



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Diputadas y Diputados de Santa Fe:

La Comisión de Derechos y Garantías ha considerado el Proyecto de Ley **Nº 38492 CD - IP**, del diputado GIUSTINIANI y de la diputada DONNET, por el cual se establece el marco regulatorio general de servicios públicos de la provincia; y, por las razones expuestas en los fundamentos y las que podrá dar el miembro informante, esta Comisión aconseja la aprobación del siguiente texto con modificación :

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE
SANCIONA CON FUERZA
DE LEY:**

MARCO REGULATÓRIO GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1 - Ámbito de Aplicación. La presente Ley regula los servicios públicos de competencia provincial, ya sean prestados directamente por el Estado o a través de concesiones o licencias, detallados en el Anexo I que se agrega y forma parte integrante de la misma.

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 usuarias 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 socio-económico 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 usuarias 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 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; y,
- k) velar por la protección de los bienes e intereses públicos.

TÍTULO II DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 4 - Derechos de las usuarias y los usuarios. Sin perjuicio de lo que se establezca en los marcos regulatorios sectoriales, las usuarias 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



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 Regulator 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 Regulator, mediante los procedimientos que éste fije, 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 Regulator 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 usuarias y usuarios, o por medio de presentaciones particulares ante las autoridades regulatorias; y,

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 5 - 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;



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- 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 Regulator del sector cuando éste así lo requiera;
- 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 usuarias y los usuarios, adoptando todas las medidas apropiadas para garantizar la seguridad, comodidad y economía;

- f) brindar a las usuarias 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;
- g) poner a disposición de las usuarias y los usuarios y del Ente regulador correspondiente, en aquellos servicios públicos que así lo permitan, vía web, fotografías de los respectivos aparatos de medición, con inclusión de la lectura de consumo relevada al momento de la toma del estado de dichos dispositivos, salvo que se trate de servicios telemedidos, en los cuales se deberán poner a disposición sólo las lecturas correspondientes.

Cuando por la reducida magnitud de la prestataria, ésta no disponga de página web, deberá poner a disposición de las usuarias y los usuarios, en sus oficinas, fotografías o lecturas que acrediten la veracidad del consumo facturado, asegurando un acceso claro y sin demoras a las mismas.

TÍTULO III **TARIFAS**



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTÍCULO 6 - 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 usuarias, usuarios y consumidores de forma de alentar el desarrollo económico y la igualdad social.

ARTÍCULO 7 - Tarifa social. Se asegurará a las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad social la vigencia de una tarifa social que garantice su acceso a los servicios públicos regulados por la presente ley, reglamentando objetivamente dichas situaciones y a través de tramitaciones ágiles y sencillas.

ARTÍCULO 8 - 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 realización de audiencia pública obligatoria con estudio de costos previo.

TÍTULO IV ENTES REGULADORES

ARTÍCULO 9 - Creación por Ley. Todo servicio público debe quedar comprendido en el marco de competencia de un Ente Regulador creado por Ley Provincial.

En caso que a la fecha de entrada en vigor de la presente, no existieren Entes Reguladores de cada servicio público provincial, las atribuciones y deberes inherentes a los mismos serán desplegadas por aquella cartera ministerial del Poder Ejecutivo en cuya órbita de actuación se encuentre prevista la protección de cada servicio público en el marco de la Ley Orgánica de Ministerios del Poder Ejecutivo N° 13920 o aquella que en el futuro la reemplace.

ARTÍCULO 10 - Participación de las usuarias y los usuarios y los Municipios y Comunas. A los fines de cumplir con lo establecido en el



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Artículo 42° 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 usuarias 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 11 - Funciones y atribuciones. Los Entes Reguladores tendrán las siguientes funciones y atribuciones, además de las que se establezcan 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;
- 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;



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- i) recibir, dar trámite y resolver los reclamos de las usuarias y los usuarios;
- j) asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales éstas fueron tomadas; y,
- k) someter anualmente al Poder Ejecutivo y a cada una de las Cámaras de la Legislatura un informe sobre las actividades del año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público.

TÍTULO V **AUDIENCIAS PÚBLICAS**

ARTÍCULO 12 - Régimen de Audiencias Públicas. El Ente Regulador de cada sector deberá reglamentar el régimen de Audiencias Públicas en un plazo no superior a noventa (90) días a partir de la sanción de la presente Ley, el cual deberá asegurar la publicidad de la convocatoria, la participación en condiciones de igualdad de las interesadas y los interesados y la publicidad de las opiniones pronunciadas. En la convocatoria y realización de las audiencias públicas deberá garantizarse la transparencia, previsibilidad y participación.

ARTÍCULO 13 - 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 14 - Realización obligatoria. De conformidad con el artículo 42 de la Constitución Nacional, la Audiencia Pública será previa y obligatoria, con la participación de las usuarias y los usuarios, las y los consumidores y sus asociaciones, cuando la toma de decisiones pudiera afectar el interés general y cuando se determinen aumentos en las tarifas de los servicios públicos provinciales.

ARTÍCULO 15 - Omisión de convocatoria. La omisión de la convocatoria a la Audiencia Pública cuando ésta sea un imperativo legal, o su no realización por causa imputable al órgano convocante, es causal de nulidad del acto que se produzca, quedando abierta la revisión judicial.



ARTÍCULO 16 - Realización a solicitud de las usuarias y los usuarios.

Las usuarias 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 17 - 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.

ARTÍCULO 18 - Difusión. El resultado de la Audiencia Pública deberá ser difundido dentro de los quince (15) días en el Boletín Oficial de la Provincia y en los medios de comunicación masivos. En este último caso, la Reglamentación determinará la forma. La información deberá contener la fecha de realización, sus participantes, la cuestión debatida y la decisión tomada por el Ente Regulador.

ARTÍCULO 19 - Decisiones regulatorias posteriores. Las decisiones regulatorias posteriores considerarán las argumentaciones expuestas en la Audiencia Pública, fundamentando las razones de su aceptación o rechazo.

TÍTULO VI

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

CAPÍTULO I

REUNIONES ABIERTAS DE LOS DIRECTORIOS

ARTÍCULO 20 - Interesados. Las reuniones abiertas constituyen una instancia de participación en la cual el órgano de dirección habilita a la ciudadanía un espacio institucional para que observe el proceso de formación de la voluntad administrativa en cuestiones que resultan de su interés.

ARTÍCULO 21 - Reuniones abiertas. Todas las reuniones de los



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Directorios de las Empresas prestatarias tendrán carácter abierto con excepción de aquellas que refieran a:

- a) información expresamente clasificada como reservada;
- b) información que pudiera poner en peligro el correcto funcionamiento del sistema regulatorio;
- c) secretos comerciales o financieros, referidos a los Prestadores;
- d) información que comprometa los derechos o intereses legítimos de un tercero obtenida en carácter confidencial;
- e) información preparada por asesores jurídicos o abogados de los Entes Reguladores cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la defensa o tramitación de una causa judicial o divulgar las técnicas o procedimientos de investigación o cuando la información privare a una persona el pleno ejercicio de la garantía del debido proceso;
- f) cualquier tipo de información protegida por el secreto profesional;
- g) notas internas con recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso previo al dictado de un acto administrativo o a la toma de una decisión, que no formen parte de un expediente;
- h) información referida a datos personales de carácter sensible, en los términos de la Ley 25326, cuya publicidad constituya una vulneración del derecho a la intimidad y al honor, salvo que se cuente con el consentimiento expreso de la persona a que refiere la información solicitada; y,
- i) información que pueda ocasionar un peligro a la vida, la salud o seguridad de una persona.

El Directorio deberá reunirse en forma abierta una vez al mes, exceptuándose aquellas oportunidades en que se delibere alguna las cuestiones caracterizadas como excepciones. El orden del día de todas las reuniones de los Directorios será anticipado, e inmediatamente después de finalizada la reunión se dejará asentado en un acta su contenido y desarrollo, y se circulará un comunicado de prensa reseñando lo tratado y las conclusiones arribadas.

ARTÍCULO 22 – Reuniones anulables. Toda resolución que declare no abierta una reunión es susceptible de control judicial por la vía rápida y expedita del amparo. Este deberá resolverse en el plazo de treinta (30) días



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

corridos, estando a cargo del actor la instancia del procedimiento aun cuando hubiera tenido una medida cautelar favorable.

ARTÍCULO 23 - Responsabilidades. Los Directores de los Entes Reguladores deben abstenerse de efectuar reuniones que alteren las disposiciones de la presente Ley y de debatir por cualquier otro medio o en cualquier otra oportunidad los temas que formen parte del orden del día de las mismas, bajo apercibimiento de incurrir en falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran caberle conforme lo previsto en los Códigos Civil y Penal.

Las reuniones de los Directorios no podrán ser reemplazadas por el intercambio de memos y la formación de voluntad por escrito.

