

Promovida por Defensa del Consumidor del
Chubut

Inédita e inmediata respuesta de Telefónica ante el reclamo de una usuaria

A través de una medida legal extrema, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Chubut ordenó a Telefónica de Argentina S.A., que cumpla de forma inmediata con el reclamo de una usuaria del servicio de telefonía fija; otra disposición inédita que beneficia a los consumidores chubutenses.

Ante la falta de respuesta al reclamo de una usuaria por parte de la empresa, el organismo provincial decidió utilizar la denominada "medida autosatisfactiva", herramienta legal que obliga a la empresa a acceder en forma inmediata a lo solicitado por la usuaria damnificada. En este marco, la compañía en cuestión reconoció el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

Esta medida tomada por la autoridad de aplicación provincial se constituyó en inédita en toda la provincia, a tal punto que trascendió a nivel nacional por ser una acción de vanguardia en el mundo consumista.

El caso fue presentado en la reunión del Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), asamblea que agrupa a las distintas oficinas públicas de Defensa al Consumidor de todo el país y que se desarrolla en Capital Federal.

El caso

Días atrás se presentó ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Chubut, una usuaria con un reclamo muy particular contra la empresa Telefónica de Argentina S.A. Solicitaba que su línea telefónica sea trasladada desde un domicilio a otro porque se había mudado de casa.

Este trámite, rutinario y sencillo de realizar, debería ser prestado por la empresa sin demoras, sin embargo, cuando la usuaria intentó llevarlo adelante, diversas trabas le impidieron cumplirlo.

En definitiva, ya viviendo en su nueva casa su línea de teléfono seguía en el anterior inmueble, y al no obtener ningún tipo de respuesta por parte de la empresa, finalmente hizo la denuncia ante la Dirección General de Defensa del Consumidor provincial.

Esta autoridad de aplicación, que desde hace tiempo viene teniendo una activa intervención en las relaciones de consumo, tomó una medida inédita.

Sin otro trámite le ordenó a la empresa que, en forma inmediata, acceda al reclamo solicitado por la usuaria. Finalmente la compañía, reconociendo el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

FUE TOMADA POR DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE CHUBUT ANTE EL RECLAMO DE UNA ABONADA QUE NO LOGRABA QUE LA EMPRESA TRASLADARA SU LINEA AL NUEVO DOMICILIO

Inédita medida obligó a Telefónica a dar respuesta inmediata a usuaria

A través de una medida legal extrema, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Chubut ordenó a Telefónica de Argentina SA que cumpla de forma inmediata con el reclamo de una usuaria del servicio de telefonía fija; otra disposición inédita que beneficia a los consumidores chubutenses.

Ante la falta de respuesta al reclamo de una usuaria por parte de Telefónica de Argentina, la Dirección General de Defensa de Consumidores de Chubut decidió utilizar la denominada "medida autosatisfactiva", herramienta legal que obliga a la

empresa a acceder en forma inmediata a lo solicitado por la usuaria damnificada.

En este marco, la compañía en cuestión reconoció el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

Esta medida tomada por la

autoridad de aplicación provincial se constituyó en inédita en toda la provincia, a tal punto que trascendió a nivel nacional por ser una acción de vanguardia en el mundo consumerista.

El caso fue presentado en la reunión del Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), asamblea que agrupa a las distintas oficinas públicas de Defensa al Consumidor de todo el país y que concluye hoy en Capital Federal.

EL CASO

Días atrás se presentó ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Chubut, una usuaria con un reclamo muy particular contra la empresa Telefónica de Argentina SA. Solicitaba que su línea telefónica sea trasladada desde un domicilio a otro porque se había mudado de casa. Este trámite, rutinario y sencillo de realizar, debería ser prestado por la empresa sin demoras. Sin embargo, cuando la usuaria intentó llevarlo adelante, diversas trabas le impidieron cumplirlo.

En definitiva, ya viviendo en su nueva casa su línea de teléfono seguía en el anterior inmueble, y al no obtener ningún tipo de respuesta por parte de la empresa



Telefónica de Argentina SA debió cumplir de forma inmediata con el reclamo de una usuaria del servicio de telefonía fija de Chubut.

finalmente hizo la denuncia ante la Dirección General de Defensa del Consumidor provincial.

