



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA



BUENOS AIERS, - 1 AGO 2013

VISTO: La Actuación N° 3567/11, caratulada: " Q. R. H  
sobre Solicitud de tarifas diferenciales en servicios de comunicación para  
personas con discapacidad", y

CONSIDERANDO

Que el Q. R. H invoca la CONVENCIÓN SOBRE LOS  
DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, en cuanto a sus  
propósitos de promoción, protección y reaseguro del goce de los derechos  
humanos de las personas con discapacidad; el artículo 3° referido a la  
participación, inclusión e igualdad de oportunidades; el artículo 4° que pauta las  
obligaciones de los Estados Parte y los artículos 9° y 21° sobre accesibilidad y  
comunicación accesible para personas con discapacidad.

Que, luego de esa reseña, el interesado, por sí, y como concurrente  
a ASAC (Asociación Civil sin Fines de Lucro y Ayuda al Ciego), solicita la  
intervención de esta DEFENSORIA para que los organismos competentes,  
arbitren los medios, para que se aplique una tarifa social sobre la telefonía fija y  
móvil, televisión por cable e internet para personas con discapacidad,  
contribuyendo con ello, a la accesibilidad e igualdad de oportunidades.

Que, de la presentación del interesado se corre traslado a la  
COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD (CONADIS) y se le solicita que emita opinión de acuerdo a  
su misión y facultades.

Que, mediante Nota CNAIPD N° 183.564/11, la CONADIS se  
expresa favorablemente. Dice, "...recordamos que la Convención sobre los

*derechos para las personas con discapacidad ratificada por la República  
Argentina por Ley N° 26378, en su artículo 28 (...) dispone que los Estados Parte  
reconocen el derecho de las personas con discapacidad a un nivel de vida  
adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye la mejora continua de sus  
condiciones de vida, y las medidas pertinentes para salvaguardar y promover el  
ejercicio de este derecho sin discriminación por motivos de discapacidad, como  
así también asegurar el acceso en condiciones de igualdad de las personas con  
discapacidad a servicios, dispositivos y asistencia de otra índole adecuados a  
precios asequibles para atender las necesidades relacionadas con su  
discapacidad."*

Que, con idéntica finalidad, alude al artículo 30 referido al derecho  
de las personas con discapacidad a participar de la vida cultural, para lo cual los



2

DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

Estados suscriptores deben asegurar el acceso al material cultural en formatos accesibles y a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades, también en formatos accesibles.

Que, oportunamente Q. R. H. comunica que por intermedio de la CONADIS, inició un expediente en la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, el que lleva el número S-0374870/2011 y trata el tema en cuestión.

Que, entonces, se solicita a esta última, que informe el estado de trámite del expediente y avance de las gestiones realizadas en favor del pedido de tarifa social formulado por Q. R. H.

Que, la SECRETARÍA en el mes de agosto de 2012 responde: "...no hay previsión expresa en la estructura general de tarifas (...) y que los servicios de comunicaciones móviles y de internet se prestan en competencia." Ahora bien, "...sin perjuicio de ello, se realizarán las gestiones pertinentes ante las Cámaras

*que nuclean a los prestadores del sector, para analizar la factibilidad de atender a la situación planteada."*

Que, luego de un tiempo prudencial a la espera de que se hubieren llevado a cabo gestiones ante organismos, cámaras del sector y asociaciones de la sociedad civil, en el mes de octubre de 2012, se vuelve a hacer la consulta a la SECRETARIA. El 13 de noviembre contesta lo siguiente: "...cabe señalar que la Secretaría a mi cargo se encuentra realizando gestiones con distintos organismos, asociaciones y empresas a los efectos de analizar conjuntamente la temática planteada."

