

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD PARA ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES:

Pre-entrevista:

P18. Cree Ud. que las privatizaciones fueron muy favorables, un poco favorables, un poco desfavorables, o muy desfavorables para la Argentina?

Muy favorable

Un poco favorable

Ni favorable ni desfavorable

Un poco desfavorable

Muy desfavorable

NS/NC

Por qué?

P21. Cree Ud. que la privatización de las compañías de agua, electricidad, teléfono y gas mejoró o empeoró el servicio que le brindan?

Mejoro Mucho el servicio

Mejoro Algo el servicio

Ni mejoro ni empeoro el servicio

Empeoro algo el servicio

Empeoro mucho el servicio

NS/NC

Por qué?

P22. Quien defiende mejor los intereses del consumidor frente a las empresas privatizadas de servicios públicos (electricidad, teléfonos, agua, gas)?

El gobierno

El congreso

Los entes reguladores

La justicia

Asociaciones de Consumidores

Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor

Otro _____

NS/NC

Por qué?

P23.Ud. piensa que las empresas de servicios públicos están bajo control o hacen lo que se le da la gana?

Bajo control

Hacen lo que se le da la gana

Otro _____

NS/NC

Por qué?

P24. Ud. cree que las empresas de servicios públicos funcionan bien así privatizadas o que para que mejoren habría que estatizarlas nuevamente, regularlas más o aumentar la competencia auspiciando un mayor número de empresas en cada sector?

Funcionan bien asi privatizadas

Habria que estatizarlas nuevamente

Habria que regularlas mas

Habria que aumentar la competencia con mas empresas

NS/NC

ENTREVISTA:

1-¿Cuántos afiliados tiene la organización?

2- ¿Cuáles son los requisitos para ser afiliado a la organización?

3.a-. ¿Se busca aumentar el número de afiliados de la organización? ¿Por qué?

3.b- ¿Cómo se buscan nuevos afiliados?

4.a- ¿Cuándo se funda la organización?

4.b- ¿Cómo se funda?

4.c- ¿Por qué se funda?

4.d- ¿Cuáles son los beneficios de los afiliados?

- 5.a- ¿Qué tipo de conducción tiene la organización?
- 5.b- ¿Quién es la actual conducción/presidente de la organización?
- 5.c- ¿Quién era la anterior conducción?
- 5.d- ¿Cuáles son los mecanismos para la selección de los dirigentes de la organización?
- 6-¿En qué áreas defiende su organización a los consumidores? ¿Incluyen los servicios públicos privatizados? ¿Cuáles?
- 7.a-¿Qué servicios públicos generan más quejas de los consumidores?
- 7.b- ¿Qué servicios públicos reciben menos quejas de los consumidores?
- 8- ¿Qué razones generan las quejas de los consumidores en el área de telecomunicaciones?
- 9- ¿Qué razones generan las quejas de los consumidores en el área de la energía eléctrica?
- 10- Respecto a las quejas, ¿son tratadas individualmente, agrupadas o seleccionados?
- 11- ¿Hay que ser afiliado a la organización para que la organización apoye una queja?
- 12-¿Qué métodos se usan para satisfacer las demandas de los consumidores? (marcar todos los que correspondan sin leer y el orden en el que los mencionan)
- a.tribunales de justicia
 - b.ente regulador, presentación formal.
 - c. ente regulador, audiencia pública.
 - d.defensoria de la ciudad.
 - e. defensoria de la nación.
 - f.tribunales de consumidores (secretaria de defensa del consumidor).
 - g. quejas en las mismas empresas.
 - h. presión a legisladores.
 - i.presentación formal en el congreso.
 - j. denuncia en los medios de comunicación.
- 13- ¿Con qué criterio se elige un método en lugar de otro?
- 14- ¿Qué método/s son más efectivos para las quejas relacionadas con el área de telecomunicaciones?
- a.tribunales de justicia
 - b.ente regulador, presentación formal.
 - c. ente regulador, audiencia pública.
 - d.defensoria de la ciudad.

- e. defensoria de la nación.
- f. tribunales de consumidores (secretaria de defensa del consumidor).
- g. quejas en las mismas empresas.
- h. presión a legisladores.
- i. presentación formal en el congreso.
- j. denuncia en los medios de comunicación.

15- ¿Qué método/s son más efectivos para las quejas relacionadas con el área de electricidad?

