

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

Ley 14692

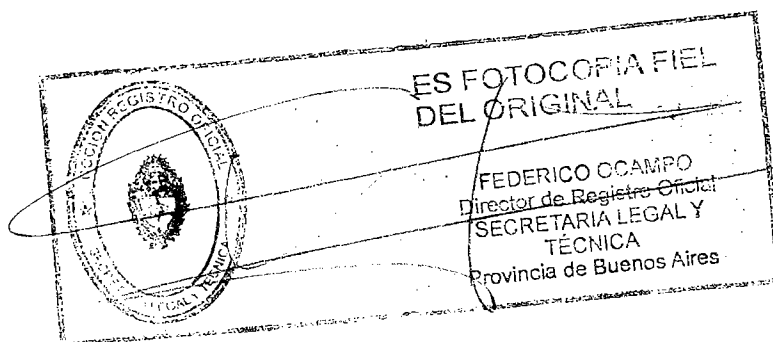
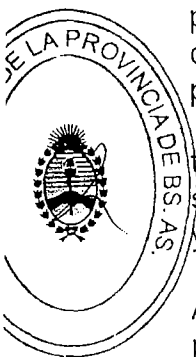
Artº 1º . Toda empresa prestataria de servicios de telefonía, sea móvil o fija, de gas natural, agua potable y de servicio eléctrico, deberá contar con una oficina de atención personalizada, en las ciudades cabecera de cada uno de los Distritos de la provincia de Buenos Aires donde presten servicios,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

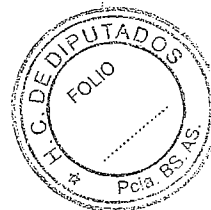
Los domicilios de las oficinas de atención personalizada al público, como así también su horario de atención, deberá estar especificado en la facturación del servicio, en las páginas de red informática y en cualquier otro medio de información y/o documentación que emita la empresa.

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.

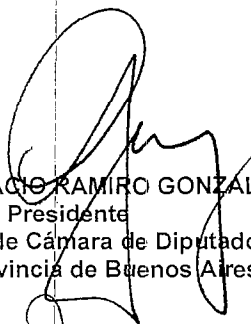


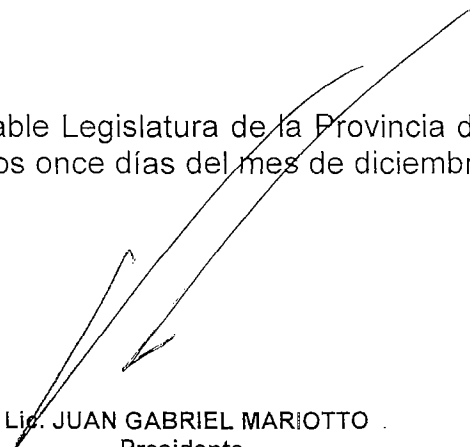


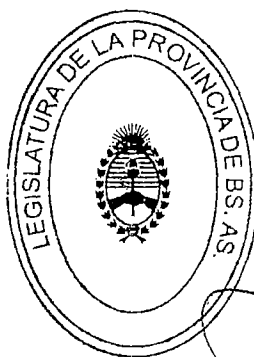
14692

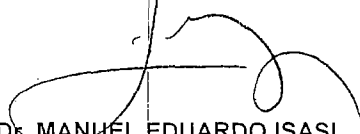
ARTÍCULO 5º. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

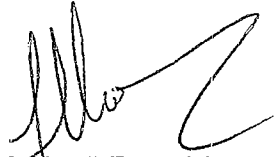
Dada en la Sala de Sesiones de la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, en la ciudad de La Plata, a los once días del mes de diciembre de dos mil catorce.


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

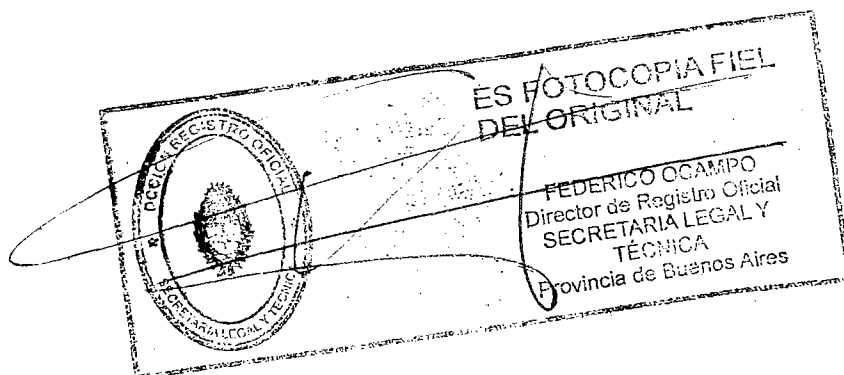

Lic. JUAN GABRIEL MARIOTTO
Presidente
Honorable Senado de la
Provincia de Buenos Aires