Que, a falta de nuevas respuestas que indiquen actividad, se tomó vista del expediente iniciado por el interesado. Surge del mismo una suerte de acta sin firmas, que enuncia que el 27 de noviembre de 2012 se habrían convocado a las empresas Telefónica y Telecom, a la CONADIS, SECOM/PSI y PSI (Programa Nacional para la Sociedad de la Información). Y, según revela la nota de reunión, se "...realizó un intercambio informal de las perspectivas de trabajo para explorar en forma conjunta las potencialidades de consensuar propuestas que faciliten el acceso de las tecnologías (en especial las TIC) a los colectivos de personas con discapacidad".

Que, continúa, "...se estableció la transversalidad del enfoque del acceso para las personas con discapacidad, que incluye desde la segmentación de los servicios en sí de las empresas hasta las plataformas de comunicación con los usuarios/consumidores (por ejemplo la accesibilidad web entre otros), siendo el aspecto económico sólo una de las variables y no siempre el más relevante



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION

REPUBLICA ARGENTINA

(p/ej: planes para público en general que no cubren las necesidades de ciertos colectivos)".

Que, finalmente, concluye con la descripción de líneas en las que proyectan avanzar: "...Describir la oferta existente específica para los colectivos discapacitados en telefonía básica, móvil e internet; establecer la demanda potencial de los consumidores con discapacidad; analizar las coincidencias entre oferta y demanda y proponer alternativas para las necesidades no cubiertas; extender la invitación a participar a otras empresas de los grupos vinculadas a telefonía móvil e internet..."

Que, a posteriori de ello, el expediente no contiene documento que acredite la realización de actividades que indiquen el impulso o continuidad de trabajo, los avances, por organismo o en conjunto, en alguna de las líneas fijadas; no obstante, cabe resaltar que la "nota de reunión" no está avalada con la firma de ninguno de los funcionarios mencionados, por lo que no es posible aseverar su entidad y tampoco la certeza de su contenido.

Que, de todas maneras, corresponde expresarse en favor de lo que persigue el ciudadano y la propia CONADIS, esto es, la pertinencia del pedido de una tarifa social; sin perjuicio de lo que surge del expediente en el sentido que: "...el aspecto económico (es) sólo una de las variables y no siempre el más relevante, es conveniente pensar en la importancia del concepto de tarifa social aplicado a las necesidades de las personas con discapacidad.

Que, hablar de una tarifa social con precios asequibles, es referirnos a un precio diferencial para sectores o colectivos económicamente vulnerados. Se trata de un instrumento de política social que permite a las personas con discapacidad, ejercer sus derechos sin obstáculos, asegurarles el acceso en condiciones de igualdad a servicios, dispositivos y asistencia, para atender las necesidades relacionadas con su discapacidad y cumplir con el postulado de equiparación de oportunidades.

Que, en este orden de cosas, los Artículos 9º, 28º y 30º de la "CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD", Ley Nº 26.378, disponen: "A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales..." (Artículo 9º).

01



DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA NACION  
REPUBLICA ARGENTINA

FOLIO N°  
4

Que, tienen derecho "...a un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a la mejora continua de sus condiciones de vida, y adoptarán las medidas pertinentes para salvaguardar y promover el ejercicio de este derecho sin discriminación por motivos de discapacidad..." (Artículo 28); y "...a participar en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte (...) en igualdad de condiciones con las demás..." para lo cual "...adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad: a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles; b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles..." (Artículo 30).

Que, la presente se dicta de conformidad con lo establecido por los Arts.13º, párrafo primero, y 28º de la ley N° 24.284, modificada por la Ley N° 24.379.

Por ello,

EL ADJUNTO I  
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN  
RESUELVE:

ARTICULO 1º - RECOMENDAR a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES a gestionar y procurar la aplicación de una tarifa social sobre la telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a esos servicios en condiciones de igualdad.

ARTICULO 2º-. COMUNICAR la presente a la COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD y a la COMISION DE DISCAPACIDAD DE LA CAMARA DE DIPUTADOS de la NACION para su conocimiento y debida intervención.

ARTICULO º - Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN D.P. N° 00056 / 13

ANSELMO SELLA  
ADJUNTO A CARGO DEL  
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN