

# LEY

Número: **8835**

Reglamentación: Tx [87-01](#)  
Tx [795-01](#)  
Tx [1015-00](#)

## LEY 8835

### CARTA DEL CIUDADANO

#### GENERALIDADES:

FECHA DE SANCIÓN: 25. 03. 00

PUBLICACIÓN B.O. 28 .03. 00

CANTIDAD DE ARTICULOS: 66

NUMERO DE ARTÍCULO QUE ESTABLECE LA ENTRADA EN VIGENCIA: 64

#### INFORMACION COMPLEMENTARIA:

OBSERVACION: POR DECRETO N° 481/00 (B.O. 18.08.00) SE CREA LA UNIDAD DE TRANSFORMACIÓN DEL ESTADO PROVINCIAL Y EJECUCIÓN DE LA PRESENTE LEY.

OBSERVACIÓN ART. 7 INC E): REGLAMENTADO POR DECRETO N° 1015/00- (B.O. 02.08.00) OFICINA DE PROTECCIÓN DE TESTIGOS.

OBSERVACIÓN ART. 7: POR RESOLUCIÓN 278/00 (B.O. 04.10.00) DEL MINISTERIO DE GOBIERNO SE ORGANIZA LA OFICINA DE PROTECCIÓN DE TESTIGOS OTORGÁNDOLE RANGO DE DIRECCIÓN CATEGORÍA A.

OBSERVACIÓN ART. 15 INC. D): POR RESOLUCIÓN 1012/00 (B.O. 14.12.00) DE LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL USUARIO DEL TRANSPORTE AUTOMOTOR DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE CORDOBA Y SE APRUEBAN PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS DE PRESENTACIÓN MENSUAL DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS.

OBSERVACIÓN ART. 18: POR RESOLUCIÓN GENERAL N° 07/12 PERTENECIENTE AL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSeP), (B.O. 15.05.2012), SE APRUEBA EL REGLAMENTO GENERAL DEL CONSEJO ASESOR CONSULTIVO DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES, CONFORME DISPOSICIONES QUE SE DETALLAN EN EL REFERIDO DOCUMENTO.

OBSERVACIÓN ART. 18: POR RESOLUCIÓN GENERAL N° 04/2012, DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSeP) ( B.O. 28.03.2012) SE DEJA SIN EFECTO EL “REGLAMENTO GENERAL DEL CONSEJO ASESOR CONSULTIVO DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES”, QUE HABÍA SIDO APROBADO POR RESOLUCIÓN GENERAL DEL ERSeP N° 04/2001.-

TEXTO ART. 20: CONFORME SUSTITUCIÓN POR ART. 1° L. N° 9318 (B.O. 05.10.06)

OBSERVACION ART. 21: POR DECRETO N° 2298/00 (B.O. 04.01.01) SE DETERMINAN LAS

TASAS DE FACTURACION A CARGO DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS Y ENERGIA ELECTRICA DE CORDOBA, NECESARIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIO PUBLICOS (ERSeP) CREADO POR ESTE ARTICULO.

OBSERVACIÓN. ART. 21. POR ART. 3 L.Nº 9055 (B.O.13.03.03) SE ESTABLECE QUE EL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS –ERSeP-, CREADO POR ESTE ARTICULO, SERÁ EL ORGANISMO DE APLICACIÓN DE LA L.Nº 9055 DE INSPECCIÓN TÉCNICA DE ANTENAS PARA ESTACIONES DE BASE DE TELEFONÍA CELULAR.

OBSERVACIÓN ART. 21: POR RESOLUCIÓN GENERAL Nº 02/2012 DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (B.O. 14.03.2012), SE APRUEBA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MISMO, ASÍ COMO LAS RESPONSABILIDADES Y ACCIONES PRIMARIAS DE LAS DIFERENTES UNIDADES FUNCIONALES DETALLADO EN LA RESOLUCIÓN REFERIDA.

OBSERVACIÓN. ART. 22: POR ART. 7 L.Nº 8986 (B.O. 18.12.01) SE AMPLIA LA JURISDICCIÓN DEL ERSeP PREVISTA EN ESTE ART. A TODOS LOS SERVICIOS PUBLICOS QUE SE PRESTEN EN EL TERRITORIO PROVINCIAL, SIN EXCEPCIÓN, Y POR EL PLAZO ESTABLECIDO POR EL DECRETO Nº 2600/01 (B.O.15/11/01).

OBSERVACIÓN ART. 25: POR RESOLUCIÓN GENERAL Nº 10/12 PERTENECIENTE AL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSeP), (B.O. 28.11.2012), SE APRUEBA LA REGLAMENTACIÓN DE “REGISTRO DE PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES BAJO REGULACIÓN Y CONTROL DEL ERSEP, ESTABLECIENDO REQUISITOS Y FUNCIONAMIENTO EXPLICITADOS EN LA MENCIONADA RESOLUCIÓN.-

OBSERVACIÓN ART. 25 INC. D): POR RESOLUCIÓN GENERAL Nº 16/06 (B.O. 26.03.07), DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSeP), SE APRUEBA EL “PROCEDIMIENTO ÚNICO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS BAJO REGULACIÓN Y CONTROL DEL ERSeP”.

OBSERVACIÓN ART. 25 INC. k): POR RESOLUCIÓN GENERAL Nº 08/04 (B.O. 21.09.04) DEL ENTE REGULADOR DE SERVICIO PUBLICOS –ERSEP- SE APRUEBA EL MANUAL DEL USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS.

OBSERVACIÓN ART. 25 INC. L): POR RESOLUCIÓN GENERAL Nº 3/2001 (B.O. 04.09.01) DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIO PÚBLICOS (ERSeP) SE APRUEBA EL REGLAMENTO GENERAL DE CONSULTAS DE OPINIÓN (ANEXO “A”) Y EL REGLAMENTO GENERAL DE AUDIENCIAS PÚBLICAS (ANEXO “B”).

OBSERVACIÓN ART. 26: POR ART. 1 DEC. Nº 296/04 (B.O.14.04.04) SE DELEGAN EN EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACION Y DE LA INFORMACION PUBLICA LAS FUNCIONES DE CONCEDER PERMUTAS Y TRASLADOS JURISDICCIONALES E INTERJURISDICCIONALES, EN EL MARCO PREVISTO EN ESTE ARTICULO.

OBSERVACION ART. 33: POR ART. 37 L.Nº 8837 (B.O.28.03.00) SE ESTABLECE QUE LAS RESOLUCIONES DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS –ERSeP- EN EL TRAMITE DE LA INDEMNIZACION DEL PROPIETARIO AFECTADO POR UNA SERVIDUMBRE DE ELECTRODUCTO, PODRA SER IMPUGNADA JUDICIALMENTE EN LA FORMA ESTABLECIDA POR ESTE ART.

