

CAMARA D		ADOS
DE L.		
MESA D.		
15 OCT 2003		
SEC: D	1º 4881	124

# Proyecto de ley



*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

## LEY DE PROTECCION DEL USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

**Art. 1º.- Objeto.** La presente ley tiene por objeto la defensa de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

Las disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los usuarios de servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, de distribución de gas natural, de energía eléctrica y de telefonía básica de jurisdicción nacional. Sin perjuicio de ello, las disposiciones de carácter común establecidas en el título II de la presente ley serán aplicables a todos los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

### **Título I** **Disposiciones específicas**

#### **Capítulo I** **Del servicio de agua potable y desagües cloacales**

**Art. 2º.- Objeto.** El presente capítulo tiene por objeto establecer las normas que regirán la relación entre el prestador del servicio público de distribución y comercialización de agua potable y el de desagües cloacales y los usuarios residenciales del servicio como asimismo con el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS).

**Art. 3º.- Definiciones.** A los efectos de este capítulo se entiende por:

**Ente Regulador:** El ente creado por la ley 23.696 y cuya constitución fue aprobada por el Anexo II del Decreto N° 999/92 (ETOSS).

**Marco Regulatorio:** El anexo I al Decreto N° 999/92.

**Prestador:** El concesionario del servicio de agua potable y desagües cloacales.

**Usuarios:** Los propietarios, consorcios de propietarios según Ley 13.512, poseedores y tenedores de los inmuebles en los que existan viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar a personas que constituyan un hogar y que reciban el servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales.

**Art. 4º.- Derechos de los usuarios.** Sin perjuicio de otros derechos que pudieren surgir de las normas aplicables al servicio, los usuarios tendrán derecho:

- a) a recibir un servicio de acuerdo a las condiciones de calidad, continuidad, regularidad, igualdad y seguridad comprometidas



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

- b) al mantenimiento de la ecuación económico financiera derivada del contrato de concesión y al traslado a la tarifa de toda reducción de costos incluidos cambios en las normas tributarias.
- c) a la medición de los niveles de calidad del servicio a través de la fijación y seguimiento de los estándares de calidad.
- d) a abonar una tarifa adecuada a la calidad de servicio comprometida y a recibir compensación a través de devoluciones, reintegros y/o bonificaciones ante el incumplimiento del prestador de los niveles de calidad establecidos.
- e) a formular denuncias y reclamos ante el prestador o ante el ETOSS sobre irregularidades en la prestación de los servicios y a ejercer las acciones previstas en la presente ley y en la ley 24240.
- f) a utilizar el servicio permanente de emergencias en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- g) a requerir al prestador la inspección de la calidad del agua en el punto de conexión.
- h) a ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- i) a disponer de sistemas de control y medición adecuados
- j) a conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales.
- k) a recibir información suficiente sobre los servicios que el concesionario presta y sobre el nivel de calidad de los mismos para exigir su cumplimiento.
- l) a recibir información suficiente sobre los planes de expansión y metas fijadas en la concesión y reclamar ante su incumplimiento.
- m) a recibir del concesionario un trato cortés, diligente y eficiente.
- n) a recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.
- o) a percibir los reintegros e indemnizaciones previstos en la presente ley.
- p) a intervenir con carácter consultivo en las audiencias públicas que convoque el ente regulador, a través de las asociaciones constituidas e inscriptas conforme la ley 24240, Decreto 1798/94 y Resolución SIC y M 1139/97. A tales efectos dispondrán de toda información relevante, en condiciones tales que permita ejercer el derecho de opinión y de defensa.

**Art. 5º.- Obligaciones de los usuarios.** Los usuarios están obligados:

- a) a informar correctamente sus datos al solicitar el servicio y mantenerlos actualizados.
- b) a utilizar el servicio de forma de no provocar perturbaciones o perjuicios a las instalaciones del prestador, otros usuarios o terceros.
- c) a mantener las instalaciones en buenas condiciones de funcionamiento.
- d) a cumplir con los reglamentos vigentes para la utilización del servicio.
- e) a no suministrar el servicio a terceros sin autorización del prestador.

**Art. 6º.- Obligados al pago.** Los obligados al pago serán: a) los propietarios de los inmuebles; b) consorcios de propietarios sólo para los casos en que se aplique el sistema de cuota fija; c) el poseedor o tenedor durante el período de posesión o tenencia y únicamente por los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales o industriales, prestados por red.

# Proyecto de ley



*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Art. 7°.- Valores máximos. Generalidad.** El prestador tiene el derecho de facturar y cobrar por cada uno de los servicios prestados, según los valores y precios vigentes en cada momento para dicho servicio y de acuerdo al régimen tarifario de la concesión. Los mismos serán considerados como valores máximos regulados. Podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas. El prestador podrá disponer la condonación, quita, espera u otorgar facilidades de pago de la deuda que los usuarios mantengan con él. En estos casos deberá propender a la aplicación general de sus disposiciones para situaciones análogas.

**Art. 8°.- Facturación .Vencimientos. Plazo de entrega.** Las facturas deberán tener al menos dos vencimientos y serán exigibles y pagaderas a partir del último de ellos.

El prestador es responsable del cobro de los servicios, debiendo enviar las facturas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de diez días de anticipación a la fecha de vencimiento y por medio idóneo. En caso de incumplimiento de esta obligación, el usuario podrá efectuar el reclamo por cualquiera de los medios previstos en esta Ley. La sola deducción del mismo suspenderá la obligación de pago hasta tanto el usuario reciba la factura, disponiendo a partir de ese momento de diez días para su cancelación. En este caso no se añadirá recargo alguno por mora.

En caso que el usuario no efectúe el correspondiente reclamo la obligación de pago en los plazos originales de vencimiento subsiste, pudiendo retirar la factura en las oficinas del prestador.

Toda factura deberá indicar claramente la fecha de vencimiento subsiguiente.

**Art. 9°.- Facturación. Medición.** El Régimen Tarifario contemplará un régimen de consumo medido así como un sistema de cuota fija

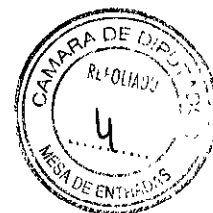
Tanto el usuario residencial como el prestador podrán optar por el régimen medido o por el de cuota fija. Tal opción podrá ser ejercida en cualquier momento.

El ETOSS reglamentará el sistema de medición individual para todos los usuarios residenciales. Mientras no se reglamente el sistema de consumo individual medido sólo podrá facturarse a cada usuario el cargo fijo conforme su categoría.

**Art. 10°.- Carácter del servicio.** La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público que debe ser cumplido con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad, igualdad de tratamiento, de manera de satisfacer las necesidades básicas de aprovisionamiento de agua potable y desagües cloacales a los usuarios, garantizar la salud de la población y la protección del medio ambiente.

**Art. 11°.- Conexión.** Los usuarios residenciales se encuentran obligados a conectarse a la red, corriendo a su cargo la instalación del servicio domiciliario interno y su mantenimiento.

Cuando un inmueble se hallare deshabitado, el usuario podrá solicitar la no conexión o desconexión del servicio.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Art. 12°.- Fuentes alternativas.** El prestador está obligado a permitir el uso de fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua potable, toda vez que su uso no represente riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el servicio que preste.

**Art. 13°.- Cantidad.** El prestador deberá proveer al usuario la cantidad de agua necesaria conforme al destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesitare un mayor volumen de agua podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro. El prestador no podrá denegar tales peticiones.

**Art. 14°.- Continuidad.** El servicio de provisión de agua deberá ser continuo, sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día.

El prestador deberá minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable a los usuarios, restituyendo la prestación ante interrupciones no planificadas en el menor tiempo posible. El prestador deberá informar a los usuarios afectados sobre cortes programados con la suficiente antelación, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiera ser prolongada.

En aquellos casos en que la calidad del agua no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas del servicio el prestador se encuentra obligado a interrumpir el servicio.

**Art.15° .- Interrupción. Facturación. Comunicación.** El concesionario deberá prestar un servicio ininterrumpido. Cuando por cualquier motivo incluso caso fortuito o fuerza mayor, se produzca una efectiva interrupción del servicio, se reducirá proporcionalmente la facturación del período por los días de servicio no prestado.

Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otro tipo de obras o trabajos, el concesionario tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

- a) Cortes programados. Deben ser comunicados en forma suficiente a los usuarios con cuarenta y ocho horas de antelación y al ETOSS, indicando como mínimo: el radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones especiales a adoptar, las razones por las cuales se lleva a cabo.
- b) Corte imprevisto: Cualquiera sea la causa, el concesionario deberá informar a los usuarios, dentro de las doce horas de producido el mismo y al ETOSS, dando cumplimiento a todas las obligaciones mencionadas en el punto a) y además sobre las medidas adoptadas para solucionar el mismo.
- c) En todos los casos en que el corte del servicio se prolongue mas de dieciocho horas, el concesionario está obligado a prestar a todos los usuarios un servicio alternativo de suministro de agua potable.

**Art. 16° .- Corte por falta de pago:** En los casos de falta de pago del servicio el prestador sólo podrá proceder al corte de suministro previo cumplimiento de los siguientes recaudos:

- a) Haber remitido al usuario dos avisos previos intimando al pago con no menos de quince días de intervalo entre los mismos.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

b) Haber efectuado los preavisos en forma fehaciente la decisión de cortar el suministro con siete días de antelación a hacerlo efectivo.

**Art. 17°.- Excepciones.** La prestación del servicio no podrá ser interrumpida por falta de pago en los siguientes casos:

- a) Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el usuario no hubiere incurrido en mora en el pago de las cuotas convenidas.
- b) Cuando exista un reclamo y hasta tanto éste se resuelva.
- c) Si la deuda correspondiere a un usuario anterior.
- d) Si la decisión de interrumpir el servicio pone en peligro la salud pública.
- e) Por orden del ETOSS o del Ministerio de Salud Pública y Acción Social de suspender transitoriamente la desconexión.

Para la rehabilitación del servicio no podrá exigirse suma alguna en concepto de cargo por reincidencia o de depósito en garantía

**Art. 18°.- Efectos del reclamo.** Los ajustes derivados de reclamos sobre facturas que ya han sido pagadas por el usuario serán deducidos de la factura inmediata posterior. Si el reclamo versa sobre una factura que no ha sido pagada la sola deducción de un reclamo suspende la obligación de pago hasta su resolución. De aceptarse el reclamo se emitirá una nueva factura con plazo para su pago nunca inferior a 15 días.

Si el reclamo no prospera la prestadora podrá refacturar señalando un nuevo vencimiento dentro del plazo de 15 días de la notificación de la resolución definitiva, añadiéndose el recargo por mora desde la fecha en que debió ser pagado su importe hasta su resolución.

## **Capítulo II**

### **Del servicio de distribución y comercialización de gas natural**

**Art. 19°.- Objeto.** El presente capítulo tiene por objeto establecer las normas que regirán la relación entre los prestadores del servicio público de distribución y comercialización de gas y los usuarios del servicio residencial, como asimismo con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

**Art. 20°.- Definiciones.** A los efectos de la presente ley, se entiende por:

**Usuario:** Toda persona física o jurídica que utilice el servicio de distribución y comercialización de gas.

**Ente Regulador:** Es el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

**Licencia:** Es la Licencia de distribución y comercialización de gas otorgada a la prestadora del servicio.

**Prestadora:** la distribuidora y/o comercializadora del servicio de gas a los usuarios residenciales.

**Marco regulatorio:** Ley 24076 y su reglamentación.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Reglamentaciones:** Son las normas, resoluciones y órdenes emitidas por el ente regulador que resulten aplicables a la Distribuidora y/o comercializadora o a los servicios que presta.

**Servicio Residencial:** Servicio con medidor individual separado para Usos Domésticos no comerciales.

**Art. 21º.- Derechos de los usuarios.** Sin perjuicios de otros derechos que pudieren surgir de las normas aplicables al servicio, los usuarios tendrán derecho:

- a) a recibir el servicio de acuerdo a las condiciones de calidad, continuidad, regularidad, igualdad y seguridad comprometidas.
- b) al mantenimiento de la ecuación económico financiera derivada del contrato de concesión y al traslado a la tarifa de toda reducción de costos incluidos cambios en las normas tributarias.
- c) al traslado a la tarifa de toda reducción de costos que se trasladen a la tarifa conforme el régimen tarifario previsto en el marco regulatorio y de aquellos que se deriven de cambios en las normas tributarias.
- d) a la medición de la calidad del servicio a través de la fijación y seguimiento de los estándares de calidad.
- e) a abonar una tarifa adecuada a la calidad del servicio convenida y a percibir reintegros, bonificaciones y/o compensaciones ante el incumplimiento de la prestadora de la normas de calidad comprometidas.
  - f) a disponer de sistemas de control y medición adecuados.
- g) a ser avisado de los cortes de servicio programados con una antelación de 48 horas.
- h) a formular denuncias y reclamos por irregularidades en la prestación del servicio.
- i) a recibir información suficiente sobre los servicios prestados a fin de exigir su cumplimiento y a acceder a los informes de actividades que el prestador presente al ente regulador.
- j) a disponer de vías de comunicación adecuadas para la atención de reclamos y en especial por emergencias o escaso suministro, durante las 24 horas, todos los días del año.
- k) a recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.
- l) a percibir las indemnizaciones y reintegros por incumplimientos de la prestadora a la normativa del servicio y a ejercer las acciones conforme la presente ley.
- ll) a intervenir con carácter consultivo en las audiencias públicas que convoque el ente regulador, a través de las asociaciones constituidas e inscriptas conforme a la ley 24240, Decreto 1798/94 y Resolución SIC y M 1139/97. A tales dispondrán de toda información relevante, en condiciones tales que permita ejercer el derecho de opinión y de defensa.
- m) a efectuar denuncias colectivas ante el ente regulador en caso que existan varios afectados por la misma causa.

