

SITUACION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (primera parte):

ADDUC: Balance 2012:

1°) **INTRODUCCIÓN:** En la andanada de denuncias que recibió nuestra asociación el pasado 2012, hemos incluido los graves problemas que los usuarios han tenido con la adquisición en forma genérica de productos, servicios esenciales de Energía, Comunicaciones, Créditos, Transportes. Se incluyeron, en el caso de la Luz, en la sumatoria de todos los reclamos de extensos barrios en los innumerables cortes y variados siniestros con la Energía Eléctrica (cortes, baja de tensión, siniestros en artefactos del hogar, problemas con enfermos electro dependientes, etc., que continúan), tomándolos *en forma nominal y no colectiva*. Este formato de problemática de los consumidores y tomados por los siniestros que padecen los mismos, logra revertir el podio de reclamos que estaba en la telefonía celular, trasladándolo a los graves trastornos que sufren con el suministro domiciliario de Energía Eléctrica.

Debemos recordar que ninguna empresa tiene perdidas y que el cruzado juego comercial monopólico de algunas hacen que de una u otra forma tengan ganancias y siempre a costa de los usuarios. Pero como explayaremos en otra parte del informe, con total violación de principios elementales como la prestación efectiva del servicio y acorde al usuario o la venta de productos fuera de precios no acordes a bajos costos obtenidos y en perjuicio del patrimonio del usuarios.-

Teniendo en cuenta esta preliminar introducción, es que informamos que durante todo el año 2012 nuestra asociación recibió la suma total de 3893 denuncias y reclamos.-

Las mismas han tenido distintos caminos, ya sea a través de denuncias ante los órganos de aplicación (Entes de Control o Defensa del Consumidor de distintas jurisdicciones, etc.) o con resolución directa o el recurso de concurrir a la justicia. No obstante se evidencia como uno de los temas a discutir es el tiempo y lo engorroso de algunos tramites administrativos o judiciales que demoran el resultado al consumidor, siendo este un elemento que desalienta el reclamo en beneficio de la continuación de violaciones de normas y derechos de raigambre constitucional.

Esta situación se plantea con el estudio y confección de preproyectos que establecen la creación de órganos de resolución inmediata y efectiva en el ámbito de la justicia, como el Juez a cargo del Fuero del Derecho del Consumidor y que debería tener un procedimiento oral, inmediato, actuado y eficaz acorde a una democracia y Estado de Derecho Moderno y Progresista.-

Por ello, los elementos que se detallan en estos informes y propuestas, son la vivencia directa de la situación creada a los consumidores y que dado el carácter netamente social del mismo afecta a todos por igual. Así, una solución a estos problemas crearía elementos de justicia mas efectiva para un mercado que muchas veces se enrarece con el accionar de Grupos Financiero de alto poder Económico y que influyen negativamente en toda la población y por fin en el Estado mismo.-

2°) **DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA:** También como titulo podría ser **Los constantes cortes de luz**, la asociación recibió 1869 denuncias y reclamos que fueron por los cortes de luz, baja tensión, variados siniestros en los artefactos eléctricos de los usuarios del sistema y las facturación con cobros indebidos (cobro de cargos de estabilización y otros).-

Esto representa el 48 % del total de denuncias y reclamos recibidos.-

Si se tomaría los barrios completos siniestrados se llegaría a sumas de cientos de miles de usuarios afectados, que a pesar de los reclamos continúan teniendo problemas.-

Se tomaron en la sumatoria los llamados de barrios enteros (como se señalara, en forma nominal, no por todos los siniestrados en el evento) y las variadas denuncias por rotura de artefactos eléctricos a consecuencia de las problemáticas en la Energía Eléctrica.-

Las denuncias y reclamos, fueron recibidos por llamados telefónicos, personalmente en las filiales, mensaje de texto (sms) o por mail a nuestros correos personales e institucionales y por fin un corto número por facebook. Las empresas que afectan en estos casos a los usuarios son EDESUR, EDENOR Y EDELAP. Se canalizaron las denuncias y reclamos a los entes de control: ENRE en el caso de EDESUR Y EDENOR y OCEBA en el caso de EDELAP.-

La empresa que más denuncias y problemas han padecido y continúan padeciendo los usuarios con igual cantidad y sin solución de continuidad: es EDESUR, siguiendo EDENOR Y EDELAP.-

La mayoría de los problemas se reiteran y demuestran un formato rotativo de cortes y bajas de tensión, lo que demuestra la no reparación ni mantenimiento del sistema en general por ninguna de las tres empresas. Dejando a los usuarios abandonados. A razón de ello la asociación reclamo

reiteradas veces a los entes de control y al respectivo Ministerio, con variada suerte, pero demostrando lo dramático del sistema de distribución domiciliaria de energía.-

Es demostrativo que se reiteran los cortes de tres a siete días a la semana en iguales barrios, durante 5 a 12 hs. por día. Los centros telefónicos de atención se colapsan o directamente no reciben los llamados, dejando al usuario en total indefensión.

