

## RESOLUCION GENERAL NUMERO OCHO

Córdoba, veintisiete de julio del año dos mil cuatro.

**Y VISTA:** La competencia establecida para ERSeP por el artículo 25 inciso k) de la Ley 8835 -Carta del Ciudadano- que dispone: “... *Aprobar los manuales del usuario, que deberán contener -claramente- los derechos de los mismos, el régimen tarifario y las normas de procedimiento para sustanciar y resolver las reclamaciones de los usuarios ante los prestadores y la autoridad reguladora, conforme a los principios procesales de economía, sencillez, celeridad y eficacia*”.-

**Y CONSIDERANDO: I)** Que en función de lo anterior, a instancia del Director designado a propuesta de las Asociaciones de Usuarios, en Reunión de Directorio de fecha 28/04/03, se propuso la elaboración de un “*Manual del Usuario*”. A tal fin, se encomendó al Consejo Asesor Consultivo de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores la elaboración de un proyecto de “*Manual del Usuario de los Servicios Públicos bajo Control y Regulación del ERSeP*”, en el marco de lo dispuesto por los artículos uno y dos del Reglamento General del referido Consejo Asesor aprobado mediante Resolución General ERSeP N° 04/01.- **II)** Que por tal motivo, con fecha 22/07/04 el Presidente del Consejo Asesor ha elevado a este Directorio para su conocimiento y a los fines de su consideración, el proyecto de marras.- **III)** Que de la nota de elevación, se desprende que el contenido y alcance del proyecto en cuestión, ha sido consensuado y aprobado por unanimidad -en el ámbito de la comisión de trabajo “Manuales de usuarios y procedimientos de reclamos”-, entre los representantes de las siguientes Asociaciones de Usuarios y Consumidores que integran el Consejo Asesor: Foro para la Defensa del Consumidor (FODECO); Asociación de Consumidores de Córdoba (ACONOR); Acción del Consumidor (ADELCO); Defensa de Usuarios y Consumidores (DUC); Sindicato de Amas de Casa de la república Argentina (SACRA); Grupo de Ayuda al Usuario (GAUS); La Unión de usuarios y Consumidores; y Liga de Amas de Casa.- **IV)** Que en su

elaboración, se ha ponderado la necesidad de integrar y armonizar en un cuerpo único la normativa referida a los derechos de los usuarios y consumidores de servicios públicos en el estado provincial, entre la que se cuentan las disposiciones genéricas contenidas en el Código Civil; la Ley 24.240 –Del Consumidor-; la Ley 8835 -Carta del Ciudadano-; y las normas contenidas en los marcos regulatorios y títulos habilitantes de los servicios.- **V)** Que han tomado vista del citado proyecto, la Unidades de Asesoramiento Legal en Agua y Saneamiento, Energía Eléctrica, Transporte y Vial y Edilicia de la Gerencia Legal y Técnica, no realizándose observaciones al mismo.- **VI)** Que en virtud del art. 1° de la Resolución General ERSeP N° 1 de fecha 8/5/2001, *“El Directorio del ERSeP en pleno dictará Resoluciones Generales en los casos de disposiciones de alcance general y de aplicación interna y externa, operativas, reglamentarias o interpretativas de la Ley de su creación o de los marcos regulatorios de los servicios públicos y concesiones de obra pública bajo su control...”*.-

Por todo ello, el **Directorio del ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS (ERSeP)**, en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 21 y siguientes de la Ley 8835 – Carta del Ciudadano -;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero:** Aprobar el *“Manual del Usuario de Servicios Públicos bajo Control y Regulación del ERSeP”* que, como Anexo Único, se incorpora a la presente Resolución.-

**Artículo Segundo:** Establecer que la presente Resolución General entrará en vigencia a partir de los treinta (30) días corridos de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.-

**Artículo Tercero:** Protocolícese, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia, difúndase el contenido de la presente y su Anexo, comuníquese a Instituciones y Organismos públicos y privados vinculados a la actividad del ERSeP. Déense copias y archívese.-

Dr. Eduardo Pigni  
Vicepresidente

Ing. Carmen Rodríguez  
Presidente

Sr. Walter Scavino  
Director

Ing. Felipe Rodríguez  
Director

Publicada en el Boletín Oficial de la Provincia el **21-09-04**

**RESOLUCIÓN GENERAL N° 08/04**  
**ANEXO ÚNICO (22 FS.)**

**MANUAL DEL USUARIO**  
**DE SERVICIOS PÚBLICOS BAJO CONTROL Y REGULACIÓN DEL**  
**ERSEP**

**LIBRO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

TITULO I.  
Objeto - Ámbito de aplicación.

CAPITULO I. Objetivos.

Art. 1. El presente Manual tiene como principal objetivo, asegurar la prestación de los servicios públicos, la vigencia de los derechos y garantías de los usuarios reconocidos en las Constituciones de la Nación y de la Provincia, como así también en las leyes que reglamentan su ejercicio.-

Art. 2. Las disposiciones de este Manual tienden a asegurar los principios de economía, sencillez, celeridad y eficacia en los procedimientos para sustanciar y resolver los reclamos de los usuarios ante los prestadores y la autoridad reguladora.-

CAPITULO II. Jurisdicción.

Art. 3. La regulación y control de todos los servicios públicos en el ámbito del territorio provincial, con excepción de los de carácter nacional y los municipales que no excedan el ámbito de un solo municipio o comuna, estará a cargo del ERSeP, y se les aplicará el presente Manual del Usuario.-

Art. 4. Quedan comprendidos los servicios públicos contemplados en el Art. 22 de la Ley 8835, los que con posterioridad se incluyeron y los que en el futuro se incorporen por decisión de la autoridad competente.-

CAPITULO III. Competencia.

Art. 5. Las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos se regirán con carácter general por el presente manual y, en particular, por el título habilitante y las normas regulatorias dictadas por el ERSeP para la prestación de los servicios.-

Sin perjuicio de ello, en caso de discrepancias o dudas respecto de la interpretación de algunas de las normas establecidas en el presente Manual, prevalecerán las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial 8835 .-

Si las dudas en la interpretación persistieran, se aplicará el criterio “in dubio pro-usuario”, optando por la interpretación más favorable o menos gravosa para el usuario.-

Art. 6. Quedan obligados al cumplimiento de las normas del presente Manual, todos los prestadores de los servicios públicos bajo control y regulación del ERSeP, en lo sucesivo los prestadores y los usuarios en lo que fuera pertinente.-

## TITULO II.

Derechos y obligaciones de los Usuarios.

