PODER LEGISLATIVO

PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO,
ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR
REPÚBLICA ARGENTINA

PARTICULARES

Nº: 016 **PERIODO LEGISLATIVO: 2025**

Extracto:

ASOCIACIÓN CIVIL, SOCIAL Y CULTURAL NORTE GRANDE NOTA ADJUNTANDO PROYECTO DE LEY DE PROTECCIÓN AL USUARIO Y REGULACIÓN DE COBROS Y PENALIDADES EN SERVICIOS PÚBLICOS

Entró en la Sesión de: _____

Girado a la Comisión Nº: _____

Orden del día Nº: _____

Norte Grande
Asociación civil social y cultural

"Somos lo que hacemos, para cambiar lo que somos"

Tierra del Fuego A.e I.A.S.
Mesa de Entradas
Legislativa
434 30 JUN. 2025 15:33
folios
Patricia E. FULCO
Directora Secretaria
General de Presidencia
PODER LEGISLATIVO

PODER LEGISLATIVO
SECRETARÍA LEGISLATIVA
03 JUL 2025
MESA DE ENTRADA
N° 046 Hs. 11:01 FIRMA

Ushuaia, 30 de junio de 2025

A LA PRESIDENTA DE LA HONORABLE LEGISLATURA

DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

SRA. MÓNICA URQUIZA

De mi mayor consideración:

En nuestro carácter de Asociación Civil, Social y Cultural tenemos el honor de dirigirnos a Usted y por su intermedio a la Honorable Legislatura Provincial, con el objeto de presentar formalmente una **INICIATIVA DE PROYECTO DE LEY DE PROTECCIÓN AL USUARIO Y REGULACIÓN DE COBROS Y PENALIDADES EN SERVICIOS PÚBLICOS** para la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur.

Como asociación civil comprometida con el bienestar de la comunidad fueguina, hemos observado la necesidad imperiosa de contar con un marco normativo específico que proteja efectivamente los derechos de los usuarios de servicios públicos en nuestra provincia.

Entendemos que esta iniciativa representa una oportunidad histórica para dotar a nuestra provincia de herramientas normativas modernas y eficaces en la protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos.

La experiencia de otras jurisdicciones demuestra que la existencia de marcos regulatorios claros y específicos contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios y a generar un clima de mayor confianza entre prestadores y usuarios.

Confiamos en que la Honorable Legislatura sabrá valorar la importancia de esta iniciativa para el bienestar de todos los fueguinos y le otorgará el tratamiento que merece.

Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para saludar a la Señora Presidenta con nuestra más distinguida consideración.

Asociación Civil, Social y Cultural
NORTE GRANDE
P.J. Nº 1651/23

PASE A SECRETARÍA LEGISLATIVA
USHUAIA, 02 / 07 / 25

Lic. Myriam Noemí MARTINEZ
Vicepresidenta 1°
PODER LEGISLATIVO

Ushuaia, Tierra del Fuego AEIAS
2901 – 519160
asociacionnortegrande07@gmail.com

Poder Legislativo FOLIO Nº 2 Secretaría Legislativa

PROYECTO DE LEY DE PROTECCIÓN AL USUARIO Y REGULACIÓN DE COBROS Y PENALIDADES EN SERVICIOS PÚBLICOS EN LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

CONSIDERACIONES:

La Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, en particular la ciudad de Ushuaia, enfrenta condiciones climáticas extremas donde el acceso ininterrumpido a servicios esenciales, como la energía eléctrica, es vital para la seguridad, salud y bienestar de sus habitantes. La Constitución Nacional, en su Artículo 42, garantiza a los consumidores y usuarios el derecho inalienable a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, y a condiciones de trato equitativo y digno. La Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y el Régimen de la Energía Eléctrica N° 24.065 establecen la protección de los derechos de los usuarios y la calificación de la distribución eléctrica como servicio público.

Es fundamental reforzar y asegurar la aplicación efectiva de estos derechos, así como impulsar la inversión en infraestructura. Dada la vulnerabilidad extrema y la persistencia crónica de problemas en la prestación de servicios, es necesario establecer mecanismos que garanticen el cumplimiento contractual por parte de las empresas prestadoras y regulen estrictamente la aplicación de cargos y penalidades a los usuarios, garantizando el debido proceso y la ausencia de prácticas abusivas. La Ley N° 20.680 de Abastecimiento también prevé sanciones para quienes incurran en prácticas que afecten el suministro de bienes y servicios esenciales.

