



03 MAY 2022

9:20

47629

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

## MARCO REGULATORIO GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

### TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1 - Ámbito de Aplicación.** La presente Ley regula los servicios públicos de competencia provincial detallados en el Anexo 1 ya sean prestados directamente por el Estado o a través de concesiones o licencias, siendo atribución de la Legislatura de la Provincia de Santa Fe la posterior inclusión o exclusión, de actividades o servicios en el ámbito de aplicación de la presente Ley.

**ARTÍCULO 2 - Objeto.** El Estado debe, a través de la regulación de los servicios públicos y actividades de interés público:

- a) Asegurar que sean prestados en forma eficiente y satisfactoria, cumpliendo los principios de regularidad, continuidad, accesibilidad, obligatoriedad, generalidad, igualdad, calidad y eficiencia;
- b) Garantizar el acceso universal a los servicios públicos, con tarifas justas y transparentes;
- c) Proteger la salud, seguridad e intereses económicos de las y los usuarios, el derecho a una información adecuada y veraz, la libertad de elección y las condiciones de trato equitativo y digno;
- d) Promover el desarrollo socioeconómico de la provincia y tender al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

**ARTÍCULO 3 - Objetivos.** Fíjense los siguientes objetivos para la política regulatoria:

- a) Proteger adecuadamente los derechos de las y los usuarios y consumidores, y los de la población en general en todo aquello en que pudiera resultar afectada por la prestación del servicio implicado;
- b) Asegurar la adecuada calidad de los servicios prestados y la seguridad del usuario en su utilización;
- c) Fomentar la innovación tecnológica y la aplicación de los progresos tecnológicos a fin de mejorar permanentemente la calidad del servicio;
- d) Propender a la prestación de servicios confiables que cumplan con las



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

características de calidad, accesibilidad, continuidad, regularidad y uniformidad;

e) Promover la eficiencia en la prestación del servicio y la igualdad, el libre acceso y la no discriminación en su utilización;

f) Garantizar la universalización de la prestación del servicio, de modo de fomentar el desarrollo económico-social y la mejora en las condiciones de vida de las y los habitantes de la Provincia;

g) Reconocer el derecho humano al acceso universal a los servicios esenciales de agua y energía;

h) Alentar las inversiones para fomentar la renovación de los recursos utilizados y asegurar el suministro y la prestación a largo plazo;

i) Proteger el ambiente y la salud de las personas, propendiendo a la utilización sostenible de los recursos naturales no renovables y el fomento de energías renovables;

j) Controlar que las tarifas aplicadas sean justas, transparentes y razonables en relación con el servicio prestado;

k) Velar por la protección de los bienes e intereses públicos.

**ARTÍCULO 4 - Marcos Regulatorios Sectoriales.** Los servicios públicos y actividades de interés público reguladas por la presente Ley deben contar con un Marco Regulatorio Sectorial sancionado por Ley que determine los deberes de las empresas prestatarias y los derechos de las y los usuarios del servicio, la creación del Ente Regulador del sector y el régimen de audiencias públicas, en un todo conforme a lo dispuesto en la presente Ley.

## TÍTULO II DERECHOS Y DEBERES

**ARTÍCULO 5 - Derechos de las y los usuarios.** Sin perjuicio de lo que se establezca en los marcos regulatorios sectoriales, las y los usuarios de los servicios regulados por la presente Ley tendrán los siguientes derechos:

a) Recibir el servicio adecuado de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, en el Marco Regulatorio sectorial y, en general, en toda la legislación aplicable;

b) Obtener y utilizar el servicio en el marco de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes;

c) Exigir la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad establecidos en el Marco Regulatorio sectorial;

d) Recibir del Estado Provincial, el Ente Regulador y de la empresa prestataria información sobre los servicios prestados, sobre cualquier circunstancia que pudiera interrumpir la prestación del servicio, sobre el régimen tarifario y sus eventuales modificaciones, y sobre todo otro aspecto relevante para la defensa de sus intereses individuales y colectivos;

e) Recurrir al Ente Regulador, mediante los procedimientos que éste fije,



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ante cualquier tipo de reclamo, incluidos aquellos vinculados con las tarifas implicadas en la utilización del servicio del que se trate;

f) Comunicar al Ente Regulador del sector y a la empresa prestataria las irregularidades de las que tenga conocimiento con respecto al servicio prestado;

g) Reclamar la indemnización de daños a la empresa prestataria cuando ésta no cumpla con algunas de sus obligaciones contractuales en perjuicio de sus derechos;

h) Ejercer la defensa de sus intereses a través de su participación activa en los Entes Reguladores y/o en las asociaciones de usuarios, o por medio de presentaciones particulares ante las autoridades regulatorias;

i) Participar en las Audiencias Públicas que sean convocadas por los Entes Reguladores y solicitar su convocatoria según lo establecido en la presente Ley.

**ARTÍCULO 6 - Deberes de las empresas prestatarias.** Sin perjuicio de lo que se establezca en los marcos regulatorios sectoriales, las empresas prestatarias tendrán los siguientes deberes:

a) Tomar las medidas necesarias para que los servicios sean prestados en condiciones que garanticen su calidad, accesibilidad, continuidad, universalidad, igualdad, seguridad y protección de la salud y del ambiente;

b) Cumplir con todas las obras, servicios y obligaciones en general que se establezcan en el Marco Regulatorio sectorial, y demás legislación aplicable;

c) Contar con capacidad técnica y financiera para la prestación del servicio de modo ininterrumpido y con el nivel de calidad adecuado;

d) Elaborar proyectos, emitir informes y llevar registros conforme se detalla a continuación, para ser presentados ante el Ente Regulador del sector cuando éste así lo requiera:

d.1) Elaborar los proyectos ejecutivos totales o parciales de las obras a realizar, los planes de trabajos definitivos de las obras estipuladas y los planos conforme a obra, en los tiempos y modalidades previstos en la legislación aplicable, o en los que fije el Ente Regulador dentro de sus atribuciones;

d.2) Elevar al Ente Regulador, con la periodicidad que éste determine, informes escritos que permitan evaluar en todos sus aspectos el cumplimiento de las obligaciones de la empresa;

d.3) Realizar las mediciones, estadísticas, censos y controles estipulados en la legislación aplicable o definidos por el Ente Regulador, permitiendo a este último el ingreso a las dependencias en que se encuentren los sistemas de control a fin de verificar los datos y controlar los resultados;

d.4) Mantener los registros, la documentación y las constancias que proporcionen información técnica, comercial, financiera y de personal contable y técnicamente auditable, que representen el estado pasado, actual y propuesto de las actividades de la empresa. Su realización deberá atenerse a las normas que determine el Ente Regulador a los fines de implementar una adecuada política tarifaria;



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- e) Publicar, con suficiente antelación, la información concerniente a los planes de obras, las tarifas y toda otra información que pueda resultar de interés al usuario. Los trabajos deberán programarse y ejecutarse de modo de ocasionar las menores molestias a las y los usuarios, adoptando todas las medidas apropiadas para garantizar la seguridad, comodidad y economía;
- f) Brindar a las y los usuarios información completa acerca de las características de los servicios prestados, las diferentes opciones de su utilización y los costos y beneficios de cada una de ellas, y toda aquella información que permita al usuario elegir adecuadamente la contratación del servicio ofrecido;

### TÍTULO III TARIFAS

**ARTÍCULO 7 - Regulación de tarifas.** Las tarifas deberán ser justas, transparentes y razonables, a los fines de:

- a) Posibilitar la continuidad del servicio, cumplimentando las previsiones de calidad, seguridad y eficiencia;
- b) Asegurar la mínima tarifa media posible y su distribución entre usuarios y consumidores de forma de alentar el desarrollo económico y la igualdad social.

**ARTÍCULO 8 - Tarifa social.** Se asegurará a las personas en situación de pobreza la vigencia de una tarifa social que garantice su acceso a los servicios públicos regulados por la presente ley.

**ARTÍCULO 9 - Prohibición de ajuste automático de las tarifas.** Las tarifas sólo podrán ser alteradas teniendo en consideración los costos reales incurridos y previstos, y las tasas de rentabilidad obtenidas y programadas, en el marco de la legislación vigente, y previa audiencia pública obligatoria con estudio de costos previo.

