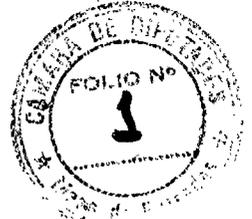


CAMARA DE DIPUTADOS	
DE LA NACION	
MESA N.º	
25 JUN 2002	
SEC. D	P. 3589
	135º

Proyecto de ley



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

MARCO REGULATORIO GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS.

Titulo I: **Ámbito de Aplicación.**

Artículo 1: Disponese el Marco general de Servicios Públicos, de competencia Nacional, con el objeto de regular los Servicios Públicos y actividades de interés publico Nacional, Organismos de control y regulación, los que existiendo deberán ser adecuados al presente Marco Regulatorio General de Servicios Públicos, dentro de los ciento veinte días de promulgada la presente..-

Artículo 2: Los servicios públicos en particular, y concesionados, deberán contar con un marco regulatorio que los rija, donde se regularan los derechos y obligaciones de las empresas prestatarias, en relación al Concedente y Usuario.

Artículo 3: Los Marcos regulatorios que regulen los Servicios públicos y actividades publicas en particular, deberán instrumentarse por ley, conforme la presente regulación, estableciéndose en el caso de las nuevas concesiones de servicios públicos que el Marco regulatorio en particular correspondiente deberá ser sancionado previo al proceso licitatorio, bajo pena de nulidad.

Artículo 4: Los Organismos de Control y regulación, que se creen en el futuro y los existentes, contarán con una ley que garantice su autonomía funcional y autarquía financiera.

Artículo 5: Los marcos regulatorios en particular en oportunidad de ser sancionados, deberán cumplir con la presente ley, y en particular deberán prever:

- a). Garantizar la regularidad, calidad, continuidad, en la prestación del servicio de que se trate.
- b). Efectuar la prestación del servicio en forma eficiente, velando por la salud, seguridad e interés económico de los usuarios.
- c). Contemplar el impacto socio ambiental como estudio previo para cualquier obra de infraestructura.
- d). Garantizar a los usuarios el derecho a la información adecuada y veraz, libertad de elección, condiciones de equidad y buena fe en la prestación del servicio.
- e). Propiciar el aumento de la calidad de vida de los usuarios.
- f). Fomentar la innovación tecnológica.
- g). Proteger y garantizar los derechos de los usuarios y consumidores.
- h). Garantizar la razonabilidad que debe existir entre el costo de las tarifas y la prestación del servicio publico.



Proyecto de ley

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

- i). Velar Por los derechos de los usuarios y consumidores, disponiendo su participación en audiencias publicas, donde podrán expresar sus peticiones y propuestas.
- j). Prever programas de inversión del servicio publico de que se trate.
- k). Disponer la rescisión contractual por los incumplimientos de los contratos de concesión.
- l). Establecer el plazo de vigencia de la concesión de que se trate.
- m). Establecer multas por incumplimientos en la prestación del servicio y o cláusulas del contrato que otorga la concesión.
- n). Garantizar y controlar la razonabilidad que debe existir entre la tarifa y la calidad de la prestación del servicio.
- Ñ). Asegurar la igualdad, el libre acceso, la no discriminación en el uso de los servicios públicos.
- o). Asegurar que el funcionamiento del servicio sea compatible con el normal desarrollo de la vida comunitaria y medio ambiente.

Titulo II.

De los Usuarios.

Artículo 5: La relación de las empresas prestatarias y los usuarios, se regirán por el Contrato de Usuarios, que deberá ser aprobado por el ente regulador que corresponda. La relación prestadora Usuario será regida por el contrato de Usuario, que dispondrá de condiciones general e individuales.- En ningún caso se admitirá como valido un contrato de usuarios que no se encuentre aprobado por el ente regulador correspondiente.-

Artículo 6: No obstante la aprobación del Ente regulador en Particular, de los contratos individuales de los Usuarios, en ningún caso y sin excepción alguna se consideran como validos las siguientes cláusulas y condiciones.

- A) Las que presuman en el usuario manifestaciones de voluntad tacita o fictas, excepto cuando este sometido validamente a pronunciarse dentro de cierto plazo.
- B) Las cláusulas compromisorias previstas como de aplicación obligatoria y las que, aun aceptadas, cercenen los recursos previstos en las leyes comunes.
- C) Las que establezcan la tacita reconducción.
- D) Las cláusulas compromisorias previstas como de aplicación obligatoria y las que, aun aceptadas, cercenen los recursos previstos en leyes comunes.
- E) Las que limiten el derecho del usuario a dejar sin efecto el contrato en caso de incumplimiento del servicio por parte del prestador y las que, no mediando esta razón lo supediten al pago de sumas que no guarden relación con la prestación del servicio.
- F) Las que importen la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario, en los reclamos administrativos ante la prestadora.
- G) Toda otra cláusula que resulte arbitraria, abusiva y que atente contra los intereses de los usuarios.

