

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RIOS SANCIONA CON**  
**FUERZA DE**  
**L E Y.**

**ARTÍCULO 1º.-** Refórmese el Artículo 1º de la ley 10.518, el cual quedará redactado de la siguiente manera: “ARTÍCULO 1º.- Todas las empresas prestatarias de servicios de telefonía, móvil o fija, de gas natural y distribuidoras de servicios eléctricos, deberán contar con una oficina de atención personalizada, en al menos una de las ciudades de cada uno de los Departamentos, y en los Municipios de más de 10.000 habitantes de la Provincia de Entre Ríos donde presten servicios, a fin que los usuarios o consumidores puedan realizar reclamos y consultas en forma personal”.-

**ARTÍCULO 2º.-** De forma.-

**JULIAN MANEIRO  
DIPUTADO PROVINCIAL  
BLOQUE UCR  
AUTOR**

## **FUNDAMENTOS.-**

El presente proyecto de Ley propone una modificación al texto del Artículo 1 de la Ley Nº10.518 sancionada en el año 2.017, con el fin de ampliar el conjunto de ciudades entrerrianas en las cuales las empresas prestatarias de servicios públicos deben contar con una oficina de atención a los usuarios en forma presencial y personalizada.

Como sabemos, los derechos de los usuarios y consumidores se encuentran consagrados en la Constitución Nacional mediante su Artículo, 42 por lo que es deber del Estado, en este caso desde la Legislatura, proceder a la perfección de esta manda constitucional y aportar las herramientas para su cumplimiento eficiente.

A ello debemos agregar que en la prestación de servicios públicos hay un acuerdo conceptual que señala al Estado como titular de tal prestación, la cual se puede establecer *per se* o por medio de una concesión a un tercero para que lo haga en nombre de él, debiendo en esa relación establecerse las condiciones y características regulatorias de la operatividad. Al respecto es oportuno tomar la definición de servicio público aportada por Bielsa y citada por Gordillo como: “Toda acción o prestación realizada por la administración pública activa, directa o indirectamente, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas, y asegurada esa acción o prestación por el poder de policía.”, en donde en el caso que estamos proponiendo se trata de prestación privada de servicios públicos, por lo que debemos apelar al perfeccionamiento de tal poder de policía.

Recientemente, el gobierno nacional mediante el DNU Nº690/20, determinó que los servicios de Telefonía móvil y fija, Internet y T.V. por cable, son servicios públicos. Fijando de ese modo la obligatoriedad del Estado Nacional de proceder a un conjunto de regulaciones que determinen las formas, características y costo de estos servicios. Argumentándose que esta declaración de servicio público se realiza con el fin de la mejora en la calidad y el acceso a servicios que se consideran indispensables para la vida actual de las personas.

Con respecto a la Ley Nº10.518, consideramos que la mismo significó un importante avance en cuanto a la regulación en prestación de estos servicios alcanzados, pero que en términos prácticos ello resulta insuficiente para que miles de usuarios tengan la oportunidad de elevar sus reclamos y tramites como usuarios, cuestión que debe ser atendida.

Entendemos que las oficinas de atención al cliente forman parte de un mecanismo indispensable para la mejora en la Calidad de los servicios, a la vez que aseguran un mecanismo más ágil para la realización de todos los tramites que competen a esta prestación, por lo que su mayor presencia territorial y geográfica debe ser un objetivo y política a plantearse.

Como sabemos nuestro país desarrolló, básicamente durante la década del 90', un veloz proceso de transferencia en la prestación de servicios públicos desde la órbita estatal a las empresas privadas en un proceso que se denominó "Reforma del Estado", que mediante una ley marco habilitó la privatización de importantes empresas públicas como Entel, Gas del Estado, Servicios Eléctricos del Gran Buenos Aires (SEGBA), Ferrocarriles Argentinos, etc etc. Lo cual a su vez se vio acompañado con la privatización de otras importantes Empresas del Estado como: YPF, Yacimientos Carboníferos Fiscales, Aerolíneas Argentinas, SOMISA, Junta Nacional de Granos, etc etc.

A su vez, Entre Ríos no fue ajeno a este proceso que se vio reflejado con otras privatizaciones como el Banco de Entre Ríos, Empresa Provincial de Energía, Frigorífico de Santa Elena, Canal 9, Líneas Aéreas de Entre Ríos, etc.

Entre las numerosas críticas que recibió este veloz y profundo proceso por parte de los especialistas, se destaca aquella que señala que en esta nueva reformulación entre las fronteras de Estado y Sociedad, se puso demasiado poca atención en el diseño e implementación de métodos regulatorios en la prestación de los servicios públicos que pasaron a manos privadas, destacándose que los entes reguladores que se diseñaron para cumplir con la función de poder de policía del Estado, se caracterizaron por ser deficientes, poco ágiles y en algunos casos cooptados por los intereses de los mismos prestatarios privados de los servicios.

Este "pecado original", del cual se ha asegurado con total razón que en materia de servicios públicos en muchos casos los usuarios se encuentran indefensos y no cuentan con las herramientas necesarias para realizar las demandas sobre la calidad de los servicios, nos obliga a realizar las correspondientes mejoras o ampliaciones en el marco regulatorio de las actividades, generando

organismo o mecanismos legales como este caso, que resuelvan al menos en parte esta situación de indefensión en la que se encuentran los ciudadanos en su carácter de usuarios.

Tramites y acciones como reclamar facturaciones mal realizadas, dar de baja una línea de celular, solicitar un cambio o mejora de un poste de tendido de telefonía fija, presentar planos de instalaciones de gas, o conseguir una nueva factura de luz, son algunas de las tareas absolutamente simples y cotidianos que sin embargo se vuelven inalcanzables para miles de entrerrianos que no viven en las ciudades de más de 10.000 habitantes, o que no son las cabeceras administrativas de los Departamentos donde generalmente están las oficinas de las empresas prestatarias. Cuestión que debe ser corregida.

Consideramos que la reforma que estamos proponiendo, resulta una demanda factible y razonable, y que la misma forma parte de un lógico uso del poder de policía que el Estado tiene en estas materias, y sobre la cual no debe existir posibilidad de trasferencias de los costos a los usuarios a partir de una correcta intervención y regulación por parte de los entes reguladores o poder concedente dentro de su función.

Esta iniciativa, también tiene por fin la de poner en agenda del Gobierno Provincial la necesidad de avanzar en la función regulatoria sobre estos servicios públicos, y lograr que se dicten las normas o medidas complementarias para lograr la implementación efectiva de las disposiciones de la Ley 10.518, la que a la fecha y luego de un tiempo prudencial, no han sido puestas en práctica las disposiciones que establece.

Es por estos argumentos planteados, mas aquellos que podemos presentar al momento de su tratamiento legislativo, que solicitamos a los Señores Diputados la aprobación del presente Proyecto de Ley.