

La Honorable Cámara de Diputados de la Nación...

RESUELVE

Solicitar al Poder Ejecutivo Nacional que informe, a través del organismo que corresponda, las siguientes cuestiones relacionadas con el funcionamiento de Aerolíneas Argentinas:

1. Indique los motivos por los cuales, siendo la única vía comunicacional ofrecida por la empresa Aerolíneas Argentinas la línea de WHATSAPP, no se da solución a los clientes en tiempo y forma.
2. Indique los motivos por los que, en la atención al cliente, no se encuentran habilitadas las líneas telefónicas del 0810 222 86527 de Aerolíneas Argentinas ni tampoco se ha dispuesto la reapertura de las oficinas comerciales de la empresa ni la atención comercial en los mostradores de las terminales aeroportuarias, ni siquiera con guardias mínimas o asignación on-line de turnos u otro protocolo.



HECTOR ANTONIO STEFANI
DIPUTADO NACIONAL

Autor: Diputado Hector Antonio Stefani

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Hace más de un año que las oficinas de Aerolíneas Argentinas a nivel nacional, en su gran totalidad, están cerradas, y el call center también. La única vía de comunicación que ha brindado la empresa para los pasajeros, quienes han sufrido cancelaciones de un día para el otro o cambio de destino, fue la línea de WhatsApp.

Hoy en día, responder un mensaje por este medio se tarda más de 24 horas. ¿Es acaso esa una buena atención para quienes han comprado y apostado por nuestra línea de bandera?

Resulta irreal que todavía Aerolíneas Argentinas no haya creado un sistema - si es que no quieren hacerlo de forma presencial - de derivación de llamadas. Otras empresas, incluso las que no tienen aún atención al público, han contratado un servicio para que, cuando un cliente llame al call center se le derive la llamada al teléfono de un agente. ¿Cómo puede ser que esto no sea así para este caso?

Por otro lado, resulta notable que no se hayan abierto las oficinas en las provincias donde la situación epidemiológica no representa un riesgo para ello. En ciudades como Ushuaia, Tolhuin o Río Grande, en la provincia que represento, Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, hay locales comerciales abiertos, restaurantes, entre otros. Incluso la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ya abrió para espectáculos como cine y entretenimientos. ¿Aún así consideran no abrir sus oficinas?

Aunque no parezca, el sistema que tenemos es federal, y cada provincia tiene su propia realidad, por lo que no se entiende por qué las medidas que se toman son a nivel nacional cuando cada localidad tiene su propia particularidad.

Además, tampoco se comprende por qué no se realiza una inversión mínima como el sistema de derivación de llamados para que pueda funcionar el call center de la empresa y que cada trabajador se encuentre seguro en sus dependencias.

Por todo ello, pongo a consideración de los Sres. Diputados, el presente proyecto de pedido de informes.



HECTOR ANTONIO STEFANI
DIPUTADO NACIONAL

Autor: Diputado Hector Antonio Stefani