Se llegó a establecer que durante las horas de cortes nocturnas se incrementó la inseguridad personal, por la comisión de delitos, siendo un acontecimiento normal y habitual cotejado por los delincuentes para cometer ciertos y determinados ilícitos. Se acrecienta ante la falta de patrulleros y agentes de seguridad en el conurbano.-

La rotura de artefactos eléctricos, incrementadas notablemente, solo son atendidos en un 40 % por la empresa de energía, dado que le informan al usuario que no le corresponde la reparación a la empresa, con variados pretextos, al reclamar al ente de control se incrementa la solución para el usuario. Pero a pesar de ello, por abandono o por no presentar su denuncia, son muchos mas los que no solicitan se les cubra el siniestro.-

Es de destacar el esfuerzo de algunos órganos oficiales, pero lo cierto es que con el tiempo el siniestro se reitera y el usuario se queda literalmente sin luz dado el estado de todo el tendido eléctrico y materiales y la solución momentánea resulta al final: insuficiente.-

Muchos comercios e industrias, han optado por no solicitar a ninguna de las empresas de distribución mencionadas la conexión del servicio y lo suplantán por grupos electrógenos, para poder tener el servicio ininterrumpido y evitando el pago a las eléctricas. Esto es demostrativo de lo normal y habitual a que se encuentra sumido el usuario con el servicio prestado por las empresas EDESUR, EDENOR Y EDELAP.-

Por todos estos dramas, se han comenzado a reunir distintas organizaciones de la comunidad, y para canalizar la solicitud de las mismas, la asociación lanzo a fines de Noviembre del 2012 la suscripción de un petitorio solicitando la rescisión de la concesión de EDESUR, EDENOR Y EDELAP y terminar el drama de los cortes de energía, baja tensión y destrucción de aparatos eléctricos. Lo mas indicativo de la problemática es el incremento de siniestros (cortes, baja y suba de tensión) se esta notando con frecuencia habitual y normal en los centros urbanos. Situación esta que era de exclusivo padecimiento de los usuarios suburbanos o de barrios periféricos, muestra de la discriminación a que sometían a los usuarios.

Es la clara forma como es la utilización del sistema recargando constante todas las fases, con corrimiento de sobre carga, recarga de líneas periféricas y centrales. Es muestra además, que líneas que tenían conexión los centros de primera necesidad (hospitales, sanatorios, policía, bancos, distintos servicios públicos esenciales, etc.) son ocupados y sobrecargados por otras líneas y fases, culminando con cortes por colapso del sistema. Estos es lo que ocurre y puede ser observado a través de las denuncias, de los barrios afectados y el formato de las reparaciones realizadas. Muchas veces comentan los mismos operarios que no tienen materiales y deben realizarlo con lo que encuentran. De allí a ***arréglalo con alambre***, no hay ninguna diferencia, es como esta arreglando el sistema EDESUR, EDENOR Y EDELAP.

Los usuarios reciben facturas con cargos indebidos, factores de estabilización y otros, que luego de largas colas y discusiones que deben realizar los usuarios, se retiran. Pero esto obliga a la atención constante de los montos facturados.-

Continuando con el concepto que no es posible cambiar el contrato de concesión o la relación de consumo con los usuarios, si no se da efectiva aplicación del PROCEDIMIENTO DE AUDIENCIA PUBLICA, inclusive por la falta y mal servicio, se iniciaron variadas acciones colectivas unilateralmente o conjuntamente con otras asociaciones hermanas. Las mismas fueron por mal facturación, cobro indebido de intereses, aumento de tarifa sin autorización del procedimiento de audiencia pública, todo ello tanto ante la Justicia de la Nación como ante la Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