TEXTO ART. 36: CONFORME MODIFICACIÓN POR ART. 1 L.Nº 8994 (B.O. 22.03.02)

TEXTO ART. 37: CONFORME SUSTITUCIÓN POR ART. 2 L. Nº 8994 (B.O. 22.03.02)

TEXTO ART. 47: CONFORME MODIFICACIÓN POR ART. 1 L. Nº 9148 (B.O. 22.03.04)

ANTECEDENTE ART. 47: SUSTITUIDO POR ART. 3 L. Nº 8994 (B.O. 22.03.02)

TEXTO ART. 48: CONFORME MODIFICACIÓN POR ART. 2 L. Nº 9148 (B.O. 22.03.04)

OBSERVACIÓN ART. 51: REGLAMENTADO POR DECRETO Nº 87/2001 (B.O. 02.02.01)

TEXTO ART. 52: CONFORME SUSTITUCIÓN POR ART. 47 L. Nº 9006 (B.O. 15.04.02)

OBSERVACIÓN ART. 53: POR ART. 64 DE LA PRESENTE LEY SE ESTABLECE QUE EL FUERO PENAL ECONÓMICO ENTRARÁ EN FUNCIONAMIENTO EL DÍA 1º DE MARZO DE 2004 Y QUE EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA PODRÁ AMPLIAR ESTE PLAZO POR UN AÑO MÁS, SI FUERA INDISPENSABLE.

OBSERVACIÓN ART. 53: POR ARTÍCULOS 1º, 2º Y 3º DE LA LEY Nº 9533 (B.O. 27.10.08), SE CREA EN LA PRIMERA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL EN CIUDAD DE CÓRDOBA, LA FISCALÍA DE INSTRUCCIÓN EN LO PENAL ECONÓMICO DE SEGUNDA NOMINACIÓN, PASANDO A DENOMINARSE LA ACTUAL, COMO FISCALÍA DE PRIMERA NOMINACIÓN. SE CREAN ADEMÁS, DOS (2) SECRETARÍAS ADICIONALES POR CADA UNA DE LAS FISCALÍAS DE INSTRUCCIÓN SUPRA MENCIONADAS.-

TEXTO ART. 54: CONFORME SUSTITUCIÓN POR ART. 1 L. Nº 9199 (B.O. 04.02.05)

ANTECEDENTE ART. 54: SUSTITUIDO POR ART. 2º L. Nº 9181 (B.O. 27.10.04), Y MODIFICADO POR ART. 2º L. Nº 9122 (B.O. 08.08.03).

OBSERVACIÓN ART. 54: POR ART. 1º L. Nº 9122 (B.O. 08.08.03) SE ASIGNA LA COMPETENCIA MATERIAL EN LO PENAL ECONÓMICO Y ANTICORRUPCIÓN ADMINISTRATIVA EN FORMA EXCLUSIVA Y EXCLUYENTE PARA EL CENTRO JUDICIAL CAPITAL DE LA PRIMERA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL, A LA FISCALIA DE INSTRUCCIÓN DEL DISTRITO 1 (PRIMER TURNO), AL JUZGADO DE CONTROL NÚMERO UNO (1), A LA FISCALIA DE CÁMARA EN LO CRIMINAL NÚMERO UNO (1) Y A LA CÁMARA DEL CRIMEN DE PRIMERA NOMINACIÓN, CON ASIENTO EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA, LOS QUE PASAN A DENOMINARSE FISCALIA DE INSTRUCCIÓN EN LO PENAL ECONÓMICO, JUZGADO DE CONTROL EN LO PENAL ECONÓMICO, FISCALIA DE CÁMARA EN LO CRIMINAL ECONÓMICO Y CÁMARA EN LO CRIMINAL ECONÓMICO. EN LOS RESTANTES CENTROS JUDICIALES Y CIRCUNSCRIPCIONES JUDICIALES, INTERVENDRÁN LOS ÓRGANOS ACTUALMENTE EXISTENTES.

OBSERVACIÓN ART. 54: POR ART. 3º L. Nº 9122 (B.O. 08.08.03), SE ESTABLECE QUE LOS RECURSOS DE APELACIÓN QUE SE ARTICULEN CONTRA LAS RESOLUCIONES QUE SE DICTEN, SE TRAMITARÁN POR ANTE LAS CÁMARAS EN LO CRIMINAL DE COMPETENCIA COMÚN.

OBSERVACIÓN ART. 54: POR ART. 7º L. Nº 9122 (B.O. 08.08.03), ESTABLECE QUE SON DE COMPETENCIA DEL TRIBUNAL CON COMPETENCIA MATERIAL EN LO PENAL ECONÓMICO Y ANTICORRUPCIÓN ADMINISTRATIVA, LOS DELITOS COMETIDOS CON POSTERIORIDAD A LA FECHA DE VIGENCIA DE LA LEY 9122 Y LOS COMETIDOS CON FECHA ANTERIOR EN LOS CUALES NO SE HUBIERA INICIADO LA INVESTIGACIÓN PENAL.

TEXTO ART. 64: CONFORME MODIFICACIÓN POR ARTÍCULO 1º L. Nº 8931 (B.O. 11.06.01)

# EL SENADO Y LA CÁMARA DE DIPUTADOS SANCIONAN CON FUERZA DE

**LEY: 8835**

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Capítulo Único

#### Objetivos - Políticas - Ámbito

##### **Objetivos**

**Artículo 1.-** EL Estado Provincial adoptará los principios de reingeniería que se establecen en la presente Ley, a los fines de conseguir los siguientes objetivos:

- a) Asegurar la plena vigencia de los derechos y garantías reconocidos en las Constituciones de la Nación y de la Provincia, como así también en las Leyes que reglamenten su ejercicio.
- b) Observar un desempeño solidario, eficiente y de servicio de la función estatal en todos los aspectos de su actividad.
- c) Promover y asegurar la participación y los controles ciudadanos, la iniciativa privada, la información amplia y oportuna, la transparencia de la gestión pública, la constante rendición de cuentas y la plena responsabilidad de los funcionarios.
- d) Garantizar la calidad de las prestaciones y servicios a su cargo o de aquéllos que estén sujetos a su control.

##### **Políticas**

**Artículo 2.-** PARA el logro de los objetivos indicados en el artículo precedente el Estado Provincial trazará las siguientes políticas:

- a) Fortalecimiento de su autonomía, como así también aquéllas que tiendan a profundizar la integración y regionalización del interior, con la Región Centro conformada con las Provincias de Santa Fe y Entre Ríos y también con otras Provincias.
- b) Descentralización de funciones y servicios hacia los municipios, comunas, organizaciones no gubernamentales y organismos intermunicipales.
- c) Desregulación de aquellas actividades que admitan la competencia y funcionamiento de los mecanismos de mercado.
- d) Separación entre los roles estatales de:
  - 1) Planificación y adopción de políticas;
  - 2) Ejecución y prestación;
  - 3) Regulación;
  - 4) Control.
- e) Información permanente a las personas sobre la gestión estatal y los gastos públicos a través de un sistema informatizado amplio, preciso, transparente, actualizado y de fácil acceso.

