



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

La prestación del servicio telefónico en la Región Sur de nuestra Provincia sigue siendo un tema recurrente en la zona mencionada. Concretamente la calidad de aquel está por debajo de las condiciones que pueden llevar a caracterizarlo como eficiente; por el contrario la imposibilidad de entablar comunicaciones en telefonía móvil es un ejemplo cabal de lo que nos referimos.

Haciendo historia y situándonos en la raíz de la cuestión, en el año 1989, en la entonces Presidencia del doctor Menem, dentro de las reformas introducidas por ese gobierno, producto del advenimiento del modelo neoliberal a nuestro país, se decidió privatizar el Servicio Básico Telefónico Nacional. A través del decreto 731/89 y su modificatorio 59/90 se desreguló el servicio de telecomunicaciones aboliendo la empresa estatal E.N.Tel. En aquella oportunidad el objetivo era "iniciar el camino hacia la desmonopolización y desregulación del servicio de telecomunicaciones para hacerlo más eficiente en beneficio de los usuarios".

Con el decreto 60/90 se creó la Sociedad Licenciataria Norte S.A. y la Sociedad Licenciataria Sur S.A, estableciéndose de este modo dos sociedades anónimas a las que se les otorgaría licencia y dividiendo al país en dos regiones para la prestación de los servicios básicos telefónicos por parte de estas dos Licenciatarias. Posteriormente, y a través del decreto 62/90, se llamó a Concurso Público Internacional para la Privatización de la prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones. Los ganadores fueron Telefónica junto con Techint y el Citicorp para la zona sur y Bell Atlantic para la zona norte. Como ésta última tuvo problemas para comprar los papeles de la deuda, desistió de presentarse. Así el área quedó para el tercer oferente: la italiana Stet y Cable et Radio (hoy Telecom, consorcio también integrado por el Banco JP Morgan y Perez Companc).

Actualmente, tal lo referido ut-supra, el servicio telefónico en algunas regiones de nuestro país y específicamente en la Región Sur de la Provincia de Río Negro, difiere del aquel objetivo planteado arriba y nos encontramos con un servicio deficiente que carece de calidad y que no cumple con la función primordial de comunicar a los habitantes de una región o localidad.

La legislación vigente establece requisitos que deben reunir las empresas prestatarias para un correcto suministro del servicio. Para el caso que nos compete en el ámbito gubernamental nacional, la Comisión Nacional de



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

Comunicaciones (CNC), creada por el decreto 660/96, funciona como organismo descentralizado de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación y es quien debe controlar y regular el servicio telefónico, destacándose entre sus objetivos, el de "ejercer el poder de policía del espectro radioeléctrico, de las telecomunicaciones y de los servicios postales, aplicando y controlando el cumplimiento efectivo de la normativa vigente en la materia".

Asimismo sus dependencias como la Gerencia de Control, el Centro de Atención al Usuario y el Área de Reclamos y Atención al Cliente tienen la misión y la función de: Auditar y verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas, económicas, financieras y de calidad establecidas para la prestación de servicios de telecomunicaciones; controlar que las redes de telecomunicaciones funcionen en conformidad con las normas de calidad y compatibilidad técnica establecidas; analizar el comportamiento técnico-operativo de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a efectos de alcanzar un nivel de calidad satisfactorio; revisar el cumplimiento de calidad de servicio y de los planes anuales de obras; receptar, detectar y proponer soluciones a las deficiencias en la prestación de los servicios y mediar en los conflictos entre clientes y prestadores de telecomunicaciones; perfeccionar los mecanismos para efectuar los reclamos y hacer efectivos los derechos de los clientes; y detectar y solucionar las deficiencias en la prestación, entre otras.

Dichas potestades deben servir a que los usuarios puedan contar con una herramienta estatal que vele por sus derechos. La C.N.C cuenta con un Centro de Atención al Usuario, pero para llegar a él se debe previamente reclamar ante la empresa licenciataria que le presta el servicio, de conformidad con lo establecido por la normativa vigente.