Se continuará con los reclamos pero pensamos que no es posible el cumplimiento de la prestación de servicio con el sistema actual y principalmente con empresas como EDESUR, EDENOR Y EDELAP.-

3°) **COMUNICACIONES:** Los únicos beneficiados en este rubro son las cuatro empresas que están jugando en el sector: TELEFONICA DE ARGENTINA SA, TELECOM PERSONAL SA, AMX SA (claro), NEXTEL ARGENTINA SA. Percibiendo astronómicas ganancias de

Argentina y solo del pago de los usuarios y sin ningún subsidio. Demostrativo son los balances anuales que representan sumas de miles de millones de dólares y euros que las mentadas empresas obtienen de ganancia con muy baja y NULA inversión. A tal punto que en el caso de la telefonía celular se niegan a que la misma sea tenida como servicio público y regulado para que usuario no sufra ni padezca su accionar.-

Las denuncias y reclamos recibidos son aproximadamente el 25 % del total recibido. Son 990 denuncias y reclamos en este rubro. Se subdivide en telefonía fija y telefonía celular.-

Es de tener presente que estas cuatro empresas concentran telefonía fija, telefonía celular, Internet, transmisión de datos, seguridad, datos financieros y bancarios, entre otros servicios que hacen inclusive a la Seguridad Nacional como Estado Independiente.

Esto se empezó a desconcentrar y mejorar a la adquisición y formación de la empresa Estatal ARSAT, que debe tomar cargo de muchas funciones que desde la década de los 90 tienen estas cuatro empresas y que perjudican a los usuarios y al Estado directamente.-

a) **Telefonía Fija:** En este rubro se recibieron 450 denuncias y reclamos, aproximadamente el 11 % del total. Como se sabe es un servicio público regulado y prestado en todo el país por Telefónica de Argentina SA y Telecom SA.

La mayoría de estos reclamos fueron por falta de conexión, falta de reparación de los servicios.-

Se continúa con la tesitura de no solucionar los problemas de muchos usuarios de la periferia, barrios suburbanos con el discriminatorio y agravante perjuicio de denominar al barrio como Zona Roja y así empujar a los usuarios a que compren el celular fijo y por ello pasar a un servicio no regulado ni tratado como servicio público.-

Violentan el contrato de concesión por no prestar el servicio universal y obligatorio a todos.-

El perjuicio se incrementa en la problemática de Internet, dado que tanto Speedy, prestado por Telefónica, o Arnet, prestado por Telecom, son deficientes y carentes de una infraestructura necesaria para un servicio de importancia como el señalado.-

Otro de los problemas que presentaron los usuarios fue de facturación, cargos indebidos.

Es muy evidente ofrecer el servicio y no prestarlo o facturarlos con mayores costos que el ofrecido en violación a la ley de defensa del consumidor.

También es muy malo el servicio de reparaciones, por su demora o mala realización del servicio. Mala también por defectuoso o falta de información el servicio brindado a través del 114 o del 112, mostrando poca proclividad a dar al usuario un servicio amable y hacer que el mismo no se transforme en un dolor de cabeza con largas jornadas sin servicio.-

Asimismo, al estar siendo prestada por empresas contratadas la reparación de siniestros, la falta de atención, técnica y la solución de problemas a los usuarios, inclusive en contra de la misma ley 24240 (ley de defensa del consumidor) y haciendo que el problema se transforme en un verdadero dolor de cabeza del consumidor.-

Se continúa con un lamentable estado del cableado, conexiones y esto repercute en el servicio fundamental y no declarado público y no regulado como Internet. Es además incrementado por los cortes del servicio por falta de nodos conectores, por lo que se sobre vende el mismo, produciendo al usuario grandes dolores de cabeza y negación del servicio a pesar de continuar cobrándolo.-

Esto obliga al usuario a realizar constantes reclamos, incansables deambular por variados teléfonos, oficinas y luego no poder solucionar el tema.-

La asociación en reiteradas oportunidades debió intervenir para que se le repararan el servicio a barrios completos, a pesar de lo cual continúan retirando el servicio de telefonía fija y empujando al usuario a la telefonía celular con igual servicio de Internet. Esto obliga al reclamo de considerar a la Telefonía Celular como Servicio Público y regularlo en consecuencia.-

b) **Telefonía Celular:** La asociación recibió en este último año 540 denuncias y reclamos de telefonía celular, aproximadamente un 14 % del total de las recibidas.-

El mayor reclamo se centra en la falta de cobertura mal funcionamiento de líneas y aparatos que proveen las empresas de telefonía inalámbrica, problemas de facturación y cobro de lo indebido.-

Los costos de estas empresas para prestar el servicio de telefonía celular son muy bajos. Solo brindan un servicio de IP a través del mismo, los separan en tres servicios, que los cobran separadamente y con precios desproporcionados, no solo internacionalmente, sino local a más por los bajos costos que tienen las mismas.

