

MARCO REGULATORIO GENERAL DE LOS
SERVICIOS PUBLICOS Y ORGANISMOS
DE REGULACION Y CONTROL

TITULO I

Política regulatoria

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1º – *Ambito de aplicación.* La presente ley regula la prestación de servicios públicos y actividades de interés público de competencia nacional que se presten en régimen de concesiones, licencias, permisos o cualquier otra figura jurídica. Entre otras actividades regulará los siguientes servicios públicos, que se detallan a título meramente enunciativo, siendo atribución del Congreso la posterior inclusión de nuevas actividades o servicios:

- Distribución y transmisión de energía eléctrica.
- Distribución y transporte de gas natural y envasado.
- Provisión de agua potable y saneamiento.
- Rutas y accesos viales por peaje.

- Servicios portuarios.
- Servicios aeroportuarios.
- Servicios postales.
- Subterráneos.
- Telecomunicaciones.
- Transporte aerocomercial.
- Transporte ferroviario de pasajeros y carga.
- Transporte terrestre de pasajeros y carga.
- Vías fluviales por peaje.
- Distribución y provisión de combustibles líquidos.

Art. 2° - *Naturaleza jurídica.* El presente marco regulatorio general de servicios públicos y organismos de regulación y control está fundado en lo normado en el artículo 42 y concordantes de la Constitución Nacional.

Art. 3° - *Objeto.* Asegurar que los servicios sean prestados en forma eficiente y satisfactoria, propendiendo a la protección de los derechos e intereses de los consumidores actuales, potenciales y futuros, preservando la equidad de trato entre las partes contratantes.

Art. 4° - *Marcos regulatorios sectoriales.* Los servicios públicos y actividades de interés público regulados por la presente ley deben contar con marcos regulatorios sectoriales aprobados por ley, que determinen los derechos y obligaciones de la autoridad concedente, de las empresas prestatarias y de los usuarios del servicio.

Art. 5° - *Prevalencia normativa.* La presente ley marco regulatorio general de los servicios públicos y organismos de regulación y control, el marco regulatorio sectorial correspondiente, los pliegos de licitación y los contratos suscritos luego de la misma, constituyen, en ese orden de prevalencia, las normas básicas en las que se enmarca la explotación del servicio público.

CAPÍTULO 2

Tarifas

Art. 6° - *Definición.* Se entiende por tarifa la contraprestación monetaria justa y razonable que deben realizar los usuarios a favor de las empresas prestadoras de servicios públicos por su utilización.

Art. 7° - *Determinación.* Las tarifas de los servicios públicos se determinarán ajustándose a los siguientes principios:

- a) Proveer a los prestadores que operen en forma económica y prudente la oportunidad de obtener ingresos suficientes para satisfacer los costos directos e indirectos, aplicables al servicio, así como una rentabilidad razonable sobre el capital invertido;
- b) Entender por rentabilidad razonable aquella que permita al prestador obtener un rendi-

miento sobre el capital invertido, similar al obtenido por otras actividades semejantes de riesgo comparable en el ámbito nacional e internacional;

- c) Guardar relación con el grado de eficiencia y calidad de los servicios efectivamente prestados;
- d) Asegurar el mínimo costo para los consumidores, sujeto al cumplimiento de los incisos precedentes;
- e) En ningún caso se le asegurará al prestador un nivel determinado de ingresos.

Art. 8° - *Moneda nacional.* Las tarifas deberán estar expresadas en moneda nacional y quedarán sujetas únicamente a lo dispuesto en los sistemas de variación de precios y actualización monetaria en vigencia.

Art. 9° - *Metodología.* Los marcos regulatorios sectoriales establecerán la metodología a seguir para la determinación y revisión de tarifas, en un todo de acuerdo a lo dispuesto en la presente ley. La metodología incluirá mecanismos de revisión ordinaria y extraordinaria de tarifas.

Art. 10. - *Revisión ordinaria de tarifas.* Periódicamente el Órgano de Regulación y Control (ORC) revisará las tarifas tomando como base el estudio integral de la ecuación económico-financiera de la prestación. En dicha revisión se analizará y cuantificará el aumento de eficiencia obtenido, y a través de un factor "eficiencia" se trasladará ésta a la tarifa del servicio considerado, con el fin de producir una disminución proporcional en ella. El marco regulatorio sectorial determinará la periodicidad con que deben ser realizadas estas revisiones, la que no podrá ser mayor a 5 años. La aprobación de esta revisión estará condicionada a la realización de una audiencia pública, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el capítulo 4 del título IV.

Art. 11. - *Revisión extraordinaria de tarifas.* Durante el período de vigencia de la revisión ordinaria, el prestador o los usuarios y consumidores (U y C) podrán solicitar una revisión extraordinaria de tarifas. El marco regulatorio sectorial establecerá un índice nacional representativo de los costos de los insumos utilizados para la prestación del servicio, y a partir de que la variación del indicador supere un determinado umbral, en más o en menos, podrá solicitarse la revisión extraordinaria de tarifas. El marco regulatorio determinará la metodología a seguir, la que no podrá ser solicitada más de una vez por año.

Art. 12. - *Cambios en tarifas por causa justificada.* La empresa prestadora del servicio, así como los usuarios y consumidores, podrán solicitar al ORC cambios en las tarifas cuando, basados en circunstancias objetivas y justificadas, consideren que las mismas no se ajustan a algunos de los principios establecidos en el artículo 6°. En este caso deberá convocarse a audiencia pública, de acuerdo a

los procedimientos establecidos en el capítulo 4, título IV, con anterioridad a la resolución que adopte el ORC.