- f) Modernización y cambio de la gestión del sector público mediante la incorporación de modelos que aseguren eficiencia, economía y calidad.
- g) Participación privada en el gerenciamiento y las inversiones del sector público, cuando - con ella- se persiga eficacia en los resultados.
- h) Defensa de los derechos de las personas, usuarios y consumidores y participación de los mismos en el control de la gestión pública y en la regulación de los servicios públicos.
- i) Promoción, fomento y asistencia técnica a las organizaciones no gubernamentales vinculadas a los servicios que presta el Estado.
- j) Adecuación de las gestiones municipales y comunales a través del cambio de modelo de administración, la participación vecinal y la realización de proyectos intermunicipales.

### **Ámbito de aplicación**

**Artículo 3.-** LA presente Ley se aplicará a los Poderes Legislativo, Judicial, a la Defensoría del Pueblo, al Tribunal de Cuentas y -en el ámbito del Poder Ejecutivo- a:

- a) La administración centralizada, desconcentrada y descentralizada;
- b) Entidades autárquicas;
- c) Banco, empresas, sociedades, sociedades del estado y sociedades de economía mixta del Estado Provincial;
- d) Entes en los cuales el Estado Provincial sea titular de la participación total o mayoritaria del capital o posea el poder de decisión; y
- e) Personas que reciban de la autoridad competente el título habilitante de su actividad de prestación pública.

La presente Ley se aplicará a todos los organismos, actividades, entidades, empresas o sociedades mencionadas precedentemente, aunque sus estatutos, cartas orgánicas o leyes especiales establezcan o exijan una inclusión expresa para su aplicación

## **TÍTULO II**

### **ESTATUTO DEL CIUDADANO**

#### **Capítulo 1**

#### **Derechos de las personas en su relación con el Estado**

##### **Derechos Genéricos**

**Artículo 4.-** TODAS las personas en la Provincia tienen derecho a:

- a) Obtener prestaciones y servicios públicos de calidad, efectivos para satisfacer sus necesidades y en plazos adecuados.
- b) Tales prestaciones y servicios deberán prestarse mediante métodos y tecnologías modernos, centrados en la satisfacción del ciudadano y darán ayuda - de manera equitativa- a quienes más lo necesiten.
- c) Exigir un número de identificación o registro por cada trámite administrativo que inicie.
- d) Recibir repuesta definitiva a la petición deducida contra actos administrativos definitivos que lesionen derechos subjetivos o que afecten derechos legítimos y que el reclamante considerase que ha sido dictado con vicios que lo invalidan, dentro de un plazo máximo de seis (6) meses calendarios computados desde el

inicio del trámite. Vencido este plazo, el administrado podrá solicitar, directamente, el avocamiento del titular del Poder Ejecutivo, quien solicitará el envío de las actuaciones y - previa intervención de Fiscalía de Estado- resolverá la petición dentro de los treinta (30) días siguientes.

e) Manifestar su queja ante la prestación o servicio que recibe, sin temor a represalia alguna, y a exigir una respuesta documentada a su reclamo.

f) Expresar su opinión secreta sobre la calidad de la atención que recibió en la gestión de su trámite, a cuyo fin se habilitarán urnas en diversas áreas de la administración y en la vía pública.

g) Requerir, en general, el cumplimiento de los deberes que se especifican como obligaciones de los empleados, de las reparticiones, áreas u oficinas del Gobierno y del Estado Provincial.

### **Derecho a la Educación**

**Artículo 5.-** TODAS las personas en la Provincia tienen derecho a:

a) Requerir la prestación de la función educativa, incluso en establecimientos privados y a costa de la Provincia, cuando el sistema público estatal en el nivel inicial primario y medio no dispusiera de matrícula o escuelas para la educación básica general y obligatoria, asegurando - con ello- la igualdad de oportunidades.

b) Conocer el nivel de calidad educativa de las escuelas de la Provincia a través de los estándares establecidos.

c) Acceder los padres o responsables a todo tipo de información que los establecimientos escolares tengan sobre el desarrollo educativo de sus hijos o representados y, en su caso, a solicitar el traslado a otra escuela si estimara insuficiente el nivel de la función educativa prestada, lo que deberá asentarse en los antecedentes de la escuela y valorarse en oportunidad de hacerse la evaluación del estándar de calidad.

### **Derechos a la Salud**

**Artículo 6.-** TODAS las personas en la Provincia tienen derecho a:

a) Recibir atención médica adecuada en los hospitales públicos cuando careciera de seguro u obra social y se encontrara desempleado. Si en el momento de requerir el servicio, no existiera capacidad asistencial, el hospital deberá derivarlo a otro centro médico privado a costa del Estado Provincial.

b) Recibir atención de emergencia cuando lo requiera y necesite.

c) Conocer el nombre, apellido, cargo y función de los profesionales de la salud que lo atiendan.

d) Obtener información adecuada de sus derechos en cuanto paciente y cómo ejercerlos.

e) Recibir tratamiento médico sin distinción de raza, credo, sexo, nacionalidad, capacidad diferente, orientación sexual, ideología o fuente de pago.

f) Recibir atención eficiente y respetuosa en un ambiente limpio y seguro, sin restricciones innecesarias.

g) Respeto a su intimidad mientras permanezca en el hospital público y a que se trate, confidencialmente, toda la información y documentos sobre su estado de salud.

h) Recibir información completa sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de su enfermedad, en lenguaje sencillo y entendible, siempre que ello no altere su equilibrio psicosocial.

i) Negarse a ser examinado por personas que no acepte por razones justificadas, salvo caso de riesgo vital inmediato.

j) Recibir la información necesaria para autorizar, con conocimiento de causa, todo tratamiento que pretenda aplicársele.

Tal información deberá contener posibles riesgos y beneficios.

k) Participar en las decisiones relacionadas con su tratamiento y a solicitar al Hospital la entrega documentada del plan terapéutico a observar luego del alta médica.

l) Negarse a recibir tratamiento y a que se le expliquen las consecuencias de esa negativa, sin perjuicio de las medidas que corresponda adoptar frente a patologías que impliquen riesgo cierto para la sociedad.

m) Revisar su historia clínica y obtener una copia documentada de la misma.

n) Obtener información integral - en forma documentada- sobre investigaciones científicas que se le propongan y, en su caso, negarse a participar en ellas.

### **Derechos a la Seguridad**

**\*Artículo 7.-** TODAS las personas en la Provincia tienen derecho a:

a) Conocer el nombre, apellido y cargo del funcionario policial que lo atienda en cualquier llamado o

requerimiento de seguridad.

