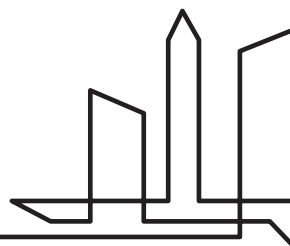


Informe

# TELEFONÍA MÓVIL EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Y LAS VÍAS DE RECLAMOS

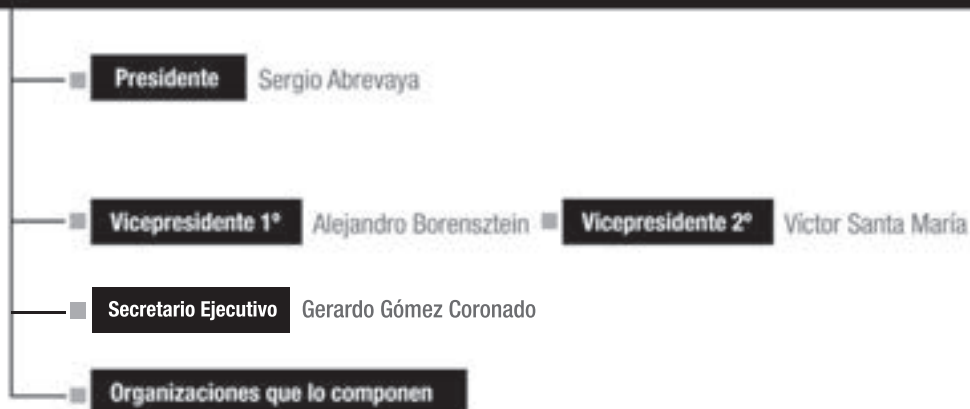
Propuesta de creación del Defensor de la  
Telefonía Celular



**CESBA**

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL  
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

## CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES



CGT | Omar Viviani

CTA | José Peralta

SUTERH | Víctor Santa María

UTHGRA | Dante Camaño

UOCRA | Gerardo Martínez

SUTECBA | José Luis Pirraglia

ADEBA | Jorge Horacio Brito

CEAP | Daniel Héctor Millaci

AHRCC | Camilo Suárez

CAPIT | Alejandro Borensztein

FECOBA | Vicente Lourenzo

CGE | Guillermo Gómez Galizia

UBA - Ciencias Sociales | Glenn Postolski

UBA - Ciencias Económicas | José Luis Giusti

USAL | Eduardo Suárez

UADE | Ricardo Felipe Smurra

Consejo Profesional de Ciencias Económicas | Humberto Bertazza

Colegio Público de Abogados Capital Federal | Eugenio Horacio Cozzi

CEPUC | Gerardo Celso Luppi

ADECUA | Sandra González

CEC | Susana Andrada

Cooperativa Milagros Ltda | Laura González Velasco

Pastoral Social | Carlos Accaputo

AMIA | Leonardo Jmelnitzky

Centro Islámico | Fabián Ankah





## PRÓLOGO

*Por Sergio Abrevaya - Presidente del Consejo Económico y Social*

Desde su creación y puesta en funcionamiento en 2012, el Consejo Económico y Social ha aprobado más de 20 informes de Diagnóstico sobre la situación socioeconómica de la Ciudad y Recomendaciones al Poder Ejecutivo y Legislativo de la Ciudad, además de una Iniciativa Parlamentaria sobre Educación, cumpliendo así con el rol consultivo que le otorga el mandato constitucional.

Es de destacar, que el Consejo de la Ciudad de Buenos Aires, además de nuclear a Sindicatos y Asociaciones Empresariales como actores principales del trabajo y la producción, incluyo también en su conformación según lo prevé la Ley 3.317, a dos organizaciones de Defensa de los Consumidores.

En este caso, se presenta el primer informe elaborado por la Comisión de Defensa del Consumidor, la cual comenzó a funcionar en 2015, con la coordinación de la Consejera Susana Andrada, presidenta del Centro de Educación al Consumidor (CEC), y la presencia de Sandra González, presidenta de ADECUA, a quienes aprovecho para agradecerles la tarea realizada.

Se eligió este tema entre distintas alternativas que se propusieron, ya que consideramos que es un tema que afecta como consumidores a prácticamente todos los ciudadanos que viven y trabajan en esta ciudad, y se ha convertido en uno de los temas que más reciben quejas las Asociaciones de Defensa al Consumidor.

Estoy convencido que este trabajo es una muestra del rol que debe tener este Consejo en la Ciudad, investigando la situación actual, con una mirada a mediano y largo plazo, con propuestas elaboradas con el respaldo de los actores económicos y sociales, y siendo un espacio donde confluyen una multiplicidad de voces.



## PRÓLOGO

*Por Susana Andrada - Presidenta de la Comisión de Defensa del Consumidor del Consejo Económico y Social*

Con el avance de la tecnología en nuestros días, la telefonía celular se ha convertido de facto en un servicio público, es decir, su vital importancia social y económica, ha hecho que el uso de dicho servicio sea esencial para el desarrollo de una sociedad.

La mayoría de los argentinos cuenta con un teléfono celular y lo considera un elemento fundamental para su vida cotidiana.

Cuando un servicio se transforma en un elemento central para el ser humano, se hace necesario llevar un mayor control por parte del Estado en cuanto a la prestación de dicho servicio.

Hoy día, el servicio de telefonía celular en nuestro país, dista mucho de ser ideal, enfrentando difíciles desafíos.

Los usuarios se encuentran desprotegidos ante la actual situación, y muchas veces incluso desconocen sus derechos y las vías de reclamos correspondientes.

La prestación del servicio no se encuentra sujeta a un debido control por parte del Estado, lo cual facilita maniobras abusivas por parte de las empresas.

Por todo ello, se hizo fundamental llevar adelante éste trabajo, desde la Comisión de Defensa del Consumidor, entendiendo que la problemática de la telefonía celular es una de las principales cuestiones que debe ser prioridad en las agendas políticas.

La presente propuesta consiste en difundir cuáles son los derechos que amparan a los usuarios de la telefonía celular, a los efectos de empoderarlos en la lucha contra las empresas prestadoras del servicio, y a su vez, introducir una nueva figura, la cual hemos dado en llamar “Defensor de la Telefonía Celular” que reciba y tramite los reclamos de los usuarios de manera rápida y eficiente, resolviendo en gran medida el gran déficit que las empresas tienen para con los usuarios.



## ÍNDICE

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Resumen Ejecutivo                                                                       | 11 |
| 1. Introducción                                                                         | 13 |
| 2. Fundamentos                                                                          | 14 |
| 3. Recomendación                                                                        | 17 |
| 4. Informe sobre el Servicio de Telefonía Móvil en La Ciudad Autónoma de Buenos Aires   | 19 |
| 4.1 Encuesta sobre Telefonía Celular en la Ciudad de Buenos Aires                       | 19 |
| 4.2 Pedidos de Información                                                              | 30 |
| 4.3 Análisis de los distintos canales de reclamo para los usuarios de Telefonía Celular | 32 |
| ANEXO 1: Propuestas de campañas de concientización que se sugieren                      | 36 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Cuadro 1: Problema más Frecuente con el Servicio                                                        | 21 |
| Cuadro 2: Problema más Frecuente con el Servicio – Según Edad                                           | 22 |
| Cuadro 3: Problema más Frecuente con el Servicio – Según Educación                                      | 22 |
| Cuadro 4: Problema más Frecuente con el Servicio – Según Zona                                           | 23 |
| Cuadro 5: Realización de reclamos por problemas con el servicio – Según Sexo, Edad, Educación y Zona    | 24 |
| Cuadro 6: Realización de Reclamos por problemas con el servicio – Según tipo de problema                | 25 |
| Cuadro 7: Lugar en el que realizó el reclamo                                                            | 26 |
| Cuadro 8: Organismo en el cual realizó el reclamo                                                       | 26 |
| Cuadro 9: Conocimiento de otros organismos para realizar reclamos                                       | 27 |
| Cuadro 10: Solución del problema                                                                        | 28 |
| Cuadro 11: Conocimiento de otros organismos para realizar reclamos – Según sexo, edad, educación y zona | 28 |
| Cuadro 12: Solución del problema – Según tipo de problema                                               | 29 |





## RESUMEN EJECUTIVO

Si bien a nivel normativo la Telefonía Celular no es considerada un servicio público, lo cual impide un debido control por parte del Estado sobre el servicio, por su importancia social y económica la misma se ha convertido “de facto” en un servicio público.

La Comisión de Defensa del Consumidor del Consejo Económico y Social se propuso analizar la calidad del servicio de telefonía celular y los canales de reclamo existentes en la Ciudad de Buenos Aires, teniendo en cuenta tanto la opinión de los usuarios e investigando los aspectos legales del servicio.

Acerca de la opinión de los usuarios, la consultora Poliarquía, llevo a cabo una encuesta en donde se destacan los siguientes resultados:

a) El 51% de los usuarios consultados han tenido problemas en los últimos 6 meses con la prestación del servicio de telefonía celular.

b) Los principales problemas detectados con el servicio de telefonía celular versan principalmente sobre problemas técnicos: llamadas que se cortan o no se escuchan bien y problemas con la señal y el pack de internet y datos; en segunda instancia aparecen los problemas administrativos, tales como errores en la facturación y aumento del abono sin aviso.

c) Sólo un 63% de los usuarios que manifestaron tener problemas con el servicio realizaron el reclamo, y de este grupo, el 90% hicieron el reclamo a su empresa de telefonía a fin de que el mismo se solucione, mientras que sólo el 6% además de realizarlo ante su empresa también optaron por algún organismo estatal.

d) Un 59% de las personas que manifiestan haber realizado reclamos en la empresa de telefonía celular sostienen que no conocen otros canales de reclamo.

e) Un 70% de aquellos que han tenido problemas con el servicio manifiestan que su problema no ha sido solucionado.

f) Un 63% de las personas que han tenido problemas con la telefonía celular consideran que la responsabilidad del mal funcionamiento es atribuible a las empresas, mientras que el 18% lo atribuye al Gobierno Nacional y el 6% al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En base a estos resultados es posible observar la gran cantidad de ciudadanos que tienen problemas con el servicio, tanto técnicos como administrativos, y que la mayoría no conoce qué organismos estatales pueden ser consultados y no los toman en cuenta como una vía de resolución de conflictos del servicio brindado por las empresas. En cuanto al aspecto legal, se ha realizado un estudio en detalle de los diferentes organismos, y oficinas gubernamentales a los cuales los usuarios pueden recurrir y los mecanismos que pueden utilizar para denunciar los inconvenientes que hayan tenido con el uso de la telefonía celular.

De dicho análisis, se extrae la principal recomendación del informe, que es la creación, dentro de las dependencias de la Dirección General de Defensa al Consumidor del GCBA, de una figura llamada “Defensor de la Telefonía Celular”, destinada a recibir, tramitar, centralizar y resolver reclamos de los usuarios de telefonía celular, con amplias facultades para la resolución de conflictos sobre cuestiones administrativas y de índole técnico.

A su vez, un tema que se considera primordial llevar adelante en la Ciudad de Buenos Aires, es desarrollar campañas de educación dirigidas a los consumidores para concientizarlos sobre sus derechos en el uso de la telefonía celular, y los canales de consulta y/o reclamo.

Por último, se realizan algunas recomendaciones para que el Gobierno de la Ciudad le solicite al Gobierno Nacional abordar la temática desde diferentes perspectivas, entre las cuales se encuentran; que se envíe un proyecto de Ley al Congreso Nacional declarando el carácter de servicio público de la telefonía celular; y que se declare la “emergencia telefónica”, instando a las empresas proveedoras de telefonía móvil a aumentar la inversión necesaria para la mejora del servicio.

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe que se presenta a continuación refleja el trabajo llevado a cabo por las instituciones que componen el Consejo Económico y Social para analizar la calidad del servicio de telefonía celular y los canales de reclamo a los cuales los ciudadanos de la C.A.B.A. pueden recurrir cuando no se encuentran satisfechos con el mismo, o cuando consideran que las condiciones contractuales establecidas con las diversas empresas prestadoras del servicio no se cumplen.

En primer lugar, se presentan los fundamentos y recomendaciones al Poder Ejecutivo y Poder Legislativo de la Ciudad de Buenos Aires, que tienen como objeto promover un canal más ágil para la solución de problemas que atañen a los consumidores de telefonía celular, ya sean de índole técnica o administrativa, de modo de prestarle un servicio más satisfactorio al usuario de telecomunicación móvil, entendiendo la vital importancia que la telefonía celular tiene hoy en día para el funcionamiento cotidiano de la vida social y económica. Este tema específico de la telefonía celular fue propuesto por la Comisión de Defensa del Consumidor, presidida por el Centro de Educación al Consumidor. A partir del trabajo de la Comisión se acordó la necesidad de conocer en detalle cuáles eran las principales problemáticas del servicio, y, por consiguiente, las actitudes que los ciudadanos adoptan frente a ellas. Con dicha finalidad, se encargó la realización de una encuesta a la consultora Poliarquía, de modo de conocer la opinión de los usuarios. En segunda instancia, se realizó un estudio en detalle de los diferentes organismos y oficinas gubernamentales a los cuales los usuarios pueden recurrir y los mecanismos que pueden utilizar para denunciar los inconvenientes que hayan tenido con el uso de la telefonía celular.

## 2. FUNDAMENTOS

Por su importancia social y económica la telefonía celular se ha convertido “de facto” en un servicio público, aunque no ha sido considerado con estas características a nivel normativo hasta el momento. En promedio, cada argentino posee 1.5 teléfonos celulares, lo cual da cuenta de lo fundamental que éste resulta para el desarrollo cotidiano de la vida. Sin embargo, el servicio prestado por las empresas dista mucho de ser ideal, y la prestación del servicio enfrenta difíciles desafíos. A esto se le suma otros factores, tales como la falta de empoderamiento de los usuarios, quienes muchas veces desconocen sus derechos y las vías de reclamo, que la actividad no está sujeta a un debido control por parte del Estado, todo lo cual facilita maniobras abusivas de parte de las empresas.

Sólo puede tornarse más eficiente la prestación del servicio en la medida en que todos los usuarios conozcan y reclamen sus derechos, y que el Estado garantice vías de reclamo aptas y eficientes para la solución de los problemas. Por eso, la Comisión de Defensa del Consumidor ha investigado sobre las principales problemáticas en torno al uso de la telefonía celular, a la vez que ha compilado cuáles son los diferentes canales de reclamo con los que hoy en día cuenta el usuario para hacer reclamos cuando el servicio no está a la altura del contrato celebrado.

En cuanto al aspecto legal, se ha realizado un análisis sobre los canales existentes tanto a nivel nacional como local con facultades para recibir y resolver las denuncias de los consumidores en materia de telefonía celular a fin de analizar sus competencias, el grado de conocimiento por parte de los consumidores de la existencia de dichos canales y el nivel de respuesta a los reclamos recibidos.

Del análisis realizado y la encuesta llevada a cabo, se concluye que los usuarios en su mayoría desconocen las vías de reclamo existentes y, en todo caso, planteado el reclamo ante alguno de estos órganos, los mismos resultan insatisfechos, tanto por falta de respuesta como por las largas demoras en la resolución del caso. Por todo ello, se ha desarrollado una propuesta con la finalidad de difundir los derechos que amparan a los usuarios a los efectos de empoderarlos como consumidores del servicio. A su vez, se ha avanzado en la construcción de una nueva figura, la cual se ha acordado denominar “Defensor de la Telefonía Celular”, para que reciba y tramite los reclamos de los usuarios, el cual debería incorporarse al ámbito de la Dirección General de Defensa del Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, lo cual le permitiría actuar tanto como mediador como también poseer “poder de policía” sobre las empresas.

Para ilustrarnos sobre las causas técnicas que generan el mal servicio ha participado de la Comisión el Ingeniero Oscar Campastro del Consejo Profesional de Ingeniería de Telecomunicaciones, Electrónica y Computación, quien nos brindó una detallada explicación sobre el tema:

*“Dado que el espectro radioeléctrico es limitado, se asignan bandas de frecuencia a los distintos servicios de comunicaciones. Así a los servicios de radiodifusión de amplitud modulada (AM) se le asigna las frecuencias que van de 540kHz a 1700kHz; a la de frecuencia modulada (FM, que van de los 88MHz a los 108MHz. De la misma forma a la telefonía móvil le fueron asignadas originalmente las bandas de 800MHz (GSM 850) y 1900MHz (GSM 1900) que permiten un total de 3368 canales telefónicos a compartir por los distintos prestadores del servicio de telefonía móvil (Movistar, Personal y Claro).*

*Estos 3368 canales de telefonía solo permite la comunicación a 3368 usuarios al mismo tiempo.*

*De lo anterior se desprende que los tres prestadores utilizando ambas bandas (G850 y G1900) y compartiendo un único sitio solo podrían cursar 3368 llamadas al mismo tiempo.*

*Se estima que entre un 10% y un 15% del total de personas que poseen teléfonos celulares pueden establecer una llamada al mismo tiempo. Esto implica que bajo la condición anterior el servicio móvil quedaría restringido a poblaciones de 35000 a 50000 habitantes.*

