

Lanús, 30 de Abril de 2008.-

Señor Lector:

Le informamos relevamientos realizados por las irregularidades en la prestación del servicio por parte de TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., y el Grupo de la misma.- Cada filial, de esta institución, de la zona sur, recibe aproximadamente entre 10 a 15 denuncias diarias por problemas con la mencionada empresa.-

De las mismas el 80 % es por corte de servicio.- Aproximadamente el 20 % restante es por problemas de facturación o servicio deficiente.-

La reparación del corte de servicio en este año mejoró, esta tardando entre 20 a 30 días, aunque existen usuarios que permanecen hace un año sin servicio telefónico.-

El servicio de Internet (Speedy) es totalmente deficiente con cortes y solo en algunas zonas funciona regularmente.-

Estando cortado el servicio y sin solución de continuidad, la empresa Telefónica le continua facturando a valores irreales, en todos los casos es igual.-

Problematiza con las empresas que usan o prestan el servicio y perjudican notablemente al usuario.

Intentan vender el servicio que pueden prestar.-

En un 70 %, la problemática es por el desgaste de pares y cableado, su abandono y falta de mantenimiento.-

La **CNC** recibe las denuncias, dentro de los plazos estipulados y por expreso pedido de esta asociación, pero el resultado es de un escaso 20% de solución del total de denuncias, según se nos informan posteriormente, por lo que el usuario regresa a la asociación para iniciar otras medidas, hasta de tipo judicial.-

A los que hace mas de un mes que no poseen servicio telefónico se les aconseja (por gente de telefónica) la baja del número que poseen y la adquisición de uno nuevo, con el consiguiente perjuicio del usuario.-

Se mejoro desde el año 2007 en que ya no hay barrios enteros sin servicio telefónico, pero al que se lo cortan debe encomendarse para el restablecimiento del servicio.-

Relevada zonas con mas problemas en el servicio se detecto: El cableado telefónico abandonado, cortado, con las cajas de los pares abiertas y en total abandono. Ante denuncia de robo de cables se constato destrucción de líneas por abandono de mantenimiento. En zonas de edificios los cables están sueltos en las terrazas o amontonados con notable problemas para saber a que abonado le corresponden.- Las conexiones son realizadas a la ligera, generando un nuevo corte y otro mes sin servicio al usuario. Rogamos observar en todas las cuadras como están conectado el cable de su domicilio y comprobará los dichos del presente.- La problemática de la facturación es lamentable, obligan a pagos innecesarios y a pagar servicios que no se prestan.-

Las Zonas relevadas son las que componen los partidos de: Altee. Brown, E. Echeverría, Quilmes, Lomas de Zamora, Avellaneda,. Lanús y algunos Barrios de Capital Federal.

No se atiende en oficina comercial, a pesar de las denuncias no se normalizó dicha atención.-

La atención del 114 y 112 es deficiente e impropia para los pedidos a tal punto que relevado esta atención del pedido de los usuarios a la saga solo el 20 % de lo relevado tuvo alguna respuesta positiva. Muchos casos no se resuelve el problema y con evasivas se culmina la atención y el usuario no resolvió su problema.-

Estos datos son la realidad pero son ilegítimos contrario a la ley y a los derechos de los usuarios. No se quede denuncie e inicie las acciones del caso.

La empresa demuestra que no le interesa la correcta prestación del servicio por el monopolio que ejerce. Por todo ello llamamos la atención de las autoridades y a la opinión pública sobre el mentado grupo empresario. Esta asociación solicito por nota audiencia al Interventor de la CNC, a los efectos de lograr urgentes soluciones para los problemas que afectan a los usuarios (se adjunta formulario).

Es de recordar que la CNC no admite a las la Comisión de Usuarios.

Atte.-

Agradecemos su difusión.-

Dr. Osvaldo H. Bassano.-

Presidente de ADDUC.

4241-2949

www.adduc.org.ar