- b) Requerir que la realización de todo trámite administrativo que deba cumplirse en oficinas policiales, puedan realizarse integralmente en la unidad regional más próxima a su domicilio.
- c) Conocer informáticamente -a través de la página web- sobre todos los servicios que brinda la Policía de la Provincia.
- d) Recibir tratamiento confidencial y reservado de la información sobre actividades ilícitas llegadas a su conocimiento y que suministre a la autoridad.
- e) Obtener custodia o vigilancia adecuada -conforme a las circunstancias- cuando hubiera sido testigo de hechos delictivos o hubiese recibido amenazas por tal causa.
- f) Recibir información sobre el estado de las causas policiales y judiciales en las que tuviera un interés legítimo.
- g) Solicitar asesoramiento de prevención en materia de drogadicción.
- h) Requerir instrucción con relación a leyes penales, procesales y contravencionales.
- i) Solicitar asesoramiento a la Dirección competente en materia de prevención de accidentes de tránsito.
- j) Requerir reserva de la identidad de su persona en casos de violencia familiar o atentados al pudor.
- k) Exigir atención por personas de su mismo sexo en caso de mujeres víctimas de delitos contra la libertad sexual o proveniente de violencia doméstica. Gozarán del mismo derecho en los controles de acceso a los establecimientos penitenciarios.
- l) Proponer soluciones a los problemas de seguridad en general sin necesidad de acreditar representatividad alguna, y a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas sobre las propuestas.
- m) Participar en los Consejos de Seguridad Ciudadana.

### **Derechos a la Solidaridad**

**Artículo 8.-** TODAS las personas en la Provincia tienen derecho a:

- a) Recibir información documentada sobre los programas asistenciales y sociales que implemente el Estado Provincial para aquéllos comprendidos en los grupos sociales más vulnerables, como niños, adolescentes, personas con capacidades diferentes, mujeres jefas de familia, ancianos y desocupados.
- b) Requerir el acceso a los programas, lo que deberá concretarse mediante reglas técnicas de equidad y solidaridad automatizadas, transparentes, sin discriminación alguna ni utilización política por parte del funcionario a cargo del mismo.
- c) Recibir asistencia directa cuando se encontrare en situación de carencia extrema y que no pueda satisfacer sus necesidades básicas o se encuentre en situación de emergencia social frente a desastres naturales o provocados.

### **Derechos a la Información**

**Artículo 9.-** TODAS las personas en la Provincia tienen derecho a:

- a) Obtener, en forma gratuita, una dirección de correo electrónico a través del cual pueda recibir publicidad sobre los actos de estado y de gobierno, y difusión sobre información referida a la Provincia que sea de interés cultural, científico, económico, impositivo, financiero, comercial, turístico u otro que se considere útil, para lo cual cada ciudadano tendrá una clave y contraseña individual de acceso.
- b) Requerir la utilización de equipamiento informático estatal para quienes no posean infraestructura propia. Las computadoras deberán estar ubicadas en lugares visibles y podrán ser usadas en los horarios de atención que funciona la administración pública.

## **Capítulo 2**

### **Deberes del Estado Provincial**

#### **Principios Básicos**

**Artículo 10.-** LAS funciones, prestaciones y servicios del Estado Provincial se sujetarán a los siguientes principios:

## **A) CALIDAD**

Deberán elaborarse estándares precisos y documentados de calidad y rendimiento para todos aquellos servicios que se presta a la sociedad, evaluar periódicamente sus niveles de cumplimiento y revisarlos - sobre la base de criterios objetivos- para adecuarlos a las nuevas necesidades y -teniendo como meta- una mejora progresiva y sostenida.

Las unidades, áreas y oficinas del gobierno serán estimuladas a coordinar y mejorar la calidad de sus servicios y prestaciones destinados a sectores vulnerables de la sociedad.

## **B) INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

Deberá suministrarse toda la información disponible en lenguaje simple, preciso y de fácil acceso sobre la gestión y servicios existentes, criterios de admisión, trámites que deben realizarse, estándares de calidad, desempeño, plazos, costos, y funcionario responsable.

## **C) PARTICIPACIÓN**

Deberá propiciarse la participación del ciudadano y arbitrar los medios para recibir y procesar - en forma orgánica y permanente- las opiniones y evaluaciones de los usuarios, ponderando las críticas y recomendaciones en las decisiones que se adopten sobre dichos servicios.

A tal fin - entre otros- se introducirá un mecanismo de audiencias públicas, encuestas y consultas a asociaciones de usuarios.

## **D) CORTESÍA Y ESPÍRITU DE COLABORACIÓN**

Deberá prestarse un servicio atento, amable, cortés y sensible, respetando la privacidad y dignidad del ciudadano, y observando especial atención a quienes más necesitan.

Todos los empleados, agentes y funcionarios relacionados directamente con la atención al público, deberán estar identificados claramente mediante una credencial visible en la cual se indicará su nombre y apellido, número de legajo y repartición a la que sirve.

Asimismo, todas las notas o llamados telefónicos o electrónicos que se cursen desde una repartición pública hacia un ciudadano, deberá indicar -claramente- el empleado, agente o funcionario responsable de su envío.

## **E) SERVICIOS DISPONIBLES**

Deberá consultarse a los usuarios actuales o potenciales de los servicios disponibles, a los fines de mejorar su calidad, promover el acceso a los ya existentes, adaptándolos a la conveniencia del ciudadano, y -donde resulte posible- trabajar en colaboración con otras unidades del gobierno para ofrecer alternativas.

## **F) CORRECCIÓN DE FALLAS**

Deberá darse una explicación detallada, solicitarse disculpas y -en forma rápida y efectiva- subsanarse cualquier error o falla.

Podrán constituirse comisiones internas, en las cuales estén representados todos los niveles de personal y áreas funcionales, para organizar cursos o talleres necesarios para el entrenamiento del personal en el cumplimiento de los estándares de calidad elaborados.

Asimismo, las unidades del gobierno deberán promover un intercambio cruzado de información acerca de experiencias en materia de satisfacción del ciudadano.

## **G) EFICIENCIA**

Deberá observarse claridad, celeridad, fácil seguimiento en los procedimientos administrativos, eficacia, economía y una permanente evaluación de los resultados obtenidos en función de los estándares establecidos.

## **Estándares**

**Artículo 11.-** TODOS los Poderes del Estado Provincial deberán establecer y difundir ampliamente en la comunidad estándares mensurables de calidad y eficiencia en las funciones, prestaciones y servicios que tienen a su cargo, conforme a los principios establecidos en el artículo anterior.



