

La Plata, 28 de diciembre de 2023

VISTO, las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834 y sus modificatorias, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, el expediente N° 145181/23, y

CONSIDERANDO

Que son de público conocimiento los acontecimientos sucedidos el día sábado 16 de diciembre de 2023, cuando un temporal de lluvia y viento sin precedentes azotó al interior de la Provincia de Buenos Aires y el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), provocando numerosos daños materiales.

Que específicamente, ha sido la ciudad de Bahía Blanca y distritos aledaños los que han sufrido las peores consecuencias, registrándose la muerte de al menos trece personas, ocurrida al derrumbarse el techo del club Bahiense del Norte, mientras transcurría un festival de patín.

Que además de las pérdidas humanas, se verificaron innumerables pérdidas materiales provocadas por el temporal, entre las que se pueden mencionar bienes de uso personal y familiar, viviendas, automotores, mercadería en establecimientos comerciales y diversos mobiliarios, entre otros.

Que en ese contexto, el suministro de los servicios públicos también sufrió serias consecuencias a causa del fenómeno antes descrito, el cual se ha evidenciado sobre todo en la falta de luz, agua y servicios de telecomunicación, en la mayoría de los hogares afectados.

Que si bien debe destacarse el esfuerzo realizado por las empresas prestadoras de servicios públicos esenciales, a fin de lograr la normalización y pronto restablecimiento de los mismos, aún existen zonas a las que no se les ha reestablecido el servicio eléctrico.

Que sin perjuicio de ello, en algunas zonas que se ha reestablecido el servicio de electricidad, muchos ciudadanos se encuentran sin servicio de internet y televisión por cable o satelital.

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, establece que: “el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.”

Que en virtud del mencionado mandato constitucional, la Ley 13.834 también otorga facultades específicas al Defensor del Pueblo, para entender y supervisar la eficacia de los servicios públicos.

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Que la Constitución Nacional en su artículo 42, reconoce 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 este mismo artículo, ha establecido como política de Estado, el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, aun cuando se trate de servicios públicos privatizados, exigiendo a su vez regulación estatal, y vigilancia de su calidad y eficiencia.

Que dicha norma, encuentra su correlato en el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que expresa: “Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz...”.

Que en tal dirección, la doctrina entiende como servicio público “...a toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal”. (Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo” Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. T. II Pág. 55).

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 como usuarios de servicios públicos, máxime en situaciones de extrema emergencia como las acontecidas recientemente.

Que asimismo, teniendo en cuenta las adversas consecuencias personales y cuantiosas pérdidas materiales, y como un gesto de compensación por la falta del servicio y solidaridad hacia los ciudadanos afectados, es que este Organismo considera necesario que las empresas BVNet, Personal Flow, Fibertel y Eternet prestadoras de internet, concesionarias en la ciudad de Bahía Blanca y zonas aledañas, arbitren las medidas necesarias a fin de implementar exenciones al pago del servicio por tres meses, a fin de paliar la situación económica todos los usuarios de Bahía Blanca y zonas aledañas afectadas.

Que debido a los hechos expuestos, deviene necesario dictar el presente acto administrativo en protección de los derechos e intereses de los usuarios bonaerenses, por encontrarse la problemática en análisis dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo (art. 27 de la Ley 13.834).

Por ello,

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

ARTICULO 1º: RECOMENDAR a las empresas BVNet, Personal Flow (Fibertel) y Eternet prestadoras de internet, para que arbitren las medidas necesarias a fin de eximir del pago por el término de tres meses a todos los usuarios de la ciudad de Bahía Blanca y zonas aledañas que resultaron afectadas por el temporal ocurrido el día 16 de diciembre de 2023, con el objeto de paliar las graves consecuencias personales y económicas que han sufrido.

ARTICULO 2º: Registrar, comunicar, notificar. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 6/23.-

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires