

La Plata, 14 junio 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, la Resolución 15/13 del Defensor del Pueblo, y

CONSIDERANDO

Que se han recibido en esta Defensoría del Pueblo, numerosos reclamos de usuarios, por el mal funcionamiento del servicio de telefonía celular que presta la Empresa Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR) en la zona de influencia de la ciudad de La Plata.

Qué asimismo, los usuarios también han denunciado estas fallas a través de distintos medios de comunicación y a través de las redes sociales en internet.

Que dichos reclamos y consultas se direccionan principalmente a poner de manifiesto la imposibilidad de realizar llamadas, la ejecución de varios intentos para comunicarse y en caso de lograrlo, la dificultad para finalizar correctamente la misma, se cortaban en el medio de la comunicación; dificultad permanente de acceso a Internet y aplicaciones dependientes de transmisión de datos, salvo a través de una conexión WiFi; cobro de cargos no solicitados ni utilizados, los cuales resultan difíciles de anular y de obtener Su reembolso; inconvenientes en el envío y recepción de

mensajes de texto (SMS,,; deficiencias en la atención del servicio *611 "atención al cliente", impidiendo realizar reclamos o consultas, entre otros.

Que respecto a esto último, las denuncias no solo se refieren a la demora habitual en la atención, sino que además de ello, los llamados serían derivados a la página Web de la Empresa, donde no existe la posibilidad de atención personalizada, ni de realizar reclamos para encontrar soluciones inmediatas.

Que por ello, muchos usuarios optaron por publicar sus problemas en la red social denominada "Twitter", donde habrían logrado algún tipo de atención que en general se limitaría a recomendaciones de encender y apagar el dispositivo móvil, el ofrecimiento por mensaje privado, un descuento de \$ 50 o \$ 60 para la próxima factura, o respuestas estandarizadas, del tipo "estamos trabajando para solucionar los problemas en dicha zona", pero que no individualizan un número de reclamo, ni solucionan los problemas puntuales o colectivos.

Que el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles (Resolución Secretaria de Comunicaciones N° 490/97), prevé bajo el título VIII "De los reclamos, Solución de Controversias e Infracciones al Reglamento", que "El prestador está obligado a contar con mecanismos de recepción y atención de reclamos de sus clientes que incluya, en forma gratuita, un número telefónico de atención las veinticuatro (24) horas del día" (artículo 43).

Que también este mismo cuerpo normativo establece que la falta de atención personalizada a se encuentra protegida por su artículo 9, el "DERECHO AL BUEN TRATO., cuando reza "El cliente tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia en todos los medios e instancias del servicio."

Que en este mismo sentido, el artículo 44, establece que: "El reclamo que el cliente realice por facturación, interrupción del servicio, deficiencias en la calidad del mismo, o cualquier otra cuestión relacionada con una prestación, deberá efectuarse ante el prestador por escrito u otro medio fehaciente establecido, y este deberá responderle brindándole información adecuada y veraz, en los siguientes plazos: a) Reclamos por deficiencias o interrupción del servicio, en TRES (3) Días hábiles administrativos. b) Reclamos por facturación, en DIEZ (10) días hábiles administrativos. c) Otros reclamos en QUINCE (15) días hábiles administrativos."

Que el artículo 45 establece que si "el cliente que no hubiera recibido respuesta a su reclamo en los plazos del artículo precedente, o que habiéndose recibido no se encontrara satisfecho podrá presentar reclamo ante la CNC, la que previo traslado al prestador del servicio, resolverá en sede administrativa. Dicha reclamación no será necesaria a los fines de ocurrir por ante los tribunales competentes. "

Que asimismo la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, dispone en el artículo 27°, que "las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar te atención personalizada a los usuarios".

Que en tanto esta norma se refiere a servicios públicos domiciliarios, una adecuada interpretación de la misma permite extender

analógicamente a los casos de telefonía móvil, como los que venimos describiendo.

Que los reclamos de los usuarios, en su mayoría, evidenciaron que los días comprendidos entre el feriado de Semana Santa, los días 28 y 29 de marzo, el feriado puente del 1 de abril, y 2 de abril de 2013 se produjeron las fallas más graves en la prestación del servicio brindado por la Empresa Movistar.

Que en consonancia con lo precedentemente expresado respecto a la deficiente prestación del servicio por parte de la empresa, es dable destacar que puntualmente el día 2 de abril del corriente año, cuando se produjeron grandes inundaciones como consecuencia del temporal que azotó a gran parte de la provincia, particularmente a La Plata, y localidades aledañas, quedó evidenciada una falta de previsión empresarial en este tipo de siniestros.

Que en dichas circunstancias el servicio brindado por la empresa resultaba imprescindible para establecer algún tipo de contacto entre familiares y damnificados, produciendo la incomunicación más momentos de angustia entre los ciudadanos imposibilitados de conocer el paradero de sus familiares y seres queridos.