## **Evaluación de Estándares**

**Artículo 12.-** SIN perjuicio del funcionamiento de los sistemas de control establecidos para el sector público, el cumplimiento de los estándares fijados será evaluado periódicamente -en forma objetiva, imparcial y siguiendo criterios técnicos- por los organismos del Estado y también por organizaciones no gubernamentales seleccionadas por su especialización en la materia. Los resultados de la evaluación serán ampliamente difundidos en la comunidad.

## **Intercambio y Centralización de Estándares**

**Artículo 13.-** LOS Poderes del Estado Provincial y los organismos incluidos en el artículo tercero, realizarán un permanente intercambio de información sobre criterios, métodos, aplicación y evaluación de los estándares, la que quedará centralizada en la Unidad de Reinversión del Estado Provincial (UREP) que se crea por la Ley de Modernización del Estado, en la Secretaría de Superintendencia del Superior Tribunal de Justicia y en la Secretaría Administrativa de la Cámara de Senadores de la Provincia.

## **Principio de Operatividad**

**Artículo 14.-** LOS derechos del ciudadano y los deberes del Estado Provincial establecidos en esta Ley son de aplicación operativa, excepto que su reglamentación resulte imprescindible y su incumplimiento o violación se considera falta grave del agente, empleado o funcionario público que la comete -pasible de la máxima sanción prevista en la legislación- y genera responsabilidad estatal ante el ciudadano afectado.

# **Capítulo 3**

## **Derechos de los Usuarios de los Servicios Públicos**

### **Derechos de los Usuarios**

**\*Artículo 15.-** TODOS los usuarios de los servicios públicos -sin perjuicio de los establecidos en la legislación general o específica de la Provincia- gozan de los siguientes derechos:

- a) Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia establecidos en el contrato o título habilitante de la prestación.
- b) Suscribir el contrato de suministro del servicio con el prestador, si el mismo fuere de carácter domiciliario.
- c) Recibir información general -en forma útil, precisa y oportuna- sobre los servicios ofrecidos por el prestador, para el ejercicio adecuado de sus derechos como usuarios.
- d) Efectuar sus reclamos ante el prestador por deficiencias del servicio y recurrir ante la autoridad regulatoria en caso de no recibir respuesta adecuada.
- e) Integrar las asociaciones de usuarios existentes o constituir otras nuevas, con el objeto de participar en el control de la prestación de los servicios.
- f) Exigir al prestador que haga conocer con antelación el régimen tarifario aprobado y sus modificaciones vigentes.
- g) Reclamar por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de fallas en la prestación de los servicios.

### **Deberes de los Usuarios**

**Artículo 16.-** TODOS los usuarios públicos y privados tienen los siguientes deberes:

- a) Pagar puntualmente la tarifa por la prestación del servicio.
- b) Realizar a su costa las instalaciones domiciliarias internas y mantenerlas en buen estado, permitiendo su inspección por el prestador.

- c) Conectarse legalmente a las redes domiciliarias, cuando el prestador ponga a su disposición los respectivos servicios.
- d) Hacer un uso racional del servicio.

### **Oficinas de Reclamos**

**Artículo 17.-** LOS prestadores deberán habilitar, en cada lugar en que tengan oficinas comerciales, una sección atendida por personal especializado a los fines de evacuar consultas y recibir los reclamos de los usuarios.

### **Asociaciones de Usuarios**

**\*Artículo 18.-** LAS Asociaciones de Usuarios son órganos integrados por representantes de los mismos, que actúan en forma descentralizada y permanente en el ámbito de la autoridad regulatoria, con el objeto de participar en el control de la prestación de los servicios.

### **Funciones**

**Artículo 19.-** LAS Asociaciones de Usuarios tendrán las siguientes funciones:

- a) Asesorar y opinar en los asuntos relativos a la prestación de los servicios que el ente regulador someta a su consideración.
- b) Representar a los usuarios en la defensa de sus derechos.
- c) Proponer las medidas que consideren convenientes para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios.
- d) Difundir en la comunidad toda información relativa a los servicios.

### **Audiencias Públicas**

**\*Artículo 20.-** LA autoridad regulatoria podrá realizar audiencias públicas y convocar a los usuarios en general o sólo a algún sector de ellos, a los fines de:

- a) Informar y tratar asuntos relacionados con el estado, mejora o expansión de los servicios;
- b) Tratar los conflictos entre prestadores, usuarios y municipios;
- c) Tratar los pedidos de asociaciones y comunidades de usuarios, y
- d) Tratar todo otro asunto que pueda afectar derechos y/o intereses de los usuarios y que así lo determine la autoridad regulatoria.

Cuando el informe o tratamiento se relacione con la modificación de los cuadros tarifarios de los servicios públicos, en forma previa a su implementación, la autoridad regulatoria deberá convocar, en forma obligatoria, a la audiencia pública prevista en el presente artículo.

Las opiniones mayoritarias que se expresen en las audiencias públicas convocadas, deberán ser ponderadas en las decisiones definitivas que adopte la autoridad regulatoria, indicando –en su caso- los fundamentos y motivos por los cuales dichas conclusiones no merecieron recibo.

La convocatoria a Audiencia Pública será efectuada por la autoridad regulatoria y deberá establecer, expresamente, día hora y lugar de realización, la que podrá concretarse también en el interior de la Provincia.

## **Capítulo 4**

### **Ente Regulador de los Servicios Públicos**

#### **Creación**

**\*Artículo 21.-** CRÉASE el ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSeP) en el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial, jurisdicción del Ministerio de Obras Públicas, que tendrá carácter

de organismo autárquico, con personalidad jurídica de derecho público del Estado Provincial y capacidad para actuar pública y privadamente, individualidad financiera y patrimonio propio.

Se dará su organización interna de acuerdo con la presente Ley.

### **Jurisdicción**

**\*Artículo 22.-** EL ERSeP tendrá como cometido la regulación de todos los servicios públicos que se presten en el territorio provincial, con excepción de los de carácter nacional y los municipales que no excedan el ámbito de un solo municipio o comuna.

Quedan comprendidos en la jurisdicción del ERSeP los servicios de transporte público y el control de las concesiones de obra pública, inclusive las viales.

FACÚLTASE al Poder Ejecutivo para incorporar otros servicios públicos a dicha jurisdicción.

### **Sede**

**Artículo 23.-** EL ERSeP tendrá su sede en la Ciudad de Córdoba y podrá establecer delegaciones regionales cuando así lo requiera el mejor ejercicio de sus funciones.

### **Función Reguladora**

**Artículo 24.-** LA función reguladora del ERSeP comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores y la aplicación de los incentivos relativos a la actividad regulada, de conformidad con las políticas sectoriales.