*En ciudades intensamente pobladas, con más de 100000 personas, no se podría dar un servicio adecuado con un único sitio, motivo por el cual se hace necesaria la instalación de más de un sitio (antena) para prestar un servicio confiable.*

*La cantidad y distribución de sitios (antenas) en una ciudad está relacionado con la cantidad estimada de usuarios que al mismo tiempo pueden iniciar y mantener una comunicación.*

*La metodología para poder desplegar sitios en una ciudad es dividir el área a cubrir en celdas a las que se les asignan grupos de frecuencias dentro de la banda asignada al prestador, de forma tal que celdas vecinas no compartan el mismo grupo de frecuencias. Esto se conoce dentro del vocabulario técnico como reutilización de frecuencias.*

*Ahora bien, a medida que el número de usuarios o los servicios asociados tales como internet, música, películas, etc. incrementa, el número de antenas debe aumentar para que el servicio se mantenga dentro de los parámetros de calidad establecidos.*

*Un incremento de la demanda sin el despliegue de infraestructura necesario implica un deterioro en la calidad del servicio (llamadas que se cortan, ininteligibilidad de la conversación, lentitud en aplicaciones de internet, etc.).*

*De acuerdo con un relevamiento efectuado por Opensignal y publicado por Perfil en el 2013 en el AMBA hay una relación usuarios / antenas (sitios) de aproximadamente 4000/1, mientras que en Londres, por ejemplo, esta relación es de 370/1. Esto explicaría en cierta forma la baja calidad de la telefonía celular local. Evidentemente para lograr una mejora en el servicio de telefonía móvil es necesario bajar esta relación, lo que implica invertir en infraestructura."*

*Respecto a las perspectivas futuras, el ingeniero planteó: "Si bien el licenciamiento de las bandas de 1700MHz, 2100MHz y 700Mhz para el despliegue de 4G va a mejorar el servicio, su implementación y puesta en marcha posiblemente no se podrá realizar a corto plazo si se quiere obtener un servicio de calidad que asegure cobertura completa de la ciudad.*

*Una solución intermedia para subsanar en parte el mal servicio es que las empresas prioricen la instalación de las nuevas antenas en las zonas de la ciudad con mala cobertura.*

*Evidentemente para tener una acabada idea de cuáles son las zonas con señal baja o inexistente es necesario realizar un mapa de cobertura de la ciudad; tarea que debiera ser llevada a cabo por el Gobierno de la ciudad. Es importante recordar que es el Gobierno de la Ciudad quien otorga los permisos de instalación de las estructuras soporte y las autorizaciones para el tendido de fibra óptica que se utiliza en la actualidad en la interconexión de sitios y centrales de conmutación.*

*Es importante una vinculación estrecha entre los Gobiernos locales y las empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil para lograr una cobertura óptima que permita una comunicación segura y de calidad en cualquier punto de la ciudad o región”.*

Finalmente, el Ingeniero concluyó que el problema actual de la telefonía celular se fundamenta principalmente en la falta de previsión y de inversión, ya que se han vendido más celulares de lo que la red puede manejar sin que se deteriore la calidad del servicio.

Otro punto a tener en cuenta es que la telefonía móvil no es un servicio público como lo es la telefonía fija a pesar que el número de celulares supera el número de teléfonos fijos. Esto obstaculiza en cierta forma el control adecuado de las tarifas y de la calidad del servicio.



### 3. RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tener en cuenta las siguientes políticas:

1. Crear, dentro de las dependencias de la Dirección General de Defensa al Consumidor del GCBA, una figura llamada “Defensor de la Telefonía Celular”, destinada a recibir, tramitar, centralizar y resolver reclamos de los usuarios de telefonía celular<sup>1</sup>, con amplias facultades para la resolución de conflictos.

Sobre cuestiones administrativas (facturación excesiva, problemas contractuales, etc.), tendrá la facultad de instar a una conciliación entre el usuario y la empresa fundada en los principios rectores del Derecho del Consumidor. En aquellos casos donde no se alcance un acuerdo, el Defensor tendrá facultades para resolver el conflicto aplicando sanciones de carácter administrativas, pudiendo otorgar asimismo en favor del usuario “Daño Directo”<sup>2</sup>, teniendo en cuenta el perjuicio sufrido por éste.

En reclamos de índole técnico, el “Defensor de la Telefonía Celular”, a fin de respetar la competencia de la Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (A.F.T.I.C), deberá derivar las actuaciones a este órgano, realizando un seguimiento del reclamo. Deberá tener facultades para instar el procedimiento y realizar recomendaciones a fin de propender hacia la rápida y eficiente resolución del reclamo.

2. El “Defensor de la Telefonía Celular” tendrá a su cargo la realización de informes con el objetivo de proporcionar un panorama actualizado de la situación de la telefonía móvil en la Ciudad de Buenos Aires, que sea de utilidad para los usuarios, asegurando el libre acceso a los mismos. Para ello, contará con facultades para llevar a cabo investigaciones, pedidos de información a las empresas y otros organismos oficiales.

3. Crear en el ámbito de la Dirección General de Defensa del Consumidor un “Observatorio de la telefonía celular”, donde se publicará periódicamente en una base de datos de acceso público toda la información relativa a las distintas empresas que brindan el servicio: reclamos recibidos, reclamos resueltos, multas impuestas, entre otros datos; a los efectos de que los usuarios puedan observar la situación actual del mercado y el funcionamiento de las empresas, promoviendo una competencia más eficiente entre ellas.

---

1. En la acepción de telefonía celular se incluye toda forma de transmisión de datos actuales y futuras (sea audio, textos, imágenes, documentos, archivos, etc.) que se realicen desde teléfono celular.

2. Conforme el Artículo 40 bis de la ley 24.240, Ley de Defensa del Consumidor: “El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;

b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;

c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.”

4. Instar a las compañías de telefonía móvil a que difundan los canales disponibles al usuario para hacer denuncias de fallas en el servicio brindado, tanto los ofrecidas por las propias empresas como aquellas que poseen los diferentes organismos gubernamentales locales. Las empresas estarán obligadas a disponer tanto en sus locales de atención al público como por sus líneas telefónicas de una alternativa directa de atención personalizada de los reclamos.

5. Desarrollar campañas de educación dirigidas a los consumidores para concientizarlos sobre sus derechos en el uso de la telefonía celular, así como los canales de consulta y/o reclamo<sup>3</sup>.

Se recomienda al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que solicite al Gobierno Nacional:

6. Que solicite a la A.F.T.I.C. su colaboración y articulación con “Defensor de la Telefonía Celular”, instando a la máxima cooperación entre ambos organismos para poder llevar adelante las denuncias de los consumidores.

7. Que envíe un proyecto de Ley al Congreso Nacional declarando el carácter de servicio público de la telefonía celular.

8. Que declare la “emergencia telefónica”, instando a las empresas proveedoras de telefonía móvil a aumentar la inversión necesaria para la mejora del servicio.

---

3. En el anexo 1 se sugieren distintas alternativas de campañas de concientización a los ciudadanos, las cuales pueden ser llevadas a cabo por el Consejo Económico y Social y/o el organismo de la Ciudad en donde funcione el " Defensor de la Telefonía Celular ".



## 4. INFORME SOBRE EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

### 4.1 ENCUESTA SOBRE TELEFONÍA CELULAR EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES.

La Comisión de Defensa del Consumidor del Consejo Económico y Social de la C.A.B.A. ha llevado a cabo la realización de una encuesta del 31 de Agosto al 3 de Septiembre del 2015 a usuarios de telefonía celular habitantes de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La misma fue encargada a la consultora Poliarquía, contó con una muestra de 1997 casos para la cual se calcula un error de muestra de  $\pm 2.23\%$  para un nivel de confianza del 95%<sup>4</sup>. Aquí se presentan los principales resultados de la misma:

a) El 51% de los usuarios consultados han tenido problemas en los últimos 6 meses con la prestación del servicio de telefonía celular.

b) En la Ciudad de Buenos Aires el 43% de los usuarios consultados ha contratado el servicio Movistar, mientras que el 27% lo hizo con Personal y el 26% con Claro.

c) Del global de los clientes de Movistar, el 64% declaró haber tenido problemas con el servicio brindado por la empresa en los últimos 6 meses. Lo mismo hizo el 56% de los clientes de Personal y el 59% de los de Claro.

d) Del total de usuarios que manifestaron tener problemas con el servicio, el 50% es cliente de la empresa Movistar, el 25% de Personal y el 21% de Claro.

e) De los usuarios que dijeron no tener problemas con el servicio, el 35% es cliente de Movistar, el 29% de Personal y el 32% de Claro.

f) Los principales problemas detectados con el servicio de telefonía celular versan principalmente sobre problemas técnicos: llamadas que se cortan o no se escuchan bien y problemas con la señal y el pack de internet y datos; en segunda instancia aparecen los problemas administrativos, tales como errores en la facturación y aumento del abono sin aviso.

g) Se advierte un mayor número de reclamos en edades entre 18-49 en materia de internet y el pack de datos, mientras que aumenta el número de reclamos por cortes de llamadas y mala señal en usuarios de 50 años en adelante.

h) En aquellos sectores de menor educación (solo nivel primario) se advierte un mayor número de reclamos respecto a problemas administrativos (errores en facturación).

i) En lo que respecta a la zona geográfica, predominan los reclamos sobre problemas técnicos (Plan de datos, mala señal, etc.) en habitantes de zona Norte, mientras que los problemas administrativos generan un mayor número de reclamos en zona Sur.