### CAPITULO I. Derechos de los Usuarios.

Art. 7. Todos los usuarios de los servicios públicos sujetos a regulación y control del ERSeP, tendrán los derechos que se indican en las normas que siguen, sin perjuicio de los conferidos por las leyes, reglamentos y títulos habilitantes.-

Art. 8. Accesibilidad. Tener acceso en todo el ámbito provincial a los servicios públicos, conforme a las disposiciones que establecen su disponibilidad y regulan su funcionamiento, en condiciones de igualdad, sin discriminación de ninguna clase; con niveles de seguridad, calidad, eficiencia y continuidad; trato atento, cortés y sensible; y con tarifas razonables, justas y autorizadas por la autoridad competente.-

Art. 9. Protección. Los servicios públicos deben ser suministrados o prestados de forma que, utilizados en condiciones normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios. En caso de existir riesgos, aunque fuesen temporarios, los usuarios deberán ser informados de inmediato por la vía que ofrezca mayor celeridad y amplitud.-

Art. 10. Información. Los prestadores de servicios públicos sujetos a control y regulación del ERSeP, están obligados a suministrar a los usuarios cuando éstos lo requieran, en forma útil, cierta y objetiva, información veraz, oportuna, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.-

Los cuadros tarifarios, los teléfonos (0800 uso gratuito para el usuario) y las direcciones de las oficinas de reclamos de los prestadores y del ERSeP, deben exhibirse -mediante carteles- con claridad y de manera entendible para los usuarios, en todas las oficinas comerciales, de atención

al público y ventanillas de cajas. También, deberán estar impresas, a excepción del cuadro tarifario, en el ticket o factura de los servicios y en toda otra comunicación que se dirija al usuario. El ERSeP dictará las normas complementarias con tal finalidad.-

Art. 11. Cumplimiento de la prestación. Quienes en la actualidad o en el futuro, presten servicios públicos bajo control y regulación del ERSeP, cualquiera sea su modalidad, están obligados con respecto al usuario, a cumplir los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido establecidos u ofrecidos dichos servicios, incluso los ofrecimientos publicados o convenidos por cualquier medio.-

Art. 12. Información de emergencia. Las fallas, interrupciones y alteraciones en la prestación de los servicios públicos que por cualquier motivo se generen, deberán ser comunicadas de inmediato a los usuarios y al ERSeP, por el medio más eficaz y que ofrezca mayor celeridad.-

Art. 13. Reclamo. Los usuarios tienen derecho a presentar su reclamo ante los prestadores y recibir constancia del mismo. Si el prestador no le responde en 10 días hábiles o considera que dicha respuesta es insatisfactoria o injusta, el usuario puede recurrir al ERSeP, dentro de los 20 días hábiles administrativos desde la recepción de la misma. En particular para los servicios públicos domiciliarios, cuando el reclamo se deba a la falta de suministro del servicio, el tiempo de respuesta no superará las 48 horas.-

El tiempo de espera de los usuarios en los locales de atención personalizada deberá ser razonable. Ante una mala y deficiente atención por parte del prestador, el usuario podrá formular una queja escrita en el Libro de Quejas que todos los prestadores están obligados a tener a disposición del mismo en todos los lugares de atención al público. Dicho libro deberá estar foliado, certificado y aprobado por el ERSeP, y éste podrá examinarlo cuando lo crea conveniente.- Asimismo, el usuario tiene derecho a reclamar y recibir respuesta inmediata por parte del prestador, como así también del ERSeP, cuando en el reclamo mediara una situación de extrema urgencia y gravedad, que pusiera en riesgo la salud o integridad física del usuario.-

Art. 14. Resarcimiento. Los usuarios tienen derecho a reclamar reciprocidad en el trato y resarcimiento cuando un prestador facture sumas o conceptos indebidos o reclame un pago ya abonado. En tal caso, se aplicarán los Artículos 26 y 31 de la Ley Nacional 24.240.-

Además, el usuario tiene derecho a reclamar por daños y perjuicios sufridos como consecuencia de fallas o interrupciones en la prestación de los servicios, y a obtener compensaciones económicas por las fallas o interrupciones del servicio. El ERSeP sustanciará y resolverá dichos casos de acuerdo con las normas que dicte a tal fin.-

En todos los casos, una vez resuelto y notificado a las partes el resarcimiento por el ERSeP, el prestador deberá cumplirlo en el plazo de diez (10) días hábiles.-

Art. 15. Defensa. Los usuarios tienen derecho a integrar las Asociaciones de Usuarios y Consumidores existentes o constituir otras nuevas, de acuerdo a los Artículos 56 y 57, Ley Nacional 24.240; 18 y 19, Ley Provincial. 8835; y 15 y 19, Decreto Provincial. 795/01, con el objeto de defender sus derechos y participar del control de la prestación de los servicios. El derecho de defensa se podrá ejercer ante los prestadores, el ERSeP y los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.-

Los usuarios y las Asociaciones de Usuarios, podrán solicitar y participar de las audiencias públicas o consultas de opinión cuando esté en discusión cualquier asunto vinculado a los intereses de los usuarios de los servicios públicos provinciales.-

El derecho de defensa de los usuarios será asegurado mediante procedimientos sencillos, gratuitos, eficaces y breves para la prevención y solución de conflictos.-

## CAPITULO II . Obligaciones de los Usuarios.

Art. 16. Los usuarios de los servicios públicos provinciales sujetos a regulación y control del ERSeP, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Pagar puntualmente la tarifa por la prestación del servicio, de acuerdo con el régimen tarifario y de cobranza vigente.
- b) Abstenerse de manipular, alterar o dañar los bienes, redes, cableados, instrumentos de medición, conductos, tuberías y demás infraestructura, unidades y equipos utilizados para la prestación de los servicios públicos.-
- c) No realizar falsos reclamos. Quienes presenten denuncias o reclamos maliciosos o sin justa causa, ya sea ante el prestador o el ERSeP, podrán ser pasibles de la aplicación de las normas civiles y penales que pudieran corresponder. Para calificar de maliciosa o sin justa causa una denuncia o reclamo, la misma debe haber sido previamente sustanciada.-
- d) Hacer uso racional del servicio y comunicar al prestador o al ERSeP, sobre cualquier anomalía, defecto o situación de peligro que se observe en el servicio o en sus instalaciones o bienes mediante los cuales se presta el mismo.-

## TITULO III.

### Derechos y Obligaciones de los Prestadores.

## CAPITULO I. Derechos de los Prestadores.

Art. 17. Los prestadores de los servicios públicos tendrán los siguientes

derechos:

- a) Los bienes, infraestructura e instalaciones realizadas u operadas por ellos tendrán afectación exclusiva y no podrán ser utilizados para otros fines ni por otro prestador, en este segundo caso, sin previo acuerdo y autorización del ERSeP.-
- b) Percibir las tarifas autorizadas por los servicios prestados y demás retribuciones establecidas en el título habilitante de la prestación.-
- c) Disponer, por claras razones de urgencia, previa notificación fehaciente al ERSeP, el corte del servicio, cuando se comprueben deficiencias en los bienes o las instalaciones afectadas o conectadas al sistema que perturben la normal prestación del mismo, ocasionen perjuicios a terceros o pongan en riesgo la salud de los usuarios. Los cortes del servicio para la realización de tareas de mantenimiento requerirán la presentación al ERSeP del plan de obras y tiempo de su ejecución, y la autorización de este último.-
- d) Solicitar la intervención del ERSeP ante cualquier acto o hecho que pueda perturbar la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el título habilitante.-
- e) Utilizar la vía pública, ocupar el subsuelo o el espacio aéreo para la instalación de cañerías, conductos, cables y otras obras o construcciones afectadas al servicio, de acuerdo a la legislación aplicable.-

## CAPITULO II. Obligaciones de los Prestadores.

Art. 18. Los prestadores de todos los servicios públicos sujetos a la regulación del ERSeP tendrán las obligaciones básicas que se indican en los artículos que siguen y deberán cumplir con los objetivos establecidos en los artículos 1 y 2 del presente Manual.-

Art. 19. Cumplir con las normas y actos que dicte el ERSeP, en ejercicio de su competencia.-

Art. 20. Cumplir con lo establecido en los Artículos 8 al 15 del presente Manual.-

Art. 21. Suministrar oportunamente al ERSeP y a los usuarios, la información establecida que les sea solicitada relativa a la prestación del servicio.-

Art. 22. Prestar, operar y administrar el servicio en forma obligatoria, ininterrumpida y en condiciones de calidad, eficiencia, igualdad, accesibilidad, universalidad, regularidad, continuidad y no discriminación en el trato a los usuarios en iguales condiciones o categorías.-

Art. 23. Cobrar tarifas justas, razonables y autorizadas. Establecer, con acuerdo del estado, tarifas sociales para indigentes y carenciados.-



Art. 24. Proteger, conservar, recuperar y utilizar racionalmente los recursos naturales relacionados con la explotación del servicio público, cumpliendo con las normas de seguridad, de preservación y protección de la salud, el medio ambiente y los recursos naturales.-

Art. 25. Mantener los bienes, estructuras, instalaciones, redes, unidades y equipos en buen estado, de manera que no constituyan peligro para los usuarios, terceras personas ni sus propiedades y garanticen una buena calidad en la prestación del servicio.-

Art. 26. Contar con capacidad técnica y solvencia económico-financiera para la prestación del servicio. Cumplir los planes aprobados de expansión de la cobertura, inversión, obras básicas y equipamiento. Satisfacer toda demanda de servicio que le sea requerida, dentro de su área de prestación y en las condiciones establecidas para tales servicios.-

Art. 27. Habilitar un número telefónico de cobro revertido (0800-llamada sin cargo al usuario). Disponer en cada lugar en que funcionen oficinas comerciales de una sección atendida por personal especializado a los fines de evacuar consultas y recibir las quejas y reclamos de los usuarios por medios accesibles y en forma sencilla.-

Recibir y contestar de manera fundada y en los términos y plazos que fija este Manual las quejas y reclamos efectuados por las Asociaciones de Usuarios y Consumidores legalmente constituidos.-

El tiempo de espera máximo de los usuarios en los locales de atención personalizada destinados a este fin será dentro del marco de lo razonable. Los prestadores están obligados a llevar

-foliado, certificado y aprobado por el ERSeP- un registro numérico, alfabético, cronológico e informatizado de los reclamos. Los mismos deberán ser resueltos en forma rápida, adecuada y dentro de los términos fijados en los artículos 13,14 y 34 del presente Manual. El registro y el libro de quejas podrán ser permanentemente examinados y controlados por el ERSeP, y deberán adjuntarse al informe anual que el prestador debe presentar al ERSeP, de acuerdo con lo establecido en el inc. (ñ) del Art. 25 de la Ley 8835. Los prestadores están obligados a responder por escrito en el plazo de diez (10) días hábiles todos los reclamos y las quejas registradas por los usuarios tanto en el registro como en el libro de quejas.- Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, todos los prestadores deberán obligatoriamente informar al ERSeP en forma mensual, antes del día 10 del mes siguiente al informado, sobre el número y motivos de los reclamos y quejas recibidos por los usuarios e inscriptos en los respectivos registros y libros dispuestos para tal fin. Los prestadores deberán entregar dicha información en forma escrita y en soporte magnético en la modalidad que oportunamente disponga el ERSeP, el que además podrá disponer que la referida información le sea enviada "on line" en forma diaria o semanal.-

Art. 28. Colaborar con las autoridades en caso de emergencia, catástrofe o

calamidad pública, en los aspectos relacionados con los servicios a su cargo.-

## **LIBRO II ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### TITULO I. Competencia. Jurisdicción.

#### CAPITULO I. Competencia.

Art. 29. El ERSeP tiene las siguientes competencias:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes 8835, 8836, 8837 y sus reglamentaciones, como así también el presente Manual y, todas las normas reguladoras que el mismo dicte.-
- b) Realizar la inspección y el control del cumplimiento de las obligaciones derivadas de los títulos habilitantes de los prestadores y, en particular, de los servicios que éstos presten a los usuarios.-
- c) Controlar el cumplimiento de los planes de mejora y expansión de los servicios, y también, los de inversión, operación, equipamiento y mantenimiento de los bienes e instalaciones afectados a los servicios.-
- d) Dar publicidad adecuada de los planes de expansión de los servicios y los cuadros tarifarios.-
- e) Aplicar a los prestadores, en caso de infracción a sus obligaciones, las sanciones previstas en los títulos habilitantes y las establecidas en la legislación y normas regulatorias que dicte el ERSeP.-
- f) Resolver -en los términos de la ley 8835 y del presente Manual- los reclamos de los usuarios por deficiencias en la prestación del servicio, fallas en la facturación y todas las controversias que se susciten con motivo de la prestación de los servicios regulados. Producir una decisión fundada en todo reclamo o conflicto que deba resolver.-
- g) Desarrollar acciones destinadas a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios.-
- h) Establecer y mantener actualizado un sistema informativo que permita el eficaz ejercicio de la acción reguladora, para lo cual podrá requerir de los prestadores toda la información necesaria.-
- i) Aprobar las modificaciones, revisiones y ajustes de cuadros tarifarios y precios de los servicios a cargo de los prestadores, de acuerdo con los términos de los títulos habilitantes, y resolver siempre, conforme a criterios de equidad y razonabilidad.-
- j) Establecer los procedimientos de consultas de opinión y de las audiencias públicas.-
- k) Aprobar los manuales del usuario, que deberán contener -claramente- los derechos de los mismos, el régimen tarifario y las normas de procedimiento para sustanciar y resolver sus reclamos ante los

prestadores y la autoridad reguladora, conforme a los principios procesales de economía, sencillez, celeridad y eficacia.-

l) Evaluar y dictaminar sobre el informe anual que los prestadores deben presentar sobre su gestión, dar a publicidad sus conclusiones y adoptar las medidas correctivas o sancionatorias que correspondan. Para el mejor ejercicio de esta atribución, el ERSeP procederá a establecer previamente el contenido, alcance y diseño del informe anual.-

m) Proponer, a solicitud de los prestadores, las expropiaciones, servidumbres o restricciones al dominio que resulten necesarias para la prestación de los servicios.-

n) Refrendar, a solicitud de los prestadores y en los casos que establezca reglamentariamente, las liquidaciones o certificados de deuda de los usuarios.-

o) Dictaminar sobre la rescisión, rescate o prórroga de los contratos de prestación.-

p) Intervenir en forma cautelar, por tiempo limitado y con autorización del Poder Ejecutivo, la prestación de algún servicio, cuando se vea afectado en forma grave y urgente el servicio, la salud de la población o el medio ambiente.-

q) Establecer criterios de eficiencia y desarrollar indicadores y modelos para evaluar la gestión de los prestadores, tomando en cuenta las diferencias regionales, las características de cada sistema y los aspectos ambientales.-

r) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el buen ejercicio de la función reguladora y la satisfacción de los objetivos fijados en la Ley 8835.-

