

*El Senado y Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires
sancionan con fuerza de*

Ley 14718

Artº 1º . Los prestadores de servicios públicos de la provincia de Buenos Aires, además del servicio de recepción de llamados para atender reclamos, deberán contar con un sistema informático basado en tecnología web que les permita a los usuarios realizar la gestión y seguimiento de los citados reclamos ante dichos prestadores.

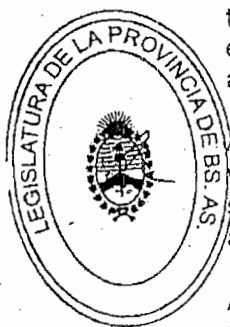
ARTÍCULO 2º. Los prestadores indicados en el artículo anterior, deberán informar a través de dicho sistema el curso seguido y los plazos dados a los reclamos efectuados por los consumidores, los cuales deberán estar permanentemente actualizados. La información deberá ser suministrada por localidad.

ARTÍCULO 3º. El sistema web aludido deberá estar en línea y funcionar las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, siendo responsabilidad de los prestadores de servicios su correcto funcionamiento y accesibilidad por parte del usuario.

ARTÍCULO 4º. Los Municipios que cuenten con centros de recepción de reclamos podrán, mediante el uso de códigos de seguridad propios, usar este sistema a fin de ingresar los reclamos de los vecinos a los diferentes prestadores de distinto servicios, como a su vez acentuar o remarcar el no tratamiento de estos últimos, otorgando el correspondiente comprobante de la actuación iniciada. Este documento, será considerado como prueba válida, para denunciar eventuales incumplimientos contractuales por parte de las prestadoras.

ARTÍCULO 5º. El sistema que se instrumente por red informática deberá comunicar a la persona reclamante, de manera automática y vía correo electrónico, el correcto ingreso de su reclamo y todos los datos del mismo, que deberá ser identificado con un código, el que facilitará su seguimiento posterior.

ARTÍCULO 6º. Los usuarios de los diferentes servicios tendrán acceso, mediante la página web del prestador, a la completa información del seguimiento de su reclamo con sólo ingresar el código del mismo.



ES FOTOCOPIA FIEL
DEL ORIGINAL

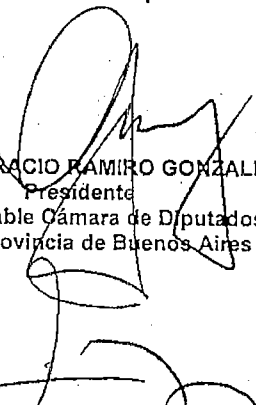
NORMA G. ORONA
Jefe de Departamento Leyes y Convenios
SECRETARÍA LEGAL Y
TÉCNICA
Provincia de Buenos Aires

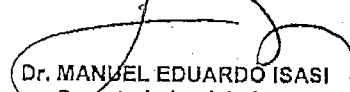
ARTÍCULO 7°. El Poder Ejecutivo establecerá la Autoridad de Aplicación, la cual reglamentará el funcionamiento y los alcances de la presente Ley, como asimismo determinará las sanciones por los eventuales incumplimientos en que pudieran incurrir los prestadores de los servicios.

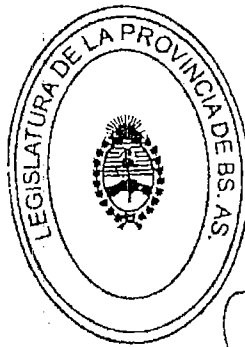
ARTÍCULO 8°. La presente Ley entrará en vigencia a partir de los noventa (90) días de su publicación en el Boletín Oficial.

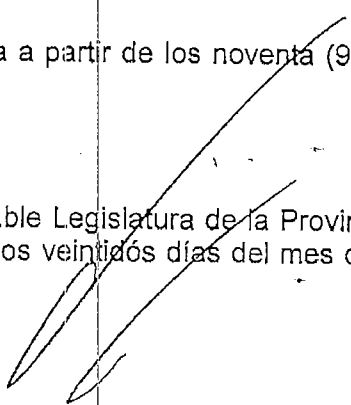
ARTÍCULO 9°. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

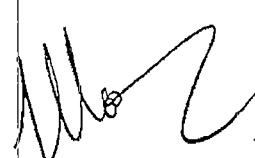
Dada en la Sala de Sesiones de la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, en la ciudad de La Plata, a los veintidós días del mes de abril de dos mil quince.


Cdr. HORACIO RAMIRO GONZALEZ
Presidente
Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires


Dr. MANUEL EDUARDO ISASI
Secretario Legislativo
Honorable Cámara de Diputados
de la provincia de Buenos Aires.
E/51/14-15




Lic. JUAN GABRIEL MARIOTTO
Presidente
Honorable Senado de la
Provincia de Buenos Aires

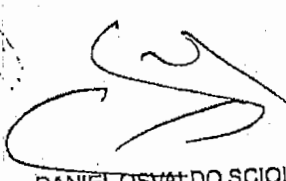

Dr. LUIS ALBERTO CALDERARO
Secretario Legislativo
Honorable Senado de la
provincia de Buenos Aires

LA PLATA, 10 JUN. 2015


Cumplase, comuníquese, publíquese, dése al Registro y Boletín
Oficial y archívese.

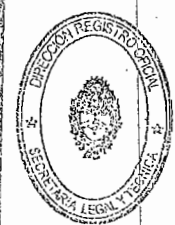
DECRETO
Nº 473


Lic. ALBERTO PEREZ
MINISTRO DE JEFATURA DE
GABINETE DE MINISTROS


DANIEL OSVALDO SCIOLI
Governador de la
Provincia de Buenos Aires

REGISTRADA bajo el número CATOCE MIL SETECIENTOS DIECIOCHO (14.718).-


FEDERICO OCAMPO
Director de Registro Oficial
Secretaria Legal y Técnica
Provincia de Bs. As.


ES FOTOCOPIA FIEL
DEL ORIGINAL
NORMA G. ORONA
Jefe de Departamento Leyes y Convenios
SECRETARIA LEGAL Y
TÉCNICA
Provincia de Buenos Aires