---

4. Más datos de Ficha Técnica:

Universo: Personas residentes en la Ciudad de Buenos Aires, en hogares particulares con teléfono, mayores de 18 años de edad.

Tipo de encuesta: Telefónica.

Características de la muestra: Probabilística, polietápica y estratificada no proporcionalmente por zona. Con posterioridad al trabajo de campo la muestra fue ponderada a fin de otorgar a cada zona el peso que le corresponde en el total de la Ciudad y de respetar el nivel de estudios de los entrevistados de acuerdo a los últimos datos censales.

j) Sólo un 63% de los usuarios que manifestaron tener problemas con el servicio realizaron el consiguiente reclamo.

k) El 90% de aquellos que han realizado el reclamo manifiestan haber concurrido a su empresa de telefonía a fin de que el mismo se solucione.

l) Un 59% de las personas que manifiestan haber realizado reclamos en la empresa de telefonía celular sostienen que no conocen otros canales de reclamo.

m) Sólo el 6% de aquellos que han hecho reclamos, además de realizarlo ante su empresa también han optado por algún organismo estatal. Un 21% concurrió a la Defensoría del Pueblo de la Nación, 14% a Asociaciones de Consumidores, 13% a la Comisión Nacional de Comunicaciones - CNC, actual AFTIC), 8% a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje, y 4% a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

n) Un 70% de aquellos que han tenido problemas con la telefonía celular manifiestan que su problema no ha sido solucionado.

o) Un 63% de las personas que han tenido problemas con la telefonía celular consideran que la responsabilidad del mal funcionamiento es atribuible a las empresas, mientras que el 18% lo atribuye al Gobierno Nacional y el 6% al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Del entrecruzamiento de los datos numéricos surgen varios aspectos que han sido considerados de interés, más allá de los datos duros ya expuestos.

La primera parte de la encuesta se consultó sobre los Problemas de los Usuarios con el servicio de telefonía celular, en donde el 51% de los usuarios consultados han tenido problemas en los últimos 6 meses con la prestación del servicio de telefonía celular. Sobre este universo, es importante destacar que la problemática en torno al servicio de telefonía celular es una constante en toda la población: no tiene grandes diferencias ni por sexo ni nivel económico, ni por la zona geográfica de pertenencia. Parece ser más acentuado en los menores de 49 años, lo cual tiene concordancia con que es esa franja etaria la que utiliza más frecuentemente los equipos de telefonía móvil y la que le da un uso más cabal a todos los servicios ofrecidos (uso masivo del pack de datos para diversas redes sociales y aplicaciones, streaming, etc.) y por lo tanto está más expuesta a detectar fallas. Así, mientras 58% de los consultados de entre 18 y 29 años y el 59% de entre 30 y 49 años manifiestan tener problemas con el servicio, sólo lo hace el 41% de los mayores de 50 años.

Según se observa en el Cuadro N°1, los **inconvenientes técnicos** son los más mencionados por los usuarios a la hora de detallar cuál fue el problema más frecuente. Las llamadas que se cortan lideran el ranking con el 28%; los problemas con la señal de internet y el pack de datos aparecen con el 18% en promedio y un 17% los inconvenientes en torno a la señal de llamadas.

Respecto a los problemas que se pueden agrupar en **administrativos**, los errores de facturación aparecen el 20.5% de las veces, los aumentos de abono sin aviso, el 8%; el cobro de servicios no solicitados, el 3%; y las dificultades para acceder a la portabilidad y al servicio técnico de la empresa, un 1% cada una. De esta manera, los problemas técnicos aparecen como los inconvenientes más frecuentes en el 63% de las respuestas y los administrativos en el 33.5%.

Cuadro N°1: Problema más Frecuente con el Servicio

| % | "¿Cuál fue el problema más frecuente con el servicio de telefonía celular en los últimos seis meses?" | 1º Mención | 2º Mención | Total de menciones |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------------------|
|   | Llamadas que se cortan y/o que no se escuchan bien                                                    | 28         | 28         | 56                 |
|   | Error de facturación y/o cobro excesivo                                                               | 24         | 17         | 41                 |
|   | Problemas con la señal de internet y/o pack de datos                                                  | 16         | 20         | 36                 |
|   | Problemas con la señal de llamadas                                                                    | 15         | 19         | 34                 |
|   | Aumento de abono sin aviso                                                                            | 7          | 9          | 16                 |
|   | Cobro de servicios no solicitados                                                                     | 3          | 3          | 6                  |
|   | Dificultades para acceder a la portabilidad                                                           | 1          | 1          | 2                  |
|   | Problemas para acceder al servicio técnico                                                            | 1          | 1          | 2                  |
|   | Otro                                                                                                  | 4          | 1          | 5                  |
|   | Ns nc                                                                                                 | 1          | 1          | 2                  |
|   |                                                                                                       | 100        | 100        | -                  |

Base: Quienes tuvieron problemas con el servicio

Fuente: Encuesta Poliarquía: "Índice de Telefonía Celular" - C.A.B.A., Septiembre 2015.

En relación a estos problemas, en la comparación de las 3 empresas principales del mercado, se puede mencionar que los problemas técnicos están más acentuados en el caso de Claro, con un 70% de las menciones, mientras que en Movistar en Personal son sólo el 56% y el 57% respectivamente. En cuanto a la disgregación de problemas según sexo, surge que los varones manifiestan mayor frecuencia de las llamadas que se cortan y/o que no se escuchan bien, mientras que las mujeres dicen sufrir más frecuentemente problemas con la señal de internet y/o el pack de datos.

Según se observa en el Cuadro N° 2 la división por rango etario, los mayores de 50 años son quienes más se sienten afectados por las llamadas que se cortan y/o no se escuchan bien, aunque sólo hay una diferencia de 2% con los consultados entre 30 y 49 años y de 11% con los menores de 29 años. Es de destacar que sí se observa mucha diferencia respecto a los problemas con la señal de llamadas y/o el pack de datos, donde los menores de 29 años los mencionan en el 23% de las veces, mientras que sólo lo hacen el 6% los mayores de 50 años.

De todos modos, esto se ve relacionado con los hábitos y costumbres de uso más frecuentes según cada franja etaria, donde los más jóvenes se sienten inclinados a abandonar los llamados para reemplazarlos por diversas aplicaciones para enviar mensajes de forma gratuita e instantánea (muchos de los cuales incluso permiten enviar mensajes de voz) y el uso intensivo de redes sociales, mientras que los mayores siguen realizando llamadas telefónicas y ese es el uso prioritario que le dan al teléfono.

**Cuadro N° 2: Problema más Frecuente con el Servicio – Según Edad**

| %                                                    | 18-29 | 30-49 | 50 y + |
|------------------------------------------------------|-------|-------|--------|
| Llamadas que se cortan y/o que no se escuchan bien   | 21    | 30    | 32     |
| Error de facturación y/o cobro excesivo              | 26    | 20    | 27     |
| Problemas con la señal de internet y/o pack de datos | 23    | 18    | 8      |
| Problemas con la señal de las llamadas               | 14    | 13    | 17     |
| Aumento de abono sin aviso                           | 9     | 8     | 6      |
| Cobro de servicios no solicitados                    | 2     | 4     | 4      |
| Dificultades para acceder a la portabilidad          | 1     | 1     | 1      |
| Problemas para acceder al servicio técnico           | 1     | 1     | 1      |
| Otro                                                 | 2     | 4     | 5      |
| Na no                                                | 1     | 1     | 2      |
|                                                      | 100   | 100   | 100    |

Base: Quienes tuvieron problemas con el servicio

Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.

Según los cuadros N° 3 y N° 4, se puede afirmar que los sectores socioeconómicos más bajos son aquellos que más se ven afectados por los errores en la facturación y/o cobro excesivo, si es tomado como indicativo del mismo el nivel de estudios alcanzados y la ubicación geográfica como han hecho estudios similares en la materia.