Brindan un servicio de telefonía portátil, que cobran por minuto no fraccionado, es decir que cobran por un servicio que no prestan, al no fraccionar. El precio del mismo es el mas alto internacionalmente y muchas veces para evitar mostrar el alto costo al usuario lo disfrazan con la bonificación de minutos libres, que son prontamente consumidos por la falta de fraccionamiento. Consumido dichos minutos el minuto tiene variados precios de acuerdo a cada empresa y de cada plan, aunque en el fondo con diferencias de décimas, esta pactado y cartelizado por todas las empresas en forma uniforme.

El sistema de mensaje de textos, con costos cada vez más altos y con bonificaciones que constantemente se consumen.-

El sistema de Internet, que se incrementa el uso en la actualidad y que es variado según las aplicaciones que son bajadas automáticamente por el celular y que incrementan los costos de la utilización de la línea que como ya dijimos no fracciona. Este sistema se abarata cuando se utiliza la conexión inalámbrica a algún ruter de Internet, del que no dependa la línea de teléfono.-

Estos tres sistemas y sus sub sistemas, tiene un costo muy bajo para la empresa de telefonía celular dado que son prestados por un solo servicio que es el IP que venden y que lo cobran por cada uno de los servicios vendidos.-

Estos precios altos y perjudiciales para el bolsillo del consumidor, son altamente incrementados cuando el servicio es prestado con tarjeta. La misma tiende a generar un costo más alto al consumidor y con ello una ganancia extra a la empresa.

A todo esto, se debe agregar que en los últimos años millones de usuarios dejaron de utilizar la telefonía fija pasando a la celular, adquiriendo el celular fijo en su domicilio y siendo este el único medio de comunicación.

Esto llevó a que existieran más de 36 millones de usuarios con una suma cercana a los 58 millones de teléfonos celulares en funcionamiento.-

Agreguemos, que los sistemas de atención, muchas veces están fuera del país, son deficientes, evitando aplicar la ley de defensa del consumidor y con notable perjuicio a los usuarios.-

c) **Reclamos:** En el caso, los reclamos tienen varias vías, a pesar que muchos usuarios continúan sin realizar las denuncias, por comodidad o cansancio al realizar el reclamo interminable y nunca solucionar el problema.-

Es de destacar que los productos y servicios adquiridos por los usuarios en este rubro, encuentran fertilidad a la falta total de información al consumidor, con lo que encuentran muchas veces con sumas de dinero que nunca pactaron o que no les fueron debidamente informado. Por ello continuamos remarcando: **CUANDO COMPREN EL PRODUCTO DEBEN ESTAR MUY CLAROS LOS SERVICIOS Y SISTEMAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR.-**

Es de destacar que las telefónicas deben responder por todos los productos que les cobran a los usuarios, atento que se utiliza el servicio para un consumo no pedido por el usuario.-

Para los reclamos técnicos se debe hacer la denuncia ante la CNC y nuestra asociación viene realizando una tarea en la Comisión de Usuarios en conjunto con varias asociaciones del registro nacional, pidiendo se lo tome como servicio público, regulado y se le de al usuario una forma mas eficaz para realizar sus reclamos y consolaciones mas inmediatas. La actuación de la CNC (oficinas en Perú 590 de CABA) es altamente complicada y poco ágil, estando intervenida es necesario mayor rigor de la misma para con las empresas en defensa de los consumidores.

Hay varios proyectos en el Congreso de la Nación y esperamos que se le de tratamiento.-

Por otro lado, en cuanto a todo tipo de reclamo puede ser realizado ante las distintas Oficinas de Defensa del Consumidor del país. Para los usuarios de la Provincia de Buenos Aires pueden realizarlo en las OMIC del Municipio de su domicilio.-

La asociación implemento proyectos y los presentó para mejorar la atención y oportunamente trataremos más extensamente este tema.-

3°) **CREDITO:** Se recibieron 470 denuncias y reclamos, representando un 12 % del total, por problemas variados con distintas entidades financieras, bancos o las financieras de los grandes comercios.

