS LLAMADOS A TELEFONOS CELULARES Y FIJO, SOBRE LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, RECOMENDANDO NO DAR DATOS POR LOS MISMOS Y EVITAR COMPRAS O ADQUIRIR SERVICIOS SI NO SE REALIZA DE VOLUNTAD Y CON LA SEGURIDAD DE LA EMPRESA QUE VENDE EL PRODUCTO O SERVICIO. SE HAN REGISTRADO VARIADAS DENUNCIAS CON FUERTES PERJUICIOS A LOS USUARIOS.-

5°) Se concreto en colaboración con el Instituto de Derecho del Consumidor del Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Lomas de Zamora, las II Jornadas de Derecho del Consumidor y I Encuentro de Institutos de Derecho del Consumidor de los Institutos de Derecho del Consumidor de los Colegios de Abogados de la Provincia de Buenos Aires, el mismo tratará la temática del Fuero en la Justicia del Derecho del Consumidor y asimismo las influencia del mismo en todo el espectro jurídico vigente. El mismo se desarrollará en la sede del mentado Colegio entre el 27 y 28 de Septiembre del corriente año.-

5°) En conjunto con las asociaciones de la Comisión de Usuarios de la CNC (Comisión nacional de Comunicaciones) se realizó una fuerte actividad para lograr la regulación legal y la declaración de Servicio Público de la Telefonía Celular, así como el resto de las comunicaciones como la Televisión por Cable y la Internet.

6°) SE ALERTA POR LOS MAIL QUE SE RECIBAN Y QUE NO SE CONOZCA O NO SE REQUIERA SU EMISOR, DADO QUE SE ESTAN SOLICITANDO DATOS Y LOS MISMOS SON A LOS EFECTOS DE PERJUICIO A LOS CONSUMIDORES, EN ALGUNOS CASOS EN LA COMISIÓN DE DELITOS EN PERJUICIO DE LOS MISMOS. BORREN DICHOS MAIL Y EVITEN RESPONDERLOS.-

7°) Se incrementó en mas de 500.000 de usuarios que abandonaron el servicio de telefonía fija entre el 2010 y 2011. A la fecha dicha cifra se continúa incrementando por la falta de prestación de servicio por parte de TELEFONICA Y TELECOM y además negando la conexión de nuevos

servicios. Esto también impacta en el servicio de Internet, produciendo graves perjuicios a los usuarios y a la comunicación de los mismos.-

8°) Se abrieron dos nuevas filiales:

FILIAL BAHIA BLANCA-PROVINCIA DE BUENOS AIRES:

Domicilio: Luis María Drago 26, 4° piso, Of. 8 de Bahía Blanca,

Teléfono: (0291) 4529603

Atención: Martes y Jueves de 18:00 hs. a 20:00 hs.

Mail: adducbahiablanca@bvconline.com.ar

FILIAL NEUQUEN-PROVINCIA DEL NEUQUEN:

Domicilio: Alderete 159, PB, Neuquén Capital

Teléfono: (0299) 4431106

Atención: Martes y Jueves de 10:00 hs. a 12:00 hs.

Mail: adduc.neuquen@hotmail.com

9°) Al mes de Junio 2012 y en 6 meses se han recibido 980 denuncias y reclamos de los consumidores entre todas las filiales: 30% de las mismas por problemas con la telefonía celular, 20 % por los cortes de energía, 19 % por Medicina Prepaga; y el 31 % restante se divide entre reclamos y denuncias por problemas en el transporte, tarjetas de crédito, créditos de consumo, problemas Bancarios, Artículos de Hogar, servicios varios.

10°) El lunes 2 de julio, del corriente año, la Gerencia General del Banco Central de la República Argentina (BCRA) convocó una reunión con asociaciones de consumidores. En la misma participó el Dr. Gabriel Martínez Medrano el Director de Legales de ADDUC, donde se informó la creación de la Gerencia de Protección al Usuario de SERVICIOS FINANCIEROS, que estará a cargo del Dr. Norberto Dorensztein. El objetivo de esta nueva gerencia es que el BCRA comience a controlar que los bancos cumplan con las normas que protegen a los usuarios. El servicio de atención telefónica del BCRA estará a cargo del Dr. Norberto Dorensztein y compuesto por 12 personas es: 4348-3500 interno 3775 o 0800-999-6663 en el horario de 9:00 a 16:00 hs. También, a través del portal <http://www.clientebancario.bcra.gov.ar> para realizar consultas, informarse sobre productos y servicios bancarios, comparar costos y beneficios, consultar sobre irregularidades y plantear denuncias. Esperamos que dicho sistema tenga un buen funcionamiento en beneficio de los usuarios.-

Dr. Osvaldo Bassano

Presidente

ADDUC

4241-2949 / 15-4429-8390

www.adduc.org.ar