

PODER LEGISLATIVO



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

PARTICULARES

Nº: 016

PERIODO LEGISLATIVO: 2025

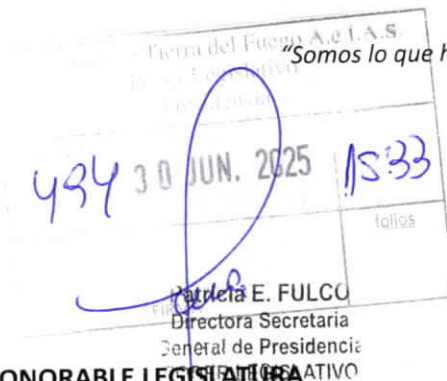
Extracto:

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: 08 de Julio 2025

Girado a la Comisión Nº: CB

Orden del día Nº:



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.

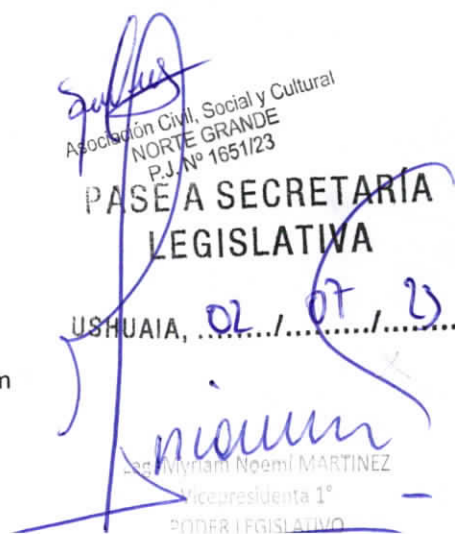
Entendemos que esta iniciativa representa una oportunidad histórica para dotar a nuestra provincia de herramientas normativas modernas y eficaces en la protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos.

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.

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



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.

**POR ELLO LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO
ANTARTIDA E ISLAS DEL ATLANTICO SUR, SANCIONA CON FUERZA DE**

L E Y

ARTÍCULO 1º.- Objeto y Ámbito de Aplicación. La presente ley tiene por objeto:

- a) **Garantizar la protección de los usuarios de servicios públicos esenciales** en la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, asegurando la calidad y continuidad de las prestaciones y el estricto cumplimiento de los contratos y marcos regulatorios por parte de las empresas prestadoras.
- b) **Establecer un régimen de compensaciones y penalidades** que desincentive el incumplimiento contractual, las interrupciones injustificadas y las prácticas abusivas por parte de los proveedores de servicios públicos, garantizando un trato digno y equitativo a los usuarios.
- c) **Regular de forma detallada los procedimientos para la aplicación de cargos, intereses o cualquier tipo de penalidades económicas a los usuarios**, exigiendo la intimación previa y fehaciente, a fin de proteger los derechos económicos de los consumidores. Será de aplicación obligatoria para todas las empresas que presten servicios públicos esenciales, incluyendo el servicio de distribución de energía eléctrica, agua, gas, y comunicaciones, en el ámbito de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur.

ARTÍCULO 2º.- Deber de Cumplimiento Contractual y Trato Digno y Equitativo.
Las empresas prestadoras de servicios públicos están obligadas a **cumplir íntegramente con las condiciones contractuales y reglamentarias** establecidas para la prestación de sus

servicios, garantizando su continuidad, calidad y accesibilidad. Asimismo, deberán asegurar **condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios**, absteniéndose de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. Este deber se extiende a todas las etapas de la relación negocial, incluyendo la post-contratación y los procesos de reclamo y cobro.

ARTÍCULO 3º.- Compensaciones y Reintegros por Incumplimiento del Servicio.

- a) Toda interrupción o alteración del servicio público esencial que exceda los plazos o condiciones de calidad de servicios establecidos por la autoridad regulatoria competente, o que por su duración e impacto en las condiciones climáticas extremas de la provincia vulnere la seguridad y la salud de los usuarios, se **presumirá imputable a la empresa prestadora**.
- b) Cuando se verifique dicho incumplimiento, el usuario tendrá derecho a percibir, además del **reintegro del importe total del servicio no prestado**, una **compensación automática equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe total del servicio afectado**, calculado sobre el período y los conceptos impactados por la interrupción, conforme lo establecido en el Artículo 31 de la Ley Nacional N° 24.240.
- c) Esta compensación se hará efectiva mediante un crédito en la factura inmediata siguiente a la verificación fehaciente del incumplimiento o a la resolución del reclamo del usuario a su favor, garantizando su celeridad. Para el servicio de energía eléctrica, en el caso de interrupciones no programadas mayores a 4 horas, se aplicarán las compensaciones y bonificaciones adicionales que establezca la reglamentación, pudiendo incluir descuentos progresivos y bonificaciones fijas según la duración de la interrupción, con bonificaciones adicionales para usuarios vulnerables que la reglamentación deberá detallar, priorizando la instalación de generadores de respaldo en barrios críticos.

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 4º.- De las Penalidades por Incumplimiento Grave, Cobros Indevidos y Prácticas Abusivas.

a) **Prohibición de Cobros Indevidos 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 conducta 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 5º 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.

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

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

ARTÍCULO 6º.- 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 7º.- 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.

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. N° 1651/23