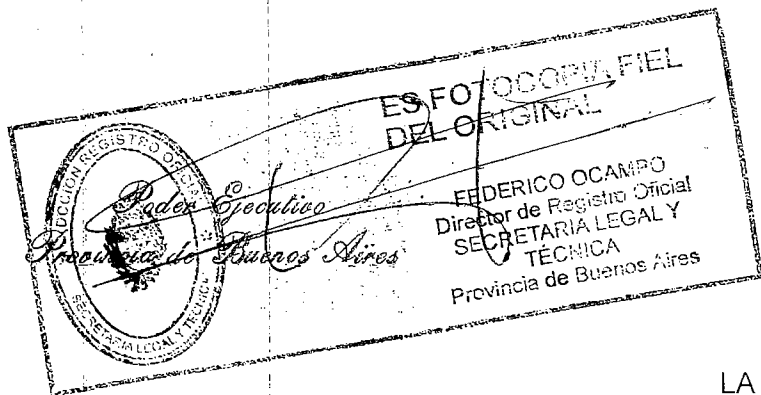



Dr. MANUEL EDUARDO ISASI
Secretario Legislativo
Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires


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:

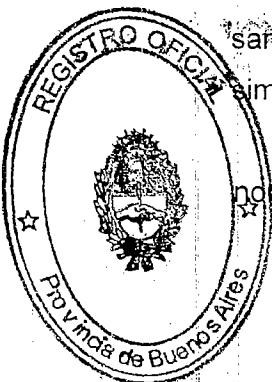
Que por el referido expediente tramita la promulgación de un proyecto de ley sancionado por la Honorable Legislatura el día 11 de diciembre de 2014, a través del cual se propicia establecer que toda empresa prestataria de servicios de telefonía, sea móvil o fija, de gas natural, agua potable y de servicio 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;

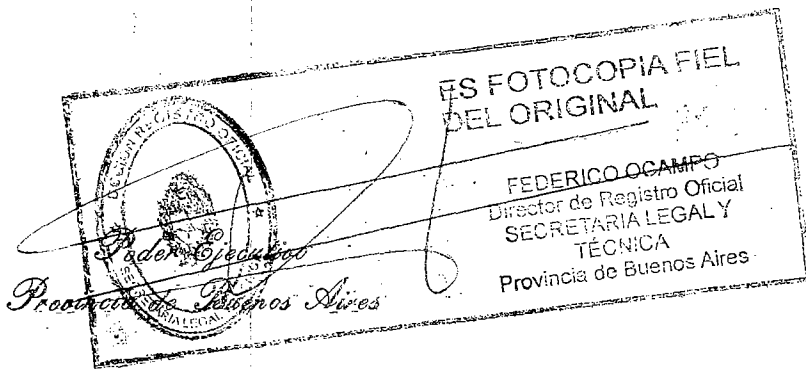
Que, asimismo, el artículo 2° dispone que ante el incumplimiento de la referida obligación, las empresas prestadoras de servicios serán pasibles de las sanciones previstas en la Ley N° 24.240 -Ley de Defensa del Consumidor- y en la Ley N° 13.133 -Código Provincial de Implementación de los Derechos de 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;

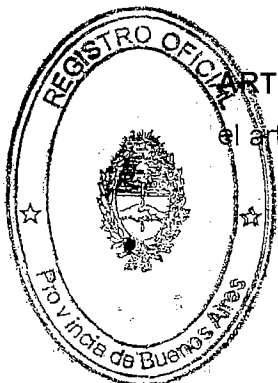
Que la presente medida se dicta en uso de las prerrogativas conferidas por los artículos 108 y 144 inciso 2° de la Constitución de la provincia de Buenos Aires;

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*

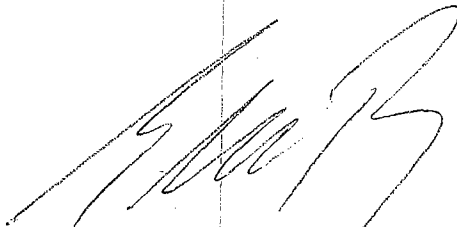


ARTÍCULO 3°. Comunicar a la Honorable Legislatura.


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 SCIOLI
Gobernador de la
Provincia de Buenos Aires