Artículo 7: Responsabilidad de los Usuarios : En ningún caso, la deuda por el uso de un servicio gravara el inmueble donde el servicio se presto y en el caso de inmuebles enajenados, el nuevo dueño no será responsable por la deuda contraída por el anterior propietario, en cuanto a los servicios públicos domiciliarios, ni se le podra exigir su



Proyecto de ley

El Senador y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

pago como condición para proveerle el servicio publico que se trate, siempre que la contratación se realizare por persona distinta de la deudora. Del mismo modo el dueño de un inmueble no será responsable por la deuda contraída por un inquilino, comodatario, usufructuario, tenedor precario, intruso, siempre que el titular del servicio sea el locatario, usufructuario, tenedor precario, intruso y o comodatario. En todos los casos, las deudas por servicios públicos domiciliarios, deberán ser requeridas e intimadas al titular del servicio de que se trate, sin implicar ello imposibilidad de parte de terceras personas contratar ese servicio para el mismo inmueble.-

Artículo 8: El usuario de un servicio publico, que no sea provisto del reglamento de usuario y contrato individual del servicio de que se trate, podra mediante intimación fehaciente requerirlo de parte de la prestadora, y si esta incumpliere con la entrega dentro de las 72 hs. de su intimación, será sancionada con una multa equivalente al importe facturado por la prestadora al requirente en el equivalente a un bimestre de facturación sobre la prestación del servicio.

Artículo 9: El reglamento de usuario, ser obligatoria para todos los Servicios públicos, y todo Usuario deberá ser provisto del mismo, el que contendrá en forma clara y de fácil interpretación las relaciones de este con la prestadora del servicio.-

Artículo 10: Las prestadoras de Servicios públicos, deberán adecuar los contratos de prestación de servicios y reglamentos de usuarios de acuerdo a las variaciones del avance tecnológico y las nuevas modalidades de comercialización. En ningún caso se podra invocar de parte de las prestadoras de servicios, la nueva tecnología y o modalidad de comercialización, con respecto a los usuarios en particular, si no acreditase fehacientemente la actualización de los contratos celebrados con los usuarios.-

Artículo 11: En ningún caso, se podra determinar que la sola prestación del servicio, acredite que el usuario cuenta con el correspondiente contrato individual y reglamento de usuario correspondiente.-

Artículo 12: Todo Usuario tendrá el derecho de promover denuncias y o reclamos con relación al servicio publico de que se trate, y cuando considere que su prestador no cumple con los términos de su licencia, autorización y o contrato de concesión, como así también considere que el contrato individual al que se haya vinculado con la prestadora del servicio publico determinado, no contenga términos y condiciones razonables y equitativas, podra solicitar intervención al ente regulador del servicio de que se trate.

Artículo 13: los contratos de servicios y o suministro en particular, deberá ser cumplidos imperando el principio de buena fe contractual y el incumplimiento de las pautas establecidas en los contratos de suministros individuales por parte de las prestadoras de servicios públicos, dará lugar a la aplicación de multas, las que tendrán basamento en la índole del perjuicio económico ocasionado al usuario.- El monto de la multa será dispuesta por el ente regulador correspondiente.



Proyecto de ley

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

Artículo 14: Los Usuarios de servicios públicos, contarán con la garantía de un adecuado servicio, con continuidad y calidad, y en el supuesto que sin causa justificada mantenga una interrupción del mismo, deberá intimar a la prestadora al restablecimiento del servicio suspendido.-

La intimación, podrá ser suplida por la denuncia por escrito y dentro de la contemporaneidad razonable, por ante el ente regulador correspondiente.

El Ente receptor de la denuncia deberá otorgar al usuario denunciante el comprobante de reclamo y o denuncia, y si la misma se efectuare por sistema electrónico deberá otorgar el numero de tramite y o reclamo, remitiéndolo al domicilio del denunciante dentro de las 48 hs. de formalizado.-

En la denuncia, deberá constar bajo pena de nulidad, el día y hora en que quedo el servicio suspendido. De no restablecer la prestadora el servicio en el plazo que la reglamentación establezca, deberá abonar al usuario damnificado, la suma equivalente al valor del servicio interrumpido, por cada día de interrupción.

