



PROYECTO DE LEY

El Senado y la Cámara de Diputados sancionan con fuerza de Ley

Modificación de Ley 24.240

Artículo 1: La denominación del Capítulo VI de la ley 24.240 queda redactado de la siguiente manera: "Capítulo VI - Prestadores Y Usuarios De Servicios Públicos Y Privados De Prestación Continuada.

Artículo 2: El artículo 25 de la ley 24.240 queda redactado de la siguiente manera:

ARTÍCULO 25. Sujetos Alcanzados. Quedan incluidos en este capítulo todos los prestadores de servicios públicos y privados de prestación continua.

Artículo 3: Queda Incorporado el art 25 bis a la ley 24.240 el cual queda redactado de la siguiente manera:

ARTICULO 25 BIS. — Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas prestadoras de servicios continuados, cualquiera sea su naturaleza, deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes.

Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los consumidores en todas las oficinas de atención al público, y en los usuarios de los consumidores, que contienen sus datos e información, en las aplicaciones y sitios webs, en los casos de que estas últimas existan.

Las empresas prestadoras de servicios continuados deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público y en sus páginas web/redes sociales carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Ley N° 24.240".

Los servicios continuados con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor.

Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.



Artículo 4: El artículo 26 de la ley 24.240 queda redactado de la siguiente manera:

ARTICULO 26. — Obligaciones. Los proveedores de estos servicios públicos o privados de prestación continuada tendrán las siguientes obligaciones con relación a los consumidores:

1. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.
2. Fijar sus precios o tarifas, los que deberán ser justos y razonables, cubrir los costos de la explotación y tender a la prestación eficiente y a un margen razonable de operación. Estos precios-tarifas deberán ser comunicadas en forma fehaciente a los clientes o usuarios consumidores con 60 días de antelación al comienzo de su vigencia. Podrán ser actualizados no pudiendo el ajuste ser superior al que resulte de la aplicación de índice de Precios al consumidor publicados por el INDEC para el período.
3. Brindar a los usuarios completa información contable, económica y de costos, así como aquella que permita conocer las condiciones de prestación del servicio y toda otra información que pueda ser considerada necesaria para la evaluación de los consumidores.
4. Brindar el servicio bajo los principios de igualdad, continuidad y regularidad, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente y tecnologías disponibles más eficientes.
5. No incluir en los contratos cláusulas que restrinjan o condicionen en modo alguno a los usuarios la libertad de elección o que condicionen la rescisión del mismo o la desconexión o rescisión de cualquier servicio contratado.
6. Garantizar que los grupos sociales vulnerables, las personas con discapacidad, entre ellos los usuarios con problemas graves de visión o discapacidad visual, los hipoacúsicos y los impedidos del habla, las personas mayores y los usuarios con necesidades sociales especiales, como los electrodependientes, tengan acceso al servicio en condiciones razonables.
7. Contar con mecanismos gratuitos de atención a los usuarios y garantizar la atención personalizada.
8. Proporcionar al usuario consumidor información en forma clara, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, cierta y gratuita, que no induzca a error y contenga todas las características esenciales del servicio que proveen al momento de la oferta, de la celebración del contrato, durante su ejecución y con posterioridad a su finalización.

9. Garantizar a los usuarios la confidencialidad de los mensajes transmitidos y la protección de su intimidad.
10. Respetar todos los derechos que les corresponden a los usuarios de acuerdo con la normativa aplicable.
11. Actuar bajo esquemas de competencia leal y efectiva de conformidad con la normativa vigente.
12. Los proveedores deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.
13. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos razonables.
14. Dar aviso con un mes de anticipación sobre la finalización de promociones aplicadas, para que el usuario pueda decidir si desea continuar con el servicio sin la promoción, si desea renovar u optar otra promoción cuando la empresa de dichas opciones, o dar de baja el servicio.