**Art. 22 º.- Obligaciones.** Los usuarios tendrán la obligación de:

- a) abonar las facturas siempre que no contuvieran errores.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

- b) informar correctamente sus datos al prestador y a actualizar la información.
- c) utilizar el servicio en forma segura y sin provocar perjuicios y/o perturbaciones a la prestadora y/o a sus vecinos.
- d) no manipular tuberías o equipos del prestador.
- e) mantener las instalaciones internas en buenas condiciones y no efectuar modificaciones en las mismas sin autorización del prestador.
- f) no suministrar el servicio a terceros sin autorización del ente regulador.

**Art. 23°.- Tarifa. Reducción.** Todo beneficio derivado de medidas impositivas que se adopten a nivel nacional, provincial o municipal que impliquen reducción de costos para el prestador deberá ser trasladado vía reducción de tarifa conforme la licencia del servicio. Los mismos efectos tendrán aquellas reducciones de costos que sean trasladables a la tarifa conforme el régimen tarifario establecido en el marco regulatorio.

**Art. 24°.- Facturación. Vencimientos. Plazo de entrega.** Las facturas deberán tener al menos dos vencimientos y serán exigibles y pagaderas a partir del último de ellos.

El prestador es responsable del cobro de los servicios, debiendo enviar las facturas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de diez días de anticipación a la fecha de vencimiento y por medio idóneo. En caso de incumplimiento de esta obligación, el usuario podrá efectuar el reclamo por cualquiera de los medios previstos en esta Ley. La sola deducción del mismo suspenderá la obligación de pago hasta tanto el usuario reciba la factura, disponiendo a partir de ese momento de diez días para su cancelación. En este caso no se añadirá recargo alguno por mora.

En caso que el usuario no efectúe el correspondiente reclamo la obligación de pago subsiste pudiendo retirar la factura en las oficinas del prestador.

Toda factura deberá indicar claramente la fecha de vencimiento subsiguiente.

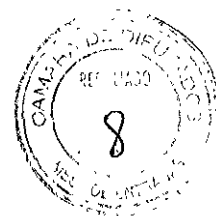
**Art. 25°.- Plan de pagos.** Los Usuarios podrán solicitar al prestador planes de pago para abonar las facturas vencidas. El prestador deberá analizar tales solicitudes a fin de otorgar facilidades preservando la igualdad de trato.

**Art. 26°.- Sobrefacturación.** Si el prestador facturase al Usuario un consumo que excediese en un setenta y cinco por ciento (75 %) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores se presumirá que existe error en la facturación.

En este caso, el Usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio. A los efectos de ejercer este derecho, el Usuario deberá presentar hasta quince (15) días después del vencimiento de la factura en cuestión, las correspondientes a los períodos que corresponda tomar en cuenta a fin de determinar el consumo promedio.

Si el Usuario no presentare la documentación respaldatoria dentro del tiempo establecido, el reclamo caerá de pleno derecho y se entenderá que desiste del mismo y se allana al monto facturado. En ese supuesto deberá abonar el total adeudado con más los intereses y punitivos por el tiempo transcurrido.

En el caso de que el prestador hubiere facturado sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas por el Usuario, deberá devolver las



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

sumas incorrectamente percibidas con más los mismos intereses compensatorios que aplique a las deudas de los usuarios. Además deberá indemnizar al Usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

**Art. 27°.- Efectos del reclamo.** Presentado el reclamo por el usuario no podrá exigirse el pago de las facturas reclamadas.

La falta de pago de un servicio comercial no constituirá una razón para discontinuar el servicio domiciliario salvo en los casos de desviación del servicio.

**Art. 28°.- Interrupción del servicio por falta de pago.** El prestador deberá emitir las facturas con dos vencimientos. Una vez vencidos los plazos para su pago el prestador deberá dar aviso de deuda al usuario moroso requiriéndole su firma. En caso de negativa deberá enviar carta documento o telegrama colacionado con idéntico aviso de deuda, e intimación al pago en el plazo de 48 horas bajo apercibimiento de interrupción del servicio.

El prestador deberá evitar llevar a cabo la interrupción los días viernes o vísperas de días no laborables, o en horarios posteriores al cierre de los lugares habilitados para el pago de facturas.

**Art. 29°.- Interrupción del servicio. Causales.** Los servicios sólo podrán interrumpirse, por las siguientes razones:

1) emergencia que amenace la integridad del sistema. El criterio de la prestadora estará sujeto a revisión del ente regulador.

2) fuerza mayor

3) cuando el prestador deba efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema, previa notificación al Usuario.

4) cuando el prestador deba cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional, Provincial, Municipal o del ente regulador.

5) falta de pago del servicio sin que se haya efectuado el reclamo.

6) manipulación indebida de cualquier tubería, medidor u otra instalación del prestador

7) declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio de Gas.

8) reventa de gas a terceros sin la aprobación del ente regulador, cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada.

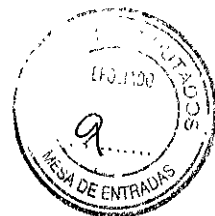
9) si, a juicio del prestador, la instalación del Usuario se hubiera tomado peligrosa o defectuosa .

10) negativa del usuario a permitir al prestador el acceso a las instalaciones cuando ello estuviere justificado.

Salvo urgencia o fuerza mayor, en todos los casos de interrupción el prestador deberá dar siempre aviso al usuario con 48 horas de anticipación y en su caso intimarlo a regularizar el servicio.

El ente regulador controlará y verificará que el uso doméstico sea el último que se restrinja o interrumpa, y que el prestador procure causar el menor daño posible a los terceros tales como instituciones de salud u otros centros asistenciales.





# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Art. 30°.- Falta de aviso.** Si en caso de producirse la interrupción del servicio la Distribuidora no tuviera constancia fehaciente de la notificación previa al Usuario, la Licenciataria deberá proceder a la rehabilitación inmediata del servicio y compensar al Usuario con diez (10) Cargos Fijos a la tarifa vigente.

**Art. 31°.- Rehabilitación.** La reconexión del servicio deberá ser efectuada, dentro de las 24 horas del día siguiente al de la regularización de la deuda por parte del Usuario.

Si la reconexión se produjera al día subsiguiente, la prestadora deberá compensar al Usuario afectado por su demora con un monto no menor al importe correspondiente al "Cargo por Reconexión".

Si la reconexión del suministro se produjera después de este último plazo, el prestador deberá además compensar al Usuario con una suma adicional no menor a cinco cargos fijos a la tarifa vigente, por cada día de demora que se agregue a los citados precedentemente.

Las sumas a favor de los Usuarios afectados deberán ser reintegradas por el prestador en la primera factura que emita desde la fecha de determinación del importe del crédito a devolver.

En ningún caso podrán exigirse cargos por reincidencia o depósitos en garantía como condición para rehabilitar el servicio.

**Art. 32°.- Medidores.** Los medidores serán suministrados por el prestador e instalados por la misma o por personal habilitado. Los mismos deberán proporcionar registros precisos y adecuados a los efectos de la facturación.