## CAPITULO II. Jurisdicción.

Art. 30. El ERSeP tiene como cometido el control y regulación de todos los servicios públicos que se presten en el territorio provincial, con excepción de los de carácter nacional y los municipales que no excedan el ámbito de un solo municipio o comuna.-

Están comprendidos en la jurisdicción del ERSeP los servicios públicos de transporte interurbano, agua potable, cloacales y saneamiento, energía eléctrica, peajes provinciales y el control de concesiones de obra pública. El Poder Ejecutivo está facultado para incorporar otros servicios públicos a dicha jurisdicción.-

Art. 31. El ERSeP tiene su sede en la ciudad de Córdoba y puede establecer delegaciones regionales cuando así lo requiera el mejor ejercicio de sus funciones.-

## TITULO II.

Funciones. Resolución de Controversias e Impugnaciones.

## CAPITULO I. Funciones.

Art. 32. Reguladora. La Función reguladora del ERSeP comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores y la aplicación de los incentivos relativos a la actividad regulada, de conformidad con las políticas sectoriales.-

Art. 33. Atención al Usuario. La atención al usuario comprende entre otros actos: la recepción de reclamos y consultas; el asesoramiento en cuanto al proceso que desarrollará su trámite y la obligatoria respuesta del ERSeP en tiempo y forma y debidamente fundamentada.-

Los usuarios deben recibir un trato atento, amable y cortés, respetando su dignidad como ciudadano. El personal del ERSeP debe actuar con cortesía y espíritu de colaboración, cumpliendo con todo lo estipulado en el inc. (d) del Art. 10 de la Ley 8835. Los usuarios pueden recurrir al ERSeP en forma personal, telefónica, postal y electrónica. El Ente realizará la difusión de todas sus direcciones, teléfonos y horarios de atención, de la manera que considere más apropiada para alcanzar el conocimiento público.-

## CAPITULO II. Resolución de Controversias e Impugnaciones.

Art. 34. Resolución de Controversias. Los usuarios y terceros interesados, con carácter previo a la intervención del ERSeP, deberán formular un reclamo ante el prestador del servicio, quien deberá resolverlo en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, siempre que no se encuadre en el último párrafo del Art. 13 del presente Manual, en cuyo caso la respuesta deberá tener lugar en los términos que dicho artículo establece.-

Si el plazo de 10 días hábiles venciere sin que medie resolución del prestador o la respuesta fuese insatisfactoria, el reclamante podrá acudir al ERSeP dentro de los 20 días hábiles administrativos desde la recepción de la misma, y 30 días hábiles en el caso de no haber recibido respuesta, contados desde el vencimiento del expresado plazo de 10 días hábiles.-

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores y en los Arts. 13 y 14 del presente manual, el ERSeP podrá recibir los reclamos de los usuarios y radicarlos ante el prestador. En tal caso, serán de aplicación los plazos establecidos en los artículos citados.-

El reclamo previo ante el prestador no será necesario cuando -a juicio del ERSeP- mediaran circunstancias que urgieran una inmediata respuesta o solución.-

Toda controversia que se suscite con motivo de la prestación de los servicios regulados por el ERSeP, ya sea entre los distintos sujetos previstos en los respectivos marcos regulatorios, así como entre ellos y los usuarios o con todo tipo de terceros interesados, será sometida -en forma previa y obligatoria- a la decisión del ERSeP, quien, luego de la sustanciación, deberá resolver dentro del plazo de treinta 30 días hábiles administrativos. Cuando se trate de cuestiones de alta complejidad técnica, el Directorio del ERSeP mediante decisión fundada podrá ampliar en 15

días hábiles administrativos el plazo de sustanciación.-

Si la cuestión no se resolviera dentro de dicho plazo, el administrado podrá hacer uso ante la justicia en lo contencioso administrativo, con competencia, en el lugar de su domicilio, de los medios que la Constitución y las leyes provinciales prevén, para supuestos de mora de la administración.

En la sustanciación de las controversias el ERSeP está facultado -de oficio o a petición de parte- para suspender los efectos del acto impugnado, cuando siendo éste susceptible de causar un grave daño al usuario, estimare que de la suspensión no se derivará una lesión al interés público.-

Art. 35. Impugnación judicial. Las resoluciones del ERSeP causan estado y entiéndese que agotan la vía administrativa, sin necesidad de recurso alguno, pudiendo ser materia de acción contencioso administrativa en los plazos y con los procedimientos fijados en la Ley 7182 o el cuerpo legal de la materia que la sustituya.-

### **LIBRO III.**

## **DISPOSICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

### **TITULO I.**

#### **Disposiciones Generales.**

**CAPITULO ÚNICO.** Condiciones generales para el suministro del servicio contemplando las diferentes modalidades.

Art. 36. Podrán ser usuarios de un servicio público domiciliario, las personas físicas o jurídicas que acrediten la posesión o tenencia legal del inmueble o instalación para el cual se solicita dicho servicio y mientras dure su posesión o tenencia legal. A tal fin, deberá celebrarse un contrato de provisión del servicio con cada usuario solicitante, de acuerdo al artículo 15 inciso b) de la ley 8835.-

Art. 37. Cuando se requiera la prestación de un servicio público para la ejecución de obras, se otorgará el uso provisorio o precario del mismo al propietario del inmueble o instalación o a la persona que tenga la posesión legal del inmueble debidamente comprobada.-

Cuando se solicite la prestación de servicios públicos para usos de carácter no permanente tales como exposiciones, ferias, circos, o cualquier otro semejante, se otorgará al solicitante la prestación transitoria, debiendo el mismo cumplir con iguales requisitos que el prestatario provisorio o precario y presentar autorización del titular del inmueble.-

Art. 38. Se concederá la, titularidad, del servicio al solicitante que se

encuentre comprendido en los términos de los Arts. 36 y 37 del presente manual y haga uso del servicio de acuerdo con las condiciones técnicas autorizadas.-

Art. 39. El usuario deberá solicitar la cancelación del contrato de servicio cuando deje de utilizar el mismo por cualquier motivo; en el ínterin será solidariamente responsable junto con el o los usuarios no titulares, de todas las obligaciones establecidas en los contratos de prestación del servicio.-

Art. 40. El ERSeP queda facultado para intervenir en la verificación del funcionamiento de los instrumentos de medición cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados por el Ente Regulador. Los prestadores garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos.-

Art. 41. Toda interrupción o alteración del servicio público domiciliario, se presume imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario o el ERSeP, la empresa dispone de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, el prestador deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado, en la forma y plazo establecidos por el ERSeP. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.-

Los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán entregar a los usuarios constancia escrita de los reclamos efectuados por los mismos y a requerimiento de éstos, factura detallada del servicio prestado.-