- a. tribunales de justicia
- b. ente regulador, presentación formal.
- c. ente regulador, audiencia pública.
- d. defensoria de la ciudad.
- e. defensoria de la nación.
- f. tribunales de consumidores (secretaria de defensa del consumidor).
- g. quejas en las mismas empresas.
- h. presión a legisladores.
- i. presentación formal en el congreso.
- j. denuncia en los medios de comunicación.
- k. acción con el sindicato.

16- ¿Ha habido algún cambio en la efectividad de los métodos para dar satisfacción a las quejas de los consumidores con el cambio de gobierno?

17- ¿Qué políticos han defendido los intereses de los consumidores?

18- ¿Qué partidos políticos defienden los intereses de los consumidores? (no leer)

- a. PJ
- b. UCR
- c. Frepaso
- d. Acción por la República
- e. Encuentro por la Ciudad
- f. Otro _____

En relación con la defensa de los intereses del consumidor:

19- ¿Qué opinión le merece la Secretaría de Defensa del Consumidor en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)?

20- ¿Qué opinión le merecen los tribunales de consumidores en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)?

21- ¿Qué opinión le merece el ENRE en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)?

22- ¿Qué opinión le merece la CNC en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)?

23- ¿Qué opinión le merecía la CNT (antecesora a la CNC) en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)?

24- ¿Qué opinión le merece la Secretaría de Comunicaciones en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)?

25-¿Qué opinión le merecía la Secretaría de Comunicaciones durante el gobierno anterior en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)? ¿Y la privatización de las telecomunicaciones?

26- ¿Qué opinión le merece la Secretaría de Energía en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)?

27-¿Qué opinión le merecía la Secretaría de Energía durante el gobierno anterior en una escala del 1 al 10 (1 pesimo, 10 excelente)? ¿Y la privatización de la electricidad?

28 - ¿Qué empresa tiene mejor trato en relación a los consumidores en telecomunicaciones? ¿Y peor trato? (no leer).

- a. Telecom.
- b. Telefónica.
- c. CTI
- d. Movicom
- e. Impsat.

¿Por qué?

29-¿Qué empresa tiene mejor trato en relación a los consumidores en electricidad? ¿Y peor trato? (no leer).

- a. Edenor
- b. Edesur
- c. Edelap

¿Por qué?

30-¿Qué medidas mejorarían la situación de los consumidores en telecomunicaciones? (no leer salvo que no haya respuesta).

- a. aumento de la competencia.
- b. aumento de las regulaciones.
- c. otra _____.

31- a.¿Qué opina sobre la desregulación telefónica? (Escala del 1 al 10)

31.b- ¿Por qué?

31.c- ¿Quién se benefició con la desregulación telefónica?

31.d- ¿Quién perdió con la misma?

31.e. Qué opina sobre el tema de la portabilidad numérica?

- 31.f. Qué opina sobre las decisión del decreto respecto al servicio universal?
- 31.f. Qué opina sobre las decisión del decreto respecto al costo de interconexión?
- 32.a- ¿Qué opina sobre el rebalanceo telefónico de 1994? (escala del 1 al 10)
- 32.b- ¿Por qué?
- 32.c- - ¿Quién se benefició con el rebalanceo?
- 32.d- ¿Quién perdió?
- 33.a- ¿Qué opina sobre la apertura de la larga distancia el año pasado limitada a 7 empresas? (escala del 1 al 10)
- 33.b- ¿Por qué?
- 33.c- - ¿Quién se benefició con ella?
- 33.d- ¿Quién perdió?
- 34.a- ¿Qué opina sobre las definiciones tarifarias tomadas por el ENRE? (escala del 1 al 10)
- 34.b- ¿Por qué?
- 34.c- - ¿Quién se beneficia?
- 34.d- ¿Quién pierde?
- 35.a- ¿Qué opina sobre la decisión del ENRE respecto a la participación de Endesa en Edenor y Edesur? (escala del 1 al 10) Por qué?
- 35.b- ¿Qué opina del dictamen de la Secretaria de la Competencia al respecto? Por qué?
- 36.a.-¿Qué opina sobre el apagón de Edesur? (escala del 1 al 10)
- 36.b- ¿Por qué ocurrió?
- Falta de voluntad de controlar del ente.
 - Debilidad del ente.
 - Impunidad judicial de las empresas.
- 36.c- ¿Qué opina de la decisión del ENRE de multar a Edesur? (escala del 1 al 10) Por qué?
- 37.a- Qué opina sobre la reducción del límite para acceder la categoría de gran usuario con acceso al mercado eléctrico mayorista?