



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

Etimológicamente la palabra servicio significa "acción y efecto de servir". Trasladándonos a la esfera de los servicios públicos en el mismo sentido encontramos que es "organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público". Precisamente en este aspecto es que día a día nos encontramos ante prestaciones deficientes que causan el descontento de los consumidores y a las que el Estado debe realizarles un seguimiento para asegurar las condiciones satisfactorias de aquella.

La Legislación nacional, concretamente nuestra Carta Magna en su reforma del año 1994, incluyó un artículo en el cual se contempla expresamente los derechos de los consumidores, postulando 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 las condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y d usuarios (...)".

Paralelamente la Constitución Provincial en su artículo 30 nos dice que, "el Estado reconoce a los consumidores el derecho a organizarse en defensa de sus legítimos intereses. Promueve la correcta información y educación de aquellos, protegiéndolos contra todo acto de deslealtad comercial; vela por la salubridad y calidad de los productos que se expenden".

Siguiendo la pirámide jurídica la ley nacional 24.240 de Protección al Consumidor tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios, entendiéndose a éstos como aquellas personas que contratan a título oneroso para su consumo la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios y la adquisición de inmuebles; obliga a proveedores de esos servicios al cumplimiento de la ley. Específicamente a quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, modalidades, reservas, etcétera, conforme a los cuales hayan sido ofrecidos (artículos 1º, 2º y 19). Asimismo nuestra legislación adopta similares términos a través de la ley 2817.

Referido a la normativa nacional de transporte público, el decreto 1388/96 del Poder Ejecutivo



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

fija como uno de los objetivos de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, la protección de los derechos de los usuarios, y en virtud de ello dicho organismo en la resolución 823/98 estableció la recepción de reclamos a través de los Centros de Atención Telefónica.

En la actualidad los usuarios de servicios públicos, especialmente los de transporte, se enfrentan a situaciones en las que la prestación del mismo es deficiente, producto de los problemas en las unidades, horarios que no son respetados, tarifas a costos excesivos, unidades en las que la falta de confort es una constante, incomodidad al viajar por falta de asientos o de micros que sirvan de refuerzos, etcétera.

Ante esta realidad es necesario generar herramientas que le permitan a los usuarios de estos servicios manifestar sus reclamos, consultas, denuncias ante irregularidades en la prestación y todo otro tipo de comunicación relacionada con la materia.

En la esfera provincial existen organismos con un servicio telefónico destinados a la población a los efectos enunciados arriba; como el I.Pro.S.S, los hospitales para la reserva de turnos, el E.P.R.E entre otros. Dicho servicio posee la denominación de 0-800, lo que significa que aquélla persona que desee comunicarse con esos ámbitos lo puede hacer desde cualquier teléfono y en forma gratuita.

Para el caso que hemos mencionado, creemos que es necesario- ante las continuas irregularidades presentadas en el servicio de transporte público - la instalación de una línea telefónica con las características antes mencionadas. De manera que el usuario pueda comunicarse con la autoridad de control y regulación del transporte para hacer llegar sus reclamos, inquietudes, denuncias y otras comunicaciones, tal como existe a nivel nacional en la órbita de la Comisión Nacional de Transporte Automotor.

Para estos fines la Dirección de Transporte y Aeronáutica de la Provincia debería instalar una línea 0-800 a los fines de ponerla a disposición de los usuarios. Lo que le permitiría a dicha autoridad poder contar con datos e información de los propios ciudadanos que conducirán a una mejor tarea de control y fiscalización y a una correcta prestación del servicio del transporte público.

Por ello.

**AUTOR:** Carlos Daniel Toro



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO  
SANCIONA CON FUERZA DE  
L E Y**

**Artículo 1°.-** Funcionará en el ámbito de la Dirección General de Transporte una línea telefónica 0-800 destinada a recepcionar, de los usuarios reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y toda otra comunicación en la materia, respecto de la prestación de los servicios de transporte público sobre los que ejerce control y fiscalización dicha dirección.

**Artículo 2°.-** Las unidades de transporte de pasajeros habilitadas por la Dirección General de Transporte, deberán colocar en lugares visibles carteles donde conste el mencionado número telefónico para la debida información de los usuarios.

**Artículo 3°.-** El Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos será la autoridad de aplicación, quien arbitrará los mecanismos administrativos y financieros para la consecución de la presente norma.

**Artículo 4°.-** De forma.