**Cuadro N° 3: Problema más Frecuente con el Servicio – Según Educación**

| %                                                    | Primarios | Secundarios | Ter / Uni |
|------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|
| Llamadas que se cortan y/o que no se escuchan bien   | 31        | 24          | 31        |
| Error de facturación y/o cobro excesivo              | 28        | 25          | 21        |
| Problemas con la señal de internet y/o pack de datos | 15        | 16          | 15        |
| Problemas con la señal de llamadas                   | 10        | 15          | 16        |
| Aumento de abono sin aviso                           | 8         | 6           | 8         |
| Cobro de servicios no solicitados                    | -         | 5           | 3         |
| Dificultades para acceder a la portabilidad          | 2         | 1           | 1         |
| Problemas para acceder al servicio técnico           | -         | 2           | 1         |
| Otro                                                 | 4         | 5           | 3         |
| Na no                                                | 2         | 1           | 1         |
|                                                      | 100       | 100         | 100       |

Base: Quienes tuvieron problemas con el servicio

Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.

Cuadro N° 4: Problema más Frecuente con el Servicio – Según Zona

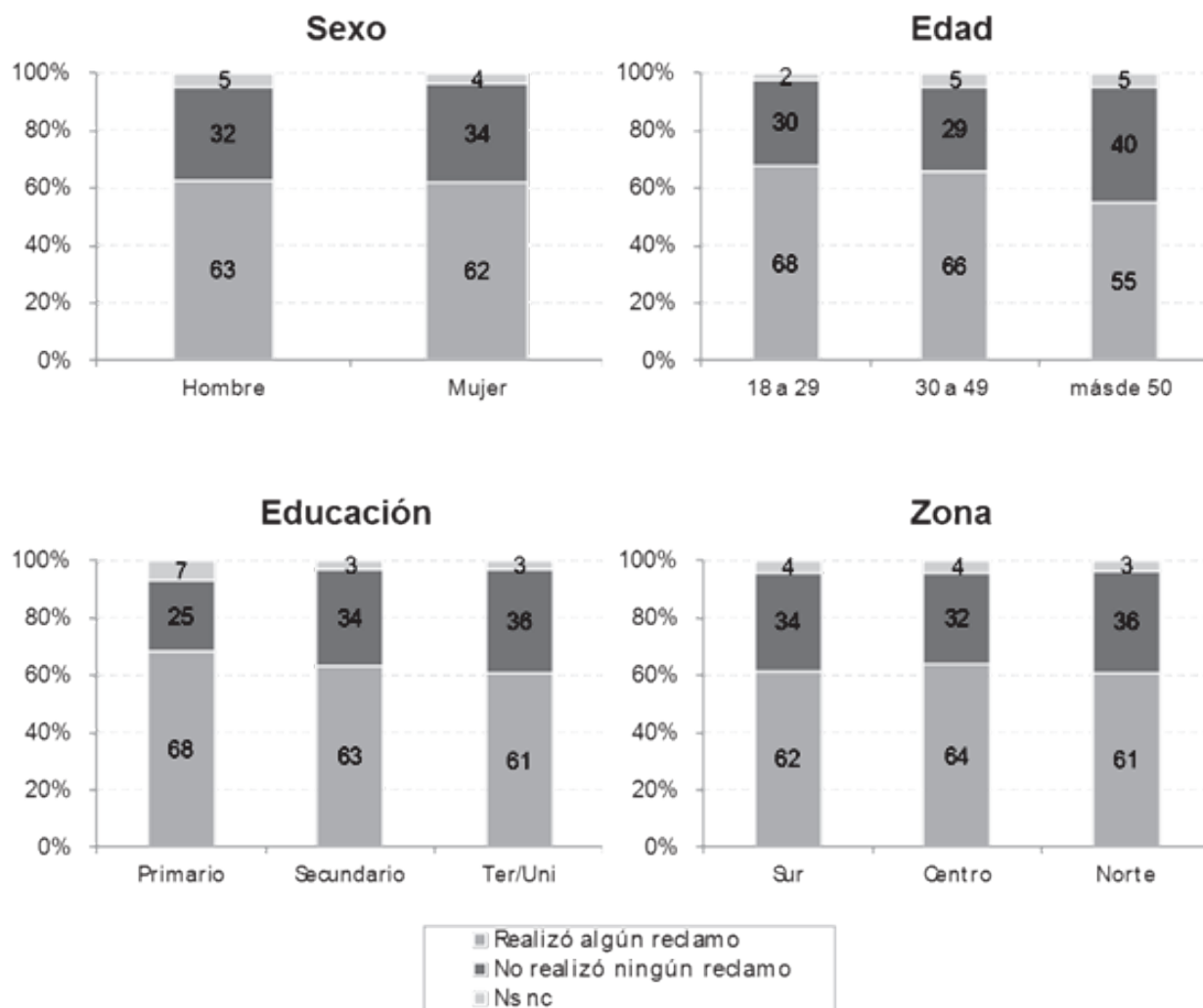
| %                                                    | Sur | Centro | Norte |
|------------------------------------------------------|-----|--------|-------|
| Llamadas que se cortan y/o que no se escuchan bien   | 26  | 27     | 32    |
| Error de facturación y/o cobro excesivo              | 27  | 24     | 23    |
| Problemas con la señal de internet y/o pack de datos | 17  | 15     | 16    |
| Problemas con la señal de llamadas                   | 12  | 15     | 16    |
| Aumento de abono sin aviso                           | 7   | 8      | 5     |
| Cobro de servicios no solicitados                    | 5   | 3      | 2     |
| Dificultades para acceder a la portabilidad          | 1   | 1      | 1     |
| Problemas para acceder al servicio técnico           | 1   | 2      | 1     |
| Otro                                                 | 3   | 4      | 3     |
| Ns nc                                                | 1   | 1      | 1     |
|                                                      | 100 | 100    | 100   |

Base: Quienes tuvieron problemas con el servicio

Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.

La segunda parte de la encuesta está orientada a profundizar el análisis sobre cómo es la resolución de problemas con el servicio. Según se puede observar en el siguiente cuadro, sólo el 63% de aquellos que se vieron frente a un inconveniente decidieron denunciarlo, siendo mucho más frecuente esto entre los menores de 29 (68%) y en los de edades entre 30 y 49 años (66%) que entre los mayores de 50 (55%). Al mismo tiempo, tienen más inclinación por hacer la denuncia aquellos con un nivel educativo con educación primaria (68%) que aquellos con estudios universitarios (61%).

Cuadro N° 5: Realización de reclamos por problemas con el servicio – Según Sexo, Edad, Educación y Zona



Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.

En el cuadro N° 6 se diferencia la realización o no del reclamo discriminada según el tipo de problema. Se aprecia que es frente a los errores de facturación donde el consumidor se siente más inclinado a realizar la denuncia, seguidas por las problemáticas relacionadas con la señal de internet y/o el pack de datos.

Cuadro N° 6: Realización de Reclamos por problemas con el servicio – Según tipo de problema

| %                        | Llamadas que se cortan y/o que no se escuchan bien | Error de facturación y/o cobro excesivo | Problemas con la señal de internet y/o pack de datos | Problemas con la señal de llamadas |
|--------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Realizó algún reclamo    | 51                                                 | 73                                      | 62                                                   | 52                                 |
| No realizó algún reclamo | 45                                                 | 21                                      | 34                                                   | 43                                 |
| Ns nc                    | 4                                                  | 6                                       | 4                                                    | 5                                  |
|                          | 100                                                | 100                                     | 100                                                  | 100                                |

Base: Quienes tuvieron problemas con el servicio

Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.

Una preocupación central que se advirtió al momento de realizar la encuesta fue evaluar el nivel de conocimiento del consumidor sobre cuáles eran los lugares de reclamo donde podían denunciar fallas o problemáticas en el servicio y/o consumo de telefonía celular. Es de destacar que el 90% hizo el reclamo solo en su empresa de telefonía celular, mientras que sólo el 6% la hicieron en la compañía de teléfono y además en alguno de los organismos de control o denuncia dispuestos por la legislación vigente (Cuadro N° 7).

Si bien en el cuadro N° 8 se detalla en que organismo realizó el reclamo además de en la empresa de telefonía celular, dado que es muy baja la cantidad de personas que hicieron el reclamo, el desagregado de los organismos no es representativo.



Cuadro N° 7: Lugar en el que realizó el reclamo



Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.