### TÍTULO IV ENTES REGULADORES

**ARTÍCULO 10 - Creación por Ley.** Todo servicio público debe quedar comprendido en el marco de competencia de un Ente Regulador creado por Ley Provincial. En el caso de aquellos servicios públicos y actividades de interés público en los cuales el Ente Regulador no haya sido creado del modo anteriormente citado, la Legislatura de la Provincia de Santa Fe deberá crearlo -definiendo sus objetivos, funciones, deberes y jurisdicción- en un plazo no superior a 90 días desde la sanción de la presente Ley.



**ARTÍCULO 11 - Naturaleza jurídica.** Los Entes Reguladores serán organismos autárquicos y descentralizados de la Administración Provincial y poseerán plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del derecho público y privado.

**ARTÍCULO 12 - Participación de las y los usuarios y los municipios y comunas.** A los fines de cumplir con lo establecido en el Artículo 42º de la Constitución Nacional, los directorios de los Entes Reguladores creados o a crearse a partir de la sanción de la presente Ley, deberán incluir al menos un representante de los municipios y comunas afectadas por la prestación del servicio implicado, y al menos un representante de las y los usuarios del servicio del que se trate. En los Marcos Regulatorios sectoriales se definirá la metodología de selección de estos representantes y la participación de las y los trabajadores del sector.

**ARTÍCULO 13 - Patrimonio y recursos.** El patrimonio de los Entes Reguladores estará constituido por los bienes que se les asignen y los que adquieran en el futuro a cualquier título. Sus recursos provendrán de asignaciones presupuestarias, así como del porcentaje de la recaudación de las empresas reguladas en concepto de "tasa de inspección y control" que se fije en los Marcos Regulatorios sectoriales, y de todos otros fondos, bienes o recursos que puedan serles asignados.

**ARTÍCULO 14 - Funciones y atribuciones.** Los Entes Reguladores tendrán las siguientes funciones y atribuciones, además de las que se establezca en el Marco Regulatorio sectorial y, en general, en la legislación aplicable:

- a) Dictar los reglamentos que considere necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la presente Ley y el Marco Regulatorio sectorial;
- b) Hacer cumplir el Marco Regulatorio sectorial, su reglamentación y disposiciones complementarias, en el ámbito de su competencia;
- c) Ejercer el control y fiscalización de la prestación de los servicios implicados, asegurando el cumplimiento de las obligaciones fijadas en el Marco Regulatorio sectorial;
- d) Establecer las bases para el cálculo de las tarifas y controlar que sean aplicadas de conformidad con el Marco Regulatorio sectorial y las disposiciones de la presente Ley;
- e) Denunciar incumplimientos, aplicar sanciones y percibir las multas previstas en el Marco Regulatorio sectorial y demás normas aplicables;
- f) Encargar estudios de impacto ambiental previa a la realización de obras o a la prestación de servicios en el área de su jurisdicción que sean susceptibles de degradar el ambiente, alguno de sus componentes o afectar la calidad de vida de la población;
- g) Convocar, organizar y aplicar el Régimen de Audiencias Públicas en los casos previstos por la presente Ley y el Marco Regulatorio sectorial, y en toda otra situación que estime procedente;



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- h) Requerir a las empresas los documentos e información necesarias para verificar el cumplimiento de esta Ley, su reglamentación y el Marco Regulatorio sectorial, realizando inspecciones que al efecto resulten necesarias;
- i) Recibir, dar trámite y resolver los reclamos de las y los usuarios;
- j) Asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales éstas fueron adoptadas;
- k) Someter anualmente al Poder Ejecutivo Provincial y a la Legislatura de Santa Fe un informe sobre las actividades del año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público.

### TÍTULO V AUDIENCIAS PÚBLICAS

**ARTÍCULO 15 - Régimen de audiencias públicas.** El Ente Regulador de cada sector deberá sancionar el régimen de Audiencias Públicas en un plazo no superior a 90 días a partir de la sanción de la presente Ley, el cual deberá asegurar la publicidad de la convocatoria, la igualdad de participación para las y los interesados y la publicidad de las opiniones pronunciadas.