Actualmente en la Región Sur nos encontramos con que el servicio telefónico es deficiente producto de la falta de inversión, mantenimiento y atención a los clientes, lo que ha generado airadas quejas de usuarios de teléfonos fijos y móviles. Los usuarios se quejan manifestando que "acá pagamos las mismas tarifas que en otras ciudades pero no tenemos los mismos servicios. Además, a medida que pasa el tiempo, en vez de mejorar empeora". Las fallas en las comunicaciones son constantes y cuando logran establecerse los teléfonos figuran como apagados o fuera de área, cuando la realidad indica lo contrario, esto en materia de celulares.

La situación descripta corresponde a la localidad de Ingeniero Jacobacci. En ésta existen alrededor de 800 usuarios de teléfonos fijos y el servicio también es calificado como "muy malo". Por ejemplo, la empresa tiene un



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

solo técnico para atender la ciudad y otros parajes y pueblos de la región. Al no haber una oficina comercial -fue cerrada pocos meses después de que la empresa se privatizara- los usuarios deben viajar 200 kilómetros hasta Bariloche o 400 a General Roca para pagar facturas vencidas o realizar cualquier trámite personal. Las comunicaciones tienen interferencias de todo tipo. Las líneas quedan fuera de servicio en forma periódica y las reparaciones han registrado demoras de entre una semana y diez días.

El tema del funcionamiento de los teléfonos ha sido objeto de análisis de esta Legislatura Provincial. Mediante la comunicación n° 89/04 ese cuerpo parlamentario solicitó expresamente a la Comisión Nacional de Comunicaciones "interceda ante Telefónica de Argentina a fin de arbitrar las medidas necesarias tendientes a actuar con la mayor celeridad ante los problemas existentes en las líneas telefónicas de la localidad de Ingeniero Jacobacci (Río Negro) y zona de influencia".

Asimismo, y luego de aprobada la comunicación aludida, los usuarios de telefonía fija y celular, comenzaron una campaña de recolección de firmas, que se extendió por toda la Región Sur de Río Negro, apuntando a que Telefónica conociera de parte de sus propios clientes, el descontento por la deficiente calidad del servicio.

Esta iniciativa no hace mas que plasmar un reclamo genuino de los usuarios, reconocido legalmente en la legislación vigente en materia de comunicaciones (decreto 1296/96, Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y concordantes), en las que se establecen las obligaciones por parte de las empresas prestatarias del servicio telefónico tanto a lo referido a inversiones como a la calidad de la prestación y la atención a los usuarios.

Además desde la óptica de los derechos que poseen todos los consumidores, reconocidos a escala constitucional, reglamentados por la ley 24.240 y en nuestra provincia por su par 2817, los ámbitos encargados de la tutela de aquellos deben interceder y actuar a fin de elevar la opinión y el descontento de los usuarios que ven avasallados sus derechos y sienten menoscabados sus intereses ante la contratación de un servicio que se ofrece en condiciones deficientes, por lo que los lleva a elevar su voz, máxime si esa contratación es a título oneroso de los clientes.

Por ello.

**AUTOR:** Carlos Daniel Toro



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

## **LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

### **COMUNICA**

**Artículo 1°.-** Al Poder Ejecutivo Nacional, Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C) que vería con agrado encamine las acciones necesarias tendientes a atender el reclamo de los usuarios de telefonía fija y celular de la Región Sur de la Provincia de Río Negro, comprendida por las localidades de Comallo, Ingeniero Jacobacci, Maquinchao, Los Menucos, Sierra Colorada y Ramos Mexía, cuyas planillas se adjuntan como anexo a la presente.

**Artículo 2°.-** Al Poder Ejecutivo Nacional, Subsecretaría de Defensa al Consumidor que vería con agrado recepcione el reclamo planteado por los usuarios de telefonía fija y móvil de la Región Sur de la Provincia de Río Negro, cuyas planillas forman parte del anexo a la presente e interceda ante el órgano regulador de telecomunicaciones (Comisión Nacional de Comunicaciones) ante la deficiente prestación del servicio telefónico en la zona de referencia.

**Artículo 3°.-** Al Poder Ejecutivo Provincial, Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos -Dirección de Comercio Interior- que vería con agrado recepcione y eleve ante quien corresponda, las planillas que forman parte del anexo a la presente, referidas al reclamo de los usuarios de telefonía de la Región Sur de la Provincia.