Esta autoridad de aplicación, que desde hace tiempo viene teniendo una activa intervención en las relaciones de consumo, tomó una medida inédita: sin otro trámite le ordenó a la empresa que, en forma inmediata, acceda al reclamo solicitado por la usuaria. Finalmente la compañía, reconociendo el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

ACCION INMEDIATA

Sobre este particular, la di-

rectora general de la Dirección General de Defensa del Consumidor del Chubut, Silvina Davies Bordenave, indicó que "decidimos utilizar esta medida legal extrema, que forma parte de la familia de medidas cautelares, y que se la conoce con el nombre de medida autosatisfactiva".

La funcionaria agregó que "esta herramienta legal consiste en satisfacer rápidamente el reclamo de la usuaria, sin que sea necesario tramitar un largo proceso administrativo".

Además, Davies Bordenave señaló que "la usuaria no tenía ninguna queja con el servicio

habitual que presta la compañía: lo único que quería era llevarse su teléfono a su nuevo domicilio. Si iniciáramos una acción sumaria tradicional, la solución definitiva del tema iba a llevar varios meses. Por eso nos pareció acertado usar esta herramienta legal, que es muy específica y tiene muchos requisitos técnicos, pero que resulta ser muy útil. Es ideal para utilizarla cuando se vulneran derechos constitucionales. Y, debemos recordar, que los derechos del consumidor están reconocidos en la Constitución Nacional y también en la Constitución de la Provincia del Chubut", concluyó.

MEDIDA INÉDITA: PEDÍA UN TRASLADO DE LÍNEA Y LA EMPRESA NO HACÍA CASO

Chubut le ordenó a Telefónica atender la queja de una cliente

A través de una medida legal extrema, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios ordenó a Telefónica de Argentina SA que cumpla de inmediato con el reclamo de una usuaria del servicio de telefonía fija. Se trata de otra disposición inédita que beneficia a los consumidores chubutenses. Ante la falta de respuesta al reclamo de una usuaria por parte de la empresa, el organismo provincial decidió utilizar la denominada "medida autosatisfactiva", herramienta legal que obliga a la empresa a acceder de inmediato al pedido de la usuaria damnificada. En este marco, la compañía reconoció el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

Inédita

Esta medida se constituyó en inédita en toda la provincia, a tal punto que trascendió a nivel nacional por ser una acción de vanguardia en el sector. El caso fue presentado en la reunión del Consejo Federal del Consumo,

asamblea que agrupa a las distintas oficinas públicas de Defensa al Consumidor de todo el país y que se desarrolla en Capital Federal hasta hoy.

Días atrás se presentó ante Defensa del Consumidor una usuaria con un reclamo muy particular contra Telefónica de Argentina SA: solicitaba que su línea telefónica se traslade desde un domicilio a otro porque se había mudado de casa. Este trámite, rutinario y sencillo, debería ser prestado por la empresa sin demoras. Sin embargo, cuando la mujer intentó llevarlo adelante, diversas trabas le impidieron cumplirlo.

Sin respuesta

En definitiva, ya viviendo en su nueva casa su línea de teléfono seguía en el anterior inmueble, y al no obtener ninguna respuesta de Telefónica, hizo la denuncia ante el organismo provincial. Esta autoridad de aplicación, que desde hace tiempo viene teniendo una activa intervención en las relaciones de consumo, tomó una medida inédita. Sin otro trámite le orde-

nó a la empresa que de inmediato acceda al reclamo. Finalmente la compañía, aceptó y cumplió.

La directora general de la Dirección General de Defensa del Consumidor, Silvina Davies Bordenave, indicó que "decidimos utilizar esta medida legal extrema, que forma parte de la familia de medidas cautelares, y que se la conoce con el nombre de medida autosatisfactiva". La funcionaria agregó que "esta herramienta legal consiste en satisfacer rápidamente el reclamo de la usuaria, sin que sea necesario tramitar un largo proceso administrativo".