**ARTÍCULO 16 - Convocatoria.** La convocatoria a Audiencia Pública será atribución del Ente Regulador del sector en los casos previstos por la presente Ley, el Marco Regulatorio sectorial y demás normas aplicables.

**ARTÍCULO 17 - Realización obligatoria.** De conformidad con el artículo 42 y 43° de la Constitución Nacional, la Audiencia Pública será previa y obligatoria, con la participación de las y los usuarios y consumidores, cuando la toma de decisiones pudiera afectar el interés general y cuando se determinen aumentos en las tarifas de los servicios públicos provinciales.

**ARTÍCULO 18 - Realización a solicitud de las y los usuarios.** Las y los usuarios del servicio podrán solicitar ante el Ente Regulador la realización de una Audiencia Pública, explicitando el tema a tratar y las causas que motivaron tal solicitud. El Ente Regulador evaluará la procedencia de dicha solicitud y se pronunciará de modo fundado sobre su aceptación o rechazo.

**ARTÍCULO 19 - Partes.** Será parte de la Audiencia Pública toda persona física o jurídica, pública o privada, que acredite tener un derecho subjetivo, un interés legítimo o difuso en relación con el servicio del que se trate. Deberán participar en forma obligatoria directivos del más alto nivel decisorio de los entes prestadores del servicio.



**CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

**ARTÍCULO 20 - Decisiones regulatorias posteriores.** Las decisiones regulatorias posteriores considerarán las argumentaciones expuestas en la Audiencia Pública, dando las razones de su aceptación o rechazo.

**TÍTULO VI  
DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 21 - Autoridad de Aplicación.** El Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat será la autoridad de aplicación a los efectos de la implementación de la entrada en vigor de la presente Ley.

**ARTÍCULO 22 - Orden público.** La presente Ley es de orden público, y regirá a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial.

**ARTÍCULO 23 - Disposiciones transitorias.** Hasta tanto entre en vigencia el marco regulatorio correspondiente, las audiencias públicas serán convocadas por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley cuando la toma de decisiones pudiera afectar el interés general y cuando se determinen aumentos en las tarifas de los servicios públicos provinciales.

**ARTÍCULO 24 - Comuníquese al Poder Ejecutivo.**

**Rubén Giustiniani  
Diputado Provincial**

**Agustina Donnet  
Diputada Provincial**



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

*En fecha 4 de marzo de 2016 ingresamos un Proyecto de Ley de Marco Regulatorio de los Servicios Públicos de competencia provincial (Expte. N.º 30808). Al mismo se le asignaron las comisiones de Derechos y Garantías, Obras Públicas, Presupuesto y Hacienda y Asuntos Constitucionales.*

*El Proyecto fue dictaminado favorablemente en todas las comisiones asignadas, obteniendo media sanción de la Cámara de Diputados en fecha 30 de noviembre de 2017. Sin embargo, perdió estado parlamentario mientras esperaba su tratamiento en el Senado. El 3 de mayo de 2018 reingresamos este proyecto (Expte. N.º 34580), siendo el mismo aprobado nuevamente por esta Cámara el día 7 de junio de 2018. Este año, el expediente que se encuentra en el Senado volvió a perder estado parlamentario.*

*Con una nueva composición de la Cámara, el proyecto fue reingresado en el año 2020, ocasión en la cual logró dictamen favorable de las Comisiones de Obras y Servicios Públicos (26/08/2020), Derechos y Garantías (28/10/2020) y Presupuesto y Hacienda (05/11/2020). Perdió estado parlamentario mientras esperaba su tratamiento en la Comisión de Asuntos Constitucionales y Legislación General.*

*Conscientes de la importancia de que la Provincia cuente con un marco regulatorio de los servicios públicos de competencia provincial, decidimos reingresar nuestra propuesta. Transcribimos a continuación los fundamentos del proyecto original:*

Los marcos regulatorios son la herramienta fundamental con la que cuenta el Estado para fijar los deberes de las empresas prestatarias de servicios públicos y los derechos de las y los usuarios, para regular las tarifas, garantizar la realización de audiencias públicas y para delimitar las funciones de los entes reguladores. Estos marcos regulatorios deben ser de carácter legal y no reglamentario, es decir, aprobados por un órgano legislativo.

