

El Senado y Cámara de Diputados,...

DERECHO DE LOS USUARIOS AL LIBRE ACCESO DEL CONSUMOS DE SERVICIOS

Artículo 1: Las empresas proveedoras de servicios, deben facilitar, en forma gratuita, el acceso a toda la información sobre los consumos realizados por los usuarios y clientes, en tiempo real a través de sus páginas web.

Artículo 2: La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) está obligada a las disposiciones establecidas en el artículo primero de la presente ley.

Artículo 3: Invítase a la Dirección de Rentas de las provincias, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de los municipios, a publicar en sus páginas web, los registros referidos a impuestos, tasas y contribuciones.

Artículo 4: Las empresas proveedoras de servicios deben garantizar la confidencialidad de la información correspondiente a cada usuario y/o cliente.

Artículo 5: Las empresas proveedoras de servicios y los Entes reguladores de Servicios Públicos (Comisión Nacional de Comunicaciones, Ente Regulador de la Electricidad, Ente Regulador del Gas, Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios) deben instalar en forma gratuita terminales de auto-consulta y de consulta asistida, en sus oficinas comerciales a fin de proveer la información requerida por los usuarios.

Artículo 6: Los usuarios y clientes pueden acceder a la información de sus consumos actuales, históricos y del período anterior, tarifas aplicadas, monto de facturación, pagos, saldos y toda información relevante sobre su estado de cuenta, ingresando en la página web de la empresa, a través de una clave secreta.

Artículo 7: Este servicio debe estar operativo dentro de los 90 días de la publicación de la presente ley.

Artículo 8: Delégase en la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor, la reglamentación de los demás aspectos instrumentales de la presente ley.

Artículo 9: De forma.

Fundamentos

Señor presidente:

La reforma de 1994, incorporó a la Constitución Nacional, el Art. 42 relativo a los derechos de los Consumidores y Usuarios de bienes y servicios con la intención de resguardarlos:

"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de estos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control."

Si bien nuestra Constitución, resguarda estos derechos con la inclusión generada en 1994, debemos recogerlos a través de un orden jurídico positivo, que garantice aspectos esenciales del mismo en la práctica.

Por esta razón el presente proyecto está destinado a proveer de mayor información en relación a: consumos actuales, históricos, tarifas aplicadas en la facturación, deudas pendientes, pagos efectuados y todo dato relevante, a todo aquél usuario y/o consumidor que así lo requiera. Todas las empresas de servicios públicos deberán brindar las herramientas adecuadas para que esta información sea de fácil acceso a todo aquél que lo desee.

Esta clase de servicios es utilizado en la mayoría los bancos de nuestro país y tarjetas de crédito, permitiendo a los usuarios conocer a través de una clave única y secreta, todos los movimientos de sus cuentas.

En la actualidad los usuarios de las compañías de teléfono, por ejemplo, deben recurrir a un pedido por escrito, si desean conocer cual ha sido el consumo que realizaron, debiendo abonar un pago extra por el mismo y esperar en muchos casos un lapso de tiempo excesivo, que puede llegar hasta un mes.

Al implementar un servicio de las características que proponemos, los usuarios y/o consumidores accederán en forma privada a la información referente a sus propios consumos en tiempo real, y de esta forma podrán ejercer un control efectivo de los mismos.

Con la intención de dar respuesta a las numerosas demandas de la población en relación a la falta de transparencia que impera en la prestación de los servicios públicos, es que solicitamos la pronta aprobación del presente proyecto de ley.