Si el prestador no pudiera leer el medidor, el mismo podrá estimar la cantidad de gas suministrada y presentar una factura estimada, indicándolo en la misma. El ajuste de tal uso estimado con relación al uso real se efectuará cuando se obtenga una lectura efectiva del medidor. Salvo caso de Fuerza Mayor, no se admitirán más de tres (3) lecturas estimadas consecutivas por año calendario correspondientes al mismo medidor.

Los consumos para Usos Domésticos de equipos comunes al Consorcio o a los condóminos en los inmuebles de Propiedad Horizontal o en condominio, deberán contar con medidor individual separado.

## **Capítulo III**

### **Del servicio de energía eléctrica**

**Art. 33°.- Objeto.** El presente capítulo tiene por objeto establecer las normas que regirán la relación entre los prestadores del servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica y los usuarios del servicio residencial, y entre éstos y el ente regulador.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Art. 34°.- Definiciones.** A los efectos de esta ley, los términos que a continuación se indican significan:

**Ente Regulador:** el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), creado por la ley 24.065.

**Usuarios:** los destinatarios finales de la prestación del servicio público y titulares del mismo.

**Servicio Residencial:** el servicio con medidor individual separado para uso doméstico no comercial.

**La Prestadora:** la Distribuidora y/o comercializadora de energía eléctrica que abastece a usuarios del servicio residencial.

**Art. 35°.- Derechos de los usuarios.** Sin perjuicio de otros derechos que pudieren surgir de las normas aplicables al servicio, los usuarios tendrán derecho a:

- a) recibir un servicio de acuerdo a las condiciones de calidad, continuidad, regularidad, igualdad y seguridad comprometidas.
- b) al mantenimiento de la ecuación económico financiera derivada del contrato de concesión y al traslado a la tarifa de toda reducción de costos incluidos cambios en las normas tributarias.
- c) la medición de los niveles de calidad del servicio a través de la fijación y seguimiento de los estándares de calidad y a recibir la debida información sobre ellos
- d) abonar una tarifa adecuada a la calidad del servicio comprometido y a percibir reintegro y/o compensación ante el incumplimiento de la prestadora de las condiciones de calidad comprometidas.
- e) disponer de sistemas de control y medición adecuados.
- f) recibir aviso de los cortes de servicios programados.
- g) formular denuncias y reclamos ante el ente regulador o ante la prestadora por irregularidades en la prestación de servicios y a ejercer las acciones previstas en la presente ley y en la ley 24.240.
- h) recibir información sobre los servicios prestados a fin de exigir su cumplimiento.
- i) disponer de vías de comunicación adecuadas para la atención de reclamos y en especial por emergencias o escaso suministro, durante las 24 horas, todos los días del año.
- j) recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.
- k) percibir las indemnizaciones y reintegros establecidos en esta ley.
- l) intervenir con carácter consultivo en las audiencias públicas que convoque el ente regulador, a través de las asociaciones constituidas e inscriptas conforme a la ley 24240, Decreto 1798/94 y Resolución SIC y M 1139/97. A tales efectos tendrán el derecho de disponer de toda información relevante, en condiciones tales que permita ejercer el derecho de opinión y de defensa.
- ll) efectuar denuncias colectivas ante el ente regulador en caso de que existan varios afectados por la misma causa.

**Art. 36°.- Obligaciones.** Los Usuarios tienen la obligación de:

- a) abonar las facturas siempre que no contengan errores.
- b) mantener las instalaciones internas en buenas condiciones y no efectuar modificaciones sin autorización de la prestadora.
- c) informar correctamente a la prestadora sus datos personales y actualizar la información.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

- d) utilizar el servicio en forma segura y sin provocar perjuicios y/o perturbaciones a la prestadora y/o a sus vecinos y a no manipular equipos.
- e) no suministrar, ceder, vender la energía eléctrica a terceros sin autorización del ente regulador.
- f) permitir el acceso de la prestadora a las instalaciones de medición.

**Art. 37°.- Facturación. Plazo de entrega.** La prestadora es responsable del cobro de los servicios, debiendo enviar las facturas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de 10 (diez) días de anticipación a la fecha de vencimiento y por medio idóneo. En caso de incumplimiento de esta obligación, el usuario podrá efectuar el reclamo por cualquiera de los medios previstos en esta Ley. La sola deducción del mismo suspenderá la obligación de pago hasta tanto el usuario reciba la factura, disponiendo a partir de ese momento de diez días para su cancelación. En este caso no se añadirá recargo alguno por mora.

En caso que el usuario no efectúe el correspondiente reclamo la obligación de pago subsiste pudiendo retirar la factura en las oficinas de la prestadora.

Toda factura deberá indicar claramente la fecha de vencimiento subsiguiente.

**Art. 38°.- Pago anticipado. Plan de pagos.** El usuario podrá realizar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose como base los consumos registrados en periodos inmediatos anteriores.

Los Usuarios podrán solicitar a la prestadora planes de pago para abonar las facturas vencidas. La Prestadora deberá analizar tales solicitudes a fin de otorgar facilidades debiendo procurar la igualdad de trato.

**Art. 39°.- Sobrefacturación.** En los casos en que la prestadora aplique tarifas superiores o facture sumas mayores a las que correspondiere por causas imputables a la misma, deberá reintegrar al titular los importes percibidos de más. La penalidad a aplicar será la misma que se aplique a las deudas por mora en el pago más un 20%.

El incumplimiento por parte de la prestadora dará derecho al usuario a percibir un monto equivalente al 50% de la facturación objeto del reclamo.

Serán aplicables las presunciones y procedimientos establecidos en el art. 31 de la Ley de Defensa del Consumidor.

**Art. 40°.- Interrupción. Notificación previa.** La prestadora deberá emitir las facturas con dos vencimientos. Una vez vencidos los plazos para el pago de las facturas deberá dar aviso de deuda al usuario moroso requiriéndole su firma. En caso de negativa deberá enviar carta documento o telegrama con idéntico aviso de deuda, e intimación al pago en el plazo de 48 horas bajo apercibimiento de interrupción del servicio.

**Art. 41°.- Suspensión.** El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 36 de esta ley podrá dar lugar a la suspensión del suministro de acuerdo a lo que establezca la reglamentación vigente. Sin perjuicio de ello la prestadora deberá



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

dar siempre aviso al usuario con 48 horas de anticipación e intimarlo a regularizar el servicio.

En todos los casos de interrupción del servicio, si la distribuidora no tuviera constancia fehaciente de la notificación previa al usuario, ésta deberá restablecer de inmediato el servicio y compensar al Usuario con no menos de (10) diez cargos fijos a la tarifa vigente.

La distribuidora deberá evitar llevar a cabo la interrupción los días viernes o vísperas de días no laborables, o en horarios posteriores al cierre de los lugares habilitados para el pago de facturas.

**Art. 42°.- Rehabilitación.** Los suministros suspendidos por falta de pago de las facturas emitidas, serán restablecidos dentro de las Veinticuatro (24) horas de abonar las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación.

En ningún caso podrán facturarse cargos por reincidencia ni depósitos para la rehabilitación del servicio.

**Art. 43°.- Medidores.** Los medidores serán suministrados por la prestadora e instalados por la misma o por personal habilitado. Los mismos deberán proporcionar registros precisos y adecuados a los efectos de la facturación.