La Constitución Nacional prevé en su artículo 42 la existencia de marcos regulatorios para los servicios públicos, generando, según el constitucionalista Humberto Quiroga Lavié, el derecho de las y los usuarios a impugnar toda prestación de un servicio que se estuviera prestando sin marco regulatorio o con una normativa que resultara insuficiente. Además, conforme se desprende del texto constitucional, no sólo deben dictarse marcos regulatorios para cada servicio específico, sino una "ley orgánica





## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

sobre marcos regulatorios” que sirva como orden general al cual deben responder todos los marcos regulatorios especiales<sup>1</sup>.

En Santa Fe, los servicios públicos de competencia provincial alcanzados por esta regulación son: servicios sanitarios, servicio de distribución eléctrica, concesiones viales provinciales y transporte de media y larga distancia.

Actualmente, sólo los servicios sanitarios cuentan con un marco regulatorio específico, establecido por Ley 11.220; esta normativa creó el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS) cuyos cometidos son la regulación y control de la prestación de los servicios públicos de provisión de agua potable y saneamiento en la Provincia de Santa Fe. Sin embargo, éste se caracteriza por una capacidad muy limitada en su accionar y con responsabilidades institucionales no claramente definidas.

La principal prestataria de servicios sanitarios es Aguas Santafesinas (ASSA), una sociedad anónima –figura del derecho privado que se rige por la Ley N° 19.550 de Sociedades Comerciales– constituida en el año 2006, cuyo mayor accionista es el Estado de la Provincia de Santa Fe con el 51% del capital social. Al ser una sociedad anónima, se encuentra regulada por normas de derecho privado, específicamente por la Ley 19.550 de Sociedades Comerciales.

Teniendo en cuenta que el acceso al agua potable y al saneamiento, ambos vinculados al derecho a la salud, han sido considerados como derecho humano por la Resolución 64/292 de 2010 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos, resulta necesario garantizar la universalidad en la provisión de agua potable, desagües cloacales mediante una regulación consistente y protectoria de los derechos de las y los usuarios.

Por su parte, los servicios de distribución eléctrica, indispensables para el bienestar social, no cuentan con un marco regulatorio específico, lo que constituye una inaceptable violación a los derechos constitucionales de las y los usuarios de servicios públicos. El servicio es prestado mayoritariamente por la Empresa Provincial de la Energía de Santa Fe (EPE) y cooperativas de servicios públicos. Sin embargo, al no existir un Ente de Control, las y los usuarios no cuentan con la posibilidad de discutir en audiencia pública las modificaciones tarifarias y de las demás condiciones de la prestación, así como mecanismos de compensación y tarifas diferenciales.

En materia de transporte de media y larga distancia no existe ningún marco

---

<sup>1</sup> Lavié, H. Q. *Constitución de la Nación Argentina comentada*. Buenos Aires: Víctor P. de Zavallá. 2007.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

regulatorio que determine los derechos de las y los usuarios ni que prevea mecanismos participativos de solución de conflictos, por lo que le corresponde entender a la Secretaría de Transporte del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología las cuestiones atinentes. En la misma situación se encuentran las concesiones viales provinciales, las cuales están sujetas a lo prescripto por la Ley N° 5.188 de Obras Públicas en relación a los sistemas de adjudicación mediante licitación.

Esto hace imperioso la aprobación por parte de esta Legislatura de un marco regulatorio de los servicios públicos provinciales que homogenice reglas generales, garantizando la universalidad y uniformidad en lo que respecta a la calidad del servicio, previendo mecanismos de control, acceso a la información, participación ciudadana en audiencias públicas y tarifas justas y razonables, a la vez que propulse el dictado de marcos de regulatorios específicos de cada servicio público de competencia provincial, los cuales deberán contener las normas propias de esas prestaciones, respetando tanto la singularidad del servicio en cuestión como las normas generales aplicables al conjunto de las actividades.

