

Empresas de telecomunicaciones lideran los reclamos de consumidores



El rubro telecomunicaciones lidera el ranking de empresas más reclamadas con 24.363 denuncias ingresadas entre enero y julio de este año, un 20% del total de 121.000 reclamos de los consumidores.

Estos datos se desprenden de la información relevada por la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, a través de la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores (SSADC).

Las empresas que más demandas recibieron fueron: Movistar con 7.115 reclamos, Telecentro con 6.987, Telecom con 6.636, Direct TV con 1.235, Claro con 568 y Telered con 203.

De los reclamos el 48,28% responden a los paquetes de productos (Tv Satelital + Internet + Telefonía fija, etc); 19,36% a telefonía celular; 15,13% a Internet; 9,57% a televisión por Cable/ Satelital; 5,63% telefonía fija; 1,97% a correos postales (Correo Argentino OCA etc.) y 0,06 televisión abierta.

El 27% de los reclamos fueron por cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio, 20% por falta de procesamiento de baja del servicio, 18% por incumplimiento total de la prestación del servicio contratado, 16% por facturación excesiva/ facturación cargos no convenidos, 13% por incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.

Ante la reiteración de demandas contra determinadas empresas por motivos similares, la Secretaría de Comercio Interior, según informó el Ministerio de Producción, “da curso a los reclamos individuales, sino que identifica la actitud repetida y sistematizada de las compañías y realiza imputaciones administrativas”. Por ejemplo, imputó de oficio a las empresas Telefónica, Telecom y Telecentro en el mes de junio por incumplimientos en su servicio. En este momento la imputación se encuentra en el proceso administrativo



correspondiente, en etapa de presentación de prueba.

Los consumidores pueden realizar consultas en Twitter @DNDConsumidor. También pueden ingresar sus reclamos por incumplimientos en <https://www.argentina.gob.ar/iniciar-un-reclamo-ante-defensa-de-las-y-los-consumidores>.