Art. 42. Cuando una empresa de servicio público domiciliario, con variaciones regulares estacionales, facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores se presume que existe error en la facturación. Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.-

A los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar hasta quince (15) días después del vencimiento de la factura en cuestión, las facturas correspondientes a los períodos que deberán ser considerados para determinar el consumo promedio. Si el usuario no presentare la documentación respaldatoria dentro del tiempo establecido, el reclamo caerá de pleno derecho y se entenderá que desiste del mismo y se allana al monto facturado. En ese supuesto abonará el total adeudado con más

los intereses y punitivos correspondientes.-

En los casos que una empresa prestataria de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamase el pago de facturas ya abonadas por el usuario, deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más los intereses y punitivos que cobra por mora en el pago de sus facturas, e indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución se hará efectiva en la factura inmediata siguiente. Si el prestador no cumpliera con la devolución en tiempo y forma o reincidiera en el error en una próxima facturación, abonará al usuario damnificado una multa equivalente al veinticinco por ciento (25%) del monto objeto del reclamo.-

Art. 43. El vencimiento de la factura deberá ser siempre entre los días diez (10) y quince (15) del mes. Asimismo, contendrá dos (2) plazos de pago posteriores, con un intervalo no inferior a siete (7) días corridos entre cada fecha de vencimiento. Si el vencimiento de la factura operara en días feriados, el mismo se trasladará al próximo día hábil. El no pago de la factura en término producirá la mora en forma automática.-

La tasa de interés y punitivos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, no podrá exceder a la establecida en el contrato de concesión o a la que en su caso autorice el ERSeP mediante resolución.-

Queda prohibida la capitalización de intereses.-

## TITULO II.

Derechos y obligaciones de los usuarios de servicios domiciliarios.

### CAPITULO I. Derechos de los Usuarios.

Art. 44. El usuario de todo servicio público domiciliario tendrá los siguientes derechos:

a) A suscribir el contrato de suministro del servicio con el prestador, el que no podrá oponerse al presente Manual de Usuarios.-

b) Al suministro e instalación de un medidor de acuerdo con la modalidad de la prestación y al control de su buen funcionamiento, debiendo participar el usuario del procedimiento de verificación en caso de desperfecto técnico y prestar su conformidad con el mismo.-

c) Al resarcimiento por los daños y perjuicios ocasionados a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del usuario, provocados por deficiencias en la calidad del producto o del servicio, imputables al prestador.-

d) A recibir del prestador, con no menos de diez (10) días corridos de anticipación a la fecha de su vencimiento, la factura correspondiente al período de consumo del servicio público domiciliario prestado. Dicha factura deberá informar la fecha del próximo vencimiento.

## CAPITULO II. Obligaciones de los Usuarios.

Art. 45. Todo usuario de servicio público domiciliario tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Informar con carácter de declaración jurada, los datos que le sean requeridos al registrar su solicitud de suministro comprometiéndose a actualizar dicha información.-
- b) Abonar las facturas dentro del plazo fijado en las mismas. La falta de pago lo hará incurrir en mora y será pasible de las penalidades establecidas en la reglamentación vigente.-
- c) Disponer lo necesario para hacer posible la instalación de medidores y cualquier otro equipo indispensable para la prestación del servicio, de acuerdo con la normativa vigente. Asimismo deberá mantener dichas instalaciones en buen estado de conservación y libres de obstáculos a fin de facilitar su inspección y control.-
- d) Informar al prestador sobre cualquier alteración o desperfecto que advierta en las instalaciones de aquél, no debiendo manipular ni reparar las mismas por sí o por medio de terceros no autorizados.-
- e) No ceder total o parcialmente a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, el servicio suministrado por el prestador. El ERSeP resolverá en casos de excepción. Utilizar el servicio en forma tal de no provocar perturbaciones en las instalaciones propias o en las de otros usuarios. Abstenerse de efectuar conexiones o instalaciones clandestinas para obtener el suministro público y de realizar actos tendientes a evitar los controles establecidos para la verificación de aquéllas.-
- f) Realizar a su costo y conforme a las normas técnicas y de seguridad para cada servicio público, las instalaciones internas necesarias para recibir el correspondiente suministro así como mantener las mismas en buenas condiciones.-
- g) Permitir el acceso del personal del prestador debidamente identificado, en horarios habituales de trabajo o en caso de urgencia fuera de éste, para la lectura de los respectivos medidores o la realización de tareas de mantenimiento y reparaciones.-

## TITULO III.

Derechos y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Domiciliarios.

### CAPITULO I. Derechos de los Prestadores.

Art. 46. Todos los prestadores de un servicio público domiciliario tendrán los siguientes derechos:

- a) Inspeccionar por propia iniciativa y en cualquier momento las instalaciones afectadas a la prestación del servicio, como así también, en caso de corresponder, reemplazarlas o retirarlas. Para estas dos últimas situaciones, se levantará un acta de comprobación en presencia del



usuario. Si el usuario no estuviese presente, será necesaria la intervención de un Escribano Público o un funcionario del ERSeP y/o la Autoridad Policial competente.-

b) Recuperar las sumas de dinero no abonadas por el usuario, por inexactitud de los datos suministrados por éste, que originaron la aplicación de una tarifa inferior.-

c) Suspender el servicio, previa comunicación fehaciente al usuario con no menos de noventa y seis (96) horas de anticipación, por falta de pago de la factura y cuando haya expirado el plazo establecido en el respectivo régimen de cobranza, salvo en los casos comprendidos en el último párrafo del inc. (e) Art. 45 del presente Manual del Usuario. Tratándose de la prestación del servicio de agua corriente en categoría de usuarios residenciales, nunca se podrá cortar el servicio. Se procederá a su, restricción o suspensión, asegurando un mínimo de doscientos (200) litros diarios.-

d) Cortar el servicio y aplicar al titular del servicio la sanción o multa que establecen las normas específicas, cuando se detecten conexiones clandestinas. En estos casos, no se aplicará el último párrafo del inciso anterior.-

e) A ser notificados por el ERSeP, de todas las disposiciones que éste dicte sobre asuntos donde el prestador es parte.-

## CAPITULO II. Obligaciones de los Prestadores.

Art. 47. Todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios tendrán las siguientes obligaciones:

a) Efectuar el suministro en un solo punto pudiendo habilitar más de uno, únicamente por razones técnicas aprobadas por el ERSeP.-

b) Entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público. Los prestadores están obligados a colocar en sus facturas y en toda otra comunicación escrita dirigida al usuario, leyendas que adviertan acerca de la vigencia de la Ley Nacional 24.240, de Defensa del Consumidor, y de la existencia del ERSeP. En las oficinas de atención al público y en las cajas de pago, exhibirán carteles con la misma leyenda.-

c) Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes y, en su caso, fechas, conceptos e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes". La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestadora. En caso que existan deudas, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado a los efectos del pago, con el detalle consignado en este artículo.-

d) Emitir facturas claras y en forma entendible para el usuario, utilizando tipografía no menor 1,8 milímetros. Facturar los importes que resulten de los cuadros tarifarios autorizados por la prestación del servicio, más los fondos, tasas e impuestos que deba recaudar conforme a las disposiciones vigentes, lo que deberá ser claramente discriminado en la facturación.