"La usuaria no tenía ninguna queja con el servicio habitual que presta la compañía -añadió-. Lo único que quería era llevarse su teléfono a su nuevo domicilio. Si iniciáramos una acción sumaria tradicional, la solución definitiva llevaría varios meses. Por eso nos pareció acertado usar esta herramienta legal, que es muy específica y tiene muchos requisitos técnicos, pero que resulta ser muy útil. Es ideal para utilizarla cuando se vulneran derechos constitucionales". #

YA RECIBIO MAS DE 600 NETBOOKS

Santa Cruz se sensibiliza con la tecnología

Dentro del marco del plan de inclusión digital educativa, tanto para escuelas secundarias como de orientación técnica, hasta el momento la provincia recibió 643 netbooks para alumnos de Río Gallegos, Caleta Olivia y Río Turbio. Está prevista la entrega en Las Heras, para continuar democratizando el acceso de todos a las nuevas tecnologías.

REDACCION TiempoSur
redaccion@tiemposur.com.ar



La iniciativa busca paliar las diferencias socioeconómicas que determinan el acceso a Internet y tecnologías.

El Programa de Inclusión Digital Educativa es una iniciativa impulsada por el Ministerio de Educación de la Nación, que apunta a democratizar el acceso de todos los alumnos y alumnas a las nuevas tecnologías en el contexto educativo. Es así que en esta propuesta de alfabetización digital Santa Cruz ha adquirido 643 netbooks para estudiantes de escuelas secundarias y técnicas.

Durante la primera fase, se puso en marcha el programa "Una computadora para cada alumno", dirigido específicamente al segundo ciclo de la escuela técnica. No obstante, a esta propuesta se le sumaron los estudiantes de secundarias. Cabe mencionar que las normativas que le dan marco a esta primera etapa del plan son la Ley N° 26.206 de Educación Nacional en la cual indica que los fines y objetivos

de la política educativa nacional incluyen el de desarrollar las competencias necesarias para el manejo de los nuevos lenguajes producidos por las tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, en su Art. 11 especifica la necesidad de "desarrollar las competencias necesarias para el manejo de los nuevos lenguajes producidos por las tecnologías de la información y la comunicación", por lo cual "el Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, fijará la política y desarrollará opciones educativas basadas en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación y de los medios masivos de comunicación social, que colaboren con el cumplimiento de los fines y objetivos de la presente ley", según lo establece el Art. 100.

Netbooks para todos - Los primeros en recibir las netbook en la provincia dentro del Plan de Inclusión Digital Educativa fueron los alumnos de la Escuela Industrial N° 5 "Teniente Agustín del Castillo" de Río Turbio, los cuales recibieron 190 computadoras portátiles, 190 pendrives, un servidor y 18 routers, lo que les posibilitará la incorporación a las nuevas tecnologías de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Las netbooks que se entregaron en el marco de este programa fueron especialmente diseñadas para su utilización en el ámbito educativo. Asimismo, los alumnos de 2°, 3° y 4° año del Industrial 4 de Río Gallegos recibieron 339 netbooks también con la finalidad de promover la construcción de nuevos contextos pedagógicos que fortalezcan y potencien nuevos procesos de en-

señanza y aprendizaje. Finalmente, 114 netbooks fueron entregadas a los alumnos del Ciclo Básico de la Escuela de Biología Marina y Laboratorista N° 1 "Atlántico Sur" (EBIMAL) de Caleta Olivia.

Cabe destacar que cada una de las computadoras portátiles está asignada a un alumno que podrá utilizarla en el horario de clase y dentro del establecimiento.

Próximas entregas - Asimismo, para ir mitigando la brecha digital, está previsto que para el próximo 3 de septiembre, según mencionó Roberto Borselli, presidente del Consejo Provincial de Educación, durante el taller del organismo y periodistas por la nueva Ley de Educación provincial la localidad norteña de Las Heras será quien reciba y continúe este camino hacia la inclusión digital en la provincia. ■

Puerto Madryn

El “Mini hogar” no tiene teléfono hace 13 días

23/07/2010 | Otra de Telefónica: Desde dicha institución, manifestaron la preocupación que esto representa ya que muy a menudo deben realizar llamados de emergencia.



1 - El "Mini Hogar" de nuestra ciudad.

Si bien ya han realizado numerosos reclamos, no obtienen respuesta, las palabras que reciben, siempre son que “alguien pasará por ahí a realizar las reparaciones” aunque nadie se ha hecho presente.

