



ORDENANZA N° 011842

Concejo Deliberante
de la Ciudad de Trelew
Pellegrini y 9 de Julio - Chubut

DESPACHO DE LA COMISIÓN DE ASUNTOS LEGALES

Trelew (Chubut), 05 de Agosto de 2013
Ref.: Expte. N° 22339 C.D.

Señor PRESIDENTE:

Esta Comisión de Trabajo habiendo finalizado el estudio de la documentación de referencia, pone a consideración del Cuerpo el **PROYECTO DE ORDENANZA** que deroga la Ordenanza 8274/02 y determina la obligatoriedad de contar con una boca de cobro a las empresas que presten Servicios Públicos Domiciliarios.

Luego de la lectura del mencionado **Proyecto**, se solicita a los Señores Concejales la aprobación del mismo y del presente despacho.

OSCAR MIRANDA
VICEPRESIDENTE
Comisión de Asuntos Legales
Concejo Deliberante de Trelew



LEILA FLOYD JONES
PRESIDENTE
Comisión de Asuntos Legales
Concejo Deliberante de Trelew



ORDENANZA N° 011842

Concejo Deliberante
de la Ciudad de Trelew
Pellegrini y 9 de Julio - Chubut

TRELEW (CHT), 22 de Agosto de 2013

Ref.: Expte. N° 22339 C.D.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

Visto que la Ordenanza N° 8274 del año 2002 que regula los Servicios Públicos o de Interés Público, no contempla la atención al público en forma personalizada, como así tampoco la obligación de tener una Boca de Cobro para los usuarios, contemplando todas las modalidades de pago, incluyendo efectivo en caja, a través de este Proyecto de Ordenanza se legislará al respecto.

Esta omisión produce una atención deficiente de los usuarios al momento de abonar facturas vencidas impagas, como así también la falta de un Libro de Quejas y Sugerencias a la vista.

En la era de la tecnología con propuestas empresariales de gran calidad en la atención personalizada, es inentendible observar largas filas en locales minúsculos para el pago de los servicios.

10340 Deberá optimizarse la prestación del servicio en la recepción de reclamos del cliente, indicando fecha y hora del mismo en un registro foliado y poseer personal y equipos apropiados para reparación de los mismos en nuestra ciudad. Que el registro de los reclamos y la atención personalizada se encuentra consagrado en el artículo 27° de la Ley de Defensa Nacional y en el artículo 11° de la Ley Provincial VII N° 53 Anexo A (que adhiere a la Ley Nacional N° 26361) y las Ordenanzas N° 7072 (que adhiere a la Ley Provincial VII N° 22, antes Ley N° 4219) y 11.067/09 (que adhiere a la Ley Provincial VII N° 53 (antes Ley N° 5830).

Que el artículo 42° de de la Constitución Nacional establece el derecho de los usuarios a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos y a un trato digno.

Que el artículo 33°, 2° párrafo de la Constitución Provincial de Chubut establece que la ley regula el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse (luz, agua, gas, recolección de residuos, cloacas, telefonía fija).

Es un derecho del cliente consagrado en el artículo 8° de la Ley de Defensa al Consumidor, recibir un trato digno por parte de las prestadoras de Servicios Públicos o de Interés Público, con cortesía, corrección y diligencia; así también una obligación de la empresa informar y resolver en forma personal en locales de nuestra ciudad de todos los servicios que ofrece.

La Municipalidad de Trelew prevé a partir de su legislación velar por el bienestar general, y tutelar los intereses del consumidor y del usuario de acuerdo a lo que se desprende de la Carta Orgánica Municipal.

Será facultad del Programa Municipal de Defensa al Consumidor, dependiente de la Secretaria de Gobierno municipal, ser el contrator del cumplimiento de la nueva reglamentación.


DANTE GARCÍA
Secretario Legislativo
Concejo Deliberante de Trelew


Prof. LEANDRO OSCAR ESPINOSA
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE TRELEW



ORDENANZA N° 011842

Concejo Deliberante
de la Ciudad de Trelew
Pellegrini y 9 de Julio - Chubut

TRELEW (CHT), 22 de Agosto de 2013

POR ELLO:

EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO NÚMERO 19 DE LA CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL. EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE TRELEW, SANCIONA CON FUERZA DE:

ORDENANZA

ARTÍCULO 1ro.): OBLIGUESE a las empresas que presten Servicios Públicos o de Interés Público en la ciudad de Trelew, a instalar una Boca de Cobro que contemple todas las modalidades de pago, incluyendo efectivo en caja, poniéndola a disposición de los clientes en horario de atención al público.

