

SE TRATA DE JERÓNIMO GARCÍA, JIMENA PALACIO Y SILVINA DAVIES BORDENAVE

## Funcionarios de la Secretaría de Trabajo adhieren a un proyecto de ordenanza presentado por un concejal de Puerto Madryn

El documento legislativo presentado por Facundo Moreyra en el Concejo Deliberante de dicha localidad obliga a las empresas de servicio de telefonía a brindar atención personalizada a sus clientes. Los funcionarios afirman que está acorde al mandato de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor.

En un comunicado emitido en el día de ayer, el secretario de Trabajo del Chubut, Jerónimo García; la subsecretaria de Recuperación y Promoción del Empleo, Jimena Palacio y la directora general de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios, Silvina Davies Bordenave adhieren al proyecto de Ordenanza que obliga a las empresas de servicio de telefonía a brindar atención personalizada a sus clientes. Documento legislativo presentado por el concejal Facundo Moreyra en el Honorable

**La creación de oficinas de atención al público, tal como las describe la Ordenanza, es una necesidad que debe ser satisfecha por las empresas en el menor tiempo posible.**

Concejo Deliberante de la Ciudad de Puerto Madryn.

Asimismo, los funcionarios provinciales advierten sobre la necesidad de dictar otras normativas en igual sentido para su inmediata aplicación en todo el territorio de la provincia del Chubut e instan a los legisladores de los distintos municipios y provinciales a impulsar ordenanzas y leyes que garanticen a los usuarios de los servicios de telefonía móvil el efectivo ejercicio de sus derechos.

### El marco de referencia

El comunicado señala que "luego de la reforma constitucional del año 1994, los derechos de los consumidores y usuarios ingresaron a la familia de los derechos constitucionales. En idéntico sentido, esos derechos son receptados por la Constitución de la Provincia del Chubut en su artículo 33. La atención personalizada de los usuarios del servicio de telefonía, materia sobre la que versa el proyecto de Ordenanza municipal de autoría del concejal Facundo Moreyra, presentado en el Honorable Concejo Deliberante de la Ciudad de Puerto Madryn sigue las directivas de esos textos legales de superior jerarquía. Por otra parte, la ley Nacional N° 24.240 y sus

sucesivas reformas, a las cuales la provincia del Chubut se adhirió enteramente, ordena en su artículo 8° bis que todos los usuarios y consumidores tienen derecho, en las relaciones de consumo que establezcan con los proveedores de bienes y servicios, a un trato equitativo y digno".

### La atención personalizada

"La atención personalizada de los clientes –sigue el documento– tiende a garantizar esos derechos fundamentales, creando en cabeza de las empresas prestadoras la obligación irrenunciable de satisfacerlos íntegramente. En ese sentido, no debemos soslayar que las quejas de los usuarios con respecto a los defectuosos servicios de telefonía móvil e Internet que reciben, son permanentes. Esta situación se agrava, en forma notable, por la circunstancia de que los reclamos no pueden realizarse en lugar físico, especialmente dispuesto por las corporaciones prestadoras de esos servicios. De esta forma, los clientes de dichos servicios son obligados a efectivizar sus quejas utilizando la modalidad conocida como "reclamo online", mediante el cual el usuario se comunica con un empleado anónimo y su queja queda regis-

trada en un número remoto que, difícilmente, es conservado por el cliente afectado".

Por último, la adhesión rubricada por los funcionarios provinciales afirma que "la creación de oficinas de atención al público, tal como las describe el proyecto de Ordenanza, es una necesidad insuperable que debe ser satisfecha por las empresas en el menor tiempo posible. El particular interés de la cuestión referida al trato personalizado de la clientela está acentuado por la inmensa cantidad de usuarios de estos servicios, tanto a nivel nacional como en todas las provincias del país. Asimismo, deviene necesaria una legislación específica, en el orden nacional y provincial, que regule la obligatoriedad de la creación de esa clase de oficinas", concluyó. #

### EL DATO

"El proyecto de Ordenanza municipal de autoría del concejal Facundo Moreyra, presentado en el Honorable Concejo Deliberante de la Ciudad de Puerto Madryn sigue las directivas de esos textos legales de superior jerarquía. Por otra parte, la ley Nacional N° 24.240 y sus sucesivas reformas, a las cuales la provincia del Chubut se adhirió enteramente, ordena en su artículo 8° bis que todos los usuarios y consumidores tienen derecho, en las relaciones de consumo que establezcan con los proveedores de bienes y servicios, a un trato equitativo y digno", afirmaron los funcionarios de la Secretaría de Trabajo provincial.

Medio: Diario ADN – Río Negro	Fecha: 01-11-2010	Pág.:
-------------------------------	-------------------	-------

Piden telecomunicaciones para el Corredor de la Línea Sur rionegrina

**Viedma.-** El legislador del Bloque de la Concertación Rubén Lauriente solicitó a través de un proyecto de comunicación al Poder Ejecutivo Nacional y a la Comisión Nacional de Comunicaciones de la Nación (CNC) la pronta implementación del proyecto de telecomunicaciones para el corredor de la Línea Sur de Río Negro.

“En los últimos años los habitantes de la Línea Sur rionegrina hemos venido padeciendo constantes demoras en la prestación del servicio de teléfono, dado que los celulares muchas veces se quedan sin señal y el servicio de Internet es lento o se interrumpe la conexión en forma prolongada”, mencionó el parlamentario.

“Esta situación de las cooperativas telefónicas y de Telefónica Argentina a cargo de este servicio en la Región Sur se agrava por la falta de inversión de Telefónica de Argentina que aún mantiene el enlace analógico, que además de imposibilitar el acceso a algunos servicios, genera constantes complicaciones en las comunicaciones, enfatizando que el enlace analógico obsoleto que conecta a todas las Cooperativas de la Línea Sur, se corta permanentemente, dejando incomunicados a los pueblos por largos periodos de tiempo”, sostuvo.

Agregó que a esto se suma que por ser analógico no es óptimo para el enlace de Internet, debiendo contratar otros enlaces satelitales que son muy caros y pocos eficaces en cuanto a la velocidad, lo que ocasiona dos cosas; primero la mala calidad del servicio que las cooperativas brindan a los asociados y segundo pésima ecuación económica llegando incluso a ser deficitaria para algunas de ellas lo que pone en peligro el servicio.

Lauriente expresó que a pesar de los reclamos realizados a Telefónica no han logrado respuesta para mejorar el servicio y de continuar esta situación no solo se resentirá la calidad, si no que se corre el riesgo de que en cualquier momento se corte el servicio en forma definitiva.

“Debemos tomar conciencia de esta crisis que padece el sector y de que esta realidad puede llevar a que se produzca la desaparición de entidades prestadoras de servicios de telecomunicaciones en áreas de baja densidad poblacional donde las empresas multinacionales nunca prestarán el servicio”, aseguró.

Las Cooperativas a través sus delegados, decidieron reunirse en Los Menucos con la participación de los Municipios, Legisladores Provinciales pertenecientes al circuito serrano, comisionados de Fomento, Concejales, El Ente de Desarrollo de la Región Sur otras instituciones como Salud, para tratar la difícil situación técnico-económica por la que atraviesan y exigir soluciones a los distintos inconvenientes

En este sentido, el sector telefónico cooperativo elaboró un documento donde se solicita la intervención de la CNC para que evalúe el servicio que actualmente presta Telefónica en la Región y que incluye un pedido a dicha empresa para que mejore el sistema obsoleto de radio enlace analógico.

Además se pidió al Gobierno Nacional la pronta reactivación del proyecto de radio enlace digital y fibra óptica, denominado "Corredor Sur" que presentó el interventor de la CNC, Ceferino Namuncurá, en agosto de 2008.

En ese documento se solicita reactivar la realización del proyecto de enlace digital o por fibra óptica, proyecto nacional de unir con fibra óptica toda la Línea Sur desde Bariloche, que permitirá ampliar las posibilidades de comunicación.

El proyecto a implementar que llevaría adelante la CNC y FECOSUR LTDA. propone desarrollar una red de transporte y acceso utilizando como fuente de financiamiento los recursos provenientes del Fondo Fiduciario del Servicio Universal (FFSU) que tienden a vincular las localidades de Bariloche con San Antonio Oeste.

Esta Red cubrirá las necesidades a nivel de transporte de las cooperativas federadas, que se encuentran en las localidades de : Pilcaniyeu, Comallo, Los Menucos, Sierra Colorada y Ramos Mexía. Brindándoles servicios de transmisión y/o prestación del servicio por parte de FECOSUR a Clemente Onelli, Jacobacci, Maquinchao, Aguada de Guerra, Falkner, Teniente Maza, Nahuel Niyeu, Valcheta, Aguada Cecilio.

