



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

El corte de algunos servicios públicos, por falta de pago en término por parte del usuario, implica para el titular y su grupo familiar, no contar con el mismo hasta tanto se regularice la situación que le dio origen a dicha suspensión.

Por otra parte, la restitución de los servicios, en estos casos, no es automática, sino que las demoras suelen ser en algunos casos, de hasta de 48 horas de verificada la regularización.

Estas demoras en la reinstalación del servicio, no justificadas en tanto la situación de incumplimiento que generó el corte se encuentra solucionada, generan al usuario indudables perjuicios, los que se ven agravados cuando el corte se produce un día previo a un día inhábil, puesto que le impide dar cumplimiento a su obligación en forma inmediata, y así, contar con su servicio nuevamente en el corto plazo.

Para dar solución a esta problemática, resulta entonces necesario establecer un mecanismo por el cual las empresas de servicios públicos esenciales (telefonía, luz, agua y gas), deberán abstenerse de efectuar los cortes de sus servicios los días previos a días inhábiles, o en su caso, brindarles la opción a las empresas involucradas de habilitar oficinas recaudadoras durante esos días, posibilitándole al usuario cumplir su obligación sin demoras, y así, obtener la inmediata restitución del servicio.

El usuario, de este modo, encontrará una mayor protección frente a las conductas de las empresas de servicios públicos, y contará con una herramienta para que sus derechos como consumidor no se vean vulnerados arbitrariamente.

En consecuencia, no resulta posible admitir tanto que una empresa mantenga el corte de servicio por plazos excesivos, desde que el pago se ha regularizado, ni que produzcan cortes en días en los que existe la imposibilidad material de regularizar la situación, por cuanto las oficinas de pago se encuentran cerradas.

Y si bien los días previos a los días inhábiles (por caso un viernes) existe tal posibilidad, no es menos cierto que lo exiguo del plazo entre la medida y la posibilidad de pago, resultan muchas veces insuficientes para dar solución a la cuestión.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Es necesario entonces, regular esa situación, lo que establecerá un marco de equidad en las relaciones empresas-usuarios.

Por ello.

AUTOR: Aníbal Hernández



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

L E Y

Artículo 1°.- Se establece en el ámbito de la Provincia de Río Negro, la prohibición de efectuar cortes por parte de las empresas de servicios públicos de telefonía fija, telefonía celular, agua, luz y gas, los días inhábiles y los días inmediatos anteriores previos a ellos.

Artículo 2°.- Se establece en el ámbito de la Provincia de Río Negro, la obligación para las empresas de servicios públicos indicadas en el artículo precedente, de reconectar el servicio que hubiere sido suspendido por causales de incumplimiento en el pago, en el plazo de seis (6) horas de regularizado el mismo. A esos fines, las empresas deberán consignar expresamente la hora en la que el usuario dio cumplimiento a su obligación, considerándose en caso de omisión, que la misma fue efectivizada en el horario de apertura de las oficinas de atención al público respectivas.

Artículo 3°.- En caso de violación a lo prescripto en los artículos 1° y 2° de la presente ley, las empresas deben compensar a los usuarios con una suma igual a la consignada en la última facturación, la que debe ser acreditada en la o las facturas correspondientes al mes o meses subsiguientes desde que la sanción quedare firme, sin perjuicio de las sanciones que correspondiere aplicar a través de la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Río Negro.

Artículo 4°.- Ante la verificación de un corte de servicio en violación a lo prescripto en la presente ley, el usuario puede dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, efectuar el reclamo por escrito ante la empresa. En caso de no obtener respuesta satisfactoria, la que debe ser notificada por escrito al reclamante en el plazo de cinco (5) días hábiles de recibido el reclamo, el usuario tiene habilitada la vía del reclamo administrativo por ante la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Río Negro.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Artículo 5°.- El usuario que no hiciere uso del derecho que le confiere la presente ley en los plazos indicados, pierde el derecho al resarcimiento impuesto en la misma a su favor.

Artículo 6°.- Las empresas referidas en la presente ley pueden optar por habilitar oficinas recaudadoras los días inhábiles, en cuyo caso no se aplica la prohibición de corte impuesta en el artículo 1°. En estos casos, las empresas deben respetar los horarios habituales de atención al público, como así también informar dicha circunstancia a los usuarios en la misma forma en que lo hacen respecto de los horarios de atención habituales.

Artículo 7°.- Es órgano de aplicación de la presente la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Río Negro, quien por vía reglamentaria establece las sanciones que corresponden por violación a los preceptos de la presente ley.

Artículo 8°.- De forma.