TÍTULO II

Del prestador y del usuario y consumidor

CAPÍTULO I

Incompatibilidades, derechos y obligaciones del prestador

Art. 13. – *Incompatibilidades del prestador.* No podrán ser prestadores de servicios públicos ni actuar por sí o por interpósita persona como directores, síndicos, gerentes, apoderados, representantes o asesores de cualquier índole de sociedades prestadoras de servicios públicos:

- a) El presidente y vicepresidente de la Nación, el jefe de Gabinete de Ministros, los ministros, los secretarios de la Presidencia de la Nación y demás funcionarios políticos, los legisladores y jueces mientras no hayan transcurrido dos (2) años de haber cesado en esos cargos;
- b) Los agentes y funcionarios de la administración pública nacional en todas sus ramas y los contratados por ésta hasta que no hayan transcurrido dos (2) años desde la conclusión de sus funciones o prestaciones;
- c) Los agentes y funcionarios públicos o administrativos, legislativos o judiciales, provinciales, municipales o interjurisdiccionales, que desempeñen o hayan desempeñado sus funciones en áreas donde se otorgue el título de la prestación, mientras no hayan transcurrido dos (2) años de haber cesado en sus cargos;
- d) Los condenados penalmente por delitos dolosos o culposos por hechos que tengan relación con la materia y objeto de la prestación de servicio público, mientras no haya transcurrido el triple del tiempo fijado para la pena, salvo que se tratara de delitos contra la administración pública nacional, provincial o municipal o que los inhabilite para el ejercicio de cargos públicos, supuestos éstos en que la prohibición será perpetua;
- e) Las personas que se encuentren sujetas a procesos penales por delitos comprendidos en el inciso anterior;
- f) Las sociedades o personas que hayan sido declaradas en quiebra o se encuentren, en concurso y los inhabilitados mientras duren los efectos de esas medidas;
- g) Los deudores morosos de obligaciones impositivas o de la seguridad social y quienes hayan sido objeto de rescisiones por su culpa de cualquier contrato con el Estado nacional, los estados provinciales, el Gobier-

no de la Ciudad de Buenos Aires y las municipalidades, salvo que se encuentren ejerciendo la defensa de sus derechos y hayan dado garantías amplias para el pago de sus obligaciones;

- h) Los que se encuentren comprendidos en las situaciones especiales de incompatibilidad que determinen las leyes, reglamentos y condiciones particulares para cada prestador;
- i) Los extranjeros que hayan tenido acreditación diplomática en el país y los miembros o contratados de organismos internacionales de crédito hasta dos (2) años de haber cesado en sus servicios;
- j) Las organizaciones empresarias extranjeras, cualquiera sea su naturaleza constitutiva y sus directores apoderados, gerentes o representantes, por el término de diez (10) años cuando hayan sido condenados penalmente por hechos violatorios de derechos humanos, lavado de dinero, tráfico de armas o relacionados con el narcotráfico, y/o por delito doloso en cualquier país donde su legislación prevea esas sanciones para las personas ideales.

Las incompatibilidades anteriores alcanzan igualmente a las sociedades o personas que posean más del veinticinco por ciento (25 %) del capital social del prestador o a los cónyuges de sus directores, socios, gerentes, asesores y apoderados, así como a los funcionarios determinados en los incisos a) y b).

Los accionistas por más del veinticinco por ciento (25 %) del capital social también están sujetos a las inhabilitaciones por proceso penal o condena, quiebra y concurso, tanto en la República como en el exterior.

Art. 14. – *Nulidad y caducidad.* Las adjudicaciones de títulos a favor de sociedades o personas que carezcan de capacidad jurídica o se encuentren comprendidas en cualquiera de las prohibiciones legales serán nulas de pleno derecho. Será causal de caducidad por culpa del prestador de servicio público, si las incompatibilidades fueren sobrevinientes a la adjudicación. Sin embargo, si hubiera comenzado la prestación del servicio y se tratara de incompatibilidades de directores, gerentes, síndicos, apoderados o asesores, el ORC podrá, para evitar perjuicios al interés público, otorgar por una sola y única vez un plazo improrrogable para su regularización, bajo apercibimiento de imponer caducidad. En ambos casos no dará derecho a indemnización alguna.

Art. 15. – *Obligaciones del prestador.* El prestador estará sujeto a las siguientes obligaciones:

- a) Organizar el servicio y ejecutar las obras que sean necesarias, en tiempo y forma, de

- acuerdo a lo que se fije en el título de prestación de servicio público;
- b) Prestar el servicio con regularidad, continuidad, generalidad y uniformidad, sin discriminación de ningún tipo;
 - c) Prestar un servicio ambientalmente sustentable;
 - d) Satisfacer las condiciones de eficiencia y seguridad exigidas en el título;
 - e) Cumplir la calidad en la prestación de los servicios para con los U y C, de acuerdo a lo establecido en la carta de compromiso descrita en el artículo 22 y en el reglamento del usuario correspondiente;
 - f) Indemnizar los daños que cause a terceros, como consecuencia de la prestación del servicio, salvo que los perjuicios no le sean imputables;
 - g) Conservar en perfecto estado los bienes afectados a la explotación;
 - h) Transferir al organismo o a los nuevos prestadores que fueren seleccionados previa licitación, las instalaciones y bienes del Estado y las mejoras incorporadas a los mismos, y los restantes afectados a la explotación, según lo prevea el título, al vencimiento de la prestación del servicio público;
 - i) Contar con infraestructura técnica eficiente y competitiva, manteniendo la capacidad financiera suficiente para que no peligre la prestación del servicio;
 - j) Realizar acciones de investigación para el mejoramiento en la prestación del servicio;
 - k) Cumplir con las obras, servicios y obligaciones en general previstas en el marco regulatorio sectorial o contrato de concesión del servicio;
 - l) Cumplir de buena fe las obligaciones asumidas en las relaciones individuales convenidas con los U y C, evitando todo tipo de conductas abusivas;
 - m) Garantizar una medición exacta de los servicios mediante la provisión de instrumentos tecnológicos de calidad, existentes en el mercado nacional e internacional, cuyo costo no podrá computarse en la estructura tarifaria;
 - n) Publicar con antelación la información correspondiente a los planes de obras, interrupciones de servicios, tarifas y toda otra información de interés al U y C;
 - o) Abstenerse de realizar cualquier acto que implique competencia desleal o abuso de posición dominante en el mercado;
 - p) Promover las acciones publicitarias y de educación para un uso racional del servicio por el U y C.

Art. 16. – *Estados contables.* El prestador debe cumplir, además de las normas generales sobre presentación y criterios de valuación de sus estados contables, con las de la Comisión Nacional de Valores, aun cuando no efectúe oferta pública de sus títulos valores.

Las notas de los estados contables, que forman parte integrante de los estados básicos, deberán expresar, de manera específica, las cláusulas especiales de otorgamiento para la prestación del servicio público, las inversiones que establezca el título para la prestación, el grado de cumplimiento de los distintos tipos de cláusulas que se regulen en las disposiciones legales que afecten a la actividad del prestador del servicio público, así como toda otra información relacionada con la prestación del servicio público que resulte necesaria para una adecuada comprensión de la situación patrimonial y los resultados del prestador.

El prestador deberá organizar su contabilidad en forma de tener claramente separadas las cuentas de cada tipo de servicio a su cargo, reflejándose los costos operativos asociados a las distintas líneas de servicios prestados.

A fin de desarrollar cualquier negocio o actividad diferente a la prestación del servicio otorgado, su prestador deberá constituir sociedades separadas, con contabilidad también separada, quedando expresamente prohibida la realización de subsidios cruzados.

El prestador deberá, además, hacer conocer por los medios de publicación masiva sus estados económico-financieros anuales auditados en tiempo y forma.

Las presentes previsiones se establecen sin perjuicio de las resoluciones que sobre los estados contables dicte el ORC.

Art. 17. – *Derechos del prestador.* El prestador gozará de los siguientes derechos:

- a) A percibir tarifas justas y razonables;
- b) A las prestaciones patrimoniales previstas en el título de la prestación;
- c) A la revisión de la tarifa por causa justificada, siguiendo los procedimientos establecidos en esta ley, los marcos regulatorios sectoriales y los contratos de concesión;
- d) Al uso de los bienes del dominio público que correspondan a la prestación, sin que puedan ser desafectados;
- e) Al uso de los bienes del dominio privado que le hubiere otorgado el título;
- f) Al cumplimiento de los restantes derechos que le otorgue el título de la prestación, cuando no se contrapongan con las disposiciones de la presente norma.

CAPÍTULO 2

De los usuarios y consumidores

Art. 18. – *Derechos de los usuarios y consumidores.* Sin perjuicio de lo establecido en la ley 24.240, los U y C tendrán derecho a:

- a) Recibir el servicio adecuado en condiciones equitativas de acuerdo con lo establecido en la presente ley, en el marco regulatorio sectorial y en general toda la legislación aplicable;
- b) Obtener y utilizar el servicio con libertad de elección en el marco de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes;
- c) Exigir la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad establecidos en el marco regulatorio sectorial y en los contratos;
- d) Recibir de la autoridad concedente, el ORC y la empresa prestataria, información sobre los servicios prestados, sobre cualquier circunstancia que pudiera interrumpir la prestación del servicio, sobre el régimen tarifario y sus eventuales modificaciones, y sobre todo “tr” aspecto relevante para la defensa de sus intereses individuales y colectivos;
- e) Recibir del ORC la carta de compromiso descrita en el artículo 22;
- f) Recurrir ante el ORC mediante los procedimientos que éste fije, ante cualquier tipo de reclamo, incluidos aquellos vinculados con las tarifas implicadas en la utilización del servicio del que se trate;
- g) Comunicar al ORC del sector y a la empresa prestataria las irregularidades de que tengan conocimiento con respecto al servicio prestado;
- h) Reclamar la indemnización de daños a la empresa prestataria cuando ésta no cumpla con algunas de sus obligaciones contractuales en perjuicio de sus derechos;
- i) Ejercer la defensa de sus intereses a través de su participación activa en los ORC o en las asociaciones de usuarios, o por medio de presentaciones particulares ante las autoridades regulatorias;
- j) Participar en las audiencias públicas que sean convocadas por los ORC y solicitar su convocatoria según lo establecido en esta ley;
- k) Demandar cuando intente demostrar la existencia de subsidios cruzados y se requiera su cese. La acción se regirá por las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y sus modificaciones y del artículo 43 de la Constitución Nacional;
- l) Denunciar y exigir a la empresa prestadora del servicio la investigación de las desvia-

ciones significativas entre el consumo actual y los anteriores.

Las disposiciones de este capítulo se integran con lo establecido en las leyes de Defensa del Consumidor 24.240, de Lealtad Comercial 22.802 y de Defensa de la Competencia 25.156 y sus modificaciones.

En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el U y C. Los títulos y privilegios para la prestación de servicios públicos serán siempre interpretados con sentido restrictivo respecto de los U y C, según los términos y alcances del artículo 3° de la ley 24.240.

Art. 19. – *Obligaciones de los U y C.* Todo U y C tiene la obligación de:

- a) Informar correctamente a la prestataria datos que le sean requeridos a los efectos de una adecuada aplicación del reglamento de servicio y encuadre tarifario;
- b) Actualizar la información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales;
- c) Utilizar el servicio de forma tal de no provocar perturbaciones o perjuicios a las instalaciones del prestador, a otros U y C o a terceros;
- d) Mantener las instalaciones en buenas condiciones de funcionamiento, así como también los equipos de su propiedad que pudieran afectar la red pública;
- e) Abonar la factura, remitiéndose en caso de reclamo a lo establecido en el artículo 31 de la ley 24.240;
- f) Cumplir con los reglamentos vigentes para utilización del servicio, absteniéndose de obtener servicios no autorizados;
- g) Utilizar el servicio en las condiciones técnica convenidas, solicitando al prestador, con anticipación suficiente, autorización para variar las condiciones;
- h) No suministrar el servicio a terceros sin autorización del prestador.