**Artículo 4°.-** De forma.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

La prestación del servicio telefónico en la Región Sur de nuestra Provincia sigue siendo un tema recurrente en la zona mencionada. Concretamente la calidad de aquel está por debajo de las condiciones que pueden llevar a caracterizarlo como eficiente; por el contrario la imposibilidad de entablar comunicaciones en telefonía móvil es un ejemplo cabal de lo que nos referimos.

Haciendo historia y situándonos en la raíz de la cuestión, en el año 1989, en la entonces Presidencia del Dr. Menem, dentro de las reformas introducidas por ese gobierno, producto del advenimiento del modelo neoliberal a nuestro país, se decidió privatizar el Servicio Básico Telefónico Nacional. A través del Decreto 731/89 y su modificatorio 59/90 se desreguló el servicio de telecomunicaciones aboliendo la empresa estatal E.N.Tel. En aquella oportunidad el objetivo era "iniciar el camino hacia la desmonopolización y desregulación del servicio de telecomunicaciones para hacerlo más eficiente en beneficio de los usuarios".

Con el Decreto 60/90 se creó la Sociedad Licenciataria Norte S.A. y la Sociedad Licenciataria Sur S.A, estableciéndose de este modo dos sociedades anónimas a las que se les otorgaría licencia, y dividiendo al país en dos regiones para la prestación de los servicios básicos telefónicos por parte de estas dos Licenciatarias. Posteriormente, y a través del Decreto 62/90, se llamó a Concurso Público Internacional para la Privatización de la prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones. Los ganadores fueron Telefónica junto con Techint y el Citicorp para la zona sur, y Bell Atlantic para la zona norte. Como ésta última tuvo problemas para comprar los papeles de la deuda, desistió de presentarse. Así el área quedó para el tercer oferente: la italiana Stet y Cable et Radio (hoy Telecom, consorcio también integrado por el Banco JP Morgan y Perez Companc).

Actualmente, tal lo referido *ut-supra*, el servicio telefónico en algunas regiones de nuestro país y específicamente en la Región Sur de la Provincia de Río Negro, difiere del aquel objetivo planteado arriba y nos encontramos con un servicio deficiente que carece de calidad y que no cumple con la función primordial de comunicar a los habitantes de una región o localidad.

La legislación vigente establece requisitos que deben reunir las empresas prestatarias para un correcto suministro del servicio. Para el caso que nos compete



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

en el ámbito gubernamental nacional, la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), creada por el Decreto 660/96, funciona como organismo descentralizado de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación y es quien debe controlar y regular el servicio telefónico, destacándose entre sus objetivos, el de "ejercer el poder de policía del espectro radioeléctrico, de las telecomunicaciones y de los servicios postales, aplicando y controlando el cumplimiento efectivo de la normativa vigente en la materia".

Asimismo sus dependencias como la Gerencia de Control, el Centro de Atención al Usuario y el Área de Reclamos y Atención al Cliente tienen la misión y la función de: Auditar y verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas, económicas, financieras y de calidad establecidas para la prestación de servicios de telecomunicaciones; controlar que las redes de telecomunicaciones funcionen en conformidad con las normas de calidad y compatibilidad técnica establecidas; analizar el comportamiento técnico - operativo de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a efectos de alcanzar un nivel de calidad satisfactorio; revisar el cumplimiento de calidad de servicio y de los planes anuales de obras; receptar, detectar y proponer soluciones a las deficiencias en la prestación de los servicios y mediar en los conflictos entre clientes y prestadores de telecomunicaciones; perfeccionar los mecanismos para efectuar los reclamos y hacer efectivos los derechos de los clientes; y detectar y solucionar las deficiencias en la prestación, entre otras.

Dichas potestades deben servir a que los usuarios puedan contar con una herramienta estatal que vele por sus derechos. La C.N.C cuenta con un Centro de Atención al Usuario, pero para llegar a él se debe previamente reclamar ante la empresa licenciataria que le presta el servicio, de conformidad con lo establecido por la normativa vigente.

