




CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
19 FEB 2009	
Recibido.....	1240.....Hs.
Exp. N°.....	21886.....F.P. SI

PROYECTO DE COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe, vería con agrado que el Poder Ejecutivo Provincial realice las gestiones necesarias ante el Poder Ejecutivo Nacional a efecto de garantizar, ante las reiteradas interrupciones del servicio de telefonía, los derechos de los usuarios de la empresa Telecom de la ciudad de El Trébol, Departamento San Martín.


Dra. ALICIA V. GUTIERREZ
Diputada Provincial
BLOQUE SI

Señor Presidente:

Se han recibido numerosos reclamos de usuarios de la empresa TELECOM provenientes de distintas ciudades de la provincia, y en especial de la ciudad de El Trébol, quienes manifiestan que a partir de la interrupción del servicio telefónico, no han recibido una respuesta favorable a sus gestiones privadas.

Al realizar el reclamo, son atendidos por un conmutador que no permite la opción de recibir una atención personalizada. En las pocas ocasiones que



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

han sido atendidos, el operador les ha informado acerca de una supuesta caída del sistema, tornando imposible la reparación pretendida.

Cabe recordar, que los derechos de los usuarios tienen raigambre constitucional en el Art. 42 de la Constitución Nacional y son operativos en forma inmediata. Asimismo, la Res. SC 10059/1999 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación garantiza la libertad de elección, trato equitativo y digno y el derecho de acceso a una información adecuada y veraz.

El Estado debe establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos que permitan la efectiva protección de los derechos constitucionales.

En idéntico sentido, nuestro plexo normativo reconoce a todo usuario el derecho a una educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, fijando el deber de control estatal para evitar los monopolios asegurando la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

En la Resolución citada se aprueba el Reglamento General de clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT), el Régimen Sancionatorio para los Prestadores del Servicio Básico Telefónico y el listado de Derechos y Obligaciones de Clientes del Servicio Básico Telefónico. Este último, en su art. 3º establece que la Autoridad de Aplicación es la Comisión Nacional de Comunicaciones. Asimismo, el art. 5º de la norma señala que "el cliente tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia y a obtener respuesta adecuada y oportuna a su requerimiento".

Con relación al "reclamo por averías", el art. 31º señala que aquél que se realice mediante el servicio 114 por interrupción del servicio o deficiencias en la calidad del mismo, deberá ser reparado dentro de los TRES (3) días hábiles. Si el prestador no efectuara la reparación en el plazo estipulado,



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

el cliente quedará habilitado para requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación.

Ante los justos reclamos realizados por usuarios de la empresa TELECOM, solicitando que sus derechos constitucionales no sean meras formulaciones abstractas sino que tengan una eficacia real, se torna pertinente transmitir los mismos a las autoridades competentes.

Por lo expuesto, solicito a mis pares acompañen con su firma, el presente Proyecto de Comunicación.

Dra. ALICIA V. GUTIERREZ
Diputada Provincial
BLOQUE SI