

Mar del Plata, 12 de mayo de 2015

Expediente Nro. : 4844

Resolución Nro. : 9/2015

VISTO:

Que por el artículo 77 de la Ley 27.078 se crea como organismo descentralizado y autárquico en el ámbito del PODER EJECUTIVO NACIONAL, la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, como Autoridad de Aplicación de dicha ley, y :

CONSIDERANDO:

Que al presente, la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) es el organismo descentralizado que funciona en el ámbito de la Secretaría de Comunicaciones del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, cuya misión y funciones son la regulación, contralor, fiscalización y verificación de los aspectos vinculados a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, postales y de uso del espectro radioeléctrico, y:

Que la CNC, creada por el Decreto 660/96, fue el resultado de la fusión de dos Organismos preexistentes: la CNT -Comisión Nacional de Telecomunicaciones- y la CNCT -Comisión Nacional de Correos y Telégrafos-, consolidándose así un único ente con competencia de control sobre servicios de comunicaciones.

Que en tal sentido, tal Organismo tiene la facultad de administrar, gestionar, monitorear y controlar los servicios y sistemas de telecomunicaciones entre los que se encuentran los de telefonía, internet, audio texto, satélites, servicios de comunicaciones marítimos y aeronáuticos entre otros, así como intervenir en el cumplimiento de las condiciones, estándares de calidad y demás obligaciones vinculados a la prestación del Servicio Postal Básico Universal, prestadores privados y/u otros servicios que se consideren obligatorios del Correo Oficial.

Que entre sus principales funciones podemos mencionar:

- a) En relación a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y postales, la CNC tiene por función asesorar y tramitar sus reclamos e interceder ante las empresas prestadoras de los servicios mencionados a efectos de dar resolución a sus reclamos.
- b) En relación a los prestadores de servicios de comunicaciones, la CNC controla el cumplimiento de las condiciones, estándares de calidad y demás obligaciones vinculadas a la prestación de los servicios de telecomunicaciones y postales, especialmente aquellos referidos a la

prestación del Servicio Postal Básico Universal y/u otros servicios que se consideren obligatorios del Correo Oficial.

Que por la ya citada Ley N° 27.078 se declara de interés público el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las Telecomunicaciones, y sus recursos asociados, estableciendo y garantizando la completa neutralidad de las redes en todo el ámbito de la República, con el objeto de posibilitar el acceso a los servicios de la información y las comunicaciones sociales y geográficas equitativas, con los más altos parámetros de calidad.

Que, por el artículo 79 de la misma, se estableció que la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES será continuadora a todos los fines de la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS y de la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES organismo descentralizado de la referida Secretaría.

Que en el artículo 84 de la Ley N° 27.078 se establece que la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES será conducida y administrada por un Directorio integrado por 7 miembros.

Que la Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones poseerá plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del derecho público y privado.

Que tendrá su sede principal en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y **deberá establecer al menos una (1) delegación en cada provincia o región de ellas o ciudad, con un mínimo de una (1) delegación en cada localidad de más de quinientos mil (500.000) habitantes.**

Que la telefonía celular lidera en todo el país el número de reclamos y quejas entre los usuarios.

Que Nuestra Constitución Nacional en su artículo 42 garantiza que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Que asimismo señala que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos

Que en el marco de las reformas introducidas por la ley 26.361 a la Ley de Defensa del Consumidor, una de las más relevantes es la incorporación de las nociones de "trato digno" y prácticas abusivas", por medio del nuevo art. 8 bis

sancionado estableciendo de manera amplia la identificación de las prácticas abusivas, que quedó redactado de la siguiente manera: "*Art. 8 bis. Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato dignos y equitativos a los Consumidores y Usuarios- Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias*"

Que la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240 en su artículo 4º se refiere a la Información, señalando que quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

Que según los datos de una encuesta de Raúl Aragón & Asociados del año 2013, el 53,8% de los usuarios está insatisfecho con el servicio de su compañía de móviles,

Que el derecho al trato equitativo y digno es el que tiene todo hombre por su condición de tal, su violación atenta contra componentes de atributos de su humanidad, lo que involucra el respeto a su honor y dignidad, Lo que pretende garantizar un trato digno al consumidor, evitando prácticas comerciales que limiten o nieguen sus derechos.

Que ya en el año 2000 el Honorable Concejo Deliberante sancionó una Comunicación viendo con agrado el emplazamiento en Mar del Plata de una Delegación administrativa de la CNC, que será próximamente reemplazada por la Autoridad Federal mencionada, gestión que no obtuvo los resultados esperados.

Que la complejidad de las temáticas vinculadas a las comunicaciones, así como el alto índice de reclamos y disconformidad de los usuarios, requieren que en una ciudad con las características de Mar del Plata, que recibe anualmente millones de turistas, deba establecerse una delegación de la autoridad nacional de contralor.

**POR ELLO, LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA
MUNICIPALIDAD DE GENERAL PUEYRREDON**

RESUELVE:

Artículo 1º .- Solicitar a las autoridades pertinentes, que dispongan la apertura de una delegación de la Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creada por ley nacional 27.078, continuadora de la Secretaría

de Comunicaciones y de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), en la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredon, Provincia de Buenos Aires.

Artículo 2º .- Remitir al Defensor del Pueblo de la Nación en virtud de sus facultades establecidas en el artículo 86 de la Constitución Nacional, viendo con agrado que evalúe la intervención que estime corresponder.

Artículo 3º .- Recomendar al señor Intendente Municipal que impulse las gestiones en igual sentido.

Artículo 4º .- Remitir a la Comisión Nacional de Comunicaciones, al Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, al señor Intendente Municipal y al Honorable Concejo Deliberante.