



Provincia de Buenos Aires  
Honorable Cámara de Diputados

Ref. Proyecto de Declaración solicitando que la CNC intervenga para solucionar las deficiencias en el servicio de telefonía celular

**LA H. CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**DECLARA**

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo se dirija a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) con el objetivo de que intervenga -a través de acciones concretas- para dar una pronta solución ante las deficiencias en el funcionamiento del servicio de telefonía celular.

Esc. RICARDO LISSALDE  
Presidente  
Bloque Alternativa Peronista  
H. Cámara de Diputados Pcia. de Bs. As.



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*



## FUNDAMENTOS

El uso de la telefonía celular se ha convertido en una herramienta de la vida cotidiana y laboral de los argentinos y tiene un uso cada vez más intenso. En abril, se registraron 6,9 millones de llamadas, - 20,3 % más que en igual mes de 2011- y se enviaron 9,7 millones de mensajes de texto.

En nuestro país, esta prestación es brindada por las empresas Movistar (Telefónica Móviles Argentina S.A.), Telecom Personal S.A. y Claro (AMX Argentina S.A.). En el 2005 había poco más de 22 millones de líneas, mientras que en el 2011 la cifra se elevó a los casi 58 millones de usuarios, es decir que en 6 años aumentó la cantidad de líneas en un 160%.

Este incremento no fue acompañado de un aumento en la calidad de servicio ni en inversiones para hacer frente a la explosión del mercado, que se ve reflejado en la mala calidad. La Red está al máximo de su capacidad y, por razones incomprensibles, el espectro de banda no se modifica desde 1999.

A raíz de ello, son ya moneda corriente en los organismos de Defensa del Consumidor las quejas por el mal funcionamiento del servicio de telefonía celular y encabezan las listas de mayores reclamos.

Los usuarios, cansados del deficiente sistema, organizan "apagones" a través de las redes sociales a manera de reclamo y como forma de evidenciar el mal servicio, pero poco se sabe de prontas soluciones. Aún así, los organismos recomiendan seguir haciendo las denuncias porque aseguran que por cada una hecha, hay 35 consumidores que no la realiza.

La caída del sistema; la falta de señal; el desvío de llamadas al contestador sin que suene el aparato; el corte repentino durante una comunicación; demoras en la baja de una línea; recepción de facturas de una línea dada de baja; cambios de plan no autorizados; cortes de servicio sin razón aparente; facturación de consumos que el usuario no ha efectuado e inconvenientes en los servicios de Internet son algunos de los desperfectos denunciados por los usuarios.

Para mencionar hechos concretos, podemos señalar los siguientes:



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*



- El 2 de abril de 2012, en una presunta acción de sabotaje realizada por un ex empleado, la compañía Movistar dejó sin la prestación a 18 millones de clientes. La empresa fue multada en 6,75 millones de pesos por la CNC y obligada a resarcir con un crédito de 10 pesos a cada uno de los afectados.
- El 9 de mayo de 2012, un corte de casi cuatro horas en la red móvil de la ciudad de Buenos Aires y localidades del conurbano afectó a la empresa Claro. La multa fue de 586.250 pesos, y un resarcimiento de 10 pesos a cada cliente.
- La lista se completa con la empresa Personal, que el 12 de junio 2012 tuvo el servicio interrumpido varias horas por el corte de la red de fibra óptica, negligencia producida por una empresa que realizaba trabajos en la traza de la autopista Panamericana.

Los organismos de Defensa del Consumidor explican que la desatención de las empresas ante estos problemas se debe a que Argentina es el único país de Latinoamérica que no tiene una ley regulatoria de la telefonía celular, aunque sea el país que más líneas por habitante posee (más de una por persona).

Por otro lado, la telefonía móvil no ha sido declarada servicio público por el Congreso de la Nación, siendo solo un contrato privado, mientras que la telefonía fija, con 9 millones de líneas, sí lo es. El ser declarado servicio público le permite al Estado intervenir directamente en su regulación.

Quienes defienden los intereses de los ciudadanos aseguran que existe un vacío legal que les permite a las compañías telefónicas no mejorar la conectividad, cobrar las llamadas por redondeo de minuto, no llevar un registro de quienes son los titulares de los chips, hechos que también afectan en la seguridad.

Es la CNC debe controlar y exigir un servicio de calidad, siendo su objetivo principal de creación, administrar, gestionar, monitorear y controlar los servicios y sistemas de telecomunicaciones, plasmado en el decreto 1185/90 que le dio origen. Por otro lado, se viola el artículo 42 de la Constitución Nacional, que contempla que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a la protección de intereses económicos.



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*



Es importante señalar también que el mal servicio prestado por las compañías telefónicas afecta también al turismo. La Cámara de Turismo de Salta, conjuntamente con la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, realizaron dos reuniones para tratar el tema y la última involucró a las tres empresas de telefonía móvil, la CNC y distintos organismos estatales de turismo.

De allí surgió un documento donde quedaron asentados los problemas existentes en el servicio de telefonía e internet que servirá para controlar los avances.

Por su parte, las empresas de telefonía móvil junto con la CNC se comprometieron a confeccionar un mapa de conectividad en la cual se puedan delimitar cuáles son las antenas colocadas por empresa, su alcance y cuáles son los lugares cuya conectividad no existe.

Ya no se trata de que todos los meses las entidades que defienden a los consumidores coloquen en el tope del ranking a las quejas por el mal funcionamiento de los teléfonos celulares. Se requiere exigir las inversiones que demandan las concesiones de las bandas del espectro radioeléctrico y que el Estado habilite los nuevos canales para mejorar las prestaciones.

Además, que exista a nivel nacional una legislación concreta que regule el funcionamiento y exija las inversiones mínimas que requiere un servicio público, empezando por considerar a éste como tal.

Por lo expuesto, agradezco a los señores diputados la aprobación del presente proyecto.

Esc. RICARDO LISSALDE  
Presidente  
Bloque Alternativa Peronista  
H. Cámara de Diputados Pcia. de Bs. As.