



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

En estos tiempos, donde la tecnología avanza a pasos agigantados, es necesario asegurar cotidianamente que los derechos de la población no se vean afectados en pos de un supuesto "progreso". Actualmente la cantidad de teléfonos móviles activos en Argentina asciende a los 37,5 millones -según informes del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)-. Estas cifras indican que existe casi un teléfono celular móvil por habitante, de acuerdo con el último censo poblacional que se realizó en 2001. Las cifras del INDEC asimismo muestran que, la cantidad de celulares en uso creció el último año en 35,5 por ciento y en 40 por ciento durante el periodo Enero-Agosto 2007, respecto del mismo lapso del año anterior. Los especialistas del organismo estatal destacaron que en agosto del 2005 se contabilizaban 18 millones de líneas celulares móviles en servicio.

En sintonía con estos datos, se debe notar que la cantidad de hogares que sólo tienen celular superó a los que sólo tienen línea de telefonía fija -Hoy, hay un 4% más de hogares exclusivos de telefonía móvil que de telefonía fija-. Los datos, que surgen de un relevamiento de la consultora Latín Panel Argentina, indican que "si bien en diciembre de 2006, el 25% de los hogares argentinos tenía sólo teléfono fijo y el 22% se manejaba exclusivamente con celular, durante los primeros seis meses del año 2008 la tendencia se revirtió a favor de los teléfonos móviles".

De acuerdo al último estudio realizado por Latín América Quartely Mobile Phone Tracker, la Argentina obtuvo un importante avance en la participación total de las ventas de América Latina este trimestre, presentando un crecimiento de un 13,6% en unidades. Esto equivale a unos 3 millones de teléfonos móviles vendidos en el primer trimestre de 2008. En vista de las estadísticas de diferentes consultoras independientes y de las cifras del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC), se puede concluir que la telefonía celular pasó de ser un bien de lujo, de unos pocos, a una herramienta de comunicación y de trabajo de millones de argentinos.

Sin embargo, las más de 1900 denuncias, presentadas ante la defensa del Consumidor en distintas localidades de la provincia de Río Negro, en el último año y medio (Enero 2008-Junio 2009) sólo dan cuenta de una mínima porción del total de personas que ven afectados sus derechos por parte de las empresas prestadoras de servicios y toman la iniciativa de denunciar. Es sabido que solo una minoría de los ciudadanos realiza las denuncias correspondientes, por lo que



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

se puede deducir que la cantidad de afectados asciende mucho más en número.

El servicio de telefonía celular sigue siendo un servicio privado que cuenta con muy pocas regulaciones por parte del Estado. Esto genera un aumento de la indefensión de los usuarios a la hora de realizar reclamos de cualquier tipo frente a la empresa. Reiteradas veces los usuarios reciben una excelente atención personalizada a la hora de contratar un servicio, comprar una nueva línea o solicitar información sobre nuevos productos. Sin embargo, esto no sucede a la hora de presentar una queja; La atención es despersonalizada y el cliente es derivado a un servicio de atención telefónica donde deja la queja en una máquina, o habla con una persona a la que es imposible contactar dos veces. Este sistema termina generando múltiples fuentes de información producidas por el hecho de que, cada vez que se realiza la llamada atiende una persona distinta, que transmite una información distinta. En otros casos, donde el cliente tiene un poco más de suerte, ante su reclamo o queja, es derivado al libro de quejas -que en general no tiene las certificaciones correspondientes- y es archivado para no volver a ser leído. Las respuestas a los reclamos, nunca llegan al cliente, aunque este deje los datos correspondientes para ser contactado posteriormente.

Es por esto que se hace imperiosa la intervención del Estado en el Mercado para asegurar la defensa de los derechos de los consumidores frente al atropello de las Empresas prestadoras de este tipo de servicio de comunicación, que impuso su dominio, con respecto a la telefonía fija, hace ya bastante tiempo. Es necesario que, desde el poder legislativo provincial, se realicen las gestiones necesarias para que la telefonía celular sea regulada. De este modo se podrán asegurar los derechos de las decenas de miles de consumidores que día a día deben padecer el desentendimiento de las empresas ante el incumplimiento de sus obligaciones.

Por ello:

Autora: Beatriz Contreras.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
SANCIONA CON FUERZA DE
LEY**

Artículo 1°.- Las representaciones oficiales y sucursales de las empresas prestadoras de servicios de telefonía celular, de la Provincia de Río Negro, deberán contar con un libro de queja rubricado por la Dirección Provincial de Comercio Interior, que estará a disposición del cliente en forma visible donde se asentarán los reclamos de los usuarios del servicio.

Artículo 2°.- Las representaciones oficiales y sucursales de las empresas prestadoras de servicios de telefonía celular, de la Provincia de Río Negro, deberán fotocopiar los reclamos que fuesen asentados en el libro de quejas y elevarlos, a la sede de la Defensoría del consumidor (Dirección General de Comercio Interior) más cercana, el último día hábil de cada semana en que se haya asentado una queja.

Artículo 3°.- En cada mostrador de atención al público deberá colocarse un cartel con tipografía arial o tahoma, mayúscula y cuerpo no inferior a veinticuatro (24), con el siguiente texto: "Libro de quejas a su disposición. El libro no puede ser reemplazado por medios telefónicos ni medios electrónicos".

Artículo 4°.- Las representaciones o delegaciones mencionadas en el artículo 1° deberán contar con un responsable en forma permanente y exclusiva para la atención y resolución de las quejas de los clientes, no pudiendo ser reemplazado, tal servicio, por atención telefónica y /o medios electrónicos.

Artículo 5°.- La inobservancia de las obligaciones prescriptas en la presente ley serán sancionadas de acuerdo al régimen establecido en la ley n° 4139 "Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del usuario de la Provincia de Río Negro".

Artículo 6°.- Se invita a los municipios de la provincia de Río Negro a adherir a la presente ley.

Artículo 7°.- De forma.