Muchos de estos casos se canalizaron, pero ante la reiteración de los mismos, la Dirección de Legales realizaron variadas acciones, previamente estudiadas, para evitar el cobro indebido de cargos e intereses usurario, que perjudican en forma directa a los usuarios, pero que indirectamente influyen negativamente en la economía de nuestra nación, al existir órganos

financieros que distorsionan el mercado poniendo en peligro hasta el mismo consumo y el movimiento económico financiero con el fundamento en la avaricia de unos pocos.-

Los mas detectados son el cobro de cargos que nunca le informan a los usuarios, o del cobro de servicios o productos nunca adquiridos.-

El engaño es moneda corriente que se le trata de hacer atractivo al consumidor, con las promociones en comercios y en la adquisición de productos y servicios, pero que al final son un dolor de cabeza para el mismo. Es recomendable tener muy en cuenta los costos y aclararlos en la entidad bancaria y en los comercios.-

Por ello, la proliferación de estos engaños notorios a los consumidores no pueden ser escondidos detrás de ningún pretexto ni artimaña ni política ni social y es de esperar que el Estado actúe en forma enérgica contra estas entidades financieras.-

A mas es muy notorio el accionar individual para evitar la generalización de perjuicios y el reclamo colectivo. Por ello el usuario debe consultar y exigir copia de todo y además que se le aclare toda información.

Para reclamar este año se inauguró en el Banco Central, la Oficina del Consumidor y aparte se puede realizar la consulta en las asociaciones de consumidor.-

4°) **TRANSPORTES:** La asociación recibió 312 denuncias y reclamos por transportes, un 8 % del total, estando compuestas por denuncias al transporte ferroviario y de colectivos indistintamente. El año de accidentes mortales de inusitada gravedad, nos encuentra con una andanada de acusaciones al Estado, eludiendo muchos privados su absoluta responsabilidad.-

No es de olvidar que el Mercado domina este Servicio y además que existe la responsabilidad de las personas y este el punto de mayor importancia.-

Cuando se genera un traspaso de responsabilidades a lo privado se esta abandonando la seguridad y la vigilancia del cumplimiento de normas, permitiendo que el mercado y la oferta y la demanda mejoren un sistema que demostró que es imposible regular de dicha forma.-

Los ferrocarriles, que hoy deberían ser estatales, están en cabeza de empresarios del transporte colectivo de pasajeros que en la década del 90 presionaron para hacer desaparecer el Tren. Al igual que los transportes de carga, que forzaron para que el mismo sea a través de camiones de variados portes. La falta de rutas hace imposible el negocio y el peligro mayor son los accidentes, por ello la gran mortandad que estamos padeciendo. Es pura responsabilidad directa de los empresarios del transporte que priorizan la ganancia sin importar la vida misma.-

Todos los transportes de colectivos circulan con organigramas ajustados a horarios dentro de un transito que es imposible. Sin embargo presionan para que se cumpla. Esto se agrega a la falta de unidades por falta de inversión, ahorro que redundan en el perjuicio de la vida del usuario.-

Los conductores, tienen fenecido el horario de tareas, sin embargo son obligados a realizar interminables jornadas de trabajo y con el consiguiente peligro del usuario.-

Constantemente vemos accidentes, no solo en el área metropolitana, suburbana y variadas localidades del interior.-

Así como se le reclama al conductor el cuidado del caso, no se les reclama a los empresarios el debido respeto a la vida al poner en cabeza del usuario todos los riesgos de su negocio.-

No solo no cumple con el valor del boleto, dado que se ha localizado varias líneas nacionales, provinciales y municipales cobrando valores no autorizados, sino que están más preocupados en ver como engañan al estado para recibir mas subsidio, en el gasoil o al boleto.-

La tarjeta sube reordenó el sistema.-

No obstante continuamos manifestando que el cumplimiento de la frecuencia es uno de los puntos neurálgicos de los accidentes que día a día ocurren.-

Recordemos que la franquicia que tiene el transporte hace posible que las empresas quiebren y los usuarios no vean satisfecha sus resarcimientos dado que deben hacerse cargo de dichos montos. Las franquicias rondan entre \$ 40.000.- a \$ 100.000.-, de acuerdo al estado de las unidades y la siniestralidad de la línea.-