CAPÍTULO 3

Cláusulas ineficaces

Art. 20. – *Cláusulas ineficaces.* En las relaciones individuales entre el prestador del servicio y el U y C, no serán válidas las siguientes cláusulas:

- a) Las que contradigan las leyes aplicables y el contrato que une al Estado con el prestador para la provisión del servicio. En caso de duda se interpretará a favor del U y C;
- b) Las que dispensen o exoneren al prestador de las responsabilidades que resulten de las leyes aplicables y del contrato que lo une con el Estado, o desnaturalicen o limiten sus obligaciones;

- c) Las que permitan suspender el servicio, dejar sin efecto el contrato, cambiar sus condiciones o limitar los derechos del U y C, salvo los casos de incumplimiento de éste, fuerza mayor o caso fortuito, acuerdo de partes o que la suspensión se haga momentáneamente en interés del servicio para la realización de mejoras, mantenimiento o reparaciones;
- d) Las que obligan al U y C a recurrir únicamente al prestador del servicio o persona que éste indique para proveerse de determinado bien o servicio que no tenga relación directa con aquél;
- e) Las renunciadas a derechos del U y C y las que someten a éstos a condiciones o plazos no previstos en las leyes y regímenes aplicables;
- f) Las que obliguen al U y C a aceptar como representante suyo al propio prestador del servicio o el del lugar del domicilio real del U y C;
- g) Las que sometan las diferencias judiciales a un derecho o juez extranjero o nacional cuya competencia no sea la correspondiente al lugar de la prestación del servicio o el del lugar del domicilio real del U y C;
- h) Las que presuman en el U y C manifestaciones de voluntad tácitas o fictas;
- i) Las que limiten el derecho del U y C a dejar sin efecto el contrato en caso de incumplimiento del servicio por parte de su prestador y las que -no mediando esta razón- lo supediten al pago de sumas que no guarden relación con el gasto directo de instalación;
- j) Las que establezcan la tácita reconducción;
- k) Las que importen la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del U y C, en los reclamos administrativos ante el prestador;
- l) Las que permitan a los prestadora la posibilidad de imponer sanciones pecuniarias abusivas a cargo del U y C;
- m) Las cláusulas compromisorias previstas como de aplicación obligatoria, y las que, aun aceptadas, cercenen los recursos previstos en las leyes comunes;
- n) Toda otra cláusula que resulte arbitraria, abusiva y que atente contra los intereses de los U y C.

CAPÍTULO 4

Reglamento del usuario

Art. 21. -- *Reglamento del usuario.* Todo U y C deberá ser provisto por parte de la prestadora de un reglamento del usuario que rijas las relaciones de éste con la misma. El ORC correspondiente deberá dictar dicho reglamento, en consulta con la comi-

sión de U y C y con el concesionario del servicio público.

Deberá publicarse en por lo menos un medio masivo de comunicación de alcance nacional. El contenido en ningún caso podrá contradecir lo dispuesto por la presente ley. Los reglamentos ya aprobados no serán oponible si contradicen estas disposiciones.

Todos los ORC que hayan aprobado reglamentos de usuarios de servicios públicos deberán adecuarlos, conforme a las disposiciones de esta ley, dentro de los 90 días de sancionada la presente.

Art. 22. -- *Carta de compromiso.* El ORC elaborará una carta de compromiso que contenga en lenguaje, claro y sencillo el detalle de los derechos de los U y C, los estándares de calidad exigibles, los términos y condiciones del servicio, y los procedimientos para interponer quejas y reclamos, en un todo de acuerdo con el reglamento del usuario. El ORC deberá garantizar la entrega de un ejemplar de esta carta de compromiso a cada uno de los U y C.

TÍTULO III

De los contratos

CAPÍTULO 1

Cumplimiento de los contratos

Art. 23. -- *Normas básicas.* En los contratos bajo cualquier figura jurídica deberán quedar explícitamente establecidas todas las condiciones a las que se sujetará la prestación del servicio, teniendo en cuenta la prevalencia normativa establecida en el artículo 5°.

Art. 24. -- *Prohibición de prórroga.* El plazo de vigencia de la prestación -y sus eventuales prórrogas- será el que quede explícitamente establecido en las cláusulas licitatorias. Una vez finalizado el plazo allí definido quedará extinguido el contrato y la prestación del servicio podrá volver a concesionarse sólo a partir de la realización de una nueva licitación pública, según lo dispuesto en los artículos 32 y 33. La prórroga de los plazos del contrato no incluida en el mismo queda taxativamente prohibida a partir de la sanción de la presente ley.

Art. 25. -- *Intervención.* En caso de que por razones atribuibles al prestador se den causas de extrema gravedad y urgencia que afecten el buen servicio, la autoridad concedente podrá intervenir lo cauteladamente para asegurar la debida prestación del servicio.

CAPÍTULO 2

Modificación del título por mutuo acuerdo

Art. 26. -- *Concepto.* Se califican como modificaciones del título para la prestación de un servicio público, a las modificaciones, adecuaciones, reade-

cuaciones, renegociaciones y cualquier otro término o expresión con que se designa a los acuerdos de voluntad entre la administración y el prestador de servicio público que tengan por sentido crear estipulaciones que modifiquen o reemplacen a las del título para la prestación, sea en sí mismas, o en sus consecuencias jurídicas, o en sus circunstancias jurídicamente relevantes. También se califica como tales modificaciones de mutuo acuerdo, a las modificaciones dispuestas por la administración pero que tengan su origen en iniciativas explícitas o implícitas del prestador de servicio público, o que cuenten por anticipado a ser emitidas con su consentimiento explícito o implícito.

Art. 27. – *Prohibición de modificaciones totales.* Quedan absolutamente prohibidas las modificaciones totales de mutuo acuerdo del título para la prestación. Se entienden por modificaciones totales aquellas que signifiquen una alteración o reemplazo de lo sustancial de ellas, en forma tal de sujetar la prestación a otro régimen jurídico, o de cambiar lo esencial de la prestación debida, a su riesgo, o su ecuación económica y financiera, o de producir “tras alteraciones similarmente esenciales de las obligaciones y derechos del prestador.

Art. 28. – *Modificaciones parciales autorizadas.* Se entiende por modificaciones parciales de mutuo acuerdo del título todas aquellas que no sean totales, según el artículo 27. Las modificaciones parciales sólo quedan autorizadas, en tanto y en cuanto cumplan con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- a) Que se cumpla con el mantenimiento de la ecuación económico-financiera vigente al momento de la modificación parcial;
- b) Que respondan a necesidades de interés público debidamente comprobadas, producto de circunstancias sobrevinientes e imprevistas al otorgamiento del título;
- c) Que no puedan separarse de la prestación del título de que se trate, sin ocasionarle grandes inconvenientes técnicos y económicos, para ser objeto de prestación por separado, sea por el Estado o por particulares previa licitación o el concurso público correspondientes;
- d) Que se compruebe fundadamente que las estipulaciones a convenirse en la modificación parcial de mutuo acuerdo del título, son más convenientes al interés público que el rescate o la revocación de la prestación otorgada, y su nueva licitación o concurso público para su prestación por particulares, o su prestación directa por el Estado, con las modificaciones proyectadas;
- e) Que la modificación se autorice por acto administrativo, previa audiencia pública.

