

PARA ATENDER LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS

Quiéren obligar a telefónicas a poner oficinas de atención

JUAN JOSÉ DE FOCATIS/JORNADA

La prestación de los servicios de telefonía y de internet en Puerto Madryn va camino a convertirse en una verdadera política de Estado, debido a los constantes reclamos a la prestataria para que estén a la altura de las circunstancias. Dentro de las quejas, el concejal Facundo Moreyra elaboró un proyecto de ordenanza que obliga a las empresas de telefonía a instalar oficinas en la ciudad para atender las demandas de la comunidad.

El edil explicó que "los madrynenses en particular sienten cada día que se vulnera su derecho a recibir un servicio óptimo tanto de telefonía celular como de internet". La idea apunta a instar a "las operadoras de telefonía e Internet tengan que abrir obligatoriamente oficinas de atención al usuario, para una atención técnica y administrativa personalizada".

Esto hoy no se cumple y deja un vacío muy importante porque las personas no disponen de un lugar donde quejarse por las deficiencias del servicio. La propuesta prioriza "resolver una cuestión recurrente: ante una deficiencia en la provisión



INTERESADO. MOREYRA PROPUSO QUE TODAS TENGAN UNA OFICINA DE QUEJAS.

del servicio, los clientes de telefonía móvil deben hacer reclamos telefónicamente o trámites online con lo cual el resultado es generalmente inconducente y en la mayoría de los ca-

sos se desconoce el nombre, apellido y responsabilidad dentro de la empresa por parte del interlocutor del centro de atención al cliente o soporte técnico". #