



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

Luego de la privatización y desregulación del sistema de telefonía argentino a principio de los años 90', surgieron una serie de empresas operadoras de nuevas licencias de telefonía básica y celular, además de Telecom y Telefónica de Argentina, sucesoras directas de la vieja empresa estatal ENTEL. Todas estas nuevas empresas, algunas subsidiarias de las dos (2) grandes TELCOS, excluyeron a su personal del Convenio Colectivo de la rama de actividad a la que naturalmente pertenecían: el de telefónicos.

Argentina se convirtió en un país sumamente atractivo para el desarrollo del negocio de los call centers tercerizados.

Esta actividad también fue incentivada por una generalizada política de las grandes empresas de telefonía de tercerizar muchas actividades que históricamente habían desarrollado internamente, y que por otro lado eran partes naturales de su negocio, como la atención telefónica de sus clientes, las ventas telefónicas, cuestiones administrativas cotidianas (back office) en incluso hasta la gestión de partes de sus sistemas operativos informáticos.

Las principales empresas implicadas en esta situación se dividen en dos grandes grupos, primero, como mencionábamos al principio, las telefónicas no sucesoras de ENTEL, CTI Móvil, Personal y Movistar principalmente, luego los call center propiamente dichos, ATENTO (pertenece al grupo Telefónica), Multivoice, Apex América, Action Line, PC Connect, Jazzplat (subsidiaria de la empresa de telecomunicaciones española Jazztel), entre otras.

En la ciudad de Córdoba la dimensión del problema es mayor ya que por una política de incentivos fiscales generada por la actual administración del gobernador De la Sota para que se instalen Call Centers en Córdoba (ley 9232), esta ciudad concentra gran parte de la actividad de tercerización y atención telefónica de llamadas del país, habiendo empresas que incluso trabajan para operadoras extranjeras como es el caso de Apex América, que brinda servicios para Estados Unidos o Jazzplat que lo hace para España. De las empresas mencionadas en el párrafo anterior, la mayoría opera o tiene parte de sus instalaciones en Córdoba (de los Call Centers mencionados sólo PC-Connect no está en Córdoba).

La Ampliación de las comunicaciones en la provincia de Río Negro, a implicado que aumente la demanda de Ofertas del sistema de Telefonía fija y Móvil en los



Legislatura de la Provincia de Río Negro

distintos puntos en la Provincia. Esto implica que en innumerables veces las empresas presentan un servicio deficiente y por lo tanto implica que los usuarios en el territorio provincial tengan que efectuar innumerables reclamos que son atendidos por operadores, sin existir un centro de reclamo unificado, por lo que nos encontramos que dependiendo de la voluntad del operador para la gestión y posterior solución del problema. Dejando al usuario en una situación de Flagelo constante.

La Constitución Nacional Argentina, en su artículo 42 establece que "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno".

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control."

La tercerización de los servicios telefónicos a dejado a los consumidores en un grado de desventaja para resolución de los distintos conflictos, avocando la responsabilidad a al Comisión Nacional de Comunicaciones para la resolución y que arbitre las medidas para la resoluciones de los reclamos.

En el marco de la IV Carta firmada por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor durante el año 2008, especialistas del programa dictaron una capacitación en donde desarrollaron los principales ejes y conceptos teórico - metodológicos del Programa. Esta iniciativa fortalece el compromiso asumido por la Subsecretaría con los consumidores: promover su derecho a ser escuchados, informados, respetados y a recibir una respuesta ante los reclamos que presenten frente a este organismo.

En este caso específico hago referencia a lo que actualmente sucede con las compañías telefónicas de cualquier naturaleza, respecto a la atención para con el



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

usuario o cliente, donde estas empresas recepcionan las quejas, reclamos o hasta sugerencias, a través de una computadora donde una voz va indicando que número discar según nuestra inquietud, para por último decirnos que el reclamo está registrado y esperemos con tranquilidad y paciencia la solución del problema.

Todos los ciudadanos son también consumidores, y por ello este Organismo Legislativo vela por su salud, su seguridad y su bienestar económico, promueve sus derechos a la información y la educación, como a proveer que sus derechos se vean cumplidos y resarcidos por un correcto funcionamiento de sus servicios.

Por ello:

Autor: Pedro Pesatti.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
COMUNICA**

Artículo 1°.- Que vería con agrado que las empresas que presten el servicio de telefonía fija, móvil o de otra naturaleza dentro del territorio provincial, habiliten una oficina de atención al público, en las ciudades de la provincia con una población mayor igual o mayor a los treinta mil (30.000) habitantes, a los efectos de atender en forma personalizada los reclamos de los usuarios.

Artículo 2°.- De forma.