Se podrá incorporar además de los servicios de telefonía y banda ancha a la red servicios para organismos provinciales como el 911, seguridad, emergencias, alarmas. Interconexión entre organismos públicos como policía, bomberos, hospitales, centros de emergencias, municipios, bibliotecas, universidades, escuelas, para este ultimo se incorporaría la facilidad de educación a distancia, con la posibilidad de permitir la ampliación de la misma para la integración de otros servicios.

“Además tengamos en cuenta que tanto la universidad del Comahue como la de Río Negro han manifestado la intención de radicarse en la región sur, siendo uno de los insumos fundamentales el Internet banda ancha”, mencionó Lauriente.

“Quiere decir que para todos los órdenes de la vida de los habitantes de la Región Sur las comunicaciones son extremadamente necesarias y nos encontramos justamente con un gran déficit que en especial los jóvenes nos hace notar mucho esta desventaja comparativa con otras regiones de la provincia y del País”, concluyó el legislador.

Medio: El Chubut – Trelew	Fecha: 01-11-2010	Pág.:
---------------------------	-------------------	-------

## **Puerto Madryn**

Impulsan ordenanza para atención obligatoria de Telefónica

PARA QUE CUENTEN CON OFICINAS DE ATENCION OBLIGATORIA DEL CLIENTE / El concejal Facundo Moreyra, debido a las reiteradas quejas de vecinos y usuarios sobre la atención que brinda Telefónica de Argentina, impulsará en el Concejo Deliberante una ordenanza que obligue a Telefónica a abrir oficinas de “Atención Obligatoria al Cliente”.



Las actuales tecnologías aplicadas a las telecomunicaciones son herramientas que deberían garantizar una comunicación de calidad y con las amplias prestaciones existentes. En este sentido, los madrynenses en particular sienten cada día que se vulnera su derecho a recibir un servicio óptimo tanto de telefonía celular como de Internet. Sobre esta cuestión, en el Concejo Deliberante local, Moreyra estaría por presentar una Ordenanza mediante la cual las operadores de telefonía e Internet tengan que abrir obligatoriamente oficinas de atención al usuario, para una atención técnica y administrativa personalizada.

En este sentido, la norma apuntaría a resolver una cuestión que es recurrente: ante una deficiencia en la provisión del servicio, los clientes de telefonía móvil deben hacer reclamos telefónicamente ó tramites online con lo cual el resultado es generalmente inconducente y en la mayoría de los casos se desconoce el nombre, apellido y responsabilidad dentro de la empresa por parte del interlocutor del centro de atención al cliente o soporte técnico.

En nuestro país existen antecedentes legislativos al respecto, como la Ley N° 2221 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o la Ley Provincial N° 5650, de la Provincia de Jujuy, mediante las cuales se obliga a toda empresa prestataria de servicios, a contar con una oficina de atención dentro de la ciudad, donde el usuario o consumidor pueda efectuar los reclamos y consultas correspondientes y en forma personal.

Medio: El Chubut – Trelew	Fecha: 01-11-2010	Pág.:
---------------------------	-------------------	-------

## **Puerto Madryn**

Apoyo al proyecto de Moreyra sobre usuarios de Telefónica

Posición sobre el proyecto de Ordenanza presentado en el Concejo Deliberante de Puerto Madryn y que obliga a la atención personalizada de los usuarios de telefonía de dicha localidad.

Luego de la reforma constitucional del año 1994, los derechos de los consumidores y usuarios ingresaron a la familia de los derechos constitucionales. En idéntico sentido, esos derechos son receptados por la Constitución de la Provincia del Chubut en su artículo 33. La atención personalizada de los usuarios del servicio de telefonía, materia sobre la que versa el proyecto de Ordenanza municipal de autoría del concejal Facundo Moreyra, presentado en el Honorable Concejo Deliberante de la Ciudad de Puerto Madryn sigue las directivas de esos textos legales de superior jerarquía. Por otra parte, la ley Nacional N° 24.240 y sus sucesivas reformas, a las cuales la provincia del Chubut se adhirió enteramente, ordena en su artículo 8 bis que todos los usuarios y consumidores tienen derecho, en las relaciones de consumo que establezcan con los proveedores de bienes y servicios, a un trato equitativo y digno.

