

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO EXIGE A LAS
PRESTATARIAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL Y
FIJA EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES QUE DEFIENDEN
LOS DERECHOS DE SUS USUARIOS**

Como resultado de las numerosas denuncias realizadas en la Institución, por usuarios de AMX Argentina-Claro y Telecom Argentina S.A. para los servicios de telefonía móvil y fija respectivamente, los cuales sufrieron diversos problemas en la prestación de los servicios, el Defensor del Pueblo llevó a cabo una profunda investigación en defensa de los derechos de los usuarios que derivó en la emisión de resoluciones en las cuales se intima a la empresa prestataria del servicio de telefonía móvil cumpla con las propuestas presentadas y aceptadas por los usuarios cuyos servicios fueron indebidamente interrumpidos; o que en el caso de la telefonía fija solicitaron y abonaron la instalación y conexión de líneas, no realizándose la misma. Además exigió que en las facturas emitidas hagan figurar de forma clara y detallada la existencia de periodos u otras deudas pendientes, de no hacerlo se supone que el usuario no registra deuda.

Entre los reclamos realizados por los usuarios de dichos servicios cabe mencionar, en el caso de la telefonía móvil por ejemplo, algunos de los inconvenientes denunciados fueron: cambio de Planes de servicio, solicitados y no efectivizados -de abono a prepago-, la emisión de facturación de acuerdo a la condición tributaria del usuario o falta de entrega de resúmenes de deuda. En tanto, para el caso de la telefonía fija se suscitaron inconvenientes relacionados con la falta de información respecto de las condiciones de comercialización de los servicios -suscripción páginas amarillas-, el cobro de servicios no solicitados -internet-; así como la demora en la reconexión del servicio o instalación del mismo siendo que las mismas fueron oportunamente abonadas; situaciones que derivaron en la intervención de la Institución ante las prestatarias **AMX Argentina-Claro y Telecom Argentina S.A.** a fin de que las mismas propusieran soluciones a los usuarios, siendo el resultado de esta intervención que la prestataria de telefonía móvil realizara propuestas conciliatorias a fin de arribar a un acuerdo, las que posteriormente no se cumplieron.

En ese sentido, las recomendaciones y advertencias del Defensor del Pueblo tienen por objeto, que en el caso de la prestataria del servicio de telefonía móvil dé efectivo cumplimiento a las propuestas presentadas y oportunamente

aceptada por los usuarios. **Para el caso de la prestataria de telefonía fija**, que proceda a la instalación y conexión de las líneas solicitadas y abonadas. Para ambos casos deberán cumplir con las condiciones de atención, trato digno y equitativo en relación a los servicios que proveen. También les solicita que adopten todas las medidas conducentes para registrar efectivamente los reclamos, modificaciones y /o rescisiones contractuales de los servicios prestados a los usuarios otorgándoles inmediata constancia del trámite solicitado y que se consignen en las facturas deudas pendientes; además de informarlos de manera cierta y clara. Asimismo se solicita **a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) y a la Dirección Provincial de Desarrollo Industrial y Comercial intimar a las prestatarias a cumplimentar dichas propuestas u obligaciones asumidas.**

Con estas intimaciones y recomendaciones emitidas en pos de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía, el Defensor del Pueblo da por concluidas las investigaciones y gestiones administrativas llevadas a cabo por la Institución que preside, reservándose el derecho, de ser necesario, de recurrir a las autoridades que correspondan, en defensa de los derechos de los ciudadanos de la provincia de Jujuy.

Cabe destacar que los artículos de la resolución tienen su fundamento específico en las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor y en los Artículos 42 de la Constitución Nacional, el Art. 73 de la Constitución Provincial Arts. 4º, 8º bis, 19º, 40º bis, 46º que refieren a los derechos de los usuarios y consumidores de bienes y servicios de obtener de las prestadoras del servicio de telefonía información relacionada a las características del servicio y las condiciones de comercialización, el cual se interpretara siempre a favor del usuario o consumidor.