### **Competencias**

**\*Artículo 25.-** EL ERSeP tendrá las siguientes competencias:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, como así también las normas reguladoras.
- b) Realizar la inspección y el control del cumplimiento de las obligaciones derivadas de los títulos habilitantes de los prestadores y, en particular, de los servicios que éstos presten a los usuarios.
- c) Aplicar a los prestadores las sanciones previstas en los títulos habilitantes.
- d) Resolver las controversias que se susciten con motivo de la prestación de los servicios regulados
- e) Desarrollar acciones destinadas a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios.
- f) Establecer y mantener actualizado un sistema informativo que permita el eficaz ejercicio de la acción regulatoria, para lo cual podrá requerir de los prestadores toda la información necesaria.
- g) Controlar el cumplimiento de los planes de mejora y expansión de los servicios y de los de inversión, operación y mantenimiento, a cargo de los prestadores.
- h) Aprobar las modificaciones, revisiones y ajustes de los cuadros tarifarios y precios de los servicios a cargo de los prestadores, de acuerdo con los términos de los títulos habilitantes.
- i) Dar publicidad adecuada de los planes de expansión de los servicios y los cuadros tarifarios.
- j) Resolver los reclamos de los usuarios por deficiencias en la prestación del servicio o fallas en la facturación.
- k) Aprobar los manuales del usuario, que deberán contener -claramente- los derechos de los mismos, el régimen tarifario y las normas de procedimiento para sustanciar y resolver las reclamaciones de los usuarios ante los prestadores y la autoridad reguladora, conforme a los principios procesales de economía, sencillez, celeridad y eficacia.
- l) Establecer los procedimientos de consultas de opinión y también para las audiencias públicas.
- m) Producir una decisión fundada en todo reclamo o conflicto que deba resolver.
- n) Controlar el mantenimiento de los bienes e instalaciones afectados a los servicios.
- ñ) Evaluar y dictaminar sobre el informe anual que los prestadores deben presentar sobre su gestión, dar a publicidad sus conclusiones, y adoptar las medidas correctivas o sancionatorias que corresponda. Para el mejor ejercicio de esta atribución procederán a establecer previamente el contenido, alcance y diseño del informe anual.
- o) Refrendar, a solicitud de los prestadores, las liquidaciones o certificados de deuda de los usuarios.
- p) Proponer, a solicitud de los prestadores, las expropiaciones, servidumbres o restricciones al dominio que resulten necesarias para la prestación de los servicios.
- q) Dictaminar sobre la rescisión, rescate o prórroga de los contratos de prestación.

- r) Intervenir en forma cautelar, por tiempo limitado y con autorización del Poder Ejecutivo, la prestación de algún servicio, cuando -por causa imputable al prestador- se vea afectado en forma grave y urgente el servicio, la salud de la población o el medio ambiente.
- s) Establecer criterios de eficiencia y desarrollar indicadores y modelos para evaluar la gestión de los prestadores, tomando en cuenta las diferencias regionales, las características de cada sistema, y los aspectos ambientales.
- t) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el buen ejercicio de la función reguladora y la satisfacción de los objetivos de la presente Ley.
- Las competencias precedentes deben ser ejercidas de modo que no obstruyan indebidamente la gestión de los prestadores ni la elección, por parte de éstos, de los medios que consideren más adecuados para cumplir con sus obligaciones.

### **Directorio**

**Artículo 26.-** EL ERSeP será dirigido por un Directorio de seis (6) miembros nombrados por el Poder Ejecutivo.

Los miembros del Directorio deberán observar los mismos requisitos que para ser Diputado Provincial y durarán cinco años en sus funciones, siendo reelegibles por una sola vez.

Dos (2) de los miembros del Directorio serán nombrados a propuesta de cada uno de los partidos políticos de oposición al Poder Ejecutivo que cuenten con mayor número de legisladores en la Asamblea Legislativa.

Un (1) miembro será designado a propuesta de las Asociaciones de Usuarios.

La remuneración de los miembros del Directorio será establecida por el Poder Ejecutivo y deberá tener un nivel acorde con la responsabilidad e idoneidad propia de sus funciones.

### **Autoridades y Quórum**

**Artículo 27.-** EL Directorio, anualmente, elegirá un Presidente y un Vicepresidente entre los miembros representantes del Poder Ejecutivo.

El Presidente ejercerá la representación legal del ERSeP, convocará y dirigirá las sesiones del Directorio.

El quórum se constituirá con la mitad más uno de sus miembros en primera convocatoria, y con tres miembros -uno de los cuales debe ser, indefectiblemente, el Presidente- en la segunda.

El Presidente tendrá doble voto en caso de empate.

El Vicepresidente reemplazará al Presidente en caso de impedimento o ausencia transitoria.

### **Atribuciones**

**Artículo 28.-** EL Directorio del ERSeP tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Establecer el presupuesto anual de gastos y cálculo de recursos, el que deberá ser siempre equilibrado.
- b) Elaborar anualmente la memoria y balance.
- c) Establecer la estructura orgánica de acuerdo con la presente Ley y dictar las normas de procedimiento interno.
- d) Incorporar al personal del ERSeP fijándole sus funciones y remuneraciones. El personal permanente, excepto los miembros del Directorio, ingresará a la institución a través de un contrato individual de trabajo que se regirá por las normas de la Ley N° 7233.
- e) Celebrar las contrataciones destinadas a satisfacer sus propias necesidades.
- f) Administrar los bienes que componen el patrimonio del ERSeP.
- g) Celebrar acuerdos y transacciones judiciales o extrajudiciales.
- h) Otorgar y revocar poderes generales y especiales.
- i) Delegar parcialmente el ejercicio de sus atribuciones en sus órganos dependientes.
- j) En general, realizar todos los actos jurídicos que hagan a su competencia.

### **Incompatibilidades y Remoción**

**Artículo 29.-** LOS miembros del Directorio están sujetos al régimen de incompatibilidades de los funcionarios públicos.

No podrán ser propietarios ni tener interés alguno, directo o indirecto, en las empresas controladas ni en las empresas vinculadas a éstas, ni haber pertenecido a las empresas durante los últimos 5 años.

Una vez finalizada las funciones en el ERSeP, los funcionarios del Directorio y los Gerentes, no podrán formar parte de las empresas controladas por un período de cinco (5) años.

Los miembros del Directorio serán removidos de sus cargos por el Poder Ejecutivo, previo sumario sustanciado por la Fiscalía de Estado, cuando se operen las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave de los deberes que les asigna esta Ley y sus reglamentos.
- b) Condena por delitos dolosos.
- c) Incompatibilidad sobreviniente.

Cuando el sumario de remoción fuera iniciado por el Poder Ejecutivo, deberán ser comunicados sus fundamentos a la Comisión Bicameral quien deberá expedirse en treinta (30) días corridos.

### **Estructura Orgánica**

**Artículo 30.-** EL ERSeP -además del Directorio- tendrá un Secretario, y las gerencias de servicios públicos domiciliarios, de transporte público, de concesiones de obra pública y las que se establezcan cuando se apruebe su estructura orgánica.