El combate al auto particular, organizado por algunos funcionarios y jurisdicciones, a significado un perjuicio al usuario y un abultado negocio para algunos empresarios y funcionarios. El ejemplo es el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, donde los buenos negocios están suplantando a la ciudad amable para el usuario que debería tener en el transporte un aliado fundamental. Desde incrementar los peajes, quitar carriles en avenidas para beneficiar transportes

públicos poco eficaces (la 9 de Julio tiene un subterráneo pero le agregan otra línea de colectivos, el metro bus), dejar que se incrementen los estacionamientos, en una guerra al automóvil particular sin cuartel. Pero no existe forma amable de llegar a CABA, sin que el usuario sufra los embates de una ciudad agresiva a las personas.-

El incremento del subte, medio rápido, ecológico y necesario en una gran ciudad como CABA, demuestra que son más importantes los buenos negocios y las grandes empresas, que las personas a quien debe dirigir todo buen gobierno (palabras que enarbola Sarmiento en uno de sus discursos).-

Es clara la situación de las empresas de transporte colectivo de pasajero. En la audiencia pública que se realizara en Pinamar (donde participó activa y merecidamente nuestra delegada) por el incremento de la tarifa, se mostró que la estructura de costos nada tenía que ver con el servicio que debía realizar y una tarifa abultada para el usuario y en su perjuicio.-

En los reiterados estudios que realiza la asociación en la materia, ve como la falta de una coherencia en las frecuencias y en el organigrama de las empresas, no solo perjudica a los usuarios, sino a los trabajadores y por fin al mismo Transporte donde se influye a todos.-

5°) **DENUNCIAS Y RECLAMOS VARIOS:** El restante 7%, aproximadamente 272 denuncias y reclamos, se dispersan en el servicio de Agua, Gas, compra de artefactos eléctricos, automotores, etc.-

En cuanto al servicio de agua potable, en el año 2012, se comenzó a sentir nuevamente baja presión de agua, siendo nulo el servicio en algunos barrios del conurbano.

En algunos casos el incremento de la población, la autorización indiscriminada de edificios de varios pisos, en el área metropolitana, son las principales causas, unido a la lenta terminación de las nuevas redes.-

Pero en varios casos se ha detectado que los cortes de energía en forma continua, perjudica la puesta en funcionamiento de las bombas y obliga a pasar días sin agua a algunos barrios, dado el tiempo que lleva la nueva puesta en marcha de dichas maquinas.-

Es de destacar algunas normas que se sacaron en la Provincia de Buenos Aires, como que los cambios de productos, en los comercios pueden ser en todo momento, o en la Ciudad de Buenos Aires. Pero existen un problema de base que es hacerle al consumidor mas amable el reclamo y mas eficaz la solución del mismo, complicado por algunos factores que evitan que se mejore este rubro. Para destacar es que la jurisdicción con mayor problema irresuelto es CABA, dado que no existe un entramado eficaz para la respuesta al consumidor y la atomización en todos los CGP de los reclamos hace imposible su solución, como en la práctica se demuestra.

No obstante en todos los casos existe una asignatura pendiente que demuestre al consumidor que un reclamo puede ser solucionado, hoy es complicado.-

Recordaremos para finalizar que las estructuras de costos utilizadas por grandes empresas y financieras, no se corresponden con los precios que se intentan cobrar, no solo del servicio prestado, sino del producto en venta. Es que la ecuación financiera y de ganancia que se maneja en muchos casos es superior a la media corriente, siendo en muchos casos obscenos y perjudiciales, hasta para el mismo Estado.-

Para terminar y como alegórico, se debería dar el PREMIO NEGATIVO al proveedor de productos y servicios del año 2012, lo ganarían por votación unánime de todos los usuarios, en forma compartida tres empresas del sector energético: EDESUR, EDENOR Y EDELAP. Principalmente por todos y cada uno de los padecimientos, pérdidas, agravios, sufrimientos: morales, y materiales que les ocasionan a todas las personas.-

Por el contrario le daríamos un PREMIO POSITIVO, por muchas mejoras y esfuerzos que hacen para mejorar las ofertas a los consumidores, a la PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, que seguramente hacen progresar al país con su esfuerzo del día a día.-

Dr. Osvaldo Héctor Bassano

Presidente de ADDUC