Que los usuarios recuperaron la posibilidad de comunicarse recién durante el fin de semana siguiente, los días 6 y 7 de abril, pero aún con deficiencias en el servicio, muchas de las cuales se extienden hasta el presente.

Que la Secretaría de Comunicaciones, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, exigió a las compañías telefónicas que den cumplimiento a sus obligaciones legales,

elaborando 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 este organismo adhirió a tal acto administrativo, a través del dictado de la Resolución N° 15/13, donde además se recomendó 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, a fin de efectivizar el derecho de los usuarios a una información adecuada y veraz.

Que el derecho a la información, se encuentra protegido Constitucionalmente en el arto 43 de la Carta Magna, y además por el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, respecto a la obligación del proveedor de brindar " ... al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión. "

Que el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles, también se refiere a esta obligación, en el artículo 41 al regular "el prestador del servicio, deberá brindar una información adecuada y veraz tanto a sus clientes como a la Autoridad de Aplicación ... "

Que para circunstancias como las descritas, ha quedado demostrado que la empresa en cuestión, no cuenta con un protocolo de acción frente a este tipo de emergencias, ni con la infraestructura necesaria para paliar los efectos de las mismas.

Que por ello, rápidamente se anunciaron compensaciones y bonificaciones para la zona afectada, cuya característica es 221, zona principalmente afectada por la inundación y donde se originaron los mayores reclamos.

Que dicha compensación, además de no contar con la suficiente difusión, representa solo una bonificación del 10 % del costo de la próxima factura para los PLANES FULL, y para los demás planes o teléfonos con tarjeta, un "regalo" de 40 minutos "comunidad movistar", y 3000 mensajes multidestino, además, de \$ 30 de recarga para aquél cliente que lo solicite.

Que al recibir las facturas del mes de mayo, muchos usuarios hicieron conocer su descontento por considerar que el descuento realizado no cubría sus expectativas, ni era acorde a las falencias demostradas por el servicio en todo este tiempo.

Que las asociaciones "Consumidores Responsables" y el "Centro de Estudios de Servicios Públicos y Medio Ambiente (CESPMA)", realizaron una extensa presentación ante la delegación plantense de la CNC, en la cual entre otros planteos, manifestaron el rechazo a las bonificaciones otorgadas por la empresa y solicitaron la bonificación de los meses de abril y mayo de 2013, para todos los usuarios, por las fallas constantes que la misma ha tenido en el último tiempo.

Que el Reglamento General del Cliente, expresa en el artículo 27 que "el prestador deberá garantizar la calidad del servicio que exigen las

disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia", lo que, según se ha descrito, en principio, no ocurriría con la empresa mencionada.

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, destacándose el de protección de su salud, seguridad e intereses económicos.

Que asimismo, la incorporación en el texto constitucional en la reforma de 1994 ha establecido como política de Estado el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, exigiendo a su vez una regulación estatal, y el control de su calidad y eficiencia.

Que la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires como órgano autónomo 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.

Que en tal sentido, es cometido de esta Institución garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes de la Provincia, en el particular, las afectaciones que se produzcan en las relaciones de consumo con proveedores de servicios, máxime en situaciones de extrema gravedad, como las acontecidas el día 2 de abril del corriente, en que resultó indispensable contar con el servicio regular de telefonía 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**

ARTÍCULO 1º: SOLICITAR a la Empresa Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR), proceda a bonificar los meses de abril y mayo de 2013, a todos los usuarios de la característica 221, a efectos de compensar la falta de calidad del servicio brindado antes, durante y después del temporal del pasado 2 de abril. Asimismo, compense a los usuarios del sistema prepago, con una recarga de crédito razonable, en atención a los perjuicios ocasionados.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR a la Comisión Nacional de Comunicaciones arbitre los medios necesarios para que la Empresa MOVISTAR, de cumplimiento a sus obligaciones de realizar las inversiones, trabajos técnicos y adecuaciones necesarias para brindar un servicio de calidad, continuo y regular, de acuerdo a los parámetros técnicos de la concesión en todo el ámbito del Partido de La Plata, y su zona de influencia. Asimismo, para que dicho órgano verifique de manera permanente que la citada empresa cumpla con lo solicitado en el artículo 2º.

ARTÍCULO 3º: SOLICITAR a la empresa MOVISTAR, que proceda a dar efectivo cumplimiento a lo normado por los artículos 9, 43 Y 44 del Reglamento de los Usuarios, respecto al buen trato hacia los clientes, y la

atención de reclamos, a efectos de garantizar una autentica atención personalizada (artículo 27, la ley 24240 de Defensa del Consumidor).

ARTÍCULO 4º: CURSAR solicitud de informes a la Empresa MOVISTAR, para que en un plazo de diez (10) días, ponga en conocimiento de este organismo y de la Comisión Nacional de Comunicaciones, cuáles fueron las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Resolución N° 15/13 de esta Defensoría, en consonancia con la Resolución W 1/13 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación.

ARTÍCULO 5º: Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 31/13