



*Asociación de Defensa de Derechos  
De Usuarios y Consumidores  
(RNAC n° 0021 – Reg. Pcia. Bs. As AC 0010)  
29 de Setiembre 1960, 1° piso, Of. 46, Lanús  
4241-2949 / [www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar)*

### **TELEFONIA FIJA**

Lanús, 22 de Julio de 2008.-

A pesar de las reiteradas denuncias y las innumerables presentaciones realizadas por esta Asociación, además de las que formalizan los usuarios del Servicio de Telefonía fija, el problema que representa para los mismos no se soluciona.

Líneas cortadas, traspasadas a otros usuarios sin autorización. Facturaciones dudosas con ítem no solicitados y con variados engaños a los usuarios. Internet con pésimo funcionamiento y peor facturación. Son algunos de los padecimientos que sufren los usuarios de dicho servicio. Que si se quiere podría catalogarlo de caro a muy caro y mal servicio.

Es de recordar que el abandono de las líneas e infraestructura en la actualidad hace que se piense si la empresa no se encuentra con la intención de dejar la concesión. Estos asertos se sustentan en los ejemplos de los abandonos de Aerolíneas Argentinas y Aguas Argentinas. Pensamientos generalizados entre los usuarios que no son tenidos en cuenta ni por las autoridades de aplicación ni por el propio Poder Ejecutivo.-

La teoría primitiva de **GARANTIZAR LA GANANCIA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS**, genera el abandono de la excelencia en la prestación del servicio, que no existe y pondera la sensación popular del abandono de la concesión.-

Baste ver los manojos arrojados en la vía pública de cajas y cableados. Sus tendidos, sin regulación alguna y los variados perjuicios a lo que se someten a los usuarios ante el mal servicio, generan una sensación de anarquía en el que gobiernan estas empresas.-

Tema aparte es la atención al usuario que sin ningún control se continúa brindando a través de atenciones telefónica con resultados nulos para el usuario, que no consigue una ventanilla ni local de atención al cliente que minimamente reciba y solucione, los abundantes problemas que padece. Se le suma la constante venta telefónica de servicios que nunca se prestan y que se facturan sin ninguna conmiseración.

Por fin la pesada intervención de la Comisión Nacional de Comunicaciones, a resultado mas que un beneficio al usuario, un tramite burocrático que no le dio ninguna solución a los problemas creados por las Telefónicas. Por ello es imperioso un sistema de reclamo más eficaz y acorde a las necesidades de los usuarios, que reclamen los Daños y los apliquen, con más multas, con todo el rigor para corregir los perjuicios que causan las telefónicas.-

No se salvan ninguna de las dos, aunque Telefónica encabece la tabla de posiciones de mal prestación del servicio.-

Es tanta las violaciones que los usuarios nos preguntamos si no se le debe quitar la concesión, dado que con las multas no cambian su agravante accionar.-

Esta Asociación en lo que va del año recibió cientos de denuncias de barrios enteros sin servicio no solo de telefonía, sino de Internet. En un 70% por el corte o mal servicio y el 30 % por problemas variados de facturación. (Se recibieron entre Febrero y Mayo del 2008, aproximadamente de 200 a 300 denuncias por mes).

Por esta y muchas otras razones se vienen realizando distintos encuentros en varios barrios por esta problemática que llega a complicar mucho mas de lo que se cree a los usuarios. Muchas son las propuestas y se esta estudiando concretamente distintas medidas de acción directa así como acciones judiciales individuales y colectivas.-

La sensación generalizada es de abandono, y esto es lo que representa generalmente el caldo de cultivo de los grandes enojos sociales.-

Es de tener en cuenta por la opinión pública que el monopolio de las comunicaciones por parte de estas empresas, no es solo en la telefonía fija, lo es en Internet, telefonía celular, trafico de datos financieros y de seguridad y estratégicos. Además de un gigantesco banco de datos que nos incluye a todos los habitantes del área de concesión.-

Por fin, se solicita a las OMIC de la Provincia de Buenos Aires y a la Defensoría del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires, (entre otros órganos oficiales de defensa del consumidor) la estricta aplicación del Daño Directo del art. 40 bis de la ley 24240, aparte de las multas del caso, como una forma de obligar a la empresa a comenzar a solucionar lo que hace años que no soluciona ni presta: un buen servicio público.-

Esperamos que se comprenda la índole del problema que el usuario ha comenzado a socializarlo y colocarlo en un reclamo colectivo y conjunto.-

Atentamente.-

**(agradecemos su difusión)**

*Dr. Osvaldo Héctor Bassano*

*Presidente de ADDUC.-*

[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar)

15-4429-8390