La contratación de los agentes del ERSeP, así como sus promociones y ascensos, se sujetarán exclusivamente a su capacidad, idoneidad, méritos y eficiencia, conforme al reglamento de trabajo que apruebe el Directorio.

### **Recursos**

**Artículo 31.-** LOS recursos del ERSeP se obtendrán con los siguientes ingresos:

- a) Una tasa que estará a cargo de los usuarios de los servicios regulados, que no podrá exceder del 1,5% y que se calculará sobre el monto de la facturación bruta. El porcentual de la tasa de regulación será fijado anualmente por el ERSeP, quien tendrá facultades para diferenciarlas para cada tipo de servicio. Para el servicio eléctrico, la tasa será -únicamente- la establecida en el artículo 29 de la Ley de Incorporación de Capital Privado al Sector Público, que se descontará del tope fijado en este inciso.
- b) Los importes que abonen los prestadores en concepto de canon.
- c) Los derechos y tasas retributivas de los servicios que en su caso preste el ERSeP.
- d) Los subsidios, herencias, legados, donaciones o transferencias que reciba bajo cualquier título o causa.
- e) El importe de las multas que aplique.
- f) Los demás fondos, bienes o recursos que le asignen las leyes y reglamentaciones vigentes o las que se dicten en el futuro.

### **Controversias**

**Artículo 32.-** LOS usuarios y terceros interesados, con carácter previo a la intervención del ERSeP, deberán formular un reclamo ante el prestador del servicio quien deberá resolverlo en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos.

Si el plazo venciere sin que medie resolución del prestador, el reclamante podrá ocurrir al ERSeP.

Toda controversia que se suscite con motivo de la prestación de los servicios regulados por el ERSeP, ya sea entre los distintos sujetos previstos en los respectivos marcos regulatorios, así como entre ellos y los usuarios o con todo tipo de terceros interesados, será sometida -en forma previa y obligatoria- a la decisión del ERSeP, quien, luego de la sustanciación, deberá resolver dentro del plazo de treinta (30) días hábiles administrativos.

Si la cuestión no se resolviera dentro de dicho plazo, el administrado podrá hacer uso -ante la Cámara Contencioso Administrativa con competencia por su domicilio- de los medios que la Constitución y las leyes provinciales regulan para supuestos de mora de la administración.

En la sustanciación de las controversias el ERSeP está facultado -de oficio o a petición de parte- para suspender los efectos del acto impugnado, cuando, siendo éste susceptible de causar un grave daño al usuario, estimare que de la suspensión no se derivara una lesión al interés público.

### **Impugnación Judicial**

**\*Artículo 33.-** LAS resoluciones del ERSeP causan estado y entiéndese que agotan la vía administrativa, sin necesidad de recurso alguno, pudiendo ser materia de acción contencioso administrativa en los plazos y con los procedimientos fijados en la Ley N° 7182 o en el cuerpo legal de la materia que la sustituya.

## Capítulo 5

### Derechos de los Consumidores

#### Derechos de los Consumidores

**Artículo 34.-** TODOS los consumidores -en la relación de consumo- tendrán los siguientes derechos:

- a) Protección de la salud y seguridad
- b) Protección de los intereses económicos.
- c) Información adecuada y veraz.
- d) Libertad de elección, la cual deberá concretarse en la obtención de precios justos y en la variedad de bienes y servicios, así como en el funcionamiento de mercados con libre competencia y posibilidad de control estatal de los monopolios.
- e) Condiciones de trato digno y equitativo.
- f) Educación para el consumo.
- g) Constitución de asociaciones para la defensa de sus derechos
- h) Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

#### Autoridad de Aplicación

**Artículo 35.-** LA Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa, Consumidores y Comercio dependiente del Ministerio de la Producción, o la que la sustituya, será la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, y tendrá a su cargo el control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen legal establecido en la misma, como así también el tratamiento y resolución de las violaciones -en esta materia- que se cometan en jurisdicción de la Provincia de Córdoba.

#### Procedimiento

**\*Artículo 36.-** El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento en ésta jurisdicción de las infracciones al régimen de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, será el establecido en el artículo 45 de dicho cuerpo legal, salvo lo prescripto respecto a la vía impugnativa de la resolución condenatoria que será regulada por el artículo 37 de la presente Ley.

#### Recursos

**\*Artículo 37.-** Las resoluciones administrativas condenatorias que dicte la Autoridad de Aplicación podrán ser recurridas ante la Cámara en lo Contencioso Administrativo de la Ciudad de Córdoba y deberán estar debidamente fundadas e interponerse ante la misma autoridad que dictó el acto administrativo dentro de los diez (10) días hábiles de notificado.

Si el recurso fuere formalmente admisible, la Autoridad de Aplicación lo concederá con efectos suspensivos a menos que la ley disponga lo contrario y remitirá las actuaciones a la Cámara en lo Contencioso Administrativo –en turno- de la Ciudad de Córdoba, dentro del plazo de diez (10) días hábiles.

#### Convenios con Municipios

**Artículo 38.-** FACÚLTASE al Poder Ejecutivo para que -a través del Ministerio de la Producción- celebre convenios con los Municipios mediante los cuales se encomienden las facultades y responsabilidades que confiere la Ley N° 24.240 y sus modificatorias hasta la finalización de la etapa conciliatoria, reservando para la Provincia las atribuciones de juzgamiento.

La celebración de los convenios aludidos será sin perjuicio de que la Provincia actúe concurrentemente en

la vigilancia y contralor de la aplicación de la Ley N° 24.240, y aunque las presuntas infracciones afectaren exclusivamente al comercio local.

### **Sistema de Arbitraje de Consumo**

**Artículo 39.-** CRÉASE el SISTEMA PROVINCIAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SIPAC) que tendrá como finalidad atender, y resolver -con carácter vinculante- las reclamaciones de los consumidores y usuarios, con relación a los derechos y obligaciones emergentes del régimen de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, y de todo otro cuerpo legal, decreto o reglamento que reconozca derechos y obligaciones para los consumidores o usuarios en las relaciones de consumo que define la citada Ley.

El sometimiento de las partes al SIPAC tendrá carácter voluntario, debiendo expresarse la conformidad por escrito, será gratuito para el consumidor y no se requerirá patrocinio letrado para actuar ante los Tribunales Arbitrales.

La resolución que se dicte tendrá efecto de cosa juzgada.

### **Cuestiones excluidas**

**Artículo 40.-** NO pueden ser sometidos al proceso de arbitraje:

- a) Las cuestiones en las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, y aquéllas que puedan dar origen a juicios ejecutivos.
- b) Las cuestiones que - con arreglo a las leyes- no puedan ser sometidas a arbitraje.
- c) Las materias que - inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición- no puedan ser sometidas a arbitraje.
- e) Las cuestiones vinculadas con daños físicos, psíquicos y/o la muerte del consumidor, y aquéllas en las que exista la presunción de la comisión de un delito.