Art. 29. – *Nulidad de las modificaciones.* Se prohíben las modificaciones parciales de mutuo

acuerdo del título para la prestación, que no cumplan con los requisitos del artículo 28, por lo que estas modificaciones totales, ya prohibidas conforme con el artículo 27, son nulas de nulidad absoluta.

CAPÍTULO 3

Transferencia y subcontratación

Art. 30. – *Transferencia y cesión.* El prestador no podrá transferir ni ceder, en todo o en parte, los derechos y obligaciones emergentes del título, sin autorización previa del ORC.

Art. 31. – *Subcontratación.* El titular del servicio podrá subcontratarlo parcialmente si concurriesen las siguientes circunstancias y requisitos:

- a) Autorización previa del ORC;
- b) El servicio otorgado a la subcontratada deberá ser provisto por ésta de acuerdo a las mismas normas de calidad exigidas al titular del servicio;
- c) Sin perjuicio de la responsabilidad que derive de los actos propios efectuados por la subcontratada, en todos los casos el prestador principal del servicio mantendrá plena y total responsabilidad emergente de la operación y mantenimiento del servicio subcontratado;
- d) El ORC estará facultado para declarar la extinción de la subcontratación en aquellos casos en que se compruebe el incumplimiento de algunas de las condiciones mencionadas precedentemente.

CAPÍTULO 4

Procedimiento de selección del prestador

Art. 32. – *Principios generales.* Los principios generales a los que deberán ajustarse todos los procedimientos para el otorgamiento del título de la prestación de servicios públicos son:

- a) Razonabilidad, justicia y eficiencia del objeto del título para la prestación del servicio público, conforme lo requiere la Convención Interamericana contra la Corrupción, para cumplir con el interés público comprometido, debiéndose especificar claramente en función de disposiciones y normas técnicas nacionales o internacionales;
- b) Responsabilidad de los agentes y funcionarios públicos que autoricen o aprueben el título de prestaciones de servicios públicos en todas sus etapas;
- c) Publicidad y transparencia;
- d) Promoción de la libre competencia y competencia;
- e) Eficacia, eficiencia y economicidad del proceso para otorgar la prestación;
- f) Informalismo;

- g) Igualdad de trato para todos los oferentes;
- h) Rescate del principio de colaboración, garantizando la gratuidad de las presentaciones de los administrados;
- i) Razonabilidad y justicia de las tarifas, de modo tal que el prestador del servicio público obtenga, sin excederla, una ganancia que sea considerada razonable.

Art. 33. – *Mecanismo de selección.* El procedimiento de selección mediante licitación o concurso será regulado por ley del Congreso de la Nación sancionada al efecto.

TÍTULO IV

Organismos de regulación y control

CAPÍTULO I

Creación, naturaleza jurídica y funciones

Art. 34. – *Creación.* Los ORC a los que hace referencia el artículo 42 de la Constitución Nacional sólo podrán ser creados mediante la correspondiente ley del Congreso de la Nación a partir de la entrada en vigencia de la presente normativa, que deberá definir sus objetivos, funciones, deberes y jurisdicción, en un todo de acuerdo con lo establecido en esta ley. Los ORC creados por leyes o decretos preexistentes deberán adecuar su normativa, según lo dispuesto en el artículo 73 de la presente ley.

Art. 35. – *Naturaleza jurídica.* Los ORC serán organismos descentralizados de la administración pública nacional y funcionarán en el ámbito del ministerio que corresponda al servicio que regulen. Gozarán de autonomía funcional, administrativa y financiera y poseerán plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del derecho público y privado.

Art. 36. – *Funciones.* Las funciones de los ORC, además de las que establezcan los marcos regulatorios específicos, serán las siguientes:

- a) Fiscalizar, controlar y hacer cumplir por las empresas prestadoras los marcos regulatorios respectivos y de los contratos de concesión, licencias y/o permisos;
- b) Intervenir en forma obligatoria en las modificaciones contractuales por mutuo acuerdo reguladas en el capítulo 2 del título III;
- c) Dictar normas de carácter general vinculadas con la provisión y el control del servicio público del que se trate;
- d) Dirimir conflictos conforme a lo previsto en la ley;
- e) Recibir, dar trámite y resolver los reclamos de los usuarios;
- f) Consultar a las provincias interesadas sobre cuestiones que puedan afectar los inte-

reses de sus habitantes y coordinar progresivamente con los gobiernos provinciales el ejercicio de aquellas funciones que considere compatibles con su competencia;

- g) Aplicar el régimen sancionatorio previsto en las normas regulatorias de las actividades sujetas a su competencia, garantizando el debido procedimiento previo;
- h) Propiciar ante el Poder Ejecutivo nacional, cuando corresponda, la rescisión, caducidad o reemplazo de las concesiones;
- i) Requerir la documentación técnica, contable y económico-financiera de las empresas prestadoras de los servicios públicos y de sus propios sistemas de control en relación con el servicio, realizando las inspecciones que a tales efectos resultaren necesarias, y hacer pública tal información conforme a esta ley;
- j) Promover ante los tribunales y autoridades competentes las acciones que tiendan a asegurar el cumplimiento de sus funciones y los fines de esta ley y del marco regulatorio específico;
- k) Determinar las tarifas de conformidad con las disposiciones de esta ley, el marco regulatorio sectorial y los contratos;
- l) Intervenir obligatoriamente en la elaboración de los pliegos de bases y condiciones para la licitación pública de la prestación de nuevos servicios, y en la posterior convocatoria a licitación;
- m) Evaluar por sí, o a través de los organismos correspondientes, los informes de impacto ambiental, realizado por el prestador, previo a la ejecución de obras o la prestación de los servicios;
- n) Aplicar el régimen de audiencias públicas conforme lo dispuesto en la presente ley;
- ñ) Asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes;
- o) Fomentar la competencia;
- p) Proteger los derechos de los usuarios;
- q) Garantizar la transparencia en la gestión de los servicios concesionados.