Las facturas deberán incluir además de lo dispuesto en el párrafo anterior y en el Art. 10 del presente Manual de Usuarios, fecha de vencimiento de la próxima factura, lugares y procedimientos autorizados para el pago, parámetros tarifarios, categoría de usuario, unidades consumidas, descuentos y/o créditos, reintegros, sanciones, multas, intereses, todo ello conforme lo establecido por la legislación nacional y el ERSeP. Las facturas deberán ser entregadas a los usuarios con no menos de diez (10) días corridos de anticipación a la fecha de su primer vencimiento, el que a su vez deberá fijarse entre los días diez (10) y quince (15) del mes.-

e) Ante reclamos por facturación de notificaciones, el prestador deberá acreditar que la notificación fue enviada al domicilio del usuario o al fijado en el contrato de suministro para el recibo de aquella.-

f) Cumplir con todas las normas y reglamentaciones específicas dispuestas en razón de las características y necesidades de cada servicio domiciliario.-

## **LIBRO IV.**

### **DISPOSICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONCESIONES VIALES PROVINCIALES.**

#### **TITULO I.**

##### **Disposiciones Generales.**

**CAPITULO ÚNICO.** Condiciones generales para la prestación del servicio en rutas, autovías, autopistas y toda otra concesión vial.

Art. 48. La prestación del servicio comprende la continua operatividad de los corredores y obras concesionados, debiendo asegurar el prestador: la regular fluidez del tránsito; todas las actividades operativas, económicas financieras, conservación y mantenimiento de la red y sus instalaciones; prestación del servicio a todo usuario que se encuentre en condiciones de recibirlo; la ejecución de obras y demás obligaciones contractuales; y la normal circulación vehicular de acuerdo a las características técnicas, legales y contractuales que correspondan a cada corredor u obra.-

Art. 49. El ámbito territorial de aplicación del presente Manual -además de lo establecido en los Arts. 3 y 4 del mismo- será en particular, la zona de camino de las rutas que componen cada corredor y las que sean incorporadas por acuerdos entre el Concedente y el

Concesionario. En especial, el ámbito físico está integrado por: a) Los puestos fijos y móviles de control de cargas; b) Las áreas de las plazas de peaje; c) Las instalaciones cedidas en comodato; d) Los distribuidores o intercambiadores y ramales de acceso y salida de las rutas y tramos comprendidos por la concesión; f) Los puentes, pasarelas y sus estructuras; g) Los canteros centrales, las calzadas principales con o sin peaje; h) Las calles colectoras frentistas; i) Las banquetas, alcantarillas y los terrenos adyacentes dentro de la zona de camino definida por las leyes Nacional de Tránsito 24.449 y Provincial 8560, como así, también todo espacio afectado a la vía de circulación y sus instalaciones anexas, comprendido entre las propiedades frentistas.-

Art. 50. Serán considerados usuarios, todas las personas físicas o jurídicas que hagan uso de las zonas y/o servicios comprendidos en la concesión de cada corredor y/o de las Áreas de Servicios, hayan o no abonado el peaje.- Las zonas de camino concesionadas deberán estar liberadas al uso público generalizado, sin restricción ni discriminación alguna de circulación, salvo las que surjan de lo establecido en el Contrato de Concesión para los usuarios con peaje y los sin peaje, por las Leyes Nacional y Provincial de Tránsito, sus normas reglamentarias y complementarias; las normas viales relativas a los pesos y medidas autorizados; las relativas al transporte de sustancias peligrosas; las establecidas en el Manual de Explotación Vial respectivo y las que surjan en general de cada Contrato de Concesión.- El uso de las Áreas de Servicios estará sujeto a las pautas establecidas sobre el particular en el Manual de Gestión de Explotación Vial respectivo, el que no podrá contener exclusiones irrazonables o arbitrarias lesivas del principio de uso generalizado enunciado en el presente Manual del Usuario.-

Art. 51. El usuario que por cualquier razón no pueda abonar el peaje, deberá proceder a la firma del formulario de Reconocimiento de Deuda, en los términos que establezca el Manual de Gestión de Explotación Vial o las disposiciones del ERSeP.-

Si el usuario incurre en exceso de peso respecto al permitido en la reglamentación vigente, el Concesionario queda facultado a percibir en compensación por el deterioro ocasionado por dicho exceso, la tasa de resarcimiento prevista en las leyes Nacional de Tránsito 24.449 y en la Provincial 8560 y sus respectivas reglamentaciones, de acuerdo a la jurisdicción en la que se cometiera la infracción y en la forma que determine el Manual de Gestión de Explotación Vial.-

Art. 52. El área operativa del prestador, destinada a la atención continua de las contingencias que se produzcan en el corredor concesionado, contará con una guardia telefónica durante las 24 horas del día y una dotación técnica y de personal permanentes, con vehículos y maquinarias destinadas a la preservación de la seguridad en la red y al despeje de calzadas. Ante contingencias, deberá actuar con la mayor celeridad

posible.-

## TITULO II.

### Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Servicios Viales.

#### CAPITULO I. Derechos de los Usuarios.

Art. 53. Todos los usuarios del servicio de peaje en corredores viales, tienen los siguientes derechos:

a) A circular por la red concesionada y utilizar los bienes y servicios comprendidos en la concesión, conforme las normas de ésta y las pautas establecidas en el presente Manual.

No podrá prohibirse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que cumpla con las normas vigentes.-

b) Al uso de líneas telefónicas para emergencias, las que deberán disponerse a distancias razonables a lo largo del corredor; a la utilización de sanitarios y áreas de descanso; a contar con información necesaria y detallada sobre los servicios que ofrece el prestador, por si mismo o por terceros; al apoyo y uso de auxilio mecánico en forma gratuitos y con la mayor celeridad posible, hasta un lugar seguro dentro del corredor concesionado; a un servicio de auxilio mecánico y de grúas a título oneroso con precios razonables según el mercado; al servicio con carácter de urgente de primeros auxilios y de ambulancia, las que deberán estar equipadas para emergencias médicas complejas y tendrán que transportar a los centros asistenciales adecuados, a los lesionados por accidentes producidos dentro del corredor; a recibir información constante y actualizada en las estaciones de peaje o donde la urgencia lo determine o aconseje, sobre el estado del tránsito, así como eventos o situaciones destacables o circunstanciales que puedan influir sobre dicho estado.-

#### CAPITULO II. Obligaciones de los Usuarios.

Art. 54. Todos los usuarios del servicio de peaje en corredores viales, tienen las siguientes obligaciones:

a) Los usuarios deberán - al trasponer las estaciones de peaje - abonar la tarifa establecida por el uso de los corredores viales. También deberán abonar las sumas que correspondan por el uso de las Áreas de Servicios y prestaciones onerosas, de acuerdo con la previsiones contenidas en el Manual de Gestión de Explotación Vial correspondiente.-

b) El usuario deberá respetar -en todas sus formas- la señalización de los corredores viales. Además deberá cuidar las instalaciones, haciendo un adecuado uso de las mismas, y denunciar la existencia de animales o todo otro obstáculo que dificulte o ponga en peligro la circulación. El usuario deberá abstenerse de formular denuncias o quejas infundadas o improcedentes o de requerir sin causa el servicio de emergencia o mecánico.-