Artículo 15: La multa a favor del usuario damnificado, establecida en el artículo 14, proveniente de servicios con sistema de facturación, deberá ser acreditada en la primera factura del servicio correspondiente, emitida con posterioridad a la resolución del ente respectivo.

Artículo 16: La multa a favor del usuario damnificado proveniente de la interrupción de los servicios de transporte terrestre, marítimo, aéreo, ferroviario, peajes deberá hacerse efectiva dentro de las 72 (setenta y dos) horas posteriores a la resolución del ente respectivo.

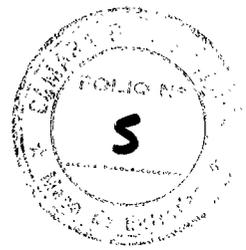
Artículo 17: En el caso que la interrupción del servicio publico se origine en una ruta nacional y o provincial concesionada, el responsable del pago de la multa será el concesionario autorizado a su explotación. En todos los casos, las multas serán abonadas en el domicilio del usuario dentro de las 48 hs. de acreditada su procedencia.

Artículo 18: No serán aplicables las multas previstas en el presente a las actividades comerciales e industriales, las que serán regidas en particular.-

Artículo 19: Resarcimiento por daños materiales: En el caso de que se produzcan daños a las inhalaciones y o artefactos, muebles, rodados, inmuebles, provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro o prestación del servicio, imputables a la prestadora deberá esta, hacerse cargo de la reparación y o reposición correspondiente. En el caso de daños a las personas se regirá por la vía de la responsabilidad civil correspondiente.

Artículo 20: Resarcimiento a entidades, comercios y empresas. En los casos que se interrumpiere la prestación de servicios públicos causando daños económicos a comercios, empresas, que cuente con la habilitación correspondiente, la prestadora del servicio publico deberá restablecer la perdida ocasionada, abonando además una indemnización equivalente al lucro cesante sufrido.

Artículo 21: En ningún caso, serán motivo de resarcimiento aquellas interrupciones programadas de servicios o reparaciones y o mantenimiento, debidamente anunciadas



Proyecto de ley

El Senador y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

con una anticipación de 48 hs. por un medio de comunicación masiva, de orden local, regional, provincial y o Nacional.

Artículo 22: En ningún caso podrá exigirse de parte de los usuarios el pago de un interés de los servicios no abonados, diferente a la tasa utilizada por el Banco de la Nación Argentina, en sus operaciones de descuento desde la fecha de vencimiento de cada factura hasta la de su efectivo pago.

Artículo 23: No podrán disponerse una tasa de interés para los usuarios en mora, superior al 25 % anual y en ningún caso se podrá aplicar una tasa punitoria y moratoria que superen con el interés corriente el 25 % anual.

Titulo III.

De los reglamentos de usuarios.

Artículo 24: La Comisión de Usuarios, tendrá como objetivo la diagramación y propuesta de formalización del reglamento de usuarios, la que deberá ser remitida para su aprobación al ente regulador correspondiente. En su caso el ente regulador deberá aprobar el Reglamento de Usuarios, previa vista a la comisión de usuarios y al concesionario del servicio publico de que se trate.

Artículo 25: Aquellos reglamentos que se encuentren aprobados por el Ente correspondiente y su contenido se contraponga a estas disposiciones, no serán oponibles a los usuarios, debiendo aplicarse las disposiciones de la presente ley.

Artículo 26: Todos los entes reguladores, que hayan aprobado reglamentos de usuarios de servicios públicos, deberán dentro de los 90 días de sancionada la presente,

adecuarlos conforme a estas disposiciones y prever la obligación de la prestataria en caso de emergencia sanitaria.

Artículo 27: Cuando el concesionario, usuario y o ente regulador, advirtiere que advierte que la calidad del servicio que presta es en forma deficiente, con inminente riesgo en la integridad física y o afectar la salud del usuario, deberá informarlo de inmediato a la concesionaria y o ente regulador y será obligación de la prestadora informar sobre la emergencia existente, peligro y o deficiencia del servicio que se trate, a través de distintos medios de comunicación masiva, como la prensa radiofonía y televisión de difusión general, sin perjuicio de Otros medios alternativos, que se consideren convenientes para que toda la población tenga acceso a dicha información, en su caso, indicando además las medidas que correspondan adoptar a los usuarios.

Artículo 28: Será Obligación de los Entes reguladores en particular, Cuando aprobaren un reglamento general de usuarios, que rija las relaciones entre el prestador y usuario, publicar en un medio masivo de comunicación de alcance nacional, los términos del reglamento aprobado.