CAPÍTULO 2

Del directorio

Art. 37. – *Integración del órgano directivo.* La dirección del ORC será ejercida por un directorio conformado por tres (3) directores designados por el Poder Ejecutivo nacional, uno (1) por las provincias y uno (1) por los U y C. Todos ellos participan del directorio con voz y voto.

Art. 38. – *Presidente y vicepresidente.* Dos de los miembros designados por el Poder Ejecutivo nacio-

nal ocuparán los cargos de presidente y vicepresidente del ORC.

Art. 39. – *Duración del mandato.* Los miembros designados por el Poder Ejecutivo nacional durarán cinco (5) años en su función. Cesarán en sus mandatos en forma escalonada cada año. Al designar al primer directorio, el Poder Ejecutivo nacional establecerá la fecha de finalización del mandato de los miembros por él designados, para permitir tal escalonamiento. El representante de las provincias durará 3 años en su mandato. El representante de los UyC se renovará cada año, sin posibilidad de reelección debiéndose dejar transcurrir un período para poder ser elegido nuevamente.

Art. 40. – *Designación de los miembros elegidos por el Poder Ejecutivo.* El Poder Ejecutivo nacional designará directamente los 3 miembros del directorio que estarán sujetos a las siguientes prescripciones:

- a) Deben ser profesionales expertos;
- b) Deben tener dedicación exclusiva en su función, excepto la docencia;
- c) Están alcanzados por las incompatibilidades fijadas en la ley para los funcionarios públicos;
- d) No pueden tener al momento de su postulación al cargo ni haber tenido durante los dos (2) años anteriores vinculación directa ni mediata con los concesionarios y licenciatarios de servicios públicos bajo su control. Tampoco pueden tener dicha vinculación hasta después de transcurridos dos (2) años de haber cesado en sus funciones. La violación de esta prohibición implica inhabilidad para desempeñar cualquier cargo público por diez (10) años.

Art. 41. – *Remoción.* Los miembros de los órganos directivos designados por el Poder Ejecutivo nacional sólo podrán ser removidos de sus cargos por acto fundado de aquél. Para la remoción de los miembros antedichos el Poder Ejecutivo nacional deberá comunicar los fundamentos de tal decisión a una comisión del Congreso de la Nación integrada por los presidentes y vicepresidentes de las comisiones que cada una de las Cámaras determine en función de su incumbencia, garantizando una representación igualitaria de senadores y diputados. Dicha comisión deberá emitir opinión dentro del plazo de 30 días corridos de recibidas las actuaciones. Emitida en misma o transcurrido el plazo establecido, el Poder Ejecutivo nacional quedará habilitado para el dictado del acto respectivo.

Art. 42. – *Designación y remoción del representante de las provincias.* Serán provincias interesadas a los efectos del artículo 42 de la Constitución Nacional, aquellas en cuyo territorio se preste el servicio público nacional sujeto al ORC nacional competente. La designación y la remoción del represen-

tante de las provincias interesadas será efectuada por la Cámara de Senadores de la Nación. Cuando se trate de un servicio regional, lo hará la región del modo que establezca la reglamentación.

Art. 43. – *Designación y remoción del representante de los UyC.* Una Comisión Asesora de Asociaciones de UyC constituida por 5 miembros como mínimo funcionará en los ORC y elegirá al representante de la misma que integrará el directorio. El representante de los UyC siempre deberá fundamentar su voto en el directorio, ante la comisión. La Comisión Asesora de Asociaciones de UyC podrá remover al representante por causa fundada y con una mayoría especial.

Art. 44. – *Participación de la Comisión de UyC.* El representante de UyC es quien participa con voz y voto en el directorio con mandato fundado de la Comisión; en los asuntos de mero trámite no requerirá de dicha delegación. El representante de UyC no percibirá remuneración alguna por sus tareas, sin perjuicio del financiamiento dispuesto en el artículo 46.

CAPÍTULO 3

De la Comisión de Usuarios y Consumidores

Art. 45. – *Normas de funcionamiento.* Una vez constituida la Comisión de UyC, deberá dictar sus propias normas de funcionamiento en un todo de acuerdo a lo establecido en los artículos 39, 40 y concordantes.

Art. 46. – *Financiamiento de la comisión.* La Comisión Asesora de Asociaciones de UyC recibirá de los ORC soporte legal, logística y técnico para su funcionamiento.

Asimismo recibirá un monto para gastos de funcionamiento igual a la remuneración que percibe un director de los designados por el Poder Ejecutivo nacional o el representante de las provincias.

Art. 47. – *Funciones y atribuciones.* La comisión tendrá, las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Analizar la normativa que rige la prestación de los servicios, proponer cambios y elaborar propuestas;
- b) Identificar los problemas que afectan los intereses de los usuarios y sugerir propuestas para su superación;
- c) Analizar el sistema y controlar las formas en que se canalizan los reclamos de los usuarios, en especial la atención dispensada;
- d) Hacer conocer a los usuarios la existencia y las funciones de los ORC, sus atribuciones y los procedimientos para los reclamos;
- e) Velar por el cumplimiento de las garantías establecidas en el Reglamento del Usuario;
- f) Analizar la política tarifaria y proponer modificaciones;

- g) Invitar a los ejecutivos de las empresas prestadoras del servicio para que contesten sus requerimientos y preguntas sobre cuestiones referidas a los usuarios;
- h) Proponer la realización de audiencias públicas en todas aquellas cuestiones de importancia para los usuarios que puedan afectar sus intereses y derechos;
- i) Brindar asesoramiento e información a los usuarios;
- j) Difundir los principios de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor;
- k) Informar públicamente a los usuarios sobre la actuación de la Comisión.