C) Los usuarios deberán respetar las normas de seguridad, velocidad y tránsito que establecen las leyes en la materia.-

### TITULO III.

#### Derechos y Obligaciones de los Prestadores Concesionarios de Servicios Viales.

##### CAPITULO I. Derechos de los Prestadores.

Art. 55. Los prestadores concesionarios de los servicios viales por peaje, tienen los siguientes derechos:

- a) A percibir del usuario la tarifa establecida por el uso del servicio de corredores viales y todo otro servicio a título oneroso de acuerdo a las normas establecidas.-
- b) A ejercer el control y custodia sobre los corredores a su cargo y sus accesorios, conforme lo defina y determine el contrato de concesión. El prestador podrá subcontratar todos los servicios que le sean necesarios, siempre que dicho contrato se lo permita y que mantenga en forma plena su responsabilidad contractual. También podrá distribuir en forma gratuita folletos informativos acerca de temas de interés para los usuarios.-
- c) El prestador podrá requerir el auxilio de la fuerza pública y del ERSeP, cuando mediaren situaciones o circunstancias externas a él, que le impidiesen prestar el servicio de la manera a la que está obligado o cuando se obstaculice el libre tránsito.-

##### CAPITULO II. Obligaciones de los prestadores.

Art. 56. Los prestadores concesionarios de los servicios viales por peaje, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir mientras dure la concesión, todas las obligaciones contractuales respetando la legislación vigente, las disposiciones del ERSeP y lo normado en el presente Manual del Usuario, garantizando fundamentalmente el buen estado de las rutas, la iluminación y señalización que corresponda, y velar por la seguridad de los usuarios. Adoptar e implementar todas las medidas necesarias para evitar daños a los bienes, a las obras que se ejecuten y/o exploten y a las personas que las utilicen.-
- b) Implementar en las estaciones de peaje un sistema práctico y seguro de cobro de la tarifa y minimizar las interferencias, a efectos de agilizar el tránsito de los usuarios. No se podrá demorar al usuario más de tres (3) minutos en los puestos de peaje, en caso que ello sucediera, se deberá liberar el tránsito hasta que la fluidez del mismo permita seguir cobrando con normalidad.-
- c) El prestador deberá instalar carteles en cada extremo del corredor, de manera visible para los usuarios, en los que indique el comienzo del corredor concesionado. También deberá informar al usuario con datos

actualizados respecto de cortes o reducciones de calzada mediante la señalización correspondiente y/o en las estaciones de peaje. Ante denuncias de los usuarios sobre la existencia de obstáculos sobre la calzada o zona de tránsito que amenazaran la seguridad de los usuarios, el prestador deberá actuar con la máxima celeridad. Si las denuncias advierten sobre la presencia de animales sueltos, a partir de los veinte (20) minutos de ser informado, el prestador pasará a ser corresponsable -por los daños y perjuicios que ellos produjeran- junto a los propietarios, de los animales y/o de los fundos desde donde éstos ingresaron a la jurisdicción del corredor.-

d) Tener en las estaciones de peaje a disposición de los usuarios, el presente Manual del Usuario, el Manual de Gestión de Explotación Vial, Solicitudes de Reclamos y el Libro de Quejas.-

## **LIBRO V. DISPOSICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR DE PASAJEROS.**

### **TITULO I.**

Disposiciones Generales.

**CAPITULO ÚNICO.** Condiciones generales para la prestación del servicio público de transporte automotor de pasajeros.

Art. 57. La prestación del transporte automotor de pasajeros mediante los diversos medios que se definen en la Ley Provincial de Transporte 8669, tienen el carácter de servicio público, asumiendo el Estado Provincial la obligación de su planificación, promoción, implementación y control, los que se deberán traducir en beneficios para los usuarios, asegurando las condiciones de continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad e igualdad.-

Art. 58. El servicio público de transporte será prestado teniendo en cuenta su principal destinatario, el usuario, de modo de satisfacer sus necesidades brindando un servicio eficiente y confiable en condiciones seguras, higiénicas y confortables.-

El sistema posibilitará la utilización del servicio a toda persona que manifieste su voluntad en tal sentido, siempre que no se supere la capacidad máxima admitida, y abone la tarifa correspondiente.-

Queda prohibido expresamente el transporte de todo aquello que entrañe molestias, contaminación o riesgo para la salud y seguridad del pasaje.-

Art. 59. El servicio debe asegurar al usuario el transporte a los lugares de destino, incluyendo el derecho al asiento, y mediante las medidas

necesarias a tal fin.-

Queda expresamente prohibido transportar pasajeros parados, salvo el servicio regular común, única modalidad autorizada a transportar pasajeros parados en un número equivalente al cincuenta por ciento (50%) como máximo, de la capacidad total de asientos del vehículo, cuando éste no supere un recorrido de sesenta (60) kilómetros.-

Art. 60. Los servicios en todas sus modalidades deberán cumplir con las obligaciones contractuales determinadas por la concesión o el título habilitante y además, respetar las paradas destinadas al ascenso y/o descenso de pasajeros en los lugares que determine la autoridad de aplicación. Dichas paradas deberán estar identificadas en forma uniforme, visible y contemplando instalaciones adecuadas para los pasajeros.-

Las Estaciones y Terminales del servicio público de pasajeros deberán mantenerse en correcto estado estético, ser confortables para el pasajero, presentar un excelente estado de higiene en los sanitarios y en toda la superficie en general, garantizando la prestación de todos los servicios que determine la autoridad de aplicación. En el Área de Informes de todas las Terminales provinciales se deberá contar con el presente Manual del Usuario, el que estará permanentemente a disposición de los usuarios.-

## TITULO II.

Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Servicios de Transporte Automotor de Pasajeros.

### CAPITULO I. Derechos de los Usuarios.

Art. 61. Todos los usuarios del servicio de transporte público de transporte automotor de pasajeros, tienen los siguientes derechos:

a) A solicitar el presente Manual, formulario de reclamos, libro de quejas, régimen tarifario y servicios disponibles, ante las boleterías o sedes administrativas de cualquier prestador del servicio público automotor de pasajeros, quienes deberán facilitarlo sin mediar ningún impedimento.-

b) A exigir el reintegro del pasaje abonado cuando durante el viaje o antes de iniciarlo, el vehículo sufriera desperfectos o circunstancias de fuerza mayor, y la prestataria no adoptare medidas aptas para superarlos en forma inmediata. También el usuario podrá obtener -mediante acreditación de prueba fehaciente- una suma de dinero en concepto de indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en su persona u objetos, cuando la responsabilidad sea exclusiva del prestador. El ERSeP resolverá en estos casos y una vez sustanciado el conflicto, el prestador responsable de la sanción deberá hacer efectivo el o los pagos, en no más de diez (10) días corridos a partir de la comunicación correspondiente.-

c) Cuando el usuario por causa fortuita o fuerza mayor tuviera que suspender el viaje, tendrá derecho a la sustitución del pasaje para un

nuevo servicio en idénticas condiciones.