La atención personalizada de los clientes tiende a garantizar esos derechos fundamentales, creando en cabeza de las empresas prestadoras la obligación irrenunciable de satisfacerlos íntegramente. En ese sentido, no debemos soslayar que las quejas de los usuarios con respecto a los defectuosos servicios de telefonía móvil e Internet que reciben, son permanentes. Esta situación se agrava, en forma notable, por la circunstancia de que los reclamos no pueden realizarse en lugar físico, especialmente dispuesto por las corporaciones prestadoras de esos servicios. De esta forma, los clientes de dichos servicios son obligados a efectivizar sus quejas utilizando la modalidad conocida como 'reclamo online', mediante el cual el usuario se comunica con un empleado anónimo y su queja queda registrada en un número remoto que, difícilmente, es conservado por el cliente afectado. Por ese motivo, la creación de oficinas de atención al público, tal como las describe el proyecto de Ordenanza, es una necesidad insuperable que debe ser satisfecha por las empresas en el menor tiempo posible. El particular interés de la cuestión referida al trato personalizado de la clientela está acentuado por la inmensa cantidad de usuarios de estos servicios, tanto a nivel nacional como en todas las provincias del país.

Asimismo, deviene necesaria una legislación específica, en el orden nacional y provincial, que regule la obligatoriedad de la creación de esa clase de oficinas.

Por lo expuesto, es que, saludamos y apoyamos el proyecto legislativo llevado adelante, por el Concejal Moreyra y advertimos sobre la necesidad de dictar otras normativas en igual sentido para su inmediata aplicación en todo el territorio de la provincia del Chubut, instamos entonces, a los legisladores de los distintos municipios y provinciales a impulsar ordenanzas y leyes que garanticen a los usuarios de los servicios de telefonía móvil el efectivo ejercicio de sus derechos.

**FIRMAN: JERONIMO GARCIA** (Secretario de Trabajo de la Provincia del Chubut)

**JIMENA PALACIO** (Subsecretaria de la Recuperación y Promoción del Empleo provincial)

**SILVINA DAVIES BORDENAVE** (Directora General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios provincial)



Medio: El Chubut – Trelew	Fecha: 01-11-2010	Pág.:
---------------------------	-------------------	-------

## Regionales

Procuran implementar un proyecto para llevar tecnología al interior

El ingeniero Aldo Spinazzola, de la Fundación «Nido de Aguilas», se hizo presente en nuestra redacción para pedir públicamente que el gobernador de Chubut, Mario Das Neves, pueda tomar conocimiento del proyecto que lleva a cabo esta fundación, que tiene aprobación de varios Ministerios de la Nación, y que, para ponerlo en marcha sólo se necesita la aprobación del mismo por parte del gobernador, a la vez que necesita la remisión de dos notas por parte del mandatario provincial dirigidas al Ministerio del Interior y a Migraciones, y una tercera al Banco del Chubut, para poder instalar tecnología en localidades del interior.



La Fundación «Nido de Aguilas» está formada, entre otros, por Julio Bárbaro, ex presidente del Comfer, que sugirió la puesta en marcha de este proyecto en la provincia de Chubut.

El proyecto apunta a instalar 5 transmisores en Gobernador Costa, Sarmiento, Cholila, Cerro Dorado y Península de Valdés, para proveer de un sistema que comprende telefonía rural y celular, internet, transporte de datos, un sistema teleducativo, servicio de distribución multicanal y multipunto.

Para tal fin se ha invertido desde la Fundación 40 millones de dólares y se ha trabajado en el diseño desde este proyecto y en las gestiones para la compra del equipamiento a partir del año 2007.

Spinazzola ha estado en la provincia en reiteradas oportunidades, haciendo un trabajo de campo en lo que respecta a la instalación de las torres para esta tecnología. Una de las recorridas la efectuó en el Cerro Painelaf en el mes de abril pasado.

## GESTIONES

«Cuento con la autorización de ocho organismos gubernamentales de la Nación, entre ellos, Ministerio de Economía, Ministerio del Interior, Aduana, Migraciones, Comfer, y otros.

En el Banco del Chubut se ha abierto una carpeta, y quien siempre se ha preocupado por este proyecto es la señora Graciela Truffini.

Tengo los permisos de las estancias para poder instalar este sistema».

En julio de 2008 «solicité una audiencia con el gobernador y nunca pude acceder.

En agosto último estuve 8 horas esperando al señor Pablo Das Neves y no pude verlo, sólo me pude entrevistar con la señorita Mariana Vega».

En el año 2011 «queremos estar llevando la tecnología a varios pueblos desarraigados y si no contamos con la presentación de sólo tres notas por parte del gobernador de Chubut ante Migraciones y Ministerio del Interior, y ante el Banco del Chubut, no podemos ponerlo en marcha».