El problema es, que si bien la línea está, no se logra establecer una comunicación ya que se escuchan ruidos que imposibilitan a cualquiera que quiera llevar adelante una conversación, tal y como viene sucediendo con los celulares.

Resulta especialmente problemático que una institución de este tipo no cuente con una telecomunicación, dado que constantemente se encuentran llamando a los juzgados, comisarías, hospital y demás centros de asistencia a quienes allí acuden, especialmente durante la noche.

Personal del lugar, relató que dependen exclusivamente de sus celulares para sortear estas cuestiones, pero se sabe que esto acarrea un costo elevado e injusto para quienes allí se desempeñan.

Ya llegando a las dos semanas sin telefonía, desde la institución se espera poder recuperar el servicio pronto, aunque continúan esperando pacientemente.

| | | |
|---|-------------------|-------|
| Medio: El Diario de Madryn – Puerto Madryn | Fecha: 23-07-2010 | Pág.: |
|---|-------------------|-------|

LA MEDIDA FUE ADOPTADA POR DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE CHUBUT

Obligan a empresa de telefonía a dar respuesta inmediata al reclamo de una usuaria

A través de una medida legal extrema, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Chubut ordenó a Telefónica de Argentina S.A., que cumpla de forma inmediata con el reclamo de una usuaria del servicio de telefonía fija; otra disposición inédita que beneficia a los consumidores chubutenses.

Ante la falta de respuesta al reclamo de una usuaria por parte de la empresa, el organismo provincial decidió utilizar la denominada “medida autosatisfactiva”, herramienta legal que obliga a la empresa a acceder en forma inmediata a lo solicitado por la usuaria damnificada. En este marco, la compañía en cuestión reconoció el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

Esta medida tomada por la autoridad de aplicación provincial se constituyó en inédita en toda la provincia, a tal punto que trascendió a nivel nacional por ser una acción de vanguardia en el mundo consumerista. El caso fue presentado en la reunión del Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), asamblea que agrupa a las distintas oficinas públicas de Defensa al Consumidor de todo el país y que se está desarrollando en Capital Federal desde este jueves y hasta mañana viernes 23.

El caso

Días atrás se presentó ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Chubut, una usuaria con un reclamo muy particular contra la empresa Telefónica de Argentina S.A. Solicitaba que su línea telefónica sea trasladada desde un domicilio a otro porque se había mudado de casa. Este trámite, rutinario y sencillo de realizar, debería ser prestado por la empresa sin demoras. Sin embargo, cuando la usuaria intentó llevarlo adelante, diversas trabas le impidieron cumplirlo. En definitiva, ya viviendo en su nueva casa su línea de teléfono seguía en el anterior inmueble, y al no obtener ningún tipo de respuesta por parte de la empresa finalmente hizo la denuncia ante la Dirección General de Defensa del Consumidor provincial.

Esta autoridad de aplicación, que desde hace tiempo viene teniendo una activa intervención en las relaciones de consumo, tomó una medida inédita. Sin otro trámite le ordenó a la empresa que, en forma inmediata, acceda al reclamo solicitado por la usuaria. Finalmente la compañía, reconociendo el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

Acción inmediata

Sobre este particular, la directora general de la Dirección General de Defensa del Consumidor del Chubut, Silvina Davies Bordenave, indicó que “decidimos utilizar esta medida legal extrema, que forma parte de la

familia de medidas cautelares, y que se la conoce con el nombre de medida autosatisfactiva”. La funcionaria agregó que “esta herramienta legal consiste en satisfacer rápidamente el reclamo de la usuaria, sin que sea necesario tramitar un largo proceso administrativo”.

Además, Davies Bordenave señaló que “la usuaria no tenía ninguna queja con el servicio habitual que presta la compañía; lo único que quería era llevarse su teléfono a su nuevo domicilio. Si iniciábamos una acción sumaria tradicional, la solución definitiva del tema iba a llevar varios meses. Por eso nos pareció acertado usar esta herramienta legal, que es muy específica y tiene muchos requisitos técnicos, pero que resulta ser muy útil. Es ideal para utilizarla cuando se vulneran derechos constitucionales. Y, debemos recordar, que los derechos del consumidor están reconocidos en la Constitución Nacional y también en la Constitución de la Provincia del Chubut”, concluyó.