En caso de solicitar reintegro, éste podría ser reducido, siempre que se lo solicite antes de la salida del servicio de que se trate: DIEZ POR CIENTO (10%) hasta antes de las cuarenta y ocho (48) horas de la salida del servicio; VEINTE POR CIENTO (20%) desde las cuarenta y ocho (48) horas y hasta las veinticuatro (24) horas anteriores a la salida del servicio; TREINTA POR CIENTO (30%) desde las veinticuatro (24) horas, anteriores a la salida del servicio. No habrá derecho a reintegro luego de la salida del servicio.-

d) Al acceso al transporte con el sistema de abonos o tarifa reducida- de acuerdo a la regulación establecida- en favor de estudiantes que concurren a establecimientos educacionales nacionales y provinciales o apoyados por estos estados; docentes y trabajadores en general; y jubilados y pensionados que perciban el haber mínimo. Al acceso al transporte gratuito de niños menores de cuatro años; estudiantes de los ciclos educativos obligatorios; personas con discapacidad que deban viajar solos o acompañados para recibir atención y tratamientos médicos temporarios o permanentes y todo otro caso que disponga la autoridad de aplicación, quien dictará las normas reglamentarias.-

e) El precio pagado por el pasaje incluirá el transporte gratuito de hasta veinte (20) kilos de equipaje, cuya pérdida deberá ser indemnizada por la prestataria. Ante reclamos por la pérdida o extravío de equipajes o encomiendas bajo responsabilidad de la empresa, ésta deberá dar respuesta al usuario obligatoriamente dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas de efectuado el formal reclamo. Si no se restituye lo reclamado en el plazo previsto, en el caso del reclamo por pérdida de equipaje, la empresa responsable indemnizará al usuario en forma inmediata con la suma de pesos quinientos (\$500) por bulto; en el caso de pérdida de encomiendas, la empresa responsable indemnizará al usuario dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes con una suma equivalente al valor fijado por el seguro de la misma, de acuerdo a la declaración del valor de la encomienda, efectuada por el usuario al momento de enviar la misma. En todos los casos el usuario deberá acreditar la correspondiente constancia o comprobantes entregados por la empresa como recibo al cargar el equipaje o despachar la encomienda. Las indemnizaciones, se sustanciarán sin perjuicio de las multas o sanciones que el ERSeP pudiera aplicar a la empresa prestadora por la falta cometida.-

f) Los usuarios podrán solicitar ante la Dirección de Transporte y el ERSeP, información relativa al funcionamiento del sistema de transporte automotor de pasajeros de jurisdicción provincial y la respuesta a las mismas no podrá exceder las cuarenta y ocho (48) horas corridas.-

## CAPITULO II. Obligaciones de los Usuarios.

Art. 62. Todos los usuarios del servicio de transporte automotor de pasajeros, tienen las siguientes obligaciones:

a) Usar el servicio y los bienes puestos a su disposición cuidando de



ellos sin provocar daños en los mismos. Actuar de igual manera en las paradas autorizadas y en las estaciones terminales.-

b) Los pasajeros deberán ajustar su conducta a las normas establecidas en la legislación vigente, respetando y haciendo respetar los derechos y obligaciones que como tales les compete.-

c) Abonar la tarifa establecida por el uso del servicio contratado.-

### TITULO III.

Derechos y Obligaciones de los Prestadores Concesionarios de Servicios de Transporte Automotor de Pasajeros.

#### CAPITULO I. Derecho de los Prestadores.

Art. 63. Todos los prestadores de servicios de transporte automotor de pasajeros tienen los siguientes derechos:

a) A percibir una tarifa por la prestación del servicio, la misma deberá estar autorizada por la autoridad competente.-

b) A solicitar la intermediación de las autoridades de aplicación y de control y regulación, cuando mediaren circunstancias ajenas a la empresa que no le permitieran prestar el servicio con normalidad.-

c) A denunciar ante la autoridad policial cuando un usuario no guarde el orden y las buenas costumbres o dañe las unidades de transporte de manera intencional, sin perjuicio de las acciones legales que la empresa pueda iniciar.-

d) A ser notificados por la autoridad de aplicación, control y regulación de toda resolución que se vincule a los mismos o la prestación del servicio.-

#### CAPITULO II. Obligaciones de los Prestadores.

Art. 64. Todo prestador del servicio público de transporte, en cualquiera de las clases previstas en la Ley 8669 y su reglamentación, deberá cumplir con las obligaciones establecidas en el art. 28 de dicha ley y, en particular, con las siguientes:

a) Mantener la regularidad, frecuencia y horarios establecidos, de los servicios, informando inmediatamente a los usuarios de cualquier circunstancia que pudiera incidir en la normal prestación de servicios.-

b) Utilizar los medios técnicos comprometidos, debiendo incorporar los medios, sistemas y métodos que aconsejen la evolución tecnológica y que contribuyan a mejorar la calidad técnica del servicio, de acuerdo con las decisiones de las autoridades de Aplicación y Regulación .-

c) Publicar la tarifa mediante la utilización de servicio telefónico de cobro revertido y en los lugares de emisión de pasajes, como así también en los lugares que determine la autoridad de Aplicación y de Regulación.-

d) El expendio de los pasajes deberá efectuarse en las administraciones de las empresas, boleterías, o en el interior de los

vehículos en viaje, o mediante otra forma de comercialización que beneficie al usuario, quedando prohibida la venta ambulante de los mismos.-

e) El personal afectado a la conducción de los vehículos de transporte, deberá obtener la licencia respectiva de acuerdo a los requisitos prescriptos por la autoridad competente, teniendo en cuenta las distintas modalidades de servicios.-

f) La Autoridad de Aplicación reglamentará los casos de transporte gratuito o con los descuentos que se dispongan, en consonancia con la legislación vigente.-

g) El transportista deberá someter a inspección mecánica y estructural el material rodante que integra la flota afectada al servicio de transporte, con la periodicidad, forma y condiciones que se establecen en el Reglamento para la habilitación de vehículos de transporte y las que determine la autoridad de aplicación. En materia de higiene deberá cumplimentarse con las exigencias que determina el artículo 28 Inciso I de la Ley N° 8669, modificado por Ley N° 8902 y aquellas que determine la autoridad de aplicación.-

**LIBRO VI.**  
**RÉGIMEN SANCIONATORIO.**  
**TITULO I.**

Art. 65. Remisión. Las infracciones y las sanciones aplicables a las mismas, serán las establecidas en los marcos regulatorios de los distintos servicios sujetos a la regulación del ERSeP, y en los respectivos títulos habilitantes para la prestación de dichos servicios.-

Dr. Eduardo Pigni  
Vicepresidente

Ing. Carmen Rodríguez  
Presidente

Sr. Walter Scavino  
Director

Ing. Felipe Rodríguez  
Director

Publicada en el Boletín Oficial de la Provincia el **21-09-04**