ARTÍCULO 24 - Fundamentación de votos. En las reuniones de Directorios deberá realizarse una exposición sucinta de los antecedentes que deban considerarse para tomar la decisión y la opinión que al respecto tiene cada uno de los Directores.

En caso de existir disidencias, las mismas deberán constar en las actas que se labren según la formalidad establecida en el artículo siguiente con indicación de la autoridad que efectuó la oposición.

ARTÍCULO 25 - Actas. Las actas de las reuniones de los Directorios deben estar a disposición de las personas que las soliciten a su costo en soporte gráfico y ser publicadas en el sitio de internet de los Entes Reguladores en un plazo no mayor de siete (7) días de celebrada la reunión.

CAPÍTULO II

LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 26 - Libertad de acceso. Sin perjuicio de las disposiciones de este capítulo, cualquier persona física o jurídica tiene libre acceso a la información en forma completa, veraz, adecuada y oportuna relacionada con la actividad desplegada por los Entes Reguladores o los Prestadores de los servicios que controlan. Dicha facultad lo es sin perjuicio de la información que debe ser producida por propia iniciativa de los órganos y poderes públicos.



ARTÍCULO 27 - Fuentes. Debe facilitarse el acceso a las fuentes, con las limitaciones de la presente Ley, y proveerse la información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético, informático o digital, o en cualquier otro formato que haya sido creado u obtenido por el órgano requerido o que se encuentre en su posesión y bajo su control.

Se considera como información a los efectos de esta ley, cualquier tipo de documentación que sirva de base a un acto administrativo, así como las actas de reuniones oficiales y, en general, cualquier información que resulte financiada por el presupuesto público y esté administrada por los Entes Reguladores.

ARTÍCULO 28 - Obligaciones. Los Entes Reguladores no tienen obligación de crear o producir información con las que no cuenten al momento de efectuarse el pedido, debiendo justificar la razón por la que no se cuenta con dicha información.

ARTÍCULO 29 - Limitaciones. El derecho de acceso a la información solamente podrá ser limitado en los siguientes supuestos:

- a) información que afecte la intimidad, privacidad u honor de las personas, o se trate bases de datos de domicilios o teléfonos;
- b) información referida a de terceros que hubiera sido obtenida en carácter confidencial y la protegida por el secreto bancario;
- c) información cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la defensa o tramitación de una causa judicial, o de cualquier tipo que resulte protegida por el secreto profesional, o el suministro de información y acceso a fuentes legalmente declaradas secretas o reservadas; y,
- d) cualquier otra situación de rango legal o constitucional expresamente prevista tanto en el ordenamiento jurídico provincial como nacional.

ARTÍCULO 30 - Información no reservada. En caso de que exista un documento que contenga parcialmente información cuyo acceso esté limitado en los términos del artículo anterior, deberá suministrarse la



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

información no reservada.

ARTÍCULO 31 - Gratuidad. El acceso público a la información y su examen son gratuitos. Los costos de expedición de copias de cualquier naturaleza son a cargo del solicitante; en ningún caso se impondrá sobre las copias tasas o contribución tributaria alguna.

ARTÍCULO 32 - Plazos. La reglamentación determinará las formalidades para solicitar la información y los plazos en que deberá ser provista, los cuales nunca podrán frustrar el interés del particular. Deberán contemplarse las situaciones de urgencia.

ARTÍCULO 33 - Denegatoria fundada. La denegatoria de la información debe ser fundada y dispuesta por el Directorio de los Entes Reguladores.

ARTÍCULO 34 - Vía Judicial. La decisión dictada con sustento en las previsiones del artículo precedente, así como el incumplimiento de expedición en término de la información solicitada, dejarán expedita la vía judicial.

ARTÍCULO 35 - Informe Anual. Los Entes Reguladores y los Prestadores deberán preparar un informe anual de gestión conteniendo información cualitativa y cuantitativa actualizada y comparable, que la reglamentación oportunamente determine.

TÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 36 - Autoridad de Aplicación. El Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos y Hábitat y el Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, o los que en el futuro los reemplacen, serán la autoridad de aplicación a los efectos de la implementación de la entrada en vigor de la presente Ley.

ARTÍCULO 37 - Orden público. La presente Ley es de orden público, y regirá a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ARTÍCULO 38 - Disposiciones transitorias. Hasta tanto se dicten y entren en vigencia los marcos regulatorios correspondientes, 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 39 - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

SALA DE LA COMISIÓN DE ZOOM, 28 de octubre de 2020.

FIRMANTES CATTALINI-BRUERA-ESPINDOLA-DONNET-ORCIANI