

Honorable Concejo Deliberante

Ensenada, 10 de Abril de 2018.

Expediente F- 1/18.-

VISTO:

Lo dispuesto por la Ley 14.692, sancionada por la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la normativa del Visto en su artículo 1° se dispone que "toda empresa prestataria de servicios de telefonía, sea fija o móvil, de gas natural, agua potable y de servicio eléctrico, deberá contar con una oficina de atención personalizada, en las ciudades cabecera de cada uno de los partidos de la Provincia de Buenos Aires donde presten servicios, a fin que los usuarios o consumidores puedan efectuar reclamos y/o consultas en forma personal".

Que si bien la citada normativa ha sido sancionada en el periodo legislativo correspondiente al año 2014, a la fecha del presente algunas de las firmas prestatarias de servicios público no han dado cumplimiento a la presente, tal el caso de telefónica de Argentina, cuya oficina central de reclamos y/o gestiones técnicos y comerciales encuentra su ubicación en la Ciudad de La Plata, mas allá de los servicios que se prestan a través de los números telefónicos habilitados al efecto o bien mediante su pagina WEB corporativa.

Que en tal sentido y en atención al espíritu del contenido de la presente Ley, es dable destacar que en los últimos tiempos es cada vez mas recurrente la supresión de oficinas de atención personalizada para su reemplazo por call center que atienden los reclamos y/o sugerencias de la totalidad de los usuarios del servicio, que en muchos casos ni siquiera se encuentran localizados en las regiones en donde proveen sus servicios.

Que atento a ello, se torna necesario que por un lado se adhiera a la mencionada Ley a los fines de su aplicación efectiva en el Distrito, mientras que por otro se establezca un régimen horario mínimo en que dichas firmas deberán brindar su atención al público.-

Por ello, **EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LA MUNICIPALIDAD DE ENSENADA**, en uso de sus atribuciones sanciona la siguiente:

ORDENANZA.

ARTICULO 1°.- Adhiérase la Municipalidad de Ensenada a los términos de la Ley 14.692.-



Honorable Concejo Deliberante

ARTICULO 2°.- Las oficinas que a tales fines habiliten las empresas de servicios públicos a los que se refiere la Ley citada en el artículo 1°, deberán permanecer abiertas para la consultas y/o gestión de tramites por parte de los usuarios por un tiempo mínimo de 6 (seis) horas diarias, el que deberá ser acorde a la franja horaria de atención en sus unidades centrales.-

ARTICULO 3°.- En atención a lo dispuesto en el ultimo párrafo del artículo 1° de la Ley 14.692, las firmas comprendidas en la presente deberán informar los domicilios de atención personalizada con indicación de qué tramites se podrán realizar en la misma, así como su horario de atención, tanto en las facturas de suministro del servicio, en la página Web corporativa, así como en cualquier otro instrumento que colabore en la difusión y conocimiento por parte de los usuarios del Distrito.-

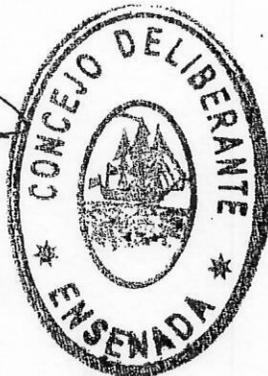
ARTICULO 4°.- Remítase a las firmas prestatarias cuyos servicios sean prestados a los usuarios del Partido de Ensenada, una copia de la presente para su conocimiento y adecuación a lo dispuesto por la presente.-

ARTICULO 5°.- Comuníquese al Departamento Ejecutivo, Regístrese, Publíquese y Archívese.-

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE ENSENADA, A LOS 9 DIAS DEL MES DE ABRIL DE 2018.-

ORDENANZA N° 4275/18.-

Dr. JORGE PABLO ARAUJO
Secretario
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de Ensenada



LUIS ALBERTO BLASSETTI
PRESIDENTE
Honorable Concejo Deliberante
Municipalidad de Ensenada

ORDENANZA Nº	4275/18
Sección (C.P. nº - Expediente) Nº	01
Inscripción	05
Parroquia	XXIV
Fecha:	09 / 04 / 18
Librada D. L. Expedido:	16 / 04 / 18



ENSENADA, 20 ABR 2018

VISTO Y CONSIDERANDO:

La Ordenanza n° 4275/18, sancionada por el Honorable Concejo Deliberante en Sesión Ordinaria n° 1, Reunión n° 5, Período XXIV, de fecha 09 de abril de 2018,

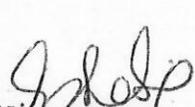
EL INTENDENTE MUNICIPAL DE ENSENADA,
en uso de sus atribuciones conferidas por el artículo 108° inciso 2° de la Ley Orgánica de las Municipalidades,

