

Comisión N° 3 “Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios”

Keynote speaker: Carlos TAMBUSI

Presidente: Leonardo LEPÍSCOPO

Coordinadores: Andrés VARIZAT y María Eugenia D´ARCHIVIO

Relatoras: María Constanza GARZINO y Elena ALBORNOZ

CONCLUSIONES

Respecto a la regulación de los servicios públicos domiciliarios en el Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor, la Comisión expresa que:

a) La normativa proyectada se desarrolla sobre los lineamientos de la ley 24.240, avanzado en algunos aspectos, tales como: coordinación de actuación entre organismos de control y autoridades de aplicación, atención presencial personalizada en oficinas comerciales y por vías no presenciales, igualdad de armas y reciprocidad en el trato, disminución del plazo de respuesta de la empresa prestataria del servicio público en caso de interrupciones o alteraciones, entre otros.

b) La vigencia de los principios generales establecidos en el artículo 5 del anteproyecto, deben estar presentes en toda interpretación y aplicación de las normas de protección al usuario de servicios públicos domiciliarios, considerando especialmente las situaciones de hipervulnerabilidad (artículo 3 del ALDC).

c) El acceso al uso y goce de los servicios públicos domiciliarios constituyen un derecho humano fundamental que hace a la calidad de vida y dignidad de la persona humana.

d) En la interpretación y aplicación de los marcos reguladores y reglamentos de servicios públicos domiciliarios vigentes, y los que se dicten en el futuro, debe respetarse el sistema de protección al consumidor.

e) Obligación de información: deberán tomarse las previsiones necesarias a los fines de informar de forma clara, cierta y detallada, asequible al entendimiento del usuario destinatario, especialmente respecto de los siguientes aspectos:

- los criterios para arribar al monto final de la tarifa de servicios públicos;

- todos los demás conceptos que incluye la factura;
 - los requisitos esenciales y costos para la conexión a redes troncales y provisión de los servicios;
 - hacer saber al usuario que, caso de interrupción del servicio, el prestador deberá abstenerse del cobro del tiempo no prestado o restituirlo en caso de haberlo cobrado, mientras se revisa la causa de la interrupción.
- f) Se recomienda instar al Estado en todos sus niveles, a implementar incentivos para que los prestadores de los servicios públicos domiciliarios desarrollen prácticas de responsabilidad social empresaria (ej. prevención y solución expedita de reclamos en materia de servicios públicos domiciliarios de manera directa entre el prestador y el usuario, previsión de cuestiones medioambientales, entre otros).
- g) Instar a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a que subsanen en el menor tiempo posible toda situación de interrupción o alteración en la prestación del servicio atento a estar involucradas necesidades básicas esenciales de los usuarios.
- h) Eliminar la alta carga impositiva y los cargos impropios que no hacen a la naturaleza esencial de la facturación propia del servicio (ej: seguro de sepelio, servicio de ambulancia, etc.).
- i) Establecer cuadros tarifarios conforme al principio de gradualidad, tarifa razonable y categoría de usuarios diferenciados conforme la capacidad de pago de cada uno.
- j) El Estado deberá velar por que los principios constitucionales de calidad y eficiencia se aplique con universalidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.