

FUNDAMENTOS

HONORABLE CAMARA:

Es sabido que el marco de aislamiento social preventivo y obligatorio originado como consecuencia de la pandemia del COVID-19, ha reforzado el carácter de “servicio público esencial” vinculado al servicio de acceso a Internet.

Sin embargo, es frecuente escuchar a usuarios y consumidores del servicio, quejarse por la mala calidad del mismo, naturalizando algo que no se puede admitir, como ser la publicidad engañosa, la mala calidad en la prestación del servicio y la ausencia absoluta de respuestas satisfactorias a los reclamos que diariamente efectúan los consumidores afectados.

Frente a los reiterados hechos de incumplimiento que afectan a toda una sociedad que hoy depende de ese servicio, no se advierte una actuación de oficio de parte del ente de control específico en la materia, que es el ENACOM.

En un esquema contradictorio, promovemos e intensificamos el uso de Internet hasta para sacar un turno en el banco, dictar clases, estudiar, rendir, trabajar en modalidad “home office”, y hasta sesionar, pero la calidad del servicio frecuentemente nos juega malas pasadas, sin que ello tenga consecuencias para los prestadores que ofrecen un determinado ancho de banda y entregan algo muy inferior, con inestabilidad del servicio, cortes, micro cortes, y demás inconvenientes conocidos por buena parte de la sociedad.

Los problemas se multiplican en cantidad y gravedad, a medida que los proveedores de Internet están más alejados del centro de Mendoza, lo que deja más desprotegidos y aislados a quienes más necesitan del servicio.

Pero como si todo lo expuesto fuese poco, los consumidores afectados ni siquiera reciben el descuento en sus facturas por el tiempo en que no pudieron utilizar el servicio, y lejos de ello, son sometidos a un proceso de reclamo que desalienta al más combativo.

La sociedad entera depende del servicio de acceso a Internet para el desenvolvimiento de gran parte de sus actividades y obligaciones, por lo que estamos obligados más que nunca a estar de su lado, buscando crear las condiciones para que el servicio llegue a la mayor cantidad de ciudadanos, con estándares mínimos de calidad y cobertura.

En virtud de lo expuesto, es que solicito a mis pares, me acompañen aprobando el presente pedido de informe.

**PROYECTO DE PEDIDO DE INFORMES
EL HONORABLE SENADO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA
R E S U E L V E:**

Artículo 1°: Solicitar al Delegado en Mendoza del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), informe a esta Honorable Cámara acerca de los siguientes asuntos, a saber:

1. a) Informe cuántos proveedores de Internet se encuentran registrados y con licencia para tal fin, en la provincia de Mendoza, desglosado por departamento/s donde presta el servicio.
2. b) Informe la cantidad de reclamos recibidos por ENACOM por problemas de prestación del servicio de Internet desde enero de 2020 a la fecha, desglosado por tipo de falla denunciada y departamento de origen de la queja.
3. c) Detalle las acciones realizadas por dicho Organismo ante las denuncias referidas en el punto anterior.
4. d) Detalle los controles de rutina que ha realizado ENACOM sobre los proveedores de Internet desde enero 2020 a la fecha, respecto de la calidad de servicio y el cumplimiento de lo ofertado a los consumidores.
5. e) Detalle los controles de oficio realizados por ENACOM en virtud de las quejas de usuarios que se hacen públicas.

Artículo 2: de forma.

DETALLE DE ARCHIVOS ADJUNTOS
EL PRESENTE PROYECTO NO TIENE ARCHIVOS ADJUNTOS

Expte.: 000074471



FIRMANTES DEL PROYECTO

AUTOR	BALDASSO ROLANDO DANIEL	Bloque PRO - Propuesta Republicana	FIRMO	2020-07-02 22:28:34
AUTOR	PRIORE MOYANO PABLO ANTONIO	Bloque PRO - Propuesta Republicana	FIRMO	2020-07-02 22:26:34