DECRETA

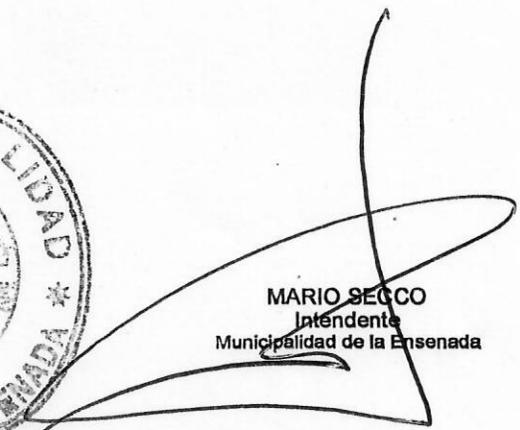
ARTICULO 1°.- Promulgase la Ordenanza n° 4275/18, sancionada por el Honorable Concejo Deliberante en Sesión Ordinaria n° 1, Reunión n° 5, Período XXIV, de fecha 09 de abril de 2018, adhiriendo la Municipalidad de Ensenada a Ley 14.692. (F-1/18)

ARTICULO 2°.- Comuníquese al Honorable Concejo Deliberante, Regístrese y Publíquese.-

DECRETO n° 1561/18


Dra. MARÍA ALEJANDRA SABIO
Secretaria de Gobierno
Municipalidad de Ensenada




MARIO SECCO
Intendente
Municipalidad de la Ensenada

Ley :14692

LAS EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA, MÓVIL O FIJA, DE GAS NATURAL, AGUA POTABLE Y DE SERVICIO ELÉCTRICO, DEBERÁN CONTAR CON UNA OFICINA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, EN LAS CIUDADES CABECERA DE CADA UNO DE LOS DISTRITOS. (USUARIOS-RECLAMOS)

Promulgación : DECRETO 33/15 DEL 27/1/15 CON OBSERVACIÓN

**Publicación : DEL 18/03/2015 B.O. 27500 SUPLEMENTO
Modificaciones y Normativas Complementarias**

**13133 ESTABLECE BASES PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
CODIGO PROVINCIAL DE IMPLEMENTACION DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.-**



*El Senado y Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires
sancionan con fuerza de*

Ley 14692

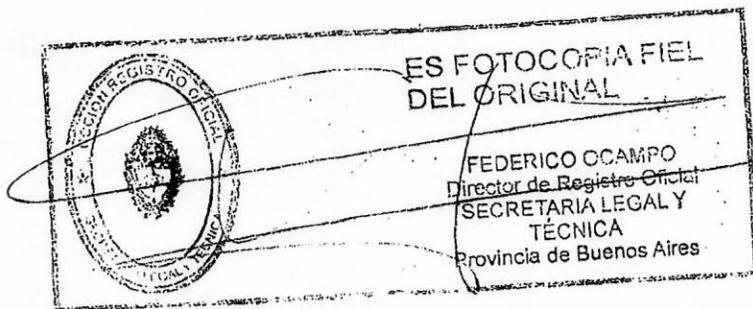
Artº 1º. Toda empresa prestataria de servicios de telefonía, sea móvil o fija, de gas natural, agua potable y de servicio eléctrico, deberá contar con una oficina de atención personalizada, en las ciudades cabecera de cada uno de los Distritos de la provincia de Buenos Aires donde presten servicios, a fin que los usuarios o consumidores puedan efectuar los reclamos y/o consultas correspondientes en forma personal.

Los domicilios de las oficinas de atención personalizada al público, como así también su horario de atención, deberá estar especificado en la facturación del servicio, en las páginas de red informática y en cualquier otro medio de información y/o documentación que emita la empresa.

ARTÍCULO 2º. Ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1º, las empresas prestadoras de servicios, serán pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 y la Ley N° 13133 Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la provincia de Buenos Aires y/o las normas que en el futuro las reemplacen.

ARTÍCULO 3º. Las empresas prestadoras de servicios enumeradas en el artículo 1º, contarán con un plazo de ciento veinte (120) días a partir de la promulgación de la presente, para adecuar su estructura de atención al público.

ARTÍCULO 4º. La Autoridad de Aplicación de la presente ley será determinada por el Poder Ejecutivo.

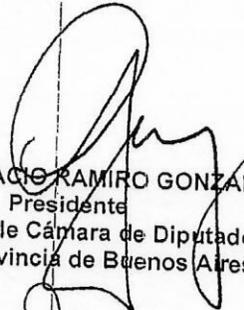


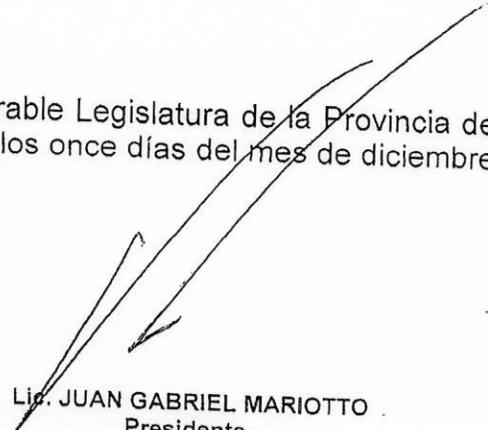


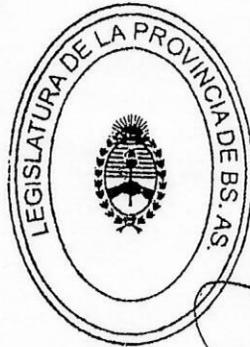
14692

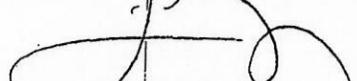
ARTÍCULO 5º. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, en la ciudad de La Plata, a los once días del mes de diciembre de dos mil catorce.