Cuadro N° 8: Organismo en el cual realizó el reclamo

| “¿ En qué otro lugar realizó el reclamo, además de la empresa de telefonía celular?” |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                                                      | %   |
| En la Defensoría del Pueblo de la Nación                                             | 21  |
| En la Asociación de Consumidores                                                     | 14  |
| En la Comisión Nacional de Comunicaciones                                            | 13  |
| En la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje                       | 8   |
| En un CGP o Defensoría del Consumidor de la Ciudad                                   | 6   |
| En la Defensoría del Pueblo de la Ciudad                                             | 4   |
| En otro lugar                                                                        | 7   |
| Ns nc                                                                                | 27  |
|                                                                                      | 100 |

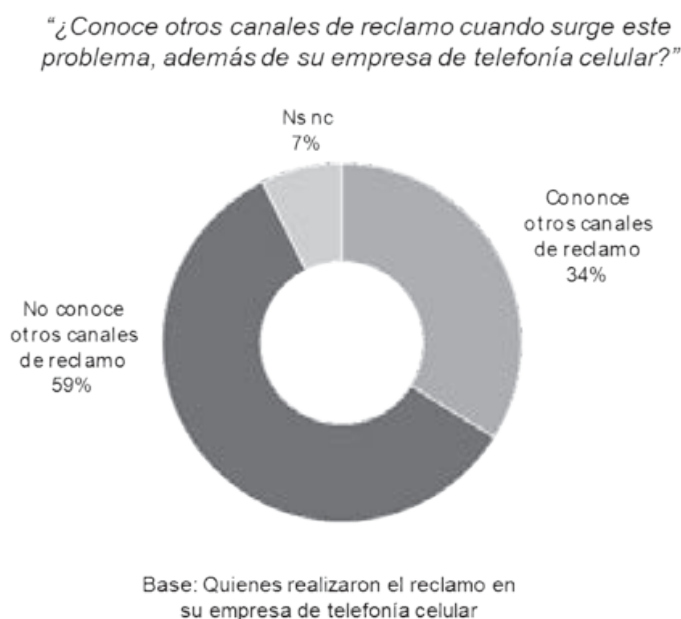
Base: Quienes realizaron su reclamo en otro organismo además de la empresa de telefonía celular

Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.



Es de destacar a su vez, que sólo el 34% de quienes realizaron el reclamo únicamente en su empresa de telefonía móvil conoce otros canales de reclamo (Cuadro N° 9).

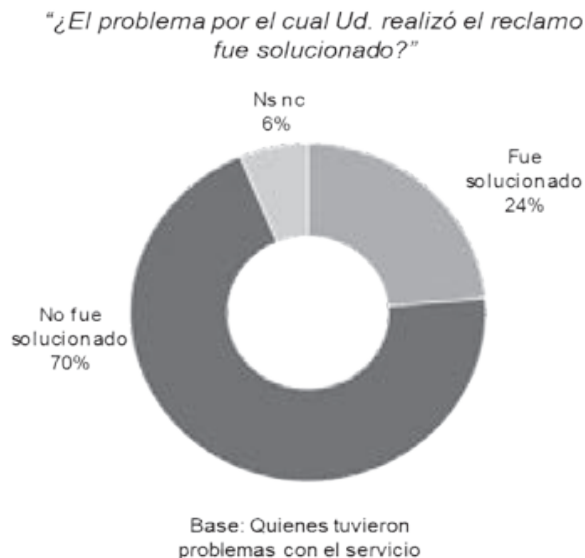
**Cuadro N° 9: Conocimiento de otros organismos para realizar reclamos**



*Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular” - C.A.B.A., Septiembre 2015.*

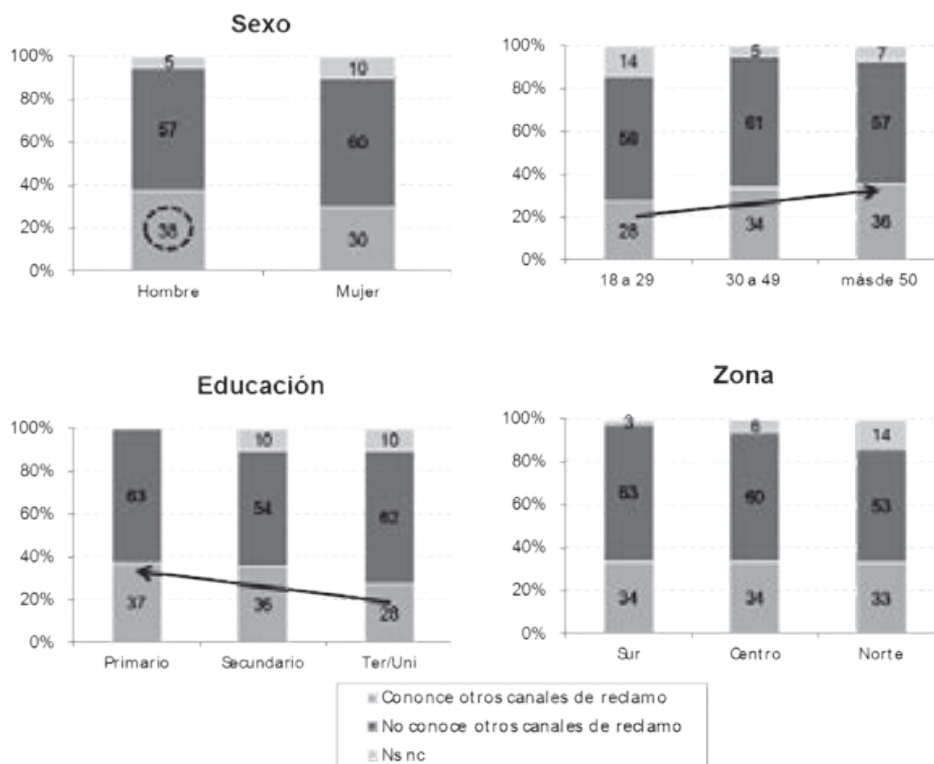
De los datos que figuran en los cuadros N° 7, N° 8, N° 9, es posible hacer conclusiones. La primera y más directa de ellas es que la gran mayoría de la población de C.A.B.A. no conoce qué organismos estatales pueden ser consultados y pueden ser una vía de resolución de conflictos del servicio brindado por las empresas de telefonía celular. Pero se observa que es mucho mayor el porcentaje de gente que los conoce que el que efectivamente los utiliza, de lo cual se puede intuir que la población no los considera canales efectivos ni capaces de resolver efectivamente su problemática. Esta intuición guarda relación también con el bajo índice de problemas resueltos una vez denunciados, que está en el 24% (cuadro 10).

**Cuadro N° 10: Solución del problema**



Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.

**Cuadro N° 11: Conocimiento de otros organismos para realizar reclamos – Según sexo, edad, educación y zona**



Fuente: Encuesta Poliarquía: “Índice de Telefonía Celular”- C.A.B.A., Septiembre 2015.

Paradójicamente, uno de los grupos que más propenso es a realizar denuncias, los menores de 29 años, es aquel que menos conoce los canales gubernamentales de control y resolución de problemas. A su vez, se observa que éstos son más conocidos por hombres que por mujeres, y por ciudadanos con estudios primarios completos que por aquellos con título universitario.

Otro tema central lo constituye el análisis de la resolución del problema una vez denunciado, que como ya se ha dicho se da en el 24% de los casos. Según se puede observar en el cuadro N° 12, los problemas con menor índice de resolución son los ligados a las llamadas telefónicas (llamadas que se cortan y/o no se escuchan bien y problemas con la señal), mientras que los que más se solucionan son los errores de facturación y/o cobro excesivo y los problemas con internet y/o el pack de datos, aunque éstos también poseen un índice muy bajo de resolución (26% y 28% respectivamente).

Cuadro N° 12: Solución del problema – Según tipo de problema

| %                                                                                                 |                                                                                                       | Llamadas que se cortan y/o que no se escuchan bien | Error de facturación y/o cobro excesivo | Problemas con la señal de internet y/o pack de datos | Problemas con la señal de llamadas |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  Fue solucionado |                                                                                                       | 17                                                 | 26                                      | 28                                                   | 16                                 |
|                                                                                                   |  No fue solucionado | 80                                                 | 70                                      | 64                                                   | 79                                 |
|                                                                                                   | Ns nc                                                                                                 | 3                                                  | 4                                       | 8                                                    | 5                                  |
|                                                                                                   |                                                                                                       | 100                                                | 100                                     | 100                                                  | 100                                |

Base: Quienes tuvieron problemas con el servicio

Fuente: Encuesta Poliarquía: "Índice de Telefonía Celular" - C.A.B.A., Septiembre 2015.

## 4.2 PEDIDOS DE INFORMACION

La Comisión de Defensa del Consumidor a través del Consejo Económico y Social de la C.A.B.A. ha enviado distintas cartas solicitando información a las empresas de telefonía celular y a organismos estatales con competencia en la materia a fin de contar con información fehaciente sobre la cantidad de reclamos recibidos y sus resoluciones.