Proyecto de ley

El Senador y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Título IV.

De las empresas prestatarias de Servicios.

Artículo 29: Las empresas prestatarias de servicios, serán regidas:

Por el contrato de concesión: la relación entre concedente y concesionario.

Por el reglamento de Usuario y contrato individual: la relación de prestataria y Usuario.

Por el Marco Regulatorio del Servicio que se trate y por las disposiciones de la presente ley.-

Artículo 30: Sin perjuicio de las estipulaciones que contengan los contratos de concesión en particular, las empresas prestadoras de servicios deberán garantizar:

Prestar los servicios con la debida continuidad, estabilidad, calidad, seguridad y protección al medio ambiente.

Disponer de infraestructura técnica, de acuerdo al servicio de que se trate.

Cumplir con todas las imposiciones del contrato de concesión, y realizar las acciones de investigación para el mejoramiento en la prestación del servicio.

Cumplir de buena fe, las obligaciones asumidas por las prestadoras en las relaciones individuales convenidas con los usuarios.

No incurrir en conductas de posición dominante, y o abusivas con respecto al servicio que preste.

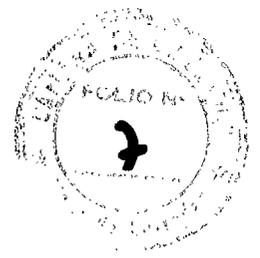
Brindar a los usuarios todo tipo de información, que le permita al mismo evaluar la adquisición del servicio de que se trate.

Garantizar la exacta medición de los servicios, disponiendo la provisión de los elementos de medición, garantizando la calidad de los mismos.

Asumir en forma obligatoria la responsabilidad solidaria cuando la prestadora contrate o subcontrate un servicio, siendo ante el usuario el contratante u o subcontratante del prestador del servicio, solidariamente responsable por los hechos o actos cometidos por el subcontratista y o sus dependientes.

Mantener registros, documentación y constancias que proporcionen información técnica y contable técnicamente auditable por parte de los usuarios, comisiones de usuarios, asociaciones de usuarios y consumidores y entes de regulación.

Publicar con suficiente antelación, la información correspondiente a los planes de obras interrupciones de servicios, tarifas y toda información de interés al usuario.



Proyecto de ley

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

Responder la prestadora, ante el usuario, en caso de que la suspensión del mismo sea por negligencia, impericia, falla de materiales, u otros motivos de los cuales sea responsable directa o indirectamente del prestador, deberá a su vez abonar las multas estipuladas en los contratos de concesión respectivos, e indemnizar a los usuarios damnificados. La indemnización deberá comprender un resarcimiento por el tiempo en que no brinde el servicio y lucro cesante que genere.

Todos los trabajos programados por la prestadora deberán ejecutarse de modo de ocasionar los menores inconvenientes a los usuarios del servicio.

Abstenerse de realizar cualquier acto que implique competencia desleal o abuso de posición dominante en el mercado.

Promover las acciones publicitarias y de educación, para in uso racional del servicio por parte del usuario.

Quedan expresamente prohibidas, las cláusulas de los contratos individuales o colectivos de servicios, donde los usuarios efectúen renunciaciones anticipadas de ciertos derechos.

Será considerada falta grave, toda aquella conducta de las prestadoras, que impliquen el abandono total o parcial de las instalaciones afectadas a la prestación del servicio y o desatiendan el nivel óptimo de eficiencia en el que se debe ejecutar, generando responsabilidad ante el o los usuarios damnificados.

Prohíbese a las empresas prestatarias de servicios públicos básicos, la interrupción del mismo, por falta de pago y o mora de los usuarios, en días viernes, sábados, domingos, y o en día hábil anterior a un feriado nacional, provincial y o local, dependiendo tal circunstancia del domicilio en que se encuentre el servicio a interrumpir, Exceptúense de lo dispuesto precedente, a aquellas empresas prestatarias que, no obstante realizado el corte en los días indicados, estén en condiciones operativas de garantizar al usuario el restablecimiento dentro de las 24 hs. del corte efectuado, debiendo mantener una oficina habilitada en la jurisdicción correspondiente al domicilio del usuario afectado.