Art. 48. – *De las asociaciones de defensa del consumidor.* Las asociaciones de defensa de usuarios y consumidores, cuyos representantes formen parte de la Comisión Asesora de Asociaciones de Usuarios y Consumidores:

- a) Deberán constituirse como asociación civil y tener como objeto la protección de consumidores y usuarios de servicios públicos en general o de alguno de ellos en particular;
- b) Deberán inscribirse en el registro previsto en el inciso b) del artículo 43 de la ley 24.240;
- c) No podrán ser contratadas, ni recibir subsidios o donaciones por el ORC ante el que participen ni por las empresas prestadoras de servicios públicos o de actividades reguladas sometidas a la competencia del ORC, esta incompatibilidad alcanza a los miembros de la misma.

CAPÍTULO 4

Del funcionamiento del ORC

Art. 49. – Del personal de los ORC. Será requisito para la designación de los gerentes la realización de un concurso de oposición y antecedentes.

Art. 50. – *Patrimonio de los ORC.* El patrimonio de los ORC estará constituido por los bienes que se les asignen y los que adquieran en el futuro a cualquier título.

Los fondos que conforman el presupuesto del ORC son:

- a) El canon abonado por el concesionario o tasas de regulación, fiscalización, inspección o control abonadas por los prestadores o los UyC;
- b) Subsidios, herencias, legados, donaciones o transferencias bajo cualquier título que reciban;
- c) Intereses o beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos;
- d) Demás fondos, bienes o recursos que puedan asignarle otras leyes;

e) Importes de multas o sanciones aplicadas a los concesionarios para aquellos casos en que no se pudiera identificar a los usuarios a los cuales debería ser revertido el importe de las mismas, por tener carácter resarcitorio.

Para asegurar la independencia de los ORC, y en atención a que los fondos que integran su presupuesto son aportados por los prestadores, por UyC del propio servicio y por las multas originadas en el ejercicio de sus funciones, dichos recursos no podrán ser transferidos a Rentas Generales o imputarse a otra partida presupuestaria que no corresponda al presupuesto de ORC.

Art. 51. – *Normativa aplicable.* En sus relaciones con los particulares y con la administración pública, los ORC alcanzados por la presente ley se regirán por las regulaciones dispuestas en esta ley; por la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y sus modificaciones.

A los efectos de los procedimientos jurisdiccionales, el ORC, en materia de producción de prueba tendrá las facultades atribuidas por el Código Procesal y Civil y Comercial de la Nación.

Art. 52. *Controversias.* Toda controversia que se suscite con motivo de la prestación de los servicios públicos previstos en el artículo 1º de la presente ley, ya sea entre los distintos sujetos contemplados en los respectivos marcos regulatorios, así como entre ellos y los usuarios o co., todo tipo de terceros interesados, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a la decisión del ORC, quien previa sustanciación del diferendo deberá resolver en el plazo de treinta (30) días.

Art. 53. – *Reclamos de usuarios.* Los usuarios podrán interponer en forma indistinta su reclamo ante el prestador del servicio y el ORC. Tanto el prestador como el ORC están obligados a darse aviso de modo fehaciente de los reclamos recibidos, tratando de contar con la mayor cantidad de recursos tecnológicos para asegurar dicha comunicación. Si en el término de cinco (5) días corridos el prestador no resuelve el reclamo satisfactoriamente, el ORC deberá continuar con el trámite.

Art. 54. – *Reclamación previa.* A los efectos del primer párrafo del artículo anterior, cada ORC estará facultado para determinar en qué casos el usuario y los terceros deberán efectuar una reclamación previa ante el prestador del servicio que deberá resolver en el plazo de diez (10) días.

Para el caso en que al vencimiento del plazo indicado el usuario o tercer no obtuviese pronunciamiento, éstos quedarán facultados para acudir ante el ORC.

Art. 55. – *Medidas preventivas.* En la sustanciación de las controversias el ORC está facultado para disponer todas aquellas medidas de índole preventiva o anticipatorias que se estimen necesarias, y a sea de oficio, o a petición de parte.

Art. 56. – *Recepción y/o tramitación.* Los efectos de la recepción y/o tramitación de los reclamos relativos a las controversias referidas en el artículo 51, los ORC deberán establecer al menos una delegación en cada provincia donde se preste el servicio, facultándose a aquéllos a aumentar tal número en caso de estimarlo necesario o conveniente.

Art. 57. – *Impugnación en sede judicial.* Las resoluciones de los ORC en el marco de lo previsto en el artículo 51, así como las de naturaleza normativa y sancionatoria relacionadas con la prestación del servicio, serán impugnables en forma directa ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal de la Capital Federal, o ante la Cámara Federal con jurisdicción en el domicilio del ORC.

En los casos en que la pretensión sea incoada por usuarios o terceros interesados, será competente la Cámara Federal con jurisdicción en el domicilio de aquéllos.

Art. 58. – *Control judicial exclusivo.* La impugnación judicial directa será procedente sólo contra la resolución expresa, definitiva del órgano superior o la que deniegue las medidas a que hace referencia el artículo 54.

En ningún caso será procedente el recurso de alzada previsto en el decreto 1.759/172, reglamentario de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549, ni el control del artículo 99 de dicha norma, ni otro control administrativo previsto en normas actuales o futuras.

CAPÍTULO 5

Audiencia pública

Art. 59. – *Nulidad.* Los ORC deberán someter, al procedimiento de audiencia pública, bajo pena de nulidad, toda cuestión que afecte de manera sustancial la competencia, o que afecte de manera sustancial y colectiva los derechos de consumidores o usuarios.

Art. 60. – *Reglamentación.* La presente disposición regirá sin perjuicio de la obligación de convocar a audiencia pública en los casos previstos en la reglamentación de la presente ley y en los marcos regulatorios específicos.

Art. 61. – *Realización a solicitud de los usuarios.* Los usuarios del servicio público podrán solicitar ante el ORC la realización de una audiencia pública, explicitando el tema a tratar y las causas que motivaron tal solicitud. El ORC evaluará la procedencia de dicha solicitud y se pronunciará de modo fundado sobre su aceptación o rechazo. El ORC estará obligado a convocarla si la solicitud fuese avalada por una cantidad de firmas de usuarios que no podrá exceder el 5% de los mismos, según lo establezca el marco regulatorio sectorial.