Sólo en casos de probada fuerza mayor podrá hacerse una facturación estimada del consumo eléctrico.

Para un mismo usuario no podrán emitirse más de dos (2) facturaciones sucesivas estimadas en caso de ser bimestrales, y tres (3) en los casos restantes, durante un (1) año calendario, asimismo no podrán efectuarse más de tres (3) estimaciones en igual período de concesión, de ser facturaciones bimestrales y cuatro (4) en los casos restantes.

## **Capítulo IV**

### **Del servicio de telefonía básica**

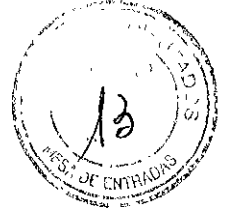
**Art. 44°.- Objeto.** El presente capítulo tiene por objeto establecer las normas que regirán la relación entre los prestadores del servicio de telefonía básica y los usuarios del servicio y entre éstos y el ente regulador.

**Art. 45°- Definiciones.** A los efectos de esta Ley se entiende por:

Ente Regulador: la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) creada por Decreto 1185/90.

Usuario: La persona física ligada contractualmente a un prestador en calidad de abonado, a quien le corresponde la titularidad del servicio básico telefónico prestado a través de una línea telefónica, así como cualquier otra persona que por un título derivado del servicio hace utilización del mismo.

Prestadora: La titular de una licencia para la prestación del servicio básico telefónico otorgada de acuerdo a las normas vigentes.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Art. 46°.- Derechos de los usuarios.** Sin perjuicio de otros derechos que pudieren surgir de las normas aplicables al servicio, los usuarios tendrán derecho a:

- a) acceder al servicio de telefonía básica.
- b) recibir un servicio de acuerdo a las condiciones de continuidad, regularidad, igualdad y calidad comprometidas
- c) la medición de los niveles de calidad del servicio a través de la fijación y seguimiento de los estándares de calidad y a recibir información adecuada acerca de los mismos.
- d) recibir el servicio de telefonía básica en las condiciones de calidad establecidas en las normas técnicas aplicables y de acuerdo a los estándares de calidad que fije el ente regulador.
- e) abonar una tarifa adecuada a la calidad de servicio comprometida y a recibir reintegro o compensación ante el incumplimiento de la prestadora de la calidad del servicio.
- f) al mantenimiento de la ecuación económico financiera derivada del título para la prestación y al traslado a la tarifa de toda reducción de costos incluidos cambios en las normas tributarias.
- g) elegir la prestadora del servicio básico telefónico.
- h) rescindir contratos temporarios que celebre, sin cargo alguno, previa notificación fehaciente con treinta días de anticipación.
- i) retractarse dentro de un plazo de siete días contados desde la firma del contrato o desde la recepción del servicio cuando el contrato se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente si ha sido celebrado por teléfono o en el domicilio del usuario y a la restitución de los valores cancelados debidamente actualizados.
- j) recibir las facturas con una anticipación de diez días a la fecha de vencimiento.
- k) recibir el servicio durante el tiempo de investigación de un reclamo,
- l) formular denuncias y reclamos ante el ente regulador o ante la prestadoras por irregularidades en la prestación del servicio y a ejercer las acciones previstas en la presente ley y en la ley 24240.
- ll) tener a su disposición, en las oficinas de atención al cliente, el Libro de Quejas, la presente ley y el Cuadro Tarifario Vigente.
- m) recibir información suficiente sobre los servicios prestados y sobre el nivel de calidad de los mismos.
- n) percibir las indemnizaciones y compensaciones establecidas en esta Ley.
- ñ) intervenir con carácter consultivo en las audiencias públicas que convoque el ente regulador, a través de las asociaciones constituidas e inscriptas conforme a la ley 24240, Decreto 1798/94 y Resolución SIC y M 1139/97 y a disponer de toda información relevante, en condiciones tales que permita ejercer el derecho de opinión y de defensa.
- o) recibir gratuitamente la guía telefónica.

**Art. 47°.- Obligaciones.** Los usuarios tendrán la obligación de:

- a) abonar la factura siempre que no contenga errores
- b) utilizar equipos terminales que cumplan con las normas técnicas y de homologación vigente.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

- c) desconectar los equipos que produzcan irregularidades en el sistema y/o las redes.
- d) utilizar el servicio sin que implique comercialización de las facilidades del mismo o su utilización por terceros salvo acuerdo del ente regulador
- d) no permitir la intervención de terceros que modifiquen o alteren elementos integrantes de la red pública o que la utilicen para generar señales propias.

**Art. 48°.- Facturación. Vencimientos. Plazo de entrega.** Las facturas deberán tener al menos dos vencimientos y serán exigibles y pagaderas a partir del último de ellos.

El prestador es responsable del cobro de los servicios, debiendo enviar las facturas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de diez días de anticipación a la fecha de vencimiento y por medio idóneo. En caso de incumplimiento de esta obligación, el usuario podrá efectuar el reclamo por cualquiera de los medios previstos en esta Ley. La sola deducción del mismo suspenderá la obligación de pago hasta tanto el usuario reciba la factura, disponiendo a partir de ese momento de diez días para su cancelación. En este caso no se añadirá recargo alguno por mora.

En caso que el usuario no efectúe el correspondiente reclamo la obligación de pago subsiste pudiendo retirar la factura en las oficinas del prestador.

Toda factura deberá indicar claramente la fecha de vencimiento subsiguiente.

**Art. 49°.- Errores de facturación:** En caso de reclamo por error en la facturación anterior a la suspensión del servicio, y hasta tanto se resuelva, la prestadora podrá:

- a) Cobrar solamente el abono.
- b) Cobrar el abono y la parte de la factura no cuestionada por el usuario.
- c) Cobrar el abono y el promedio de consumo de los últimos seis bimestres. Las facturas con reclamos pendientes no se computarán a los efectos del cálculo del promedio.

Se otorgará al usuario constancia del reclamo presentado, del que deberá surgir la fecha respectiva y el recibo de pago a cuenta.

Presentado el reclamo, las prestadoras no podrán suspender el servicio durante el tiempo de investigación del mismo

**Art. 50°.- Reclamo. Plazo. Efectos.** El reclamo, deberá ser contestado por escrito en el plazo de quince (15) días hábiles desde su recepción.

En caso de considerarse correcta la factura impugnada, el usuario deberá pagar la parte no cobrada con más sus recargos por mora, desde el vencimiento hasta la fecha del efectivo pago.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del cliente y este hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, la prestadora deberá reintegrarle la diferencia correspondiente, con más los intereses por mora a la tasa que la prestadora percibe, calculados desde la fecha del reclamo hasta la de la efectiva devolución. Asimismo será aplicable lo dispuesto en el art. 31 de la ley 24240 en cuanto a la indemnización allí establecida.

La prestadora efectuará el reintegro dentro de los treinta (30) días corridos de resuelto el reclamo en efectivo, cheque, acreditación en la cuenta en la que se



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

efectuara el débito o acreditación en la primera factura que emita. Para esta última opción, si el proceso de facturación no lo permitiere la acreditación se podrá efectuar en la subsiguiente factura.