ARTÍCULO 2do.): OBLIGUESE a las empresas mencionadas en el artículo 1º a incorporar un Libro de Quejas y Sugerencias Foliado, que se encuentre a la vista del público, y a disposición de las autoridades municipales que lo requieran sin perjuicio de la competencia de los organismos de contralor que prevé la legislación específica para cada uno de ellos.

ARTÍCULO 3ro.): OBLIGUESE a crear un Registro de Reclamos foliado por la autoridad de aplicación, el que deberá estar a disposición de las autoridades municipales cuando estos lo requieran, sin perjuicio de la competencia de los organismos de contralor que prevé la legislación específica para cada uno de ellos. Una vez suscripto el reclamo, se deberá entregar constancia del mismo, donde figure fecha y hora, el tiempo estimado de resolución, el que no podrá exceder de los 30 días hábiles siguientes. Las empresas deberán contar con personal y equipo apropiados para la resolución de los reclamos en nuestra ciudad.

ARTÍCULO 4to.): El incumplimiento de lo establecido en los artículos 1º, 2º y 3º, será pasible de las siguientes sanciones:

- Primer infracción: Apercibimiento.
- Segunda infracción: Multa entre 90 y 150 módulos.
- Tercer infracción: Multa entre 150 y 300 módulos.
- Cuarta infracción: Multa entre 300 y 600 módulos.

ARTÍCULO 5to.): El monto percibido en concepto de multas por incumplimiento a la presente Ordenanza serán depositados en una cuenta específica, creada a tal efecto a favor del Programa Municipal de Defensa al Consumidor, dependiente de la Secretaria de Gobierno de la municipalidad de Trelew.

ARTÍCULO 6to.): El programa Municipal de Defensa al Consumidor será el responsable del control y cumplimiento de la presente Ordenanza.


DANTE GARCÍA
Secretario Legislativo
Concejo Deliberante de Trelew


Prof. LEANDRO OSCAR ESPINOSA
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE TRELEW



ORDENANZA N° 011842

Concejo Deliberante
de la Ciudad de Trelew
Pellegrini y 9 de Julio - Chubut

TRELEW (CHT), 22 de Agosto de 2013

///

ARTÍCULO 7mo.): Las empresas prestadoras de los Servicios Públicos o de Interés Público, dispondrán de un plazo de (30) días a partir de la promulgación de la presente Ordenanza para su conocimiento e implementación.

ARTÍCULO 8vo.): DEROGUESE la Ordenanza N° 8274 /2002 y toda otra normativa que se oponga a la presente.

ARTÍCULO 9no.): La presente Ordenanza tendrá vigencia a partir de la fecha de su promulgación.

ARTÍCULO 10mo.): REGÍSTRESE SU SANCIÓN, GÍRESE AL DEPARTAMENTO EJECUTIVO MUNICIPAL PARA SU PROMULGACIÓN, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE, DESE AL BOLETÍN OFICIAL MUNICIPAL Y CUMPLIDO ARCHÍVESE.

DADA EN LA SALA DE SESIONES EL DÍA: 22 AGO. 2013

REGISTRADA BAJO EL NÚMERO: 10340


DANTE GARCÍA
Secretario Legislativo
Concejo Deliberante de Trelew




Prof. LEANDRO OSCAR ESPINOSA
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE TRELEW

TRELEW, Chubut, 11 SEP 2013

EL INTENDENTE MUNICIPAL DE TRELEW, en uso de las atribuciones conferidas por la Carta Orgánica Municipal, P R O M U L G A la presente Ordenanza como N°

011842

EMILIO GABRIEL PÉREZ CATÁN
ABOGADO
MUNICIPALIDAD DE TRELEW

Dr. GONZALO CARPINTERO PATTERSON
Secretario de Gobierno

Gdor. GUSTAVO A. CASTÁN
Secretario de Hacienda



MAXIMO GABRIEL PÉREZ CATÁN
Intendente