### Pedidos de informe a Empresas de telefonía celular:

Se enviaron pedidos de información a las principales empresas de telefonía solicitando informen lo siguiente:

- a) La cantidad de denuncias recibidas de usuarios de telefonía celular en la Ciudad de Buenos Aires.
- b) La cantidad de casos resueltos en materia de telefonía celular iniciados a instancia del usuario en la Ciudad de Buenos Aires.
- c) Cantidad de antenas existentes en la Ciudad de Buenos Aires pertenecientes a la empresa y cantidad que está prevista instalar.
- d) Cantidad de sanciones impuestas por la CNC a esta empresa.

Los destinatarios de estas cartas han sido los siguientes:

- Empresa Personal, Grupo Telecom.
- Empresa Movistar, Telefónica Argentina.
- Empresa Claro, AMX Argentina.

### Respuestas obtenidas

De las empresas mencionadas, solo ha respondido la empresa Claro, indicando lo siguiente:

Con respecto a la cantidad de denuncias recibidas por los usuarios en el periodo julio- septiembre de 2015, han recibido en la Ciudad de Buenos Aires un total de 324 denuncias en las oficinas de Defensa del Consumidor y la AFTIC, llegando a un nivel de acuerdo en el 70% de los casos. En lo que respecta a la aplicación de multas por parte de los organismos estatales, solo se les ha impuesto una multa por parte de la AFTIC.

En cuanto a los canales de reclamo para la recepción de denuncias y reclamos de los usuarios, detallan los siguientes: vía telefónica (llamando al 0800-123-0611 o a través de los asteriscos \*613 \*444, \*2233, \*7246, \*610), vía web ([www.claro.com.ar](http://www.claro.com.ar)), por SMS, por USSD (sistema equivalente a SMS que provee Claro a sus clientes a través de una aplicación del celular), por redes sociales (Twitter y Facebook), por chat con Claro a través de la página web y a través de un formulario provisto por la página web.

Finalmente, en relación a la cantidad de antenas instaladas en la C.A.B.A, Claro no ha brindado dicha información alegando que la misma ya ha sido remitida oportunamente a la AFTIC.

### Pedidos de informe enviados a Organismos estatales

Se procedió al envío de pedidos de información a distintas dependencias estatales solicitando informen:

- a) La cantidad de denuncias recibidas de usuarios de telefonía celular.
- b) La cantidad de casos resueltos en materia de telefonía celular iniciados a instancia del usuario en la Ciudad de Buenos Aires.
- c)Cuál es el Canal formal de recepción de reclamos que pone el organismo a disposición de los usuarios. Particularmente a la Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (AFTIC) se solicitó informe además de lo anterior:
  - a) Cantidad de antenas existentes en la Ciudad de Buenos Aires, y cantidad que está previsto instalar.
  - b) Cantidad de sanciones impuestas por la CNC a las empresas de Telefonía Celular.
  - c) Grado de cumplimiento de las sanciones impuestas.

Los destinatarios de estas cartas han sido los siguientes:

- Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (AFTIC).
- Defensoría del Pueblo: Defensor del Pueblo.
- Dirección General de Defensa del Consumidor.

### Respuestas obtenidas

De los organismos destinatarios de los pedidos de información, solo respondió la Dirección General de Defensa del Consumidor, indicando que han recibido un total de 1368 denuncias correspondientes al año 2014 y 1026 denuncias en el año 2015 contra la empresa Telefónica de Argentina SA (Movistar) y, con respecto a Telecom Argentina SA (Personal), informan un total de 781 denuncias durante el año 2014 y de 1113 denuncias durante el año 2015. Conforme el sistema interno que posee la Dirección General, recibieron un total de 3.872 denuncias, siendo sancionadas las empresas sólo en 15 de esas oportunidades. En cuanto a AMX Argentina SA (Claro) recibieron un total de 463 denuncias, resultando sancionada la empresa en 22 casos.

### **4.3 ANÁLISIS DE LOS DISTINTOS CANALES DE RECLAMO PARA LOS USUARIOS DE TELEFONÍA CELULAR.**

La Comisión de Defensa del Consumidor del Consejo Económico y Social de la C.A.B.A. ha analizado los distintos canales de reclamo existentes en materia de telefonía celular dentro del ámbito estatal, tanto a nivel nacional como local, los cuales se detallan a continuación. La totalidad de estos canales están disponibles para todos los habitantes de las jurisdicciones que les competen y son de acceso gratuito.

#### **A. Canales de reclamo a nivel nacional**

##### **- La Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (AFTIC):**

La Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (AFTIC) es un organismo creado por la Ley 27.078 “Argentina Digital” aprobada por el Congreso de la Nación en diciembre de 2014 para asegurar el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todo el país. La Autoridad Federal está constituida por un Directorio plural de siete miembros y un Consejo Federal de las Tecnologías de las Telecomunicaciones y la Digitalización que agrupa la diversidad de actores del sector y será el encargado de colaborar, asesorar y velar por el cumplimiento de la ley. Este nuevo organismo absorbe las facultades de la Secretaría de Comunicaciones y la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), integra a las empresas nacionales ARSAT y el Correo Oficial de la República Argentina e incluye a los Programas Argentina Conectada y Servicio Universal.

Para realizar una denuncia o reclamo ante AFTIC por inconvenientes con el servicio, ya sea por problemas técnicos, de facturación o administrativos, primero se debe presentar el reclamo ante el operador del servicio. Una vez hecho esto, y si el usuario no ha quedado satisfecho con la respuesta de la empresa o esta no le contestó en tiempo y forma, puede realizar el reclamo en AFTIC a través de los siguientes medios: Por internet a través del portal <http://www.quenosecorte.gob.ar/mediciones-cnc>, personalmente en cualquiera de los centros de atención al usuario de AFTIC, por correo postal remitiendo la documentación requerida al Apartado Especial gratuito de la Oficina de Atención más cercana al domicilio del usuario y finalmente por teléfono (0800-333-3344 de 8 a 21 horas).

##### **- Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo:**

Es el organismo de aplicación a nivel nacional, dependiente de la Secretaría de Comercio, de la ley de Defensa del Consumidor (24.240) y concordantes que versen sobre materia de consumo. Cuenta con una sede central ubicada en Av. Julio A. Roca 651 (C.A.B.A.) y oficinas descentralizadas de Defensa del Consumidor en todo el país. El procedimiento previsto consiste en una conciliación de consumo entre el consumidor y el proveedor. En caso de no llegar a ningún acuerdo, la Dirección labra un acta contando con facultades para aplicar sanciones y/o daño directo en favor del consumidor o usuario.

Las denuncias pueden realizarse telefónicamente (0-800-666-1518), por mail ([consultas@consumidor.gov.ar](mailto:consultas@consumidor.gov.ar)), personalmente, en las sedes citadas o a través de las redes sociales (FB: /DefensaConsumidorArgentina o TW #DNDConsumidor).

**- Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo:**

Consiste en un procedimiento arbitral, sujeto a determinadas reglas. La particularidad es que, en caso de que el consumidor se someta a este procedimiento, luego no puede optar por ningún otro. Su creación fue prevista en la ley 24.240 y está sujeta al control de la Secretaría de Comercio. La denuncia sólo puede ser efectuada de manera presencial en la oficina central (Av. Julio A. Roca 651, PB, Sector 8, C.A.B.A.).

**- Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC):**

Es un servicio dentro de la Secretaría de Comercio de conciliación de consumo, previa al acceso a la Justicia de Consumo y a la Auditoría de Consumo, creada por la ley 26.993. El consumidor puede sacar un turno y elegir conciliador a través de la página web ([www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar)) o personalmente (Av. Julio A. Roca 651 PB C.A.B.A.). A diferencia de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, este procedimiento sólo consiste en una conciliación de consumo careciendo el conciliador de facultad de imponer multas y/o otorgar daño directo en favor del consumidor. En caso de no arribar a un acuerdo, el consumidor puede optar por recurrir a la Auditoría de Consumo o a la Justicia.

**- Defensoría del Pueblo de la Nación**

Es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad. Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional y las leyes, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos. Se puede recurrir a este organismo tanto para poner en conocimiento del Defensor del Pueblo una situación anómala o antijurídica tal como una demora en el trámite, negativa a tomar la denuncia, falta de respuesta, etc. de cualquier otra autoridad como para recibir asesoramiento sobre cómo denunciar. La Defensoría cuenta también con un sistema de conciliación por correo electrónico que es un mecanismo alternativo y previo a presentar la denuncia ante la AFTIC o Defensa del Consumidor.

Las denuncias pueden ser efectuadas personalmente (Suipacha 365, C.A.B.A. o en cualquiera de las oficinas del interior del país), por teléfono (0810-333-3762) o por web (<http://www.dpn.gob.ar>).

