



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

Las telecomunicaciones permiten la mayor y mejor integración de los pueblos. En nuestro país, que desde el año 1983 vive ininterrumpidamente en democracia, el derecho a acceder libremente a la información es una garantía por parte del estado. De acuerdo al texto del artículo 42 de la Constitución Nacional surge la obligación de las autoridades de proveer a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Históricamente, en nuestro país el servicio de acceso a la información telefónica para los usuarios ha sido gratuito. Sin embargo, y haciendo caso omiso a la obligación constitucional de velar por los derechos que los consumidores tienen como tales, así como el libre acceso a la información, en el año 1999 el estado nacional dictó la resolución de la Secretaría de Comunicaciones n° 2926, que merced a la propuesta realizada por las empresas Telefónica y Telecom -licenciatarias del servicio telefónico en el territorio nacional desde 1990 a la actualidad- aprobó una "tarifa máxima para el servicio de acceso de información '110' de Dos Pulsos Telefónicos (2 PTFOS) para la categoría de clientes residenciales, y de Seis Pulsos Telefónicos (6 PTFOS) para todos aquellos que no encuadren en dicha categoría". Dicha resolución debería haber entrado en vigencia a partir del 01 de enero del año 2000. Gracias al recurso de amparo -asegurado por la Ley Nacional n° 16.986- que la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires -representada por su titular Alicia Oliveira- presentó mediante la causa n° 40.032/99, se ordenó la suspensión de la aplicación de la resolución mencionada. A partir de ese momento las telefónicas establecieron para el servicio de informaciones "110" un sistema de voz que va guiando a los usuarios por varias opciones hasta finalmente obtener -en teoría- el número solicitado. Cabe acotar que con dicho mecanismo, el 110 se volvió completamente burocrático, y a menudo -lejos de obtenerse los resultados esperados- con la difusión de datos telefónicos erróneos. Lo que -de acuerdo a lo expresado por voceros de la empresa Telefónica al diario Clarín en su edición del lunes 17 de febrero de 2003- es un sistema que "agiliza el tráfico de información y la cantidad de llamados que se pueden atender a medida que ingresan las consultas. Funciona como un embudo: mientras se le dan los datos a la máquina se acota la búsqueda de información", dista bastante de cumplir su cometido.

En primera y segunda instancia, la resolución 2926/99 había quedado sin efecto, pero a partir de un fallo dictado por la Corte Suprema de Justicia el día jueves 02 de noviembre del corriente, se consideró que "el



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Defensor del Pueblo de la ciudad no tiene legitimación para demandar ante los tribunales federales la declaración de nulidad de un acto de autoridad nacional. Los actos del gobierno nacional y de sus órganos son cuestionables ante los tribunales de este mismo carácter, que rigen lo atinente a los procedimientos, a la capacidad de estar en juicio como parte y al modo de configurarse las controversias para ser susceptibles de resolución judicial". Para la Corte, un órgano de control de la administración de la Ciudad de Buenos Aires -como es la Defensoría del Pueblo- "no tiene personería legal de los particulares afectados" y "carece de competencia constitucional para objetar los actos de las autoridades nacionales, y eventualmente obtener su anulación".

Los jueces Raúl Zaffaroni y Ricardo Lorenzetti votaron en disidencia al considerar que el Defensor del Pueblo porteño requirió un pronunciamiento "que tendrá efectos jurídicos sobre una pluralidad relevante de sujetos, y existe una norma que le confiere de modo general la legitimación (el artículo 137 de la constitución de la ciudad)". Debido a que la mayoría en la Corte no reconoció legitimación a la Defensoría, el caso fue rechazado sin una definición sobre la cuestión de fondo. Es decir, no analizó si es válido el arancelamiento del servicio "110" por considerar que quien lo impugnó ante los tribunales no tenía facultades para hacerlo.

El Estado Nacional, que en 1999 intentó poner en marcha una medida como la anteriormente mencionada -la cual atenta contra los derechos de los consumidores de nuestro país- es quien debería dar marcha atrás con dicha resolución y así cumplir con una de sus funciones esenciales: velar por los intereses ciudadanos, en lugar de defender la posición lucrativa de los grandes monopolios de telecomunicaciones.

Por ello:

Autor: Susana Josefina Holgado

Firmante: Adrián Torres



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

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

Artículo 1°.- Al Poder Ejecutivo Nacional que vería con agrado la derogación de la resolución n° 2926/99 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, por atentar ésta contra los derechos de los consumidores amparados por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Artículo 2°.- De forma.