Artículo 31: En todos los casos y no obstante de las disposiciones que rijan a los entes reguladores en particular, estos estarán obligados a tomar intervención ante cualquier reclamo y o denuncia que formulasen los usuarios de los servicios públicos concesionados.- Debiendo una vez resuelta la intervención, notificar la denunciante la resolución correspondiente.-

Artículo 32: Los entes reguladores creados por decreto y o ley, al momento de la presente y los que en el futuro se crearen, dispondrá la forma de su constitución, órganos de dirección, duración del mandato de sus miembros, sistema de elección.

Artículo 33: Los entes reguladores tendrán la competencia específica que les otorga ley o decreto de su creación.



Proyecto de ley

El Senador y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Artículo 34: En los casos previstos en el Art. 31 Los entes regulados en particular, serán el órgano facultado para resolver en sede administrativa los reclamos impetrados por los usuarios del servicio público que se trate.

Artículo 35 : Los entes deberán establecer mecanismos de control de las interrupciones del servicio y resolver las penalidades que surjan de dichas interrupciones, de acuerdo a lo dispuesto en cada reglamento correspondiente.

Artículo 36: Toda denuncia promovida ante el ente que corresponda, por usuarios individuales, agrupados y o representados por asociaciones de defensa del consumidor deberá ser sustanciada y notificada su resolución a las partes intervinientes.

Artículo 37: Los entes reguladores en particular, deberán someter al procedimiento de audiencia pública, bajo pena de nulidad, toda cuestión que afecte de manera sustancial los derechos o intereses de consumidores y usuarios.

TITULO VII.

DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES.

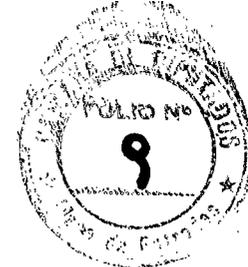
Artículo 38: Contra las disposiciones emanadas de los directorios de los organismo de control y regulación de servicios públicos que traten sobre cuestiones relacionadas con la defensa de la competencia podrá interponerse, recurso de alzada por ante la Secretaria de Defensa de la competencia y del consumidor, la que deberá elaborar un predictamen fundado y elevar la resolución del recurso al Tribunal de defensa de la competencia.

Estarán legitimadas para recurrir las partes afectadas, el defensor del Pueblo de la Nación, la comisión asesora de consumidores y usuarios que actué ante el organismo de control y regulación del que hubiera participado en los procedimientos previos a la toma de decisión en cuestión, y que se encuentren debidamente inscriptas en el Registro Nacional correspondiente.

Artículo 39. Contra las disposiciones emanadas del directorio de organismos de control, que versen sobre cuestiones relacionados con la protección de consumidores y usuarios que tengan incidencia colectiva, podrá interponerse recurso de alzada ante la Secretaria de Defensa de la Competencia y el Consumidor, como ultima instancia administrativa. Se encuentran legitimadas para entóablar el recurso las mismas partes enunciadas en el Art. 38.-

Artículo 40. Contra las resoluciones administrativas podrá interponerse recurso judicial directo ante la Camara Federal Contencioso administrativo en la Ciudad de Asas. o ante la cámara Federal que corresponda en el interior del país.-

Artículo 41: disposiciones Generales: En todos los entes reguladores existentes y o que se creen en el futuro, deberá preverse la participación de los usuarios de servicios públicos, como así también las asociaciones de defensa del consumidor debidamente inscriptas en el Registro previsto en el inc.b. del Art. 43 de la ley 24.240.



Proyecto de ley

El Senador y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Artículo 42: Las autoridades de los entes reguladores en ningún caso podrán percibir una remuneración superior al 70 % de la que percibe el jefe de gabinete de Ministerios de la Nación.-

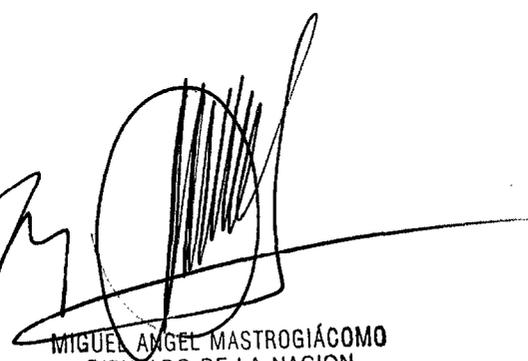
Artículo 43: La presente ley es de orden publico, rige en todo el territorio Nacional entrara en Vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 44: Derogase todas las disposiciones que contraríen la presente ley.

Artículo 45: De forma.


GRACIELA INES GASTAÑAGA
DIPUTADA DE LA NACION


HORACIO VIVO
DIPUTADO NACIONAL


MIGUEL ANGEL MASTROGIACOMO
DIPUTADO DE LA NACION