

## **Movistar ofreció un día sin cargo y SMS gratis, pero los usuarios exigen más**

*Para las asociaciones de consumidores la oferta no está a la altura del daño que provocó el corte.*

Un día después del “apagón” que dejó sin servicio a los 16,7 millones de usuarios de Movistar, la compañía del Grupo Telefónica anunció que bonificará un día completo del abono mensual y que extenderá hasta hoy la vigencia de las recargas que vencían el 2 de abril. Además, dispuso que todos los clientes puedan enviar mensajes de texto gratis durante cuatro días, entre mañana y el domingo de Pascuas.

Para muchas asociaciones de consumidores, sin embargo, esa compensación resulta insuficiente e incompleta en comparación con los perjuicios causados, y así lo expusieron ayer en una reunión en la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), a la que llevaron distintas propuestas.

Fernando Blanco Muiño, presidente de la Unión de Consumidores de Argentina (UCA), reclamó “un crédito en cada línea de por lo menos \$ 50”, mientras que Sandra González, titular de la Asociación de Usuarios y Consumidores de Argentina (ADECUA), propuso que la bonificación sea de \$ 10. “Es un monto más real y posible de cobrar porque se trata de millones de usuarios”, explicó.

Otras asociaciones plantearon que la oferta de Movistar deja insatisfechos a muchos usuarios. “Hay gente que no es religiosa y no manda mensajes de texto por Pascuas”, ejemplificó Susana Andrada, del Centro de Educación al Consumidor. Ayer, su entidad propuso que haya varias opciones de resarcimiento, en lugar de que la reparación sea igual para todos los usuarios.

Al final de la reunión, se firmó un acta en el que consta que las 25 asociaciones que integran la Comisión de Usuarios están de acuerdo con que se indemnice a cada cliente afectado y que, además, el Estado multe a la empresa.

En ese sentido, el Gobierno anunció ayer que quiere imponerle “la máxima multa posible” a Movistar. “Tenemos instrucciones precisas del ministro de Planificación, Julio De Vido, de aplicar la máxima sanción que contemple nuestra normativa regulatoria a la empresa por el colapso de la plataforma de comunicaciones del prestador”, señaló el titular de la CNC, Ceferino Namuncurá.

Todavía no están claras las causas de la falla en la red de la compañía que el lunes dejó a todos sus clientes sin el servicio de voz, mensajes de texto e Internet. La empresa aseguró que el apagón duró entre tres y siete horas, aunque algunos afectados contaron en las redes sociales que estuvieron casi 20 horas sin señal.

En varios comunicados, la empresa pidió “disculpas por los inconvenientes” y explicó que “el problema se suscitó en cuatro nodos principales de la red”, pero hasta ayer no dieron más detalles de lo ocurrido. “Es la primera vez en más de 22 años que sufrimos un incidente de características tan extraordinarias”, aseguraron.

Con poca precisión, el director Corporativo de Comunicación e Imagen, Ramón Ponce Gil, dijo que “aunque no está 100% comprobado, podría tratarse de una falla en el sistema de señalización”.

“Lo que nos preocupa muchísimo -expresó el secretario de Comunicaciones, Lisandro Salas- fue la actitud lamentable de la empresa hacia los usuarios, que sufrieron desprotección por parte de la empresa. Movistar no comunicó lo que estaba pasando”.

“Nos preocupa sobremanera lo que sucedió –insistió a su turno Namuncurá– 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”.

La Federación de Obreros y Empleados Telefónicos también expresó su “preocupación” y sumó críticas por lo ocurrido. El titular del gremio, Osvaldo Iadarola, consideró que Movistar “no puede justificar una falla tan grave” porque “su elevadísima rentabilidad le permite tener programas de contingencia” para evitarlas.

Las asociaciones de consumidores explicaron que, más allá del resarcimiento general, intentarán que cada cliente pueda promover reclamos individuales por los daños que la falta de servicio pueda haberles causado.