El usuario tendrá derecho a que se le exhiba ante un reclamo, la información sobre la que está basada su facturación. En caso que solicite copia del detalle de llamadas correspondiente a las facturas reclamadas éstas serán entregadas sin cargo.

El usuario tendrá derecho a conservar el servicio durante el tiempo de investigación del reclamo.

**Art. 51°.- Facultades del Ente Regulador.** A los efectos de la investigación de un reclamo el ente regulador podrá disponer que la prestadora: a) se inhíba de suspender y/o dar de baja, según corresponda, el servicio telefónico b) rehabilite un servicio telefónico que hubiera sido suspendido y/o dado de baja.

En cada caso el ente regulador fijará el plazo de la medida dispuesta, el que no podrá exceder de los noventa (90) días corridos. No resuelto el reclamo, y mediando causas que lo justifiquen, podrá disponer una única prórroga de treinta (30) días corridos.

**Art. 52°.- Suspension. Baja.** La suspensión del servicio telefónico por falta de pago sólo podrá concretarse transcurridos treinta (30) días del vencimiento de la factura.

La prestadora deberá dar aviso al usuario en dos oportunidades por medio fehaciente sobre la fecha de suspensión.

Dentro de los sesenta (60) días posteriores al vencimiento podrá disponerse la baja del servicio. El ultimo aviso deberá realizarse con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación.

Sólo podrá interrumpirse el servicio telefónico por falta de pago, en día hábil y cuando el siguiente también lo sea, posibilitando así la inmediata regularización de la deuda.

No podrán interrumpirse las llamadas a servicios de emergencia.

**Art. 53°.- Facultad de interrumpir.** Los incumplimientos por parte del usuario a las obligaciones establecidas en el art. 48 darán derecho a la prestadora a intimar al cese de la conducta en el plazo de 5 días hábiles y en su defecto a suspender preventivamente el servicio con comunicación previa al ente regulador a excepción de las llamadas a servicios de emergencia.

Si la prestadora hubiera interrumpido erróneamente el servicio deberá responder por los perjuicios ocasionados.

**Art. 54°.- Rehabilitación.** El servicio suspendido será rehabilitado dentro de las 48 horas hábiles de cancelado el pago de la deuda, con más los recargos por mora y el derecho de rehabilitación.

En ningún caso podrá exigirse suma alguna en concepto de cargo por reincidencia o de depósito en garantía.



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Art. 55°.- Interrupción. Efectos.** Para el caso en que se hubiere interrumpido el servicio por más de tres días hábiles por causas imputables a la prestadora ésta deberá abonar al usuario el importe equivalente al doble del abono correspondiente a los días sin servicio. La prestadora deberá acreditar el importe correspondiente en la siguiente o subsiguiente factura indicando los días en que duró la interrupción.

**Art. 56°.- Efectos del incumplimiento en el pago de los servicios de valor agregado.** La falta de pago de servicios de valor agregado que hayan sido reclamados por el usuario, no habilitará a suspender y/o dar de baja el servicio telefónico. La prestadora en estos casos únicamente podrá bloquear la prestación de dichos servicios hasta tanto el usuario regularice su situación. Se entiende por servicios de valor agregado aquellos servicios no esenciales, que se prestan en un servicio básico, y que sirven para extender o ampliar la posibilidad de uso del referido servicio básico o para brindar mayor comodidad particular a los respectivos usuarios.

**Art. 57°.- Servicio de emergencia.** La prestadora está obligada a establecer transitoriamente un servicio telefónico público que permita comunicarse a los usuarios de una zona donde se produjeran catástrofes o emergencias que eventualmente afecten a un número considerable de habitantes o donde por efecto de obras de telecomunicaciones de magnitud, se presuma que la incomunicación de grandes grupos de usuarios se prolongará por más de diez (10) días corridos.

**Art. 58°.- Emergencia médica.** Ante la falta de pago, los usuarios de categoría "jubilados" y "residenciales de bajo consumo", podrán solicitar una prórroga de emergencia médica, quedando el prestador habilitado para verificar las causales de emergencia expuestas por el usuario.

**Art. 59°.- Planes de Contingencia.** El ente regulador deberá requerir a las prestadoras los Planes de Contingencia que deberán ajustarse a las siguientes funciones:

- a) consolidar la seguridad del sistema.
- b) fuentes alternativas.
- c) aumento de personal asignado a la zona afectada.
- d) identificación de los usuarios en peligro debido a la interrupción.
- e) comunicaciones durante la emergencia.

## Título II

### Disposiciones Comunes





# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

## **Capítulo I** **Tarifas. Facturación**

**Art. 60°.- Tarifa.** Se entenderá por tarifa la contraprestación justa y razonable, que deben realizar los usuarios a favor de la prestadora por la utilización del servicio. La tarifa se corresponderá con la calidad del servicio, de conformidad con las obligaciones previstas en el marco regulatorio y en el contrato de concesión.

**Art. 61°.- Neutralidad tributaria.** Todo beneficio derivado de medidas impositivas que se adopten a nivel nacional, provincial o municipal que impliquen reducción de costos para la prestadora deberá ser trasladado vía reducción de la tarifa. El mismo efecto tendrán las reducciones de costos que se conforme el régimen tarifario del servicio se trasladen a la tarifa.

**Art. 62°.- Mora e intereses.** La tasa de interés y punitivos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, no podrá exceder en más de un cincuenta por ciento (50 %) la tasa activa para descuentos de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. La prestadora deberá otorgar reciprocidad en el trato aplicando para los reintegros y devoluciones los mismos criterios que se establezcan para los recargos por mora.

## **Capítulo II** **Calidad del servicio**

**Art. 63°.- Caracteres.** Las prestadoras deberán asegurar la calidad, continuidad, regularidad, igualdad, generalidad y seguridad del servicio.

**Art. 64°.- Estándares de calidad.** El nivel de calidad del servicio deberá medirse a través de índices de calidad en base a los estándares mínimos que fije el ente regulador. El objetivo fundamental será garantizar que el prestador no genere ganancias por medio de la reducción de la calidad del servicio, ni disminuyendo la inversión en mejoramiento del servicio.

Podrá efectuarse una encuesta a los usuarios para conocer su opinión acerca de la calidad del servicio. La misma podrá servir como referencia para la medición de los indicadores.

El incumplimiento por parte del prestador de los índices de calidad, generará a favor del usuario derecho a reintegros o bonificaciones de las tarifas. Los incumplimientos de los estándares de calidad que no sean identificables individualmente, serán susceptibles de penalizaciones que revertirán al usuario, o serán considerados al momento de la revisión tarifaria, a criterio del ente regulador.

## **Capítulo III** **Derecho de Información**



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

**Art. 65°.- Información pública. Acción.** Toda información que se encuentre en poder del ente regulador y que sea solicitada por quien tenga interés legítimo a los fines de una audiencia pública, será considerada información pública, excepto cuando dicho organismo de oficio o a pedido de parte, la haya declarado confidencial mediante resolución fundada, o cuando forme parte de actuaciones que se encuentren en trámite de resolución.