El Defensor del Pueblo en materia de consumo cumple meras funciones conciliatorias, careciendo de facultades de imponer sanciones y/o otorgar daño directo, y consiste un procedimiento voluntario para ambas partes.

**B. Canales de Reclamo a Nivel Local (C.A.B.A.):**

En el ámbito de la CABA también existen organismos que pueden recibir denuncias sobre telefonía celular:

**- Dirección de Defensa del Consumidor de la C.A.B.A (Comunas)**

Cuenta con un procedimiento similar al establecido en la Ley de Defensa al Consumidor (Ley 24.240), que está regulado en el ámbito local por la Ley 757, donde el consumidor realiza su denuncia ya sea en persona en cualquiera de las oficinas de la Comuna o a través de la página web (<http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>).

El procedimiento se inicia con una conciliación y, en caso de que no se llegue a un acuerdo con la empresa, las actuaciones pasan al área jurídica a los efectos de evaluar la aplicación de una sanción y/o daño directo. La oficina que nuclea a todos las Comunas de la CABA se sitúa en Maipú 169 C.A.B.A., y su Teléfono es el (011) 4320-9100.



**- Defensoría del Pueblo de la C.A.B.A.**

Al igual que la Defensoría a nivel nacional, la Defensoría de la Ciudad también atiende reclamos de consumidores en los mismos supuestos.

Cuenta con un equipo técnico de la Dirección de Consumidores y Telecomunicaciones. Las consultas o denuncias pueden hacerse a través de mail ([consumidores@defensoria.org.ar](mailto:consumidores@defensoria.org.ar) o [telecomunicacionesyderechos@defensoria.org.ar](mailto:telecomunicacionesyderechos@defensoria.org.ar)), personalmente (Piedras 574 C.A.B.A. o Venezuela 842 C.A.B.A.), por teléfono (4338-4900) o a través de la página web ([www.defensoria.org.ar](http://www.defensoria.org.ar)).

La Defensoría lleva a cabo un procedimiento de conciliación voluntaria entre el consumidor y la empresa, vía mail. Si se arriba a un acuerdo, la Defensoría supervisa el cumplimiento haciendo un seguimiento. En caso de que esté no ocurra, se remiten las actuaciones a la AFTIC o Defensa del Consumidor, según el caso.

**- Asociaciones de Consumidores (nivel nacional/local)**

Otro canal para hacer la denuncia por problemas en Telefonía es a través de las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas. Conforme la Ley 24.240, éstas tienen la aptitud de llevar a cabo una conciliación voluntaria entre el usuario y la empresa. También se especializan en brindar asesoramiento a los usuarios y consumidores.

**C. Análisis de las competencias de cada uno de los organismos:**

Los reclamos en materia de telefonía celular suelen agruparse en dos categorías: técnicos (funcionamiento, antenas, señal, etc.) y comerciales (facturación, incumplimientos contractuales, etc.). Según el tipo de reclamos va a determinar la competencia de los órganos existentes.

1) **A.F.T.I.C.:** pueden presentarse reclamos sobre todo tipo de problemas relacionados con telefonía celular, ya sean técnicos o comerciales. Es el organismo de control creado a tales efectos. Tiene poder de policía, con amplias facultades de control sobre las empresas de telefonía celular, pudiendo aplicar sanciones de carácter administrativas.

2) **Defensa del Consumidor a Nivel nacional:** de acuerdo a la Ley 24.240 existe una relación de consumo entre la empresa de telefonía y el usuario, por lo tanto toda cuestión derivada de este vínculo puede ser planteada ante esta autoridad de aplicación. Posee poder de policía y capacidad de imponer sanciones administrativas y otorgar “Daño Directo” en favor del usuario. Sin embargo, cuando la cuestión versa sobre temas técnicos, suelen derivar las actuaciones a la A.F.T.I.C.

3) **Defensor del Pueblo (Nacional o Local):** no es el organismo de aplicación de la ley 24.240 ni de la normativa que versa sobre comunicaciones, pero de todas maneras tiene facultades para mediar en los problemas resultantes de la telefonía celular, y tiene legitimación para iniciar acciones colectivas ya sea judiciales y también administrativas, en representación de los usuarios. Sin embargo, no posee poder de policía ni capacidad de imponer sanciones administrativas.



4) Dirección de Defensa del Consumidor de la C.A.B.A (Centros de Gestión Operativa - CGP): tienen competencia para resolver cuestiones de telefonía celular que afecten a usuarios con domicilio en la Ciudad de Buenos Aires. Generalmente cuando las cuestiones son técnicas remiten al ente creado a tales efectos (A.F.T.I.C), con lo cual en la cotidianeidad resuelve temas comerciales (aumentos indebidos, problemas en la facturación, etc.). Cuentan con poder de policía pudiendo aplicar sanciones de carácter administrativas y otorgar Daño Directo en favor del usuario.

5) Asociaciones de Consumidores: su función es meramente conciliatoria y voluntaria para ambas partes. Carecen de poder de policía y sólo contribuyen al acuerdo entre el usuario y las empresas.

#### D. Ámbitos donde podría potencialmente incluirse el Defensor del Usuario de la Telefonía Celular

##### - Defensor del Pueblo de la Ciudad

Así como existen oficinas de Defensa del Consumidor en este ámbito, se podría proponer la creación de una oficina especialmente destinada a telefonía celular. El problema es que la Defensoría solo podría promover conciliaciones entre las empresas y usuarios o, en todo caso impulsar reclamos colectivos, pero no tiene facultad de imponer sanciones ni determinar resarcimientos. Las funciones del Defensor de la Telefonía en este caso, estarían limitadas.

##### - Dirección de Defensa del Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires

Se podría plantear en el ámbito local la creación de una oficina especial para resolver cuestiones relativas a telefonía celular, con poder de policía y funciones amplias ya que esta es la autoridad de aplicación de la Ley 24.240 y de la Ley 757 de la CABA, que indudablemente abarca la telefonía celular como contrato de consumo. Por lo antedicho, es que en las recomendaciones del presente informe, se sugiere la creación dentro de las dependencias de la Dirección General de Defensa al Consumidor del GCBA de la figura del “Defensor de la Telefonía Celular”.

## ANEXO 1: PROPUESTAS DE CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN QUE SE SUGIEREN

- Campaña #ComunicateConTusDerechos en redes sociales orientada al público joven, difundiendo los derechos del usuario de telefonía móvil y la existencia de canales gubernamentales de denuncia. Siendo los menores de 29 años quienes menos conocen de canales alternativos a las empresas donde hacer las denuncias, esta campaña no sólo los acercaría a sus derechos como consumidores telefónicos sino que además los empoderaría como ciudadanos al conocer dónde recurrir cuando sus derechos se encuentran vulnerados.

La misma contaría de un portal de FaceBook, canal de YouTube y Twitter propios que difundirían textos, imágenes y videos comentando los derechos, exponiendo datos de interés, diciendo qué hacer frente a cada problemática e informando de los diferentes canales de denuncia.

- Edición virtual de un “Manual del usuario de Telefonía Celular”, donde se compilarán los derechos del usuario de telefonía celular y las leyes que se consideren relevantes que éste conozca. Se asegurará la distribución masiva del mismo a asociaciones civiles, ongs, organismos públicos e instituciones educativas que pudiesen tener interés en difundirlos, de modo de garantizar su difusión virtual viral. Será colgado en la página web del Consejo Económico y Social para que pueda ser de acceso simple y gratuito a todos los ciudadanos de la C.A.B.A.

- Campañas de difusión de los derechos del consumidor de telefonía celular en las escuelas, atendiendo dos puntos que resultan nodales: 1) que los niños empiezan a tener acceso al mundo de la telefonía celular a muy temprana edad y 2) que se observa en la C.A.B.A una importante falta de cultura en los derechos del consumidor de telefonía celular y esto es necesario atenderlo desde que el ciudadano es pequeño y sus usos y costumbres son más adaptables. Esta misma campaña puede ir acompañada por el desarrollo de obras de títeres que planteen problemáticas que a los niños les resulten cotidianas y conocidas en torno al uso de celulares. Está comprobado que es más funcional al aprendizaje aquella técnica que se acerca al educando, ya sea en sus formas naturales de interacción como a sus hábitos más familiares, por lo tanto entendemos a la recreación como una herramienta privilegiada para la educación de los niños.

Todas estas campañas contarían con un lanzamiento de cara a la prensa, de modo de poder garantizar su masiva difusión en el ámbito de la C.A.B.A. como ámbito de excelencia pero también a nivel nacional, para orientar a otras ciudades y / o provincias a seguir el mismo ejemplo.

**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**



**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**



**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**



**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**



**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**



[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)





**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**



**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**



**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**



**[www.cesba.gob.ar](http://www.cesba.gob.ar)**

