

TIGO "pide disculpas", sin explicar abusos y robos

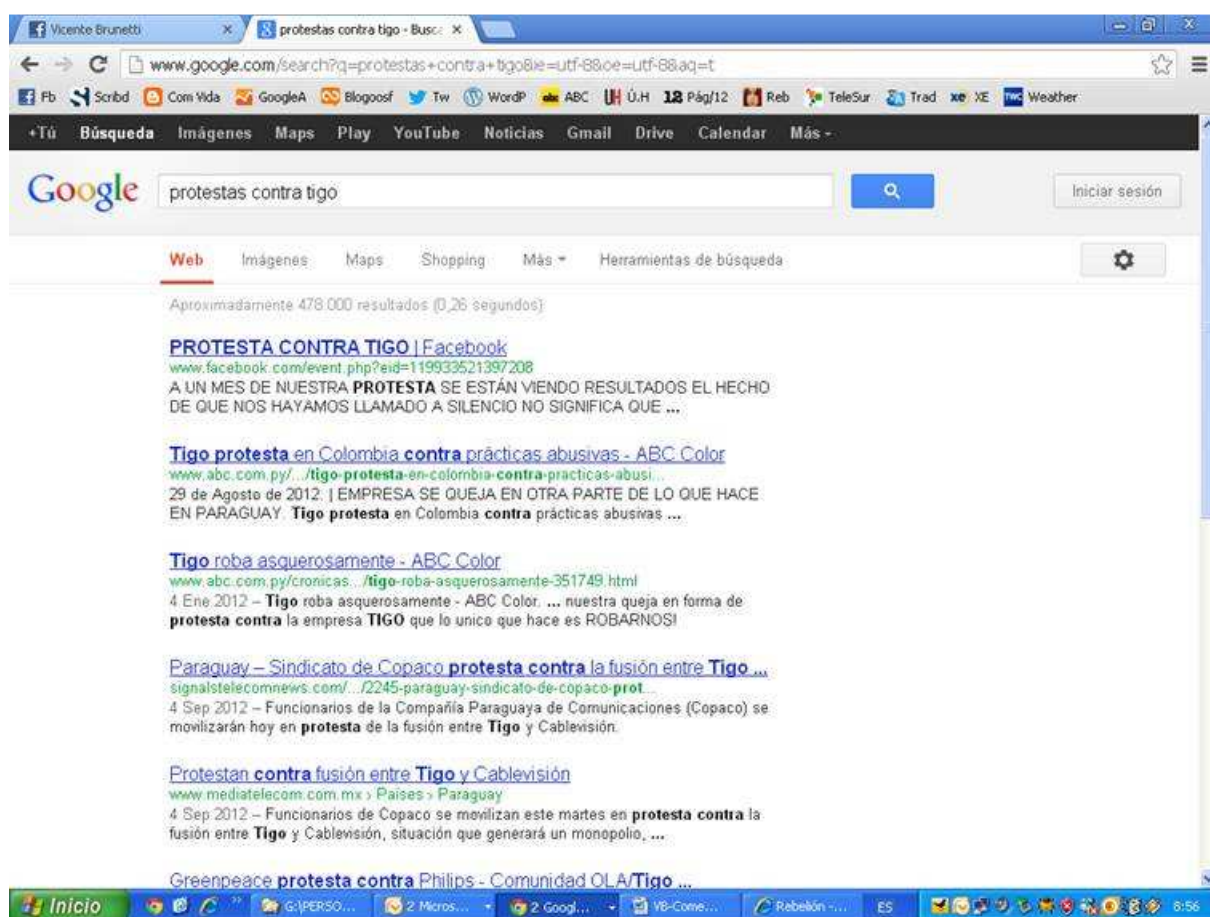
Vicente Brunetti



Señora
Fermina Morel
Representante Atención al Cliente

Tel (595) 21 688 3500
fermina.morel@tigo.net.py
Avda. Mcal. López 2569 c/ Tte. Insaurralde

1. El pedido de disculpas, suena un poco raro al provenir de una empresa empeñada en molestar e irritar a la mayoría de la clientela. Digité la frase "Protestas contra TIGO" en uno de los motores de búsqueda de la web, y el resultado fueron 478.000 páginas... Adjunto la Impresión de Pantalla de la primera parte de la página 1:



2. Cualquier persona, con lectura comprensiva, puede verificar las causas de cada una de las 478.000 protestas:
- "Protesta contra TIGO"
 - "Protesta contra prácticas abusivas de TIGO, ABC Color"
 - "TIGO roba asquerosamente, ABC Color"
 - "Protesta contra fusión de TIGO", etc.