Poder Legislativo FOLIO Nº 5 Tierra del Fuego Argentina

d) La presente compensación es **independiente de cualquier otra acción por daños y perjuicios** que pueda iniciar el usuario, incluyendo el daño moral por la angustia y zozobra generadas por el incumplimiento de un servicio de imprescindible necesidad.

ARTÍCULO 4°.- De las Penalidades por Incumplimiento Grave, Cobros Indebidos y Prácticas Abusivas.

a) **Prohibición de Cobros Indebidos de Penalidades a Usuarios**: Las empresas prestadoras de servicios públicos tienen **prohibido imponer unilateralmente a los usuarios cualquier cargo, interés, recargo o penalidad que no se encuentre expresamente previsto y cuantificado de manera clara y precisa** en el contrato de adhesión del servicio, la legislación específica, o la reglamentación aplicable . En ningún caso podrán denominar o asimilar a "daño punitivo" a cargos o recargos aplicados al usuario, ya que el "daño punitivo" o "multa civil" es una facultad exclusiva del poder judicial para sancionar la grave inconducta de los proveedores.

b) **Obligatoriedad de Intimación Previa para Cargos y Penalidades**: Cualquier cargo, interés o penalidad legítimamente adeudado por el usuario a la empresa, cuya aplicación no sea automática por disposición legal o contractual y que pueda dar lugar a la suspensión o corte del servicio, acciones de cobro judicial o extrajudicial, o cualquier otra medida que afecte los derechos del usuario, deberá ser precedido por una **intimación fehaciente** por parte de la empresa, conforme a los requisitos establecidos en el Artículo 5° de la presente ley.

c) **Prácticas Abusivas**: Se considerarán prácticas abusivas, además de las previstas en la Ley N° 24.240, la aplicación de cargos o penalidades sin la debida intimación previa, la realización de reclamos extrajudiciales que simulen ser judiciales, la negación o restricción injustificada del servicio, la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, o cualquier otra conducta que implique un trato indigno o inequitativo al consumidor.

Poder Legislativo FOLIO 6 Secretaría Legislativa

ARTÍCULO 5°.- Proceso de Intimación Previa a la Aplicación de Cargos o Penalidades al Usuario. La intimación fehaciente a la que se refiere el "Artículo 4° inciso b" deberá cumplir, bajo pena de nulidad del cargo o penalidad, con los siguientes requisitos:

a) **Forma**: Deberá realizarse por un medio que permita acreditar su recepción por parte del usuario (ej., carta documento, notificación postal certificada con aviso de retorno, o medio electrónico fehaciente previamente aceptado por el usuario).

b) **Contenido Esencial**: La intimación deberá detallar de manera clara, precisa y legible:

i. El monto exacto de la deuda, cargo o penalidad, con el desglose pormenorizado de sus componentes, incluyendo capital, intereses aplicados, tasas y cualquier otro concepto, indicando la normativa o cláusula contractual que los respalda.

ii. La causa o el hecho específico que origina la obligación (ej., consumo no registrado, mora en el pago de facturas anteriores, incumplimiento de deberes del usuario) y su base legal o contractual.

iii. El plazo perentorio para la regularización de la situación, que **no podrá ser inferior a DIEZ (10) días hábiles** contados desde la recepción efectiva de la intimación.

iv. Las consecuencias específicas de la falta de regularización dentro del plazo establecido (ej., corte del servicio, inicio de acciones legales de cobro), expresando que se procederá conforme a la ley y sin arbitrariedades.

v. Los mecanismos disponibles para que el usuario presente su descargo, efectúe el pago o solicite aclaraciones, incluyendo un número de contacto y horario de atención.

c) **Nulidad de Cargos sin Intimación**: La falta de una intimación fehaciente conforme a este artículo o el incumplimiento de cualquiera de sus requisitos esenciales **invalidará la aplicación del cargo, interés o penalidad al usuario**, sin perjuicio de la

Poder Legislativo FOLIO Nº 7 República Argentina

potestad de la autoridad de aplicación de sancionar a la empresa por la práctica abusiva.