Si el ente regulador le negare el acceso a la información pública, podrá iniciar la acción judicial correspondiente. A tal efecto solicitará al juez federal en lo contencioso administrativo de la Capital o al juez federal con competencia territorial, la acción conducente para la obtención de la información denegada o insuficiente, alegando con fundamentos las razones que avalan la solicitud. El pedido deberá resolverse en el plazo de 48 horas. La resolución será apelable en el término de 72 horas y el recurso sólo podrá ser concedido con efecto devolutivo.

**Art. 66°.- Información en la factura.** La información contenida en las facturas deberá suministrarse en forma cierta y objetiva. Deberá ser veraz, detallada, eficaz y suficiente respecto de las características esenciales de los mismos.

Sin perjuicio de otra información que pueda incluirse, deberá contener:

- a) los cargos que sean facturados al Usuario debidamente explicitados.
- b) si el pago fue hecho a través del sistema de débito bancario, tarjeta de crédito o por terceros autorizados al cobro de servicios, deberá constar el efectivo pago en la próxima factura que emita el prestador.
- c) si existen períodos u otras deudas pendientes, deberán constar fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso de que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes". La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la Licenciataria.
- d) los estándares de calidad comprometidos y los índices de cumplimiento esperados y obtenidos.
- e) las vías de reclamo disponibles para los Usuarios.

El ente regulador asegurará, conforme a las modalidades que establezca, que el usuario reciba información sobre planes de expansión y su cumplimiento, cronograma de obras, planes de inversión y tarifas vigentes.

**Art. 67°.- Publicidad.** Sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del artículo anterior, el prestador deberá publicar:

- a) En tres diarios de circulación nacional:
  - i) sus planes de expansión.
  - ii) el cumplimiento de sus planes de expansión.
  - iii) su cronograma de obras.
  - iv) sus planes de inversión.
  - v) las tarifas vigentes.
  - vi) los estándares de calidad comprometidos y



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

b) En sus oficinas comerciales y de atención al público:

i) el texto de la presente ley.

ii) las tarifas vigentes.

iii) las vías de reclamo disponibles para los Usuarios.

iv) los estándares de calidad comprometidos y los índices de cumplimiento

esperados y obtenidos.

El prestador deberá entregar una copia de la parte pertinente de esta ley a cada Usuario en el acto de asunción de titularidad así como a todo aquel que lo solicitase en las oficinas de atención al público.

## Capítulo IV

### De la protección contractual

**Art. 68°.- Interpretación de las cláusulas contractuales.** Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo mas favorable al usuario. Cuando existan dudas se estará a la que sea menos gravosa.

Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

- impidan oponer la defensa de compensación
- exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad del prestador en virtud de lo establecido en las leyes, reglamentaciones y del contrato que lo une con el Estado o desnaturalicen o limiten sus obligaciones.
- importen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los usuarios y las que someten a éstos a condiciones o a plazos no previstos en las normas aplicables.
- inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.
- impongan la utilización obligatoria del arbitraje o sometan diferencias judiciales a un juez o derecho extranjero cuya competencia no sea la correspondiente a la del lugar de prestación del servicio o domicilio del usuario.
- permitan suspender el servicio, dejar sin efecto el contrato, cambiar sus condiciones o limitar los derechos del usuario salvo los casos de incumplimiento de éste, fuerza mayor o caso fortuito, renegociación o que la suspensión se haga momentáneamente en interés del servicio para la realización de mejoras, mantenimiento o reparaciones.
- presuman del usuario manifestaciones de voluntad tácitas o fictas, excepto cuando esté obligado a manifestarse válidamente dentro de cierto plazo. No podrán agregarse nuevos servicios sin el consentimiento expreso del usuario.
- permitan al prestador la imposición al usuario de sanciones pecuniarias abusivas.
- cualquier otra cláusula o estipulación que imponga condiciones exageradamente gravosas o abusivas para el usuario, o que le causen indefensión o que sean contrarias al orden público y la buena fe.

# Proyecto de ley



*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

## Capítulo V

### De la responsabilidad

**Art. 70°.- Incumplimiento del servicio.** El prestador será responsable ante el usuario por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente ley, pudiendo el ente regulador, sin perjuicio de las compensaciones o bonificaciones que se prevén en la presente ley, aplicar aquellas que estime procedentes.

**Art. 71°.- Standard de calidad.** El incumplimiento por parte del prestador de los índices de calidad que fije el ente regulador, generará a favor del usuario derecho a reintegros, compensaciones o bonificaciones de las tarifas.

Los incumplimientos de los estándares de calidad que no sean identificables individualmente, serán susceptibles de penalizaciones que revertirán al usuario, o considerados al momento de la revisión tarifaria, a criterio del ente regulador.

**Art. 72°.- Responsabilidad por daños.** El prestador incurrirá en responsabilidad civil tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aún cuando no tengan con el mismo, una relación laboral.

En los supuestos de daños derivados de la prestación del servicio se presume responsabilidad del prestador salvo prueba en contrario.

La Fuerza Mayor no eximirá a la parte de su responsabilidad por su negligencia concurrente o en el caso, por su omisión en emplear la debida diligencia para remediar tal situación y remover la causal con la diligencia adecuada y con toda la razonable prontitud.

**Art. 73°.- Sanciones.** La responsabilidades previstas en este capítulo no eximirán al prestador de la aplicación de las sanciones que determine el ente regulador conforme el contrato de concesión.

## Capítulo VI

### Deberes del Estado

**Art. 74°.- Autoridad de aplicación.** El ente regulador será autoridad de aplicación de la ley 24240 de defensa del consumidor y de la presente ley, en lo referido al servicio público domiciliario bajo su control, arbitrando los medios para el fiel cumplimiento de sus disposiciones

El ente regulador deberá promover políticas regulatorias que incrementen las opciones disponibles para los usuarios residenciales en cuanto a precio y calidad del servicio, garantizando los estándares mínimos de calidad.

**Art. 75°.- Aplicación de sanciones. Principios.** Las sanciones al prestador serán aplicadas por el ente regulador cuidando que en ningún caso sustituyan las obligaciones contractuales. La aplicación de sanciones no exime al prestador del cumplimiento de la obligación prevista y es independiente de la obligación de



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

reintegrar o compensar tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al Estado, a los Usuarios o a terceros por la infracción.

La renegociación del contrato no suspende los efectos del acto sancionatorio.

El ente regulador cuidará que las multas una vez percibidas por él reviertan al usuario en mejores servicios y prestaciones, o en bonificaciones en las facturas, según corresponda.

**Art. 76°.- Calidad del servicio.** El ente regulador deberá establecer los estándares de calidad del servicio en base a la calidad de servicio comprometida. El objetivo será garantizar que el concesionario no genere ganancias por medio de la reducción de calidad.

Los niveles de servicio deben ser determinados por el ente regulador. Entre las metodologías podrán emplearse Índices de Calidad del Servicio.