Actualmente en la Región Sur nos encontramos con que el servicio telefónico es deficiente producto de la falta de inversión, mantenimiento y atención a los clientes, lo que ha generado airadas quejas de usuarios de teléfonos fijos y móviles. Los usuarios se quejan manifestando que "acá pagamos las mismas tarifas que en otras ciudades pero no tenemos los mismos servicios. Además, a medida que pasa el tiempo, en vez de mejorar empeora". Las fallas en las comunicaciones son constantes y cuando logran establecerse los teléfonos figuran como apagados o fuera de área, cuando la realidad indica lo contrario, esto en materia de celulares.

La situación descripta corresponde a la localidad de Ing. Jacobacci. En ésta existen alrededor de 800 usuarios de teléfonos fijos y el servicio también es



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

calificado como "muy malo". Por ejemplo, la empresa tiene un solo técnico para atender la ciudad y otros parajes y pueblos de la región. Al no haber una oficina comercial -fue cerrada pocos meses después de que la empresa se privatizara- los usuarios deben viajar 200 kilómetros hasta Bariloche o 400 a General Roca para pagar facturas vencidas o realizar cualquier trámite personal. Las comunicaciones tienen interferencias de todo tipo. Las líneas quedan fuera de servicio en forma periódica y las reparaciones han registrado demoras de entre una semana y diez días.

El tema del funcionamiento de los teléfonos ha sido objeto de análisis de esta Legislatura Provincial. Mediante la comunicación N° 89/04 ese cuerpo parlamentario solicitó expresamente a la Comisión Nacional de Comunicaciones "interceda ante Telefónica de Argentina a fin de arbitrar las medidas necesarias tendientes a actuar con la mayor celeridad ante los problemas existentes en las líneas telefónicas de la localidad de Ingeniero Jacobacci (Río Negro) y zona de influencia".

Asimismo, y luego de aprobada la comunicación aludida, los usuarios de telefonía fija y celular, comenzaron una campaña de recolección de firmas, que se extendió por toda la Región Sur de Río Negro, apuntando a que Telefónica conociera de parte de sus propios clientes, el descontento por la deficiente calidad del servicio.

Esta iniciativa no hace mas que plasmar un reclamo genuino de los usuarios, reconocido legalmente en la legislación vigente en materia de comunicaciones (Decreto 1296/96, Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico y concordantes), en las que se establecen las obligaciones por parte de las empresas prestatarias del servicio telefónico tanto a lo referido a inversiones como a la calidad de la prestación y la atención a los usuarios.

Además desde la óptica de los derechos que poseen todos los consumidores, reconocidos a escala constitucional, reglamentados por la ley 24.240 y en nuestra provincia por su par 2817, los ámbitos encargados de la tutela de aquellos deben interceder y actuar a fin de elevar la opinión y el descontento de los usuarios que ven avasallados sus derechos y sienten menoscabados sus intereses ante la contratación de un servicio que se ofrece en condiciones deficientes, por lo que los lleva a elevar su voz, máxime si esa contratación es a título oneroso de los clientes.

Por ello:

**Autor:** Carlos Daniel Toro.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

**C O M U N I C A**

**Artículo 1°.-** Al Poder Ejecutivo Nacional - Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C) - que vería con agrado encamine las acciones necesarias tendientes a atender el reclamo de los usuarios de telefonía fija y celular de la Región Sur de la Provincia de Río Negro, comprendida por las localidades de Comallo, Ingeniero Jacobacci, Maquinchao, Los Menucos, Sierra Colorada y Ramos Mexía, cuyas planillas se adjuntan como anexo a la presente.

**Artículo 2°.-** Al Poder Ejecutivo Nacional - Subsecretaría de Defensa al Consumidor - que vería con agrado recepcione el reclamo planteado por los usuarios de telefonía fija y móvil de la Región Sur de la Provincia de Río Negro, cuyas planillas forman parte del anexo a la presente, e interceda ante el órgano regulador de telecomunicaciones (Comisión Nacional de Comunicaciones) ante la deficiente prestación del servicio telefónico en la zona de referencia.

**Artículo 3°.-** Al Poder Ejecutivo Provincial, Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos - Dirección de Comercio Interior - que vería con agrado recepcione y eleve ante quien corresponda, las planillas que forman parte del anexo a la presente, referidas al reclamo de los usuarios de telefonía de la Región Sur de la Provincia.

**Artículo 4°.-** De forma