ARTÍCULO 6°.- Sanciones a Empresas por Incumplimiento General y Mal Cobro. El incumplimiento de las disposiciones de la presente ley por parte de la empresa prestadora, especialmente aquellas relativas al deber de cumplimiento contractual, el trato digno, la aplicación de compensaciones automáticas y la correcta intimación previa a la aplicación de cargos, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el Artículo 47 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y en el Artículo 5° de la Ley N° 20.680 de Abastecimiento. Estas sanciones se aplicarán sin perjuicio de la responsabilidad civil por los daños y perjuicios ocasionados a los usuarios, incluyendo el daño moral. En la aplicación y graduación de las sanciones, se deberá tener en cuenta:

a) La gravedad del perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, su impacto en las condiciones climáticas extremas de la provincia, y su generalización en la comunidad.

b) La posición dominante de la empresa en el mercado y la cuantía del beneficio indebidamente obtenido por la conducta infractora.

c) El grado de intencionalidad de la empresa y la reincidencia en estas conductas lesivas.

d) La omisión de inversión en infraestructura que genere incumplimientos reiterados, especialmente si existe un plan de inversión oficial. Los directores, administradores, gerentes y miembros de las entidades infractoras que hubieren participado en la comisión de los hechos sancionados obrando con dolo o culpa grave, serán pasibles de las sanciones personales previstas en la Ley N° 20.680 y demás normativa aplicable.

ARTÍCULO 7°.- Autoridad de Aplicación y Colaboración Interjurisdiccional. La autoridad provincial competente en materia de defensa del consumidor, en coordinación con la autoridad nacional de aplicación de la Ley N° 24.240 y los entes reguladores específicos (ej., Ente Nacional Regulador de la Electricidad - ENRE), serán los encargados

de velar por el fiel y efectivo cumplimiento de la presente ley en el ámbito de sus respectivas competencias, actuando con celeridad y sin dilaciones en defensa de los derechos de los usuarios. Se fomentará la creación de una mesa de participación ciudadana para auditar quejas y supervisar la implementación de la ley.

ARTÍCULO 8°.- Naturaleza de Orden Público e Irrenunciabilidad. La presente ley es de orden público y sus disposiciones son irrenunciables por parte de los usuarios, no pudiendo ser alteradas por acuerdos de partes en perjuicio del consumidor. Cualquier disposición contractual que contravenga lo establecido en esta ley se tendrá por no escrita.

ARTÍCULO 9°.- Fomento de la Inversión en Infraestructura Vital. La autoridad provincial competente, en coordinación con las autoridades nacionales, deberá establecer un plan integral de inversión y modernización de la infraestructura de los servicios públicos esenciales en la provincia, con plazos y metas claras y fiscalizables, especialmente en el sector energético de Ushuaia, dadas las deficiencias reconocidas en las fuentes. El cumplimiento de este plan será monitoreado, y su persistencia de cortes atribuibles a la obsolescencia o falta de mantenimiento de la infraestructura dará lugar a sanciones adicionales a las ya previstas en esta ley y la Ley N° 24.240. Asimismo, se deberá destinar un porcentaje de la facturación anual de las distribuidoras a un fondo para reparación rápida de redes y compensaciones.

ARTÍCULO 10°.- Registro de Usuarios Vulnerables. Se creará un Registro Provincial de Usuarios Prioritarios, con acceso expedito a compensaciones y asistencia ante interrupciones de servicios, especialmente en el caso de condiciones climáticas extremas. La reglamentación determinará los criterios de inclusión y los beneficios asociados.

ARTÍCULO 11°.- Reglamentación. El Poder Ejecutivo Provincial reglamentará la presente ley en un plazo máximo de **SESENTA (60) días** a partir de su promulgación, estableciendo los mecanismos de aplicación y control necesarios para su efectiva implementación, incluyendo la determinación de las Unidades Tributarias Mensuales Provinciales para fines de compensación y los requisitos para la auditoría de quejas.

Poder Legislativo FOLIO Nº 9/9 Secretaría Legislativa

ARTÍCULO 12°.- Comuníquese. Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial para su promulgación y publicación en el Boletín Oficial, para que esta ley sea un grito de justicia y una luz de esperanza para nuestros hermanos en la Provincia de Tierra del Fuego.

Asociación Civil, Social y Cultural
NORTE GRANDE
P.J. Nº 1651/23