### **Derechos de las y los usuarios y deberes de las empresas**

El artículo 42 de la Constitución Nacional consagra los derechos de las y los consumidores y usuarios de bienes y servicios –a la protección de su salud, seguridad e interese económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno– y sitúa en cabeza de las autoridades la responsabilidad de adoptar las medidas necesarias para proveer a la protección de esos derechos, el control de los monopolios naturales y legales, y la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Es por esto que proponemos una legislación protectora de las y los usuarios, que responda a una noción de servicio público con alcance integral, comprensiva de la situación de subordinación estructural entre las y los usuarios y la empresa prestataria y de las relaciones jurídicas particulares en las cuales resulta necesaria una tutela especial.

Con el objetivo de lograr la mayor protección, este Proyecto hace especial hincapié en los derechos de las y los usuarios y en los deberes de las empresas, en vista a la urgente necesidad de una regulación efectiva que garantice a las y los santafesinos accesibilidad, calidad, trato digno, información, continuidad, eficacia, eficiencia, tarifas justas y razonables, participación, control social, seguridad, sostenibilidad, transparencia y universalidad en materia de servicios públicos.

### **Entes regulatorios**



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

El efectivo control del cumplimiento de las obligaciones asumidas por las empresas prestadoras de servicios públicos y la protección de los derechos e intereses de las y los usuarios, constituyen las competencias primordiales que deben ser asignadas a los organismos de regulación y control.

El tercer párrafo del artículo 42 de la Constitución Nacional dispone que la legislación proveerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos. Sin embargo, resulta necesario destacar que los Entes Reguladores no son árbitros entre dos partes iguales, a saber, las empresas prestatarias y las y los usuarios de servicios públicos. Al contrario, existe una notoria desigualdad de posición entre los dos sujetos: mientras que las empresas disponen de información, recursos técnicos, materiales, económicos, y de una organización que les permite un acceso directo a las instancias de decisión, las y los usuarios constituyen un universo heterogéneo y disperso, con menores grados de información y organización, y -bajo condiciones monopólicas- sin posibilidad de elección. Por ello, el Ente Regulador debe constituirse, en primer lugar, como una instancia de defensa de los derechos e intereses del usuario.

Por su parte, los entes reguladores deben cumplir dos requisitos fundamentales que le otorgan legitimidad: deben ser creados por ley emanada de un órgano legislativo y deben brindar participación a las asociaciones de usuarios y consumidores de la Provincia, resultando inconstitucionales aquellos entes reguladores que no los cumplan.

El diseño institucional del Ente Regulador debe permitir al Estado y a las y los usuarios la obtención de información fehaciente y concreta acerca del comportamiento de las empresas, además de instrumentos legales y/o fiscales para regular de manera efectiva el cumplimiento de los mandatos legales. La autoridad reguladora debe contar, al mismo tiempo, con preparación técnica, independencia política y legitimidad democrática.

Un instrumento necesario para elevar el protagonismo social consiste en mantener informada a la comunidad sobre la evolución de los indicadores de precios y calidad de servicios prestados por los diversos operadores. Publicitar de manera periódica un informe comparativo sobre los precios y la calidad de prestación de los servicios por parte de las empresas prestatarias constituye una ayuda inestimable al consumidor y/o usuario para la defensa de sus derechos.

De hecho, una forma efectiva de saldar el problema de la asimetría en la información, puede provenir de la existencia de mecanismos de integración de las y los ciudadanos en el proceso regulatorio en tanto que la calidad y cantidad de información que éstos posean permitiría un monitoreo efectivo de los principales interesados. Sólo la interacción efectiva entre los organismos reguladores y las y los ciudadanos puede asegurar su



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

legitimidad. La inserción en los organismos de representantes de los distintos grupos y sectores sociales organizados (no sólo consultivos sino también decisores), a los que afectarán de manera directa las medidas regulatorias, contribuye tanto al control efectivo a través del ente regulador, como a la educación del usuario en la defensa de sus derechos.

Es por esto que los entes reguladores deben estar estructurados de tal manera que se garantice su autonomía funcional, la independencia de los órganos de dirección, que sus competencias decisorias sean exclusivas o excluyentes, y que haya un efectivo control de legalidad de actos y contratos por parte del poder judicial<sup>2</sup>.