3. La obligación contractual de la empresa TIGO es entregar, en tiempo y en forma, tanto la Revista a la que tienen pleno derecho las y los usuarios para su eventual uso DESDE el primer día de cada mes, como la Factura, para interrumpir el mecanismo que utiliza la empresa TIGO para fabricar "días de mora" en el pago, pues si la clientela, por ejemplo, recibe el 8 del mes y la fecha de vencimiento es el 5, es la empresa TIGO la que genera la dilación del pago.
4. Por tanto, sorprende que me informen "*...que, desde su primer reclamo por la no recepción de su factura se ha trabajado muy de cerca con el courier, dando así una alta prioridad para la entrega de su factura y revista en el plazo correspondiente*".
5. "El plazo correspondiente" es, reitero, que la Revista esté disponible para las y los usuarios, desde el primer día de cada mes. Pero, como vocera de la empresa TIGO, Usted reconoce que "*...desde su primer reclamo por la no recepción de su factura se ha trabajado...*". Equivale a que, aguardaron el reclamo para moverse al respecto del mismo, cuando que lo que sería justo es que, simplemente cumplan su obligación y entreguen en tiempo y en forma, sin necesidad de que la clientela deba perder el tiempo y soportar las molestias de escuchar sus letanías pregrabadas, la mala atención del personal del call center, para recibir, siete días después (hoy es el 7, por si no tiene a mano un calendario) una nota con un pedido de disculpas, un intento de explicación del por qué estamos en esta situación que, por cierto, no lo explicaron, y un hecho que no ocurrió. En efecto, su frase "*Le informamos que las mismas fueron entregadas en fecha 06 de diciembre...*" alude a algo que no ocurrió. Ni la Revista ni la Factura fueron entregados en el buzón de mi casa, hasta las 16:00 hs del día de hoy.
6. Ahora, a las 16:15 volví a revisar el buzón físico de mi casa y apareció la Revista y la Factura...
7. Por ende, el monto acumulado, a mi favor, por el cobro indebido de Gs 21.000 mensual y los descuentos proporcionales por entrega tardía de Revista y Factura, a la fecha, es de Gs. 551.807,= según detalle en archivo adjunto.
8. El 06/12/2012, presenté un formal reclamo en contra de TIGO, en la Defensoría del Consumidor de la Municipalidad de la Ciudad de Asunción.
9. Si no ocurre una intervención satisfactoria de la mencionada Defensoría, con independencia a dicho reclamo realizado, el día lunes 10/12/2012 seguiré los reclamos por las vías inclusive judiciales, nacionales y, eventualmente internacionales, en la búsqueda de la indemnización y compensación que sean justas, a la vista de los quebrantos que sobre mis derechos contractuales ha realizado y realiza la empresa TIGO.

Vicente Brunetti

Cc: 1 – Defensoría del Consumidor, Municipalidad de Asunción (MCA)
2 – División de Defensa del Consumidor, Ministerio de Industria y Comercio (MIC)
3 – Carpeta Asesoría Jurídica
4 – Difusión nacional
5 – Difusión internacional

De: MOREL DIAZ Fermina [mailto:Fermina.MOREL@tigo.net.py]

Enviado el: viernes, 07 de diciembre de 2012 7:23

Para: brunetti@rieder.net.py

Asunto: RECEPCION DE FACTURA - CUENTA Nº 4201386021

Buenos días Sr. Vicente Brunetti,

Ante todo agradecemos el haberse comunicado con nosotros y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que, desde su primer reclamo por la no recepción de su factura se ha trabajado muy de cerca con el courier, dando así una alta prioridad para la entrega de su factura y revista en el plazo correspondiente.

Le informamos que las mismas fueron entregadas en fecha 06 de diciembre del 2012, recibida por buzón verde en la dirección Ytororo 327.

El

Dto. de Distribución dará seguimiento sobre la recepción de los mismos, a modo de evitar incidentes en el futuro.

Quedando a su disposición, le saludamos a Ud. cordialmente.



Fermina Morel

Representante Atención al Cliente

Tel (595) 21 688 3500

fermina.morel@tigo.net.py

Avda. Mcal. López 2569 c/ Tte. Insaurralde



ADVERTENCIA LEGAL

Le informamos, como destinatario de este mensaje, que el contenido del correo electrónico enviado desde esta cuenta no representa necesariamente la opinión de las empresas conformantes del Grupo Millicom en Paraguay, ni del Grupo Millicom mismo, por lo que ninguna de éstas asumen responsabilidad alguna por el mismo, ni en cuanto a su contenido, ni en cuanto a su veracidad, ni en cuanto a su integridad, ni por la circunstancia de que la misma vulnere o sea susceptible de vulnerar la confidencialidad de la información transmitida. Si no consintiese en la utilización del correo electrónico o de las comunicaciones vía internet, le rogamos nos lo comunique y ponga en nuestro conocimiento de manera inmediata. Este mensaje va dirigido de manera exclusiva a su destinatario, y contiene información confidencial cuya divulgación no está permitida por la ley. En caso de haber recibido este mensaje por error, le rogamos que de forma inmediata nos lo comunique mediante correo electrónico remitido a nuestra atención o a través del teléfono (+ 595 21) 618 9000, y proceda a su eliminación, así como a la eliminación de cualquier documento adjunto al mismo. Asimismo, le comunicamos que la distribución, copia o utilización de este mensaje o de cualquier documento adjunto al mismo, cualquiera que fuera su finalidad, constituyen conductas prohibidas por la ley