Cdr. HORACIO RAMIRO GONZALEZ
Presidente
Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires


Lic. JUAN GABRIEL MARIOTTO
Presidente
Honorable Senado de la
Provincia de Buenos Aires




Dr. MANUEL EDUARDO ISASI
Secretario Legislativo
Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires


Dr. LUIS ALBERTO CALDERARO
Secretario Legislativo
Honorable Senado de la
Provincia de Buenos Aires

D/515/13-14





33



LA PLATA, 27 ENE 2015.

VISTO el expediente N° 2166-3647/15, correspondiente a las actuaciones legislativas D-515/13-14, y

CONSIDERANDO:

Que por el referido expediente tramita la promulgación de un proyecto de ley sancionado por la Honorable Legislatura el día 11 de diciembre de 2014, a través del cual se propicia establecer que toda empresa prestataria de servicios de telefonía, sea móvil o fija, de gas natural, agua potable y de servicio eléctrico, deberá contar con una oficina de atención personalizada, en las ciudades cabecera de cada uno de los Distritos de la provincia de Buenos Aires donde preste servicios, a fin que los usuarios o consumidores puedan efectuar los reclamos y/o consultas correspondientes en forma personal;

Que, asimismo, el artículo 2° dispone que ante el incumplimiento de la referida obligación, las empresas prestadoras de servicios serán pasibles de las sanciones previstas en la Ley N° 24.240 -Ley de Defensa del Consumidor- y en la Ley N° 13.133 -Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la provincia de Buenos Aires- y/o las normas que en el futuro las reemplacen;

Que la Ley N° 24.240 y modificatorias contiene regulaciones relativas a las sanciones en sus artículos 47 y 49, mientras que la Ley N° 13.133 y modificatorias refiere a la materia en estudio en sus artículos 73 y 77;

Que las citadas normas legales están destinadas a sancionar infracciones de distinto origen, existiendo incluso diferencias en la regulación de las sanciones que resultan de aplicación, lo que torna materialmente imposible la aplicación simultánea de ambas;

Que, tratándose en el caso de una exigencia introducida por una normativa de alcance provincial, ante el supuesto de incumplimiento corresponde aplicar





33

exclusivamente el régimen sancionatorio contenido en la norma provincial correspondiente, esto es la Ley N° 13.133 y modificatorias, resultando en consecuencia inaplicables las previsiones de la Ley N° 24.240;

Que, por lo expuesto, deviene necesario observar en el artículo 2° la frase "la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 y";

Que han tomado intervención los Ministerios de Jefatura de Gabinete de Ministros y de la Producción, Ciencia y Tecnología, y la Secretaría de Servicios Públicos;

Que ha dictaminado Asesoría General de Gobierno;

Que en atención a los fundamentos expuestos y conforme a razones de oportunidad, mérito y conveniencia, deviene necesario observar parcialmente el texto comunicado, teniendo en cuenta que ello no altera la aplicabilidad ni va en detrimento de la unidad del texto legal que se promulga;

Que la presente medida se dicta en uso de las prerrogativas conferidas por los artículos 108 y 144 inciso 2° de la Constitución de la provincia de Buenos Aires;

Por ello,

**EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
DECRETA**

ARTÍCULO 1°. Observar en el artículo 2° del proyecto de ley sancionado por la Honorable Legislatura el día 11 de diciembre de 2014, al que hace referencia el Visto del presente, la expresión "la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 y".



ARTÍCULO 2°. Promulgar el texto aprobado, con excepción de la observación dispuesta en el artículo precedente.

*Poder Ejecutivo
Provincia de Buenos Aires*

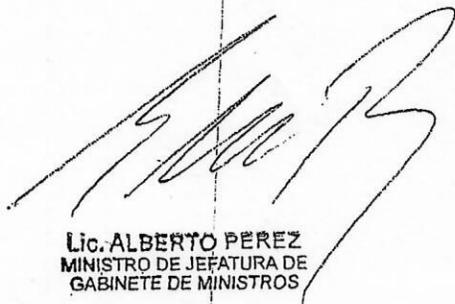


ARTÍCULO 3°. Comunicar a la Honorable Legislatura.

ARTÍCULO 4°. El presente decreto será refrendado por el Ministro Secretario en el Departamento de Jefatura de Gabinete de Ministros.

ARTÍCULO 5°. Registrar, comunicar, publicar, dar al Boletín Oficial y al SINBA. Cumplido, archivar.

DECRETO N° 33



Lic. ALBERTO PÉREZ
MINISTRO DE JEFATURA DE
GABINETE DE MINISTROS



DANIEL OSVALDO SCIOLO
Gobernador de la
Provincia de Buenos Aires