Finalmente, este rápido accionar de la Dirección General de Defensa de los Consumidores y Usuarios del Chubut se suma a los logros obtenidos en defensa de los derechos de los ciudadanos chubutenses.

| | | |
|--------------------------|-------------------|-------|
| Medio: El Oeste – Esquel | Fecha: 23-07-2010 | Pág.: |
|--------------------------|-------------------|-------|

RECLAMO DE UNA USUARIA Inédita medida obliga a empresa de telefonía a dar respuesta inmediata

Fue realizada por Defensa del Consumidor del Chubut. El caso fue presentado en la reunión del Consejo Federal del Consumo que se realiza en Buenos Aires.

A través de una medida legal extrema, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Chubut ordenó a Telefónica de Argentina S.A., que cumpla de forma inmediata con el reclamo de una usuaria del servicio de telefonía fija; otra disposición inédita que beneficia a los consumidores chubutenses.

Ante la falta de respuesta al reclamo de una usuaria por parte de la empresa, el organismo provincial decidió utilizar la denominada “medida autosatisfactiva”, herramienta legal que obliga a la empresa a acceder en forma inmediata a lo solicitado por la usuaria damnificada. En este marco, la compañía en cuestión reconoció el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

Esta medida tomada por la autoridad de aplicación provincial se constituyó en inédita en toda la provincia, a tal punto que trascendió a nivel nacional por ser una acción de vanguardia en el mundo consumerista. El caso fue presentado en la reunión del Consejo Federal del Consumo (COFEDEC), asamblea que agrupa a las distintas oficinas públicas de Defensa al Consumidor de todo el país y que se está desarrollando en Capital Federal desde este jueves y hasta mañana viernes 23.

El caso

Días atrás se presentó ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios del Chubut, una usuaria con un reclamo muy particular contra la empresa Telefónica de Argentina S.A. Solicitaba que su línea telefónica sea trasladada desde un domicilio a otro porque se había mudado de casa. Este trámite, rutinario y sencillo de realizar, debería ser prestado por la empresa sin demoras. Sin embargo, cuando la usuaria intentó llevarlo adelante, diversas trabas le impidieron cumplirlo.

En definitiva, ya viviendo en su nueva casa su línea de teléfono seguía en el anterior inmueble, y al no obtener ningún tipo de respuesta por parte de la empresa finalmente hizo la denuncia ante la Dirección General de Defensa del Consumidor provincial.

Esta autoridad de aplicación, que desde hace tiempo viene teniendo una activa intervención en las relaciones de consumo, tomó una medida inédita. Sin otro trámite le ordenó a la empresa que, en forma inmediata, acceda al reclamo solicitado por la usuaria. Finalmente la compañía, reconociendo el fundamento legal de la medida, aceptó y cumplió la orden.

Acción inmediata

Sobre este particular, la directora general de la Dirección General de Defensa del Consumidor del Chubut, Silvina Davies Bordenave, indicó que “decidimos utilizar esta medida legal extrema, que forma parte de la familia de medidas cautelares, y que se la conoce con el nombre de medida autosatisfactiva”. La funcionaria agregó que “esta herramienta legal consiste en satisfacer rápidamente el reclamo de la usuaria, sin que sea necesario tramitar un largo proceso administrativo”. Además, Davies Bordenave señaló que “la usuaria no tenía ninguna queja con el servicio habitual que presta la compañía; lo único que quería era llevarse su teléfono a su nuevo domicilio. Si iniciábamos una acción sumaria tradicional, la solución definitiva del tema iba a llevar varios meses. Por eso nos pareció acertado usar esta herramienta legal, que es muy específica y tiene muchos requisitos técnicos, pero que resulta ser muy útil. Es ideal para utilizarla cuando se vulneran derechos constitucionales. Y, debemos recordar, que los derechos del consumidor están reconocidos en la Constitución Nacional y también en la Constitución de la Provincia del Chubut”, concluyó.

Finalmente, este rápido accionar de la Dirección General de Defensa de los Consumidores y

Usuarios del Chubut se suma a los logros obtenidos en defensa de los derechos de los ciudadanos chubutenses.