### **Tarifas**

El art. 42 de la Constitución establece el derecho de las y los usuarios a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. A ello cabe agregar los tratados internacionales que, conforme al art. 75 inc. 22, han adquirido jerarquía constitucional. Entre ellos, la Convención Americana de Derechos Humanos consagra el principio de "no discriminación", el cual pasa a ser de aplicación directamente constitucional también en materia de tarifas de servicios públicos.

De estos principios se desprende, a su vez, la necesidad imperiosa de regular las tarifas sociales, con el objetivo de garantizar el derecho humano de acceso a los servicios esenciales a todas y todos los habitantes de la Provincia de Santa Fe.

### **Audiencias Públicas**

Las audiencias públicas son el mecanismo fundamental que permite al ente regulador y a los organismos encargados de decidir las políticas públicas en materia regulatoria, conocer las opiniones de los distintos actores involucrados y recoger la información relevante para la toma de decisiones.

Además de las situaciones específicas en las cuales las audiencias deben tener carácter obligatorio –en principio ante todas aquellas decisiones que afecten el interés general, como la modificación de las tarifas–, las mismas deben ser objeto de solicitud por parte de las y los usuarios del servicio ante cualquier situación que ellos consideren está afectando sus derechos. Ello contribuye, sin duda, a una mayor y mejor interacción entre el sector público y la ciudadanía y a la legitimación del sistema regulatorio.

---

2 Gelli, M. A. *Constitución de la Nación Argentina comentada y concordada*. Buenos Aires: La Ley. 2013.



**CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE**

**En vista a lo establecido, son objetivos de este Proyecto de Ley:**

-Propender al rol protagónico del Estado como orientador socio-económico en una expansión equilibrada de la infraestructura económica y social para mantener el sentido de la igualdad en el acceso a los servicios públicos a toda la población, regulando y garantizando un uso racional de los recursos naturales.

-Garantizar el acceso de todas y todos los ciudadanos a los servicios esenciales con tarifas razonables desde la perspectiva de la justicia social que tiendan a garantizar la universalidad de su prestación.

-Dotar a los entes reguladores de autonomía y autarquía reales frente al poder político y empresario, para que cumplan con el rol de contralor público imparcial de las actividades reguladas.

-Promover una amplia y organizada participación ciudadana en la gestión de los entes reguladores, aumentando la transparencia de información y fomentando mecanismos participativos a través de organizaciones intermedias. La autonomía de los entes debe ejercerse no perdiendo de vista la defensa del interés general, materializado en la defensa de los derechos de las y los usuarios.

-Fortalecer la estructura funcional de los entes reguladores que deberán contar con conducciones electivas y con personal idóneo, seleccionado en concursos transparentes, que rinda cuentas permanentemente de su gestión ante la ciudadanía.

-Intensificar la capacidad regulatoria de los entes que debe tener como objetivos centrales la eficiencia, el control de las tarifas aplicadas, la información y la educación de las y los usuarios, todo ello a fin de proveer un servicio adecuado con la debida calidad, al mayor número de usuarios posible, en condiciones tarifarias justas y razonables.

-Defender las Audiencias Públicas como una de las instancias apropiadas para controlar las acciones de las empresas involucrando en forma activa a las y los usuarios, proveyendo a las y los usuarios los más completos dispositivos de información, incluyendo los procesos de decisión en temas relevantes, y fomentando toda forma de participación eficaz posible de las y los usuarios y consumidores en el control de los servicios.

-Propiciar la participación plena de la sociedad civil, convocar a entidades de la sociedad civil que participen en el control de la gestión de los servicios públicos.

Por los motivos expuestos solicitamos la aprobación del presente Proyecto de Ley.

**Rubén Giustiniani**  
**Diputado Provincial**



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**Agustina Donnet**  
**Diputada Provincial**



**ANEXO 1**

**Servicios públicos y actividades de interés público regulados por la presente Ley**

1. Distribución de energía eléctrica.
2. Provisión de agua potable por red y sistema cloacal.
3. Rutas y accesos viales.
4. Transporte de pasajeros de media y larga distancia.
5. Distribución y subdistribución de gas por ductos y redes en sus diversas formas; distribución de gas licuado de petróleo por redes y/o fraccionado, a granel y/o envasado; distribución de hidrocarburos sólidos, líquidos y/o gaseosos y sus derivados directos e indirectos.