El ente regulador deberá incorporar a los estándares de calidad que elabore, objetivos de satisfacción de los clientes. Para ello deberá realizar en forma periódica una encuesta sobre la percepción de los usuarios residenciales respecto de la calidad del servicio brindado por la prestadora. Como resultado de la misma elaborará y publicará un indicador de satisfacción de los usuarios que deberá contemplar, entre otros el grado de satisfacción respecto de la resolución de los reclamos efectuados.

**Art. 77°.- Información.** El ente regulador podrá solicitar al prestador toda aquella información necesaria para la elaboración y seguimiento de los estándares de calidad del servicio.

Sin perjuicio de ello, el prestador deberá informar:

- a) las mejoras del servicio efectuadas como resultado de las quejas y reclamos.
- b) la utilización de la información de calidad del servicio para supervisar a los subcontratistas.
- c) objetivos cuantificables de desempeño para la administración de las quejas y reclamos.

El ente regulador deberá mantener un banco de datos actualizado con el historial de penalizaciones y multas a cada prestadora, como consecuencia de reclamos particulares o de incumplimientos de normas o los estándares de calidad del servicio. La información contenida en el mismo será pública y de fácil acceso, y podrá utilizarse como antecedente para nuevos reclamos.

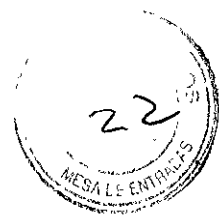
**Art. 78°.- Oficinas de Defensa del Consumidor.** Créanse las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODC) que funcionarán con carácter independiente en el ámbito del ente regulador.

Su misión será la de articular, defender y promover los intereses de los consumidores actuales, potenciales y futuros del servicio.

**Art. 79°.- Funciones.** Las ODC tendrán las siguientes funciones:

- a) actuar como defensor público de los consumidores.

# Proyecto de ley



*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

- b) asesorar a los reguladores acerca de los intereses de los consumidores a fin de incorporarlos al diseño e implementación de las políticas regulatorias y en forma previa a la toma de decisiones por parte de aquellos.
- c) realizar investigaciones sobre cuestiones vinculadas a la política regulatoria de interés de los consumidores y hacer públicos los resultados de las mismas.
- d) publicar y difundir información de interés para los consumidores.
- e) colaborar con las prestadoras y con los entes reguladores en el diseño y perfeccionamiento de los procedimientos para la resolución de reclamos
- f) acceder a la información relevante que se encuentre en poder del ente regulador a los fines de las funciones establecidas en el presente artículo, debiendo respetar la confidencialidad en los casos en que así lo haya establecido el ente regulador.
- g) monitorear el cumplimiento de los objetivos cuantificables de desempeño en relación a las quejas y reclamos por parte de las prestadoras.

**Art. 80°.- Códigos de Práctica.** El accionar de las ODC se someterá a Códigos de Práctica que serán públicos y que se elaborarán con consulta previa a los interesados.

Los códigos de práctica deberán incluir entre otros aspectos metas y prioridades de las ODC, plazos y procedimientos y publicación de información relevante.

Las ODC elaborarán y publicarán su Plan de Trabajo Anual con objetivos y prioridades para el año entrante y un Informe de Trabajo informando su actuación durante el año anterior el que será remitido al Congreso.

**Art. 81°.- Director.** Las ODC serán dirigidas por un Director designado por el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Economía.

En las jurisdicciones provinciales el Poder Ejecutivo designará a través de autoridad competente.

**Art. 82°.- Presupuesto. Financiación.** El presupuesto de las ODC deberá incluirse en el presupuesto del respectivo ente regulador.

## **Capítulo VII** **Quejas y Reclamos**

**Art. 83°.- Jurisdicción.** Las quejas y reclamos que realicen los usuarios en relación al servicio, deberán efectuarse y tramitarse ante el ente regulador en cuanto autoridad de aplicación de la presente ley y de la ley 24240.

El ente regulador solicitará al prestador todos los antecedentes del caso y toda otra información que considere oportuna el que deberá remitirla en el plazo perentorio que se le fije. De no cumplir se resolverá con las constancias obrantes en su poder en un plazo máximo de treinta (30) días corridos.

A las actuaciones administrativas en sede del ente regulador por quejas y reclamos derivados de las obligaciones establecidas en la presente ley le serán aplicables en



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

todo aquello que resulte compatible las disposiciones contenidas en los artículos 45, 46, 48, 50 y 51 de la ley 24240.

El ente regulador dictará los reglamentos que sean necesarios a los fines de adecuar los procedimientos respectivos.

**Art. 84°.- Comunicación con el prestador.-** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, el usuario contará con los siguientes medios para comunicarse o efectuar reclamos al prestador:

- a) Personal: Personalmente, o por medio de apoderado y/o mandatario, o en actuaciones entregadas con firma autenticada del usuario por escribano, autoridad pública, o entidad bancaria, o aún a través de actuaciones firmadas por el usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.
- b) Por teléfono: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- c) Por nota: Dirigiéndose por simple nota al concesionario. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegráfico.
- d) Por fax.
- e) Por vía informática.

## Capítulo VIII

### **De las acciones**

**Art. 85°.- Legitimación.** La defensa en juicio de los derechos establecidos en la presente ley podrá ser ejercida a título individual o colectivo según corresponda.

Para todos los efectos legales se entenderá por intereses colectivos, aquellos supraindividuales de naturaleza indivisible, de los que sea titular un grupo, categoría o clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica base.

Las sentencias dictadas en procedimientos colectivos tendrán eficacia general, salvo si fuere absolutoria por falta de prueba, en cuyo caso otro legitimado podrá replantear el asunto en otro proceso.

## Capítulo IX

### **Aplicación e Interpretación**

**Art. 86°.- Orden Público. Interpretación.** Las disposiciones contenidas en el presente capítulo son de orden público y se integran con lo establecido en los marcos regulatorios respectivos así como con lo prescripto en los respectivos Pliego de Bases y Condiciones y en el contrato de concesión o licencias, debiéndose en este último caso correlacionar los respectivos textos interpretando sus disposiciones en forma de evitar ponerlas en pugna y destruir las unas por las otras y conciliándolas en forma de dejar a todas con valor o efecto. Si, no obstante, existiera incompatibilidad prevalecerán las disposiciones contenidas en esta ley y en la ley 24240 de defensa del consumidor en su carácter de ley general. En caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable a los usuarios.



# Proyecto de ley

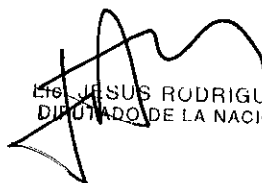
*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

En aquellos supuestos no contemplados en la presente ley será de aplicación la ley 24240.

La normativa del ente regulador que no se adecue a lo prescripto en la presente ley deberá ser reemplazada en el plazo de un año a partir de su entrada en vigencia. Si vencido dicho plazo no se hubiere dictado la normativa correspondiente todo el que tenga un interés jurídicamente protegido podrá exigir judicialmente dicha modificación sin necesidad de requerirlo previamente en sede administrativa.

**Art. 87°.-** Derógase el segundo párrafo del artículo 25 de la ley 24.240.

**Art. 88°.-** De forma.

  
ESTEBAN JESUS RODRIGUEZ  
DIPUTADO DE LA NACION