Art. 62. – *Casos.* La autoridad competente deberá instruir el procedimiento de audiencia pública necesariamente en los siguientes casos:

- a) En forma previa a tomar una decisión de carácter general relativa a materias que afecten directamente a todos o a un sector importante de usuarios;
- b) Antes de emitir un acto administrativo, vinculado a la gestión de un servicio público, que produzca efectos de significativa trascendencia sobre todos o un sector importante de usuarios;
- c) Antes de otorgar, prorrogar, modificar un título para la prestación de servicios públicos;
- d) Cuando así lo hayan dispuesto las normas propias de un servicio público determinado;
- e) Cuando lo considere conveniente para el interés general;
- f) Cuando la evolución de las tarifas afecte la accesibilidad al servicio;
- g) Cuando se revea la estructura tarifaria de acuerdo al artículo 9º;
- h) Cuando se modifiquen las pautas o la metodología de cálculo de la tarifa;
- i) Cuando se solicite un cambio de tarifa por causa justificada;
- j) Por solicitud avalada por una cantidad de firmas de usuarios que se establecerá en el marco regulatorio sectorial, que no podrá exceder el 5% de los usuarios.

Art. 63. – *Sistema de documento de consulta.* La audiencia pública previa a la sanción de un reglamento podrá ser reemplazada por el sistema de documento de consulta, al que le serán de aplicación las normas de este capítulo que sean compatibles con su naturaleza.

Art. 64. – *Partes en la audiencia pública.* Será parte en una audiencia pública toda persona física o jurídica, pública o privada, que invoque un interés jurídicamente protegido.

Art. 65. – *Defensores.* La autoridad administrativa que dirija el procedimiento designará como parte necesaria al defensor del usuario, que será nombrado por la Comisión de Usuarios y Consumidores, sin perjuicio de la intervención del o de los Defensores del Pueblo, nacionales o locales. Podrá convocar a personas físicas o jurídicas, cuya participación juzgue de interés. En caso de existir usuarios con intereses contrapuestos, se designarán otros defensores.

Art. 66. – *Asistencia.* El público en general y los medios de comunicación, podrán asistir a las audiencias, sin derecho a participar salvo las excepciones que disponga la autoridad que dirija el procedimiento.

Art. 67. – *Principios del procedimiento de audiencia pública.* El procedimiento administrativo de audiencia pública se regirá por los principios de pu-

blicidad, oralidad, informalismo, contradicción, participación, instrucción o impulsión de oficio. búsqueda de la verdad material y economía procesal, sin perjuicio de la aplicación de los restantes principios del procedimiento contemplados en el artículo 10 de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y sus reformas.

Art. 68. -- *Información necesaria.* La autoridad administrativa procurará que los intervinientes en la audiencia dispongan oportuna y previamente de toda la información conducente a la materia a tratar.

Art. 69. -- *Resolución definitiva de la audiencia pública.* Las opiniones vertidas por las partes en la audiencia pública tendrán carácter consultivo y no vinculante para la toma de decisiones. La resolución definitiva deberá ser fundada. en la prueba producida, hará consideración expresa de todos los hechos traídos a conocimiento de la autoridad administrativa e introducidos de oficio en la audiencia y deberá merituar todas las opiniones vertidas y conducentes al objeto del acto.

Art. 70. -- *Omisión de audiencia pública.* La omisión del procedimiento de audiencia en los casos preceptivamente establecidos o la falta de consideración del acto, ocasionarán su nulidad absoluta o insanable. sin que la posterior impugnación judicial pueda subsanarla.

Art. 71. -- *Publicación y comunicación.* La resolución definitiva será publicada en el Boletín Oficial y comunicada de acuerdo con su alcance y lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias. Además, en caso de servicios públicos en que exista facturación domiciliaria, será remitida junto con la facturación correspondiente al mes siguiente a su dictado. Sin perjuicio de ello, deberá ser notificada personalmente, por cédula u otro medio igualmente fehaciente, a las partes intervinientes.

Art. 72. -- *Impugnaciones.* La parte que haya expresado en la audiencia una opinión contraria a la decisión administrativa dictada en virtud de esa audiencia, podrá ser impugnada judicialmente sin necesidad de ninguna otra actuación en sede administrativa.

Art. 73. -- *Reglamentación.* El Poder Ejecutivo nacional y los ORC podrán reglamentar sus procedimientos de audiencia. de acuerdo con las normas de este capítulo.

TITULO V

Disposiciones transitorias

Art. 74. -- *Adecuación de la normativa de los ORC preexistentes.* A los fines de readecuar la estructura normativa de los ORC creados por decretos a lo dispuesto por la presente norma, el Poder Ejecutivo nacional elevará al Congreso de la Nación, en un plazo de 6 meses de promulgada esta norma, la correspondiente propuesta de readecuación.

En el caso de los ORC creados por ley, el procedimiento será el mismo que se describe en el primer párrafo, pero contarán con un plazo de 2 años para su readecuación.

Transcurridos seis meses de los plazos expresados en el primer y segundo párrafo de este artículo, y si no se hubiese dictado la normativa correspondiente, todo usuario protegido por esta norma podrá exigir judicialmente el amparo de su derecho, sin necesidad de requerirlo previamente en sede administrativa.

Art. 75. -- *Incompatibilidad normativa.* En el caso de incompatibilidad insalvable entre la normativa regulatoria anterior y la contenida en la presente ley prevalecerán las disposiciones de la presente, quedando derogada toda norma que la contradiga.

Art. 76. -- *Directorios actuales de los ORC creados por decreto.* Dentro de los seis meses de promulgada la presente ley, deberán readecuarse según esta norma los miembros de los directorios de los ORC preexistentes creados por decreto.

Art. 77. -- Deróguese a través de la presente, el artículo 25 última párrafo de la ley 24.240, debiendo adecuarse los ORC creados con anterioridad a la presente ley, a lo dispuesto en este capítulo de Disposiciones Transitorias

Art. 78. -- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

*Darío P. Alessandro. -- Fernando Melillo.
-- Rubén H. Giustiniani. -- Ricardo
vago. -- Alejandro Peyrou. -- Gustavo C.
Galland. -- Elsa S. Quiroz.*