

EL GOBIERNO ADVIRTIO LA GRAVEDAD DEL CORTE DE SERVICIO DE MOVISTAR

“La máxima sanción prevista”

El ministro de Planificación dijo que la empresa del Grupo Telefónica será severamente castigada. Las asociaciones de consumidores pidieron una multa de 167 millones de pesos. Movistar anunció un esquema de compensaciones a los usuarios.

Sebastián Premici

“Por la magnitud de la interrupción del servicio que sufrieron los usuarios de Telefónica corresponde aplicar la máxima sanción prevista”, afirmó ayer el ministro de Planificación, Julio De Vido. Fue minutos antes de la conferencia de prensa que dieron el secretario de Comunicaciones, Lisandro Salas, y el interventor de la CNC, Ceferino Namuncurá, quienes adelantaron que multarán a Movistar, empresa del grupo Telefónica, que el lunes pasado dejó sin servicio a 16,7 millones de usuarios. Las asociaciones de consumidores, que estuvieron reunidas ayer con los funcionarios del área, recomendaron aplicar una multa de 10 pesos por cada persona afectada, es decir, una sanción total de 167 millones de pesos. Movistar comunicó que bonificará un día en el abono de sus clientes, entre otras compensaciones. Además, se comprometió a dar un informe de lo ocurrido para el próximo lunes.

“Nos preocupa sobremanera lo que ha sucedido ayer, porque es un servicio masivo y se están implementando nuevas herramientas como la portabilidad, por lo que entendemos que la empresa tiene que ponerse más firme en cuanto a inversiones y cuestiones tecnológicas para dar un servicio de excelencia”, afirmó Namuncurá. Este diagnóstico está en línea con lo expresado por el titular de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos (Foetra-Buenos Aires), Osvaldo Iadarola, quien sostuvo que la “elevadísima rentabilidad le permite tener programas de contingencia para que no ocurran esas situaciones”. Según el balance presentado por Telefónica de España, Movistar finalizó el ejercicio 2011 con ingresos por 318 millones de euros.

La CNC abrió un sumario para determinar las causas que originaron la falla que dejó sin comunicaciones móviles a más de 16 millones de usuarios durante siete horas. No bien empezaron a detectarse los primeros reclamos, el Ministerio de Planificación aclaró que el problema en la red “era interno de la compañía”. Movistar informó que la falla estuvo en el sistema de señalización, compuesto por cuatro nodos, que es el que permite la interconexión de las líneas.

La compañía de capitales españoles deberá informar el próximo lunes los motivos que llevaron a la caída total del sistema. Según la consultora especializada en telecomunicaciones, Convergencia, “las redes móviles pueden caerse debido a algún problema de software, por

ataques informáticos, saturación de la red o por un ajuste técnico en el software de señalización”. Lo curioso es que hayan colapsado los cuatro nodos y el sistema de backup.

“El incidente en Argentina parece dejar en claro que las redes son endebles y muy precarias las herramientas con que cuenta la CNC para exigir calidad de servicio. En la licitación de frecuencias para celulares en curso no existen en el pliego mayores exigencias como para paliar las deficiencias de la regulación vigente”, agregó la publicación especializada.

Más allá de los resarcimientos que aplicará Movistar (sms gratuitos durante Semana Santa, una extensión del crédito para aquellos usuarios a los que se le vencía la factura el lunes pasado, entre otros), el Ejecutivo les exigirá una compensación económica a los usuarios, tal cual ocurrió en el caso de los cortes de luz de 2010. “Esto se hace en aplicación del artículo 40 de la nueva Ley de Defensa del Consumidor. Es un resarcimiento por daño directo, que da cuenta de un Estado más presente”, afirmó a Página/12 Claudio Boada, abogado de la Unión de Usuarios y Consumidores.

A partir del año 2000, cuando Telefónica y Telecom dejaron de gozar del oligopolio de la telefonía fija, la crema del negocio quedó concentrada en el segmento de Internet y la telefonía móvil, donde no existe un marco regulatorio específico (más allá del Decreto 764 y los distintos pliegos licitatorios). La telefonía móvil es un “servicio en competencia”. “Desde las asociaciones de consumidores planteamos la necesidad de que la telefonía móvil sea un servicio público, para que el Estado pueda controlar mejor los planes de inversiones, los esquemas de contingencia y la calidad del servicio. En el Congreso hay varios proyectos que avanzan en este sentido”, concluyó Boada.