

La Plata, 10 de abril de 2013

**VISTO** Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y

**CONSIDERANDO**

Que son de público conocimiento los acontecimientos sucedidos en la ciudad Capital de la Provincia de Buenos Aires, así como en otras localidades aledañas, a principios del mes de abril del corriente año cuando se produjeron grandes inundaciones como consecuencia del temporal que azotó a gran parte de la provincia.

Que para circunstancias como las descritas, ha quedado demostrado que las empresas que prestan el servicio de telefonía fija y móvil no cuentan con un protocolo de acción frente a este tipo de emergencias, ni con la infraestructura necesaria para paliar los efectos de las mismas.

Que la Secretaría de Comunicaciones, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, exigió a las compañías telefónicas que elaboren planes de acción que aseguren la prestación del servicio ante eventuales situaciones de emergencia o catástrofes.

Que siendo así, mediante la Resolución N° 1/2013, la mencionada Secretaría dispuso que “los prestadores de comunicaciones móviles deben asegurar el funcionamiento adecuado del servicio, incluso en situaciones de emergencia o catástrofe, admitiéndose en este último supuesto una discontinuidad máxima de una hora para restituir la normalidad del servicio”.

Que esta resolución, insta a las empresas a contar en cada uno de los sitios que conforman su infraestructura de red sistemas, con un respaldo de energía “con autonomía mínima de veinticuatro horas, y garantizar el acceso de su personal a estas instalaciones durante el transcurso de la emergencia o catástrofe”.

Que asimismo, se requiere que las prestadoras dispongan de “equipamiento de recambio, a efectos de garantizar la continuidad del servicio”, y pongan en funcionamiento “unidades móviles de contingencia que permitan la continuidad del servicio para aquellos sitios que no puedan ser restituidos” (artículo 2).

Que se dispuso también, que los prestadores de comunicaciones móviles tendrán un plazo de 45 días para presentar ante la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) un plan de contingencia de alcance nacional que incluya los requisitos dispuestos en el protocolo de contingencia y sus actualizaciones.

Que se aclara además que los prestadores de comunicaciones móviles “deberán garantizar la accesibilidad al servicio para todos sus usuarios en las zonas afectadas, independientemente del estado de su cuenta”, y que el incumplimiento de las obligaciones previstas “será considerado falta gravísima”, en los términos del artículo 38 del Decreto 1185/90 (artículos 4 y 5).

Que la medida se tomó luego de haberse comprobado que las prestadoras de telefonía fija y móvil no contaban con medidas de acción necesarias para garantizar el funcionamiento del servicio, durante las horas posteriores al temporal que azotó a la ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Plata y su área de influencia.

Que sin embargo, esta obligación de mantener y garantizar esquemas de comunicaciones primarios y alternativos, en situaciones de emergencia se encuentra contemplada en los respectivos pliegos de licitación.

Que la telefonía, tanto fija como móvil es de vital importancia en este tipo de catástrofes, ya que sirven de nexo para la ubicación de personas entre sí, y sobre todo para poder alertar a las autoridades en la búsqueda, asistencia, y contención de ciudadanos en situación de riesgo.

Que las redes móviles constituyen una herramienta fundamental para evitar pérdidas de vidas humanas, daños en infraestructuras y pérdidas económicas, ya sea porque facilitan la preparación de los habitantes para afrontar situaciones de emergencia, o favorecen la disminución de sus efectos, la coordinación de las operaciones.

Que para cualquier clase de contingencias, los medios de comunicación fijos y móviles son el medio más efectivo y expandido en el mundo para todas estas situaciones críticas.

Que por lo tanto es esencial que las comunicaciones sean medios efectivos y útiles para que la población pueda informar su situación, y que las autoridades alerten a la población, brinden atención e identifiquen víctimas.

Que en este orden de ideas, la resolución 1/2013 de la Secretaría de Comunicaciones establece en su artículo 1 que: *“Los prestadores de comunicaciones móviles deberán asegurar el funcionamiento del servicio, incluso en situaciones de emergencia o catástrofe, admitiéndose en este último supuesto, una discontinuidad máxima de UNA (1) hora para restituir la normalidad del servicio. Los prestadores deberán en todos los casos priorizar el acceso a servicios de emergencia en las zonas afectadas”*.

Que la Constitución Nacional en su artículo 42 y la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en su artículo 38, reconocen una serie de derechos a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, asegurando el acceso de los ciudadanos al control y participación de los aspectos regulatorios de los servicios públicos.

Que asimismo se ha establecido como política de Estado, el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, exigiendo a su vez regulación estatal, y vigilancia de su calidad y eficiencia.

Que la intervención de la Defensoría como órgano extra poder, tiene como misión fundamental la defensa de los derechos individuales y colectivos de todos los habitantes de la provincia de Buenos Aires (artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).

Que los convencionales constituyentes han previsto la figura del Defensor del Pueblo, como una forma de consolidar la democracia, robustecer la gobernabilidad, y ser un instrumento de participación de la gente. La función del Defensor del Pueblo, en una verdadera misión de servicio y solidaridad, que goza del atributo de la informalidad, tanto en su actitud frente a las personas que acudan para solicitar la protección de sus derechos, como en la forma no convencional de actuación para dar respuesta a los reclamos planteados.

Que es función de esta Institución, garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes de la Provincia, en el particular, los referidos a las relaciones de consumo con proveedores de servicios, máxime en situaciones de extrema emergencia como las acontecidas el día 2 de abril del corriente donde se hizo indispensable contar con el servicio de telefonía fija y móvil.

Que por los motivos expuestos, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

**Por ello,**

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE  
LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1º: ADHERIR** a Resolución 01/2013 de la Secretaría de Comunicaciones, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, la que en copia se adjunta y forma parte de la presente.

**ARTICULO 2º: RECOMENDAR** a las empresas de telefonía fija y móvil, que una vez implementado el plan de contingencias exigido por la resolución mencionada en el artículo anterior, brinden a los habitantes de la provincia de Buenos Aires una adecuada publicidad del mismo.

**ARTICULO 3º:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION Nº 15/13**