

Extrait du El Correo

<http://www.elcorreo.eu.org/Los-sistemas-de-regulacion-de-los-servicios-publicos-argentinos-estan-demasiado-lejos-de-los-usuarios-de-servicios-privatizados>

# **Los sistemas de regulación de los servicios públicos argentinos estan demasiado lejos de los usuarios de servicios privatizados**

Date de mise en ligne : dimanche 22 août 2004

- Argentine - Économie - Privatisées -

---

Copyright © El Correo - Tous droits réservés

---

**Un estudio elaborado por el Centro de Educación al Consumidor revela las graves falencias del sistema de regulación de los servicios públicos. Los obstáculos para que una queja prospere. El usuario desconoce, por lo general, no sólo sus derechos, sino la propia existencia de los Entes.**

**Por David Cufre**

Página 12, 19 de agosto del 2004

Los 11,5 millones de habitantes de la Capital Federal y de 17 municipios del Gran Buenos Aires tienen un solo lugar para formular reclamos por el servicio de agua y cloacas. Quienes viven en Marcos Paz, Almirante Brown o Cañuelas y quieren quejarse por algún maltrato de Aguas Argentinas deben viajar hasta la Avenida Callao y Paraguay, en Barrio Norte, para iniciar un trámite que en el 40% de los casos queda en la nada. Como es previsible, frente a semejantes trabas que encuentran los usuarios para defender sus derechos, las denuncias contra la concesionaria son mínimas. Así lo revela el Centro de Educación al Consumidor (CEC) a través de un ilustrativo y lapidario informe sobre el funcionamiento de los **entes** de control de las privatizadas.

La investigación incluye una encuesta entre 400 personas, realizada la última quincena de julio en el centro de la ciudad de Buenos Aires. Una conclusión alarmante del relevamiento es que los organismos resultan desconocidos para la mayoría: el 62% no supo identificar a ninguno de ellos, contra un 38 que sí. En consecuencia, apenas el 12% de los consultados dijo haber hecho alguna vez algún reclamo. Las respuestas que obtuvieron esos pocos usuarios fueron decepcionantes, en particular para quienes acudieron a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) y a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT). El 60% no obtuvo ninguna respuesta para su queja. El trámite simplemente quedó en la nada.

Susana Andrada, presidenta de la asociación de consumidores que preparó el informe, apuntó a Página/12 que el desempeño de los entes no mejoró con el actual gobierno. Sin organismos de control fuertes, las empresas siguen con carta libre para vulnerar derechos de los usuarios. "Lamentablemente no se ve voluntad política para producir los cambios que exige la sociedad", protestó Andrada, quien recordó que al inicio de la gestión Kirchner "hubo algún intento de corregir el funcionamiento de los entes, pero luego se rindieron a la maraña de burocracia y corrupción que está muy arraigada desde abajo".

La Oficina Anticorrupción, de hecho, acaba de presentar una denuncia ante el juzgado federal de Jorge Urso contra importantes funcionarios de la CNC. El informe del CEC lo rescata al hacer su evaluación sobre los reguladores de las telefónicas. "El desempeño de los funcionarios frente a los usuarios en los casos estudiados es tan exageradamente descuidado que, en realidad, parece dirigido a beneficiar a las licenciatarias", alertaba aquella presentación de la OA. También decía que "se verifica una extraña pasividad en el obrar" del ente, "aun en los casos donde las anomalías se presentaron como evidentes". "En todos los expedientes, la CNC repite textualmente los argumentos que formulan las telefónicas", terminaba la acusación de la OA.

Andrada identificó cuatro aspectos centrales que deberían corregir los entes. El primero es la centralización. El caso del ETOSS que se comentó al principio, con una sola oficina de atención para más de 10 millones de personas, no es distinto al de los demás organismos reguladores. El ENRE, que controla a las eléctricas, también cuenta con una sola delegación para 12 millones de personas. El caso de la CNRT es aún peor, porque tiene sólo la sede central y debe responder a quejas en todo el país. El alcance de la CNC es igualmente nacional, para lo que dispone de cinco delegaciones.

El mejor posicionado es el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), con una sede central y 12 agencias en el interior del país, para escuchar a todos los argentinos.

"Con esto de los nuevos aires patagónicos debería ser más fácil la descentralización", dijo Andrada. "Tendría que haber por lo menos una delegación por provincia y acuerdos con oficinas municipales de defensa del consumidor para escuchar a los usuarios", agregó.

En segundo lugar, la presidenta de CEC cuestionó la burocratización de los reclamos. "El sistema para presentar una denuncia o una queja es deficiente y demasiado complicado para el usuario", señaló. Aunque parezca increíble, desde las privatizaciones a la fecha, el cliente no puede acudir al organismo de control sin protestar previamente ante la propia empresa. La compañía tiene 15 días para dar una respuesta, y si no es satisfactoria para el usuario, recién entonces puede pedir ayuda al ente.

Como resultado de este sistema y de que los organismos son desconocidos o inaccesibles para el público, se produjo un masivo vuelco de los denunciantes hacia la Subsecretaría del Consumidor de la Nación o de la Ciudad de Buenos Aires. El primero de los organismos acaba de presentar un informe que revela que el mayor número de reclamos de los consumidores son contra las empresas de telefonía. Las protestas llegan allí en lugar de al organismo creado especialmente para escucharlas.

"Los entes no consideran de igual forma la información que les proveen los usuarios que la que les aportan las empresas", es el tercer punto que marcó Andrada. Cuando los datos los entregan las privatizadas "son tomados como fidedignos, en la mayoría de los casos no se los audita y los diversos sistemas de control se basan en mediciones que hacen las propias compañías". En el caso del ENRE, por ejemplo, la calidad del servicio se mide por los informes sobre cortes de energía que presentan las distribuidoras. "Las denuncias de los usuarios nunca fueron tomadas en cuenta como parámetro."

En cuanto al tiempo de resolución de los reclamos, la encuesta del CEC determinó que, en promedio, en el 40 por ciento de los casos los entes nunca respondieron, tardaron más de un mes en el 19% de las presentaciones, entre 16 días y un mes en el 4%, de una semana a quince días en el 19, y menos de una semana en el 18 restante.

Otro señalamiento de Andrada fue que los organismos no publican las sanciones en el Boletín Oficial. Más grave que eso es la designación de directores de los entes a dedo, en lugar de ser nombrados por concurso público. Anteayer, el Gobierno dictó un decreto para ubicar un nuevo director en el ENRE. Además, se mantienen intervenidos el Enargas y la CNC. Para terminar, la titular del CEC reprochó que no haya representantes de los usuarios en los entes, a pesar de lo que marca la ley.