

ELSA BEATRIZ BENÍTEZ

**TUTELA
DEL
CONSUMIDOR**

3

**Servicios Públicos
¿Cómo defendernos de los servicios
domiciliarios defectuosos
e ineficientes?**

**Director
CARLOS A. GHERSI**



EDICIONES JURÍDICAS CUYO

ÍNDICE

1. Introducción	13
2. Consumidores y usuarios:	
Definición legal	19
3. Servicios públicos domiciliarios	21
3.a) Breve reseña histórica	24
4. Las empresas prestadoras de los servicios y los Entes Reguladores	27
5. Derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios	34
5.1. Derecho de información	35
5.2. Derecho a la reciprocidad en el trato	41
5.3. Facturación de consumo excesivo (artículo 31 L.D.C.)	43
5.3.a) Servicios con variaciones estacionales	44
5.3.b) Servicios sin variaciones estacionales	45

5.4. Facturación de sumas indebidas o reclamo de facturas ya abonadas	48
5.5. Registro de reclamos	49
5.6. Interrupción de la prestación del servicio	57
5.7. Controles de los Entes Reguladores	59
5.8. Reconocimiento de derechos a los consumidores y usuarios a través de fallos jurisprudenciales	60
6. Posibilidades de reclamación	62
6.1. Acción de reclamo del usuario damnificado	64
6.1.a) Vía administrativa	66
6.1.a.a) Reclamo ante los Entes Reguladores	67
6.1.a.b) Reclamo ante la Secretaría de Industria y Comercio e Inversiones	68

6.1.a.c) Reclamo ante el Consejo Municipal del Consumidor	72
6.1.b) Vía judicial ordinaria.....	73
6.1.c) Vía de la acción de amparo	80
7. Asociaciones de Consumidores y Usuarios	81
Apéndice de Jurisprudencia.....	93
1. Daños derivados de interrupción de servicios	93
2. Daños derivados de sobretensión o sobrecarga.....	101
3. Servicios domiciliarios-reparación de veredas	107
4. Falta de Servicio Telefónico. Daño Moral	110
5. Daños causados por rotura de red de gas	114
6. Reclamo por error de cálculo	120
7. Insuficiencia de información.....	121
8. Denuncia ante los Entes Reguladores. Sanciones.....	125

Apéndice Legislativo	127
Reglamento de EDESUR	127
Reglamento de MetroGas	163
1. Ámbito de aplicación	163
2. Definiciones	163
3. Reglas de Alcance general	170
4. Especificaciones de calidad	172
5. Obtención del servicio	175
6. Extensiones de cañerías	179
7. Conexiones de servicio	180
8. Medición y equipos de medición	182
9. Cargos a pagar	192
10. Características del servicio	193
11. Causas de suspensión o terminación	196
12. Restricción o interrupción	199
13. Instalación del cliente	202
14. Lectura de medidores y facturación	204
15. Reclamos por errores de facturación y otros	212
16. Acceso no discriminatorio	213

17. Requisitos para el servicio de transporte	214
18. Recargos por costos de servidumbres	214
19. Servicios o grandes usuarios y a estaciones GNC conectados a subdistribuidores	215
20. Contratos preexistentes	216
Reglamento general de clientes del Servicio Básico Telefónico	217
Anexo I. Reglamento general de clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT)	217
Anexo II. Régimen sancionatorio para los prestadores del Servicio Básico Telefónico	246
Anexo III. Derechos y obligaciones de los clientes del Servicio Básico Telefónico	253
Reglamento de Aguas Argentinas	259
Ente tripartito de obras y Servicios sanitarios	325
Resolución 32/94	327