

LEY DE PROTECCIÓN PARA USUARIOS DE LA EPE.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1° — Objeto.

La presente ley tiene por objeto garantizar la protección integral de los usuarios de servicios públicos esenciales en la Provincia de Santa Fe frente a reclamos tardíos de deuda, errores de registración, deficiencias de trazabilidad administrativa y prácticas de suspensión del suministro que resulten irrazonables, desproporcionadas o incompatibles con el carácter esencial del servicio.

ARTÍCULO 2° — Ámbito de aplicación.

La presente ley será de aplicación obligatoria para la Empresa Provincial de la Energía de Santa Fe (EPE), así como para toda empresa pública, privada o mixta que preste servicios públicos esenciales en el territorio provincial.

ARTÍCULO 3° — Principios rectores.

La interpretación y aplicación de la presente ley deberá regirse por los siguientes principios:

a) Protección del usuario y consumidor; b) Continuidad de los servicios públicos esenciales; c) Buena fe contractual; d) Razonabilidad administrativa; e) Trato digno; f) Carga dinámica de la prueba; g) Transparencia y trazabilidad administrativa; h) Acceso a información clara, suficiente y verificable; i) Seguridad jurídica; j) Proporcionalidad en las medidas de cobro; k) Protección de sectores vulnerables.

ARTÍCULO 4° — Carácter esencial del servicio.

El servicio de suministro eléctrico será considerado servicio público esencial y condición indispensable para el ejercicio efectivo de derechos fundamentales vinculados a la salud, la alimentación, la educación, la seguridad y la dignidad humana.

RECLAMOS TARDÍOS Y DEUDAS HISTÓRICAS

ARTÍCULO 5° — Limitación temporal de la facultad de suspensión.

La empresa prestataria no podrá suspender, restringir ni cortar el suministro eléctrico por deudas cuya antigüedad supere los SESENTA (60) días corridos contados desde el primer vencimiento impago, cuando:

- a) No hubiere existido intimación fehaciente al usuario dentro de dicho plazo;
- b) La empresa hubiere permitido la acumulación prolongada de deuda sin ejecución regular de mecanismos de notificación;
- c) Existan inconsistencias registrales, controversias razonables o ausencia de trazabilidad suficiente sobre la deuda reclamada.

La deuda subsistirá como obligación patrimonial exigible por las vías legales correspondientes, pero no habilitará por sí sola la suspensión del servicio.

ARTÍCULO 6° — Reclamos históricos.

Toda deuda reclamada con una antigüedad superior a SEIS (6) meses sin intimación fehaciente periódica y verificable se presumirá controvertida a favor del usuario y no podrá constituir causal suficiente para la suspensión del suministro.

ARTÍCULO 7° — Prohibición de generación abusiva de deuda acumulada.

La empresa prestataria tendrá el deber de instrumentar mecanismos razonables, oportunos y periódicos de notificación, advertencia y regularización de deuda.

La omisión sistemática o prolongada de tales mecanismos configurará incumplimiento grave del deber de buena administración y privará a la prestataria de la facultad de suspensión del suministro respecto de los períodos alcanzados.

TRAZABILIDAD, PRUEBA Y DERECHOS DEL USUARIO

ARTÍCULO 8° — Carga dinámica de la prueba.

En toda controversia relativa a la existencia, cuantía, registración o imputación de deuda, corresponderá a la empresa prestataria acreditar:

- a) La efectiva existencia de la deuda;
- b) La correcta imputación de pagos;
- c) La trazabilidad íntegra del historial de facturación;
- d) Las intimaciones efectuadas;
- e) La inexistencia de pago.

La interpretación de dudas derivadas de registraciones incompletas, inconsistentes o insuficientes se realizará en favor del usuario.

ARTÍCULO 9° — Presunción favorable al usuario.

Cuando la empresa prestataria no pudiere acreditar de manera completa, continua, verificable y trazable la inexistencia de pago respecto de períodos reclamados, se presumirá favorablemente la posición del usuario.

ARTÍCULO 10° — Conservación obligatoria de registros.

La empresa prestataria deberá conservar por un plazo mínimo de DIEZ (10) años:

- a) Historial de facturación;
- b) Historial de pagos;
- c) Imputaciones contables;
- d) Intereses aplicados;
- e) Refinanciaciones;
- f) Reclamos administrativos;
- g) Intimaciones;
- h) Constancias de notificación.

Toda la información deberá encontrarse digitalizada, respaldada y disponible para el usuario de manera gratuita, permanente y remota.

ARTÍCULO 11° — Derecho de acceso al historial.

Todo usuario tendrá derecho a acceder gratuitamente y en forma inmediata a su historial íntegro de:

- a) Facturación;
- b) Pagos;
- c) Reclamos;
- d) Intereses;
- e) Refinanciaciones;
- f) Intimaciones;
- g) Suspensiones;
- h) Consumos históricos.

La negativa, demora injustificada o entrega incompleta de la información impedirá la suspensión del suministro hasta tanto la empresa regularice dicha situación.

PROCEDIMIENTO PREVIO OBLIGATORIO A LA SUSPENSIÓN

ARTÍCULO 12° — Procedimiento previo obligatorio.

Previo a toda suspensión del suministro por deuda, la empresa prestataria deberá:

- a) Intimar fehacientemente al usuario;
- b) Informar detalladamente origen, composición y período de la deuda;
- c) Informar intereses, recargos y métodos de cálculo;
- d) Otorgar un plazo razonable de regularización;
- e) Ofrecer plan de pagos;
- f) Informar canales gratuitos de reclamo y auditoría;
- g) Garantizar instancia de revisión administrativa.

La omisión de cualquiera de estos requisitos tornará improcedente la suspensión.

ARTÍCULO 13° — Medios de notificación.

Las intimaciones deberán realizarse mediante al menos DOS (2) de los siguientes medios:

- a) Domicilio físico;
- b) Correo electrónico;
- c) Mensaje de texto;
- d) Aplicación móvil;
- e) WhatsApp;
- f) Notificación digital autenticada;
- g) Otros medios verificables.

La prestataria deberá conservar constancia verificable de cada notificación.

ARTÍCULO 14° — Auditoría gratuita de deuda.

Todo usuario tendrá derecho a solicitar auditoría administrativa gratuita respecto de:

- a) Existencia de deuda;
- b) Imputación de pagos;
- c) Cálculo de intereses;
- d) Consumos;
- e) Facturación histórica.

Mientras la auditoría se encuentre pendiente de resolución, no podrá ejecutarse suspensión del suministro respecto de los montos controvertidos.

ARTÍCULO 15° — Prohibición de suspensión ante deuda controvertida.

No podrá suspenderse el suministro cuando exista controversia razonable sobre:

- a) Existencia de la deuda;
- b) Imputación de pagos;
- c) Cálculo de intereses;
- d) Registración administrativa;
- e) Errores de sistema;
- f) Falta de trazabilidad suficiente.

PROTECCIÓN DE USUARIOS VULNERABLES

ARTÍCULO 16° — Usuarios vulnerables.

Queda prohibida la suspensión del suministro eléctrico respecto de:

- a) Personas electrodependientes;
- b) Jubilados y pensionados de bajos ingresos;
- c) Personas con discapacidad;
- d) Hogares con menores de edad;
- e) Personas con enfermedades crónicas;
- f) Beneficiarios de programas sociales;
- g) Hogares en situación de vulnerabilidad acreditada.

La autoridad de aplicación reglamentará los mecanismos de acreditación y protección.

ARTÍCULO 17° — Principio de proporcionalidad.

Toda medida de cobro deberá respetar criterios de proporcionalidad y razonabilidad, encontrándose prohibidas prácticas que generen situaciones incompatibles con la dignidad humana o el acceso a condiciones básicas de subsistencia.

TRANSPARENCIA Y CONTROL

ARTÍCULO 18° — Transparencia tarifaria.

La empresa prestataria deberá publicar de manera clara, accesible y actualizada:

- a) Estructura tarifaria;
- b) Componentes de facturación;
- c) Criterios de cálculo de intereses;
- d) Procedimientos de suspensión;
- e) Derechos del usuario;
- f) Procedimientos de reclamo.

ARTÍCULO 19° — Informe anual.

La EPE deberá remitir anualmente a la Legislatura Provincial un informe público detallando:

- a) Cantidad de cortes efectuados;
- b) Motivos;
- c) Reclamos administrativos;
- d) Auditorías de deuda;
- e) Errores de registración detectados;
- f) Cantidad de usuarios reconectados;
- g) Planes de regularización implementados.

SANCIONES

ARTÍCULO 20° — Nulidad de suspensión irregular.

Toda suspensión del suministro efectuada en violación a la presente ley será nula de nulidad absoluta.

ARTÍCULO 21° — Reparación al usuario.

En caso de suspensión indebida, el usuario tendrá derecho a:

- a) Reconexión inmediata, prioritaria y gratuita;
- b) Eliminación de recargos, intereses y gastos administrativos;
- c) Reparación integral de daños y perjuicios;
- d) Compensación automática en factura;
- e) Inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Cuando la suspensión del suministro se fundare en una deuda inexistente, extinguida, indebidamente imputada, errónea o atribuible a fallas administrativas, registrales, contables o tecnológicas de la empresa prestataria, el usuario tendrá derecho a una reparación agravada de hasta DIEZ (10) veces el monto indebidamente reclamado, sin perjuicio de los daños y perjuicios adicionales que pudieren corresponder.

A los fines de determinar la cuantía de la reparación agravada, deberán considerarse:

1. La existencia de corte efectivo del suministro;
2. La duración de la interrupción;
3. La reincidencia de la prestataria;
4. La conducta asumida frente al reclamo del usuario;
5. La situación de vulnerabilidad del usuario afectado;
6. La gravedad de los errores administrativos o registrales verificados.

ARTÍCULO 22° — Responsabilidad administrativa.

El incumplimiento de las disposiciones de la presente ley hará pasible a la prestataria de las sanciones previstas en la normativa provincial de defensa del consumidor y regulación de servicios públicos.

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 23° — Autoridad de aplicación.

Será autoridad de aplicación de la presente ley el organismo provincial competente en materia de defensa del consumidor y usuarios de servicios públicos, en coordinación con el Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 24° — Reglamentación.

El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley dentro de los NOVENTA (90) días de su promulgación.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 25° — Orden público.

La presente ley es de orden público.

ARTÍCULO 26° — Aplicación supletoria.

Serán de aplicación supletoria:

- a) La Constitución Nacional;
- b) La Constitución de la Provincia de Santa Fe;
- c) La Ley Nacional N.º 24.240 de Defensa del Consumidor;
- d) El Código Civil y Comercial de la Nación;
- e) La normativa provincial de servicios públicos.

ARTÍCULO 27° — Comuníquese al Poder Ejecutivo.