Artículo 5: El artículo 27 de la ley 24.240 queda redactado de la siguiente manera:

ARTÍCULO 27. ---- Derechos Del Usuario Consumidor De Servicios Públicos o Privados
Prestación Continuada. los usuarios consumidores de estos servicios tendrán los siguientes derechos:

1. Tener acceso al Servicio recibido en condiciones de igualdad, continuidad, regularidad y calidad.
2. Ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia.
3. Tener acceso a toda la información relacionada con el ofrecimiento o prestación de los servicios.
4. Elegir libremente los servicios a contratar.
5. Presentar, sin requerimientos previos innecesarios, peticiones y quejas ante el prestador y recibir una respuesta respetuosa, oportuna, adecuada y veraz, y recibiendo una atención personalizada.
6. La protección de los datos personales suministrados, los cuales no pueden ser utilizados para fines distintos a los autorizados, de conformidad con las disposiciones vigentes.
7. Que el precio del servicio que recibe sea justo y razonable y que la modificación de tarifas le sea comunicadas con la debida antelación y que su ajuste no supere



al que resulte de la aplicación del Índice general de precios al consumidor publicado por el INDEC.

8. Que el servicio sea recibido en condiciones que no afecte la competencia.

Artículo 6: De forma.

Marcela Passo

Hilda Aguirre

FUNDAMENTOS

Sr. presidente:

La convergencia de nuevas tecnologías constituye parte de la naturaleza misma del desarrollo del sector de servicios continuados legislados en el Código Civil y Comercial de la Nación , por lo cual es un deber actualizar la legislación para garantizar el acceso y uso de las redes de Servicios Continuos estableciendo no solo las pautas para el tendido y desarrollo de la infraestructura en término de redes a lo largo y ancho de todo el territorio nacional sino también proteger el carácter fundamental como parte del



derecho humano al acceso a estos servicios. Esta idea del acceso los servicios continuados como un derecho humano, nos lleva a que si bien pueden dejarse librados a ley de la oferta y demanda como una simple mercancía, pero simultáneamente y conforme a lo previsto en la Constitución Nacional, que en su artículo 42 establece el deber de las autoridades de proveer a la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados así como a la calidad y eficiencia y razonabilidad de los servicios públicos y privados de ejecución continua.

El derecho humano al acceso a los Servicios continuados por cualquiera de sus plataformas requiere de la fijación de reglas para garantizar el acceso equitativo, justo y a precios razonables, estableciendo además planes accesibles que garanticen una prestación básica, teniendo especialmente en cuenta que se produjo un desarrollo exponencial de estos servicios continuados con un ejemplo especial en la telefonía celular, en los seguros, y tantos otros, convirtiéndose en la actualidad en sistemas de consumos muy importantes, lo cual hace imperioso avanzar en un marco donde se establezcan las garantías necesarias para la protección del consumidor.

En el mismo sentido es necesario ratificar que las empresas prestadoras no podrían disponer la suspensión o el corte de los respectivos servicios a los usuarios y las usuarias y aquellas quedaran comprometidas, en caso de falta de pago, a mantener un servicio reducido conforme se estableciera en la reglamentación.

Todo esto lleva a la necesidad y conveniencia de fortalecer la posición del consumidor frente a la fijación de tarifas y temas pertinentes en la prestación de los servicios continuados que consume habitualmente, teniendo asimismo en cuenta que últimamente se ha venido avanzando en la derogación de la facultad de la respectiva Autoridad de aplicación de intervenir en la fijación de tarifas y toda la relación económica con el consumidor, dando libertad a las partes.

La ley 24240 en su artículo 25 y ss. Legisla sobre servicios públicos domiciliarios sin entrar en el tema tarifas ni en las obligaciones del prestador, salvo en la facturación que salte de forma anormal o en las tasas de interés por mora que ante el avance tecnológico deviene insuficiente.

El Código civil y comercial en sus artículos 1092 y ss. Legisla sobre las relaciones de consumo que se complementan con la ley 24240 y en sus artículos 1278 y 1279 legisla sobre los servicios y en especial sobre los servicios continuados.

Para actualizar la legislación y fortalecer con un espacio importante de Defensa del consumidor en los servicios continuados, se propone reemplazar los artículos 25, 26 y 27 de la ley 24240 para normalizar las características particulares de las relaciones de consumo en estos SERVICIOS CONTINUADOS, que son legislados en el texto de la ley



24240 en lugar de, o reemplazando, las disposiciones actualmente vigentes sobre los servicios públicos domiciliarios.

Es por lo mencionado anteriormente que les solicito a los diputados y diputadas de esta Honorable Cámara de Diputados que acompañen el presente proyecto.

Marcela Passo

Hilda Aguirre