### **Jurisdicción**

**Artículo 41.-** EL SISTEMA PROVINCIAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO funcionará en la órbita de la Secretaría de PyME, Consumidores y Comercio dependiente del Ministerio de la Producción, en su carácter de Autoridad Provincial de Aplicación de la Ley N° 24.240.

### **Atribuciones**

**Artículo 42.-** LA Autoridad de Aplicación provincial del SIPAC tendrá las siguientes competencias, a saber:

- a) Disponer la integración y funcionamiento de los TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO.
- b) Dictar las normas de procedimiento de los Tribunales Arbitrales y aprobar los textos de los acuerdos conforme lo establecido en la Ley N° 24.240 y su decreto reglamentario.
- c) Crear y administrar un REGISTRO PROVINCIAL de REPRESENTANTES de ASOCIACIONES de CONSUMIDORES y un REGISTRO PROVINCIAL de REPRESENTANTES de ASOCIACIONES EMPRESARIALES que podrán integrar los TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO.
- d) Crear y administrar un REGISTRO DE ÁRBITROS INSTITUCIONALES del SIPAC, que estará formado por agentes pertenecientes a la Administración Pública Provincial.
- e) Proponer y llevar adelante las acciones necesarias para la financiación del SIPAC.
- f) Crear y administrar un REGISTRO DE OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN AL SIPAC y entregar la acreditación correspondiente a las personas físicas y jurídicas inscriptas en el mismo.
- g) Ejercer el control del SIPAC, de su personal y promover su capacitación.
- h) Propender a la difusión del SIPAC.
- i) Establecer un procedimiento especial y sumario para aquellos casos en los que la reclamación del consumidor sea inferior al monto que fije la Autoridad de Aplicación.
- j) Realizar todos los actos necesarios para el buen funcionamiento del SIPAC.

### **Integración**

**Artículo 43.-** LOS TRIBUNALES ARBITRALES DE CONSUMO se integrarán con tres (3) Vocales, que serán designados de la siguiente forma:

- a) Uno (1) entre los representantes de las Asociaciones de Consumidores.
- b) Uno (1) entre los representantes de las Asociaciones Empresariales.
- c) Uno (1) entre los inscriptos en el Registro de Árbitros Institucionales del SIPAC.

El Tribunal Arbitral será asistido por un (1) Secretario, con título de abogado, que será designado por el Tribunal entre los agentes de la Secretaría de PyME, Consumidores y Comercio.

El Árbitro Institucional deberá poseer título de abogado y tener -como mínimo- cinco (5) años en el ejercicio de la profesión.

Los Árbitros Sectoriales deberán poseer, sin excepción, título universitario y percibirán un viático por laudo emitido que será fijado por la Autoridad de Aplicación.

La Autoridad de Aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

### **Resoluciones**

**Artículo 44.-** LOS árbitros decidirán la controversia planteada según equidad.

Si las partes optaren expresamente por un arbitraje de derecho, todos los árbitros que conformen el TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO deberán poseer título de abogado y reunir además los otros requisitos que la Autoridad de Aplicación establezca para ser árbitro.

La opción por el arbitraje de derecho sólo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al fijado como base -a tal efecto- por la Autoridad de Aplicación.

### **Acuerdo Arbitral**

**Artículo 45.-** LA solicitud de sometimiento al TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO a través de la suscripción y presentación del formulario de acuerdo arbitral, importará la aceptación y sujeción de las partes a las reglas de procedimiento que fije la Autoridad de Aplicación.

### **Laudo**

**Artículo 46.-** LA inactividad de las partes en el Procedimiento Arbitral de Consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará validez. El impulso procesal será de oficio, contando el Tribunal Arbitral con un plazo de ciento veinte (120) días hábiles para emitir el laudo.

El laudo emitido tendrá carácter vinculante.

### **Recursos**

**\*Artículo 47.-** EL laudo dictado por el Tribunal Arbitral de Consumo sólo podrá ser aclarado a instancia de parte. El mismo agota la vía administrativa, pudiendo ser recurrido ante la Cámara Contencioso Administrativa de la Ciudad de Córdoba dentro de los cinco (5) días de notificado. Este recurso no tiene efectos suspensivos.

Son aplicables al procedimiento de impugnación de los laudos arbitrales las disposiciones del Código de Procedimiento Contencioso Administrativo (Ley N° 7182 y sus modificatorias) en todo lo que no se encuentre modificado o normado por la presente Ley.

### **Ejecución**

**\*Artículo 48.-** UNA vez firme, el laudo producirá los efectos de cosa juzgada.

El laudo consentido -o firme- será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse jurisdiccionalmente por la vía prescripta en el Código de Procedimientos en lo Civil y Comercial de la Provincia (Ley N° 8465 y sus modificatorias).

Será competente para entender en la ejecución del laudo arbitral incumplido, el Juzgado de Primera Instancia en turno, que fuera competente en razón de la materia.

### **Funcionamiento**

**Artículo 49.-** FACÚLTASE al Poder Ejecutivo a poner en funcionamiento el SISTEMA PROVINCIAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO (SIPAC) en forma parcial, temporal y experimental y con destino a los sectores de la actividad comercial que considere conveniente a los efectos de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos.



# LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

## Capítulo 1

### Oficina Anticorrupción

#### Oficina Anticorrupción

**Artículo 50.-** CRÉASE la OFICINA ANTICORRUPCIÓN que será el organismo encargado de velar por la prevención e investigación de aquellas conductas que se consideren comprendidas en la Convención Interamericana contra la Corrupción aprobada por Ley N° 24.759 como así también de toda otra irregularidad funcional, las violaciones a los deberes de funcionario público y al régimen de declaraciones juradas e incompatibilidades establecidos por la legislación vigente.

Funcionará en el ámbito del Ministerio de Justicia, y su competencia comprenderá la Administración Pública Provincial centralizada y descentralizada, empresas, sociedades, y todo otro ente público o privado con participación del Estado Provincial o que tenga como principal fuente de recursos el aporte estatal provincial, en los términos del artículo 3 de la presente Ley.

#### Atribuciones

**Artículo 51.-** LA Oficina Anticorrupción tiene las siguientes atribuciones:

- a) Recibir las denuncias que hicieran particulares o agentes públicos que se relacionen con su objeto.
- b) Investigar preliminarmente a los agentes a los que se atribuya la comisión de actos de corrupción.
- c) Determinar -por vía reglamentaria- el procedimiento con el debido resguardo del derecho al debido proceso, el de defensa y el de ofrecer toda prueba que estime pertinente, como de ser puntualmente informado e intimado sobre el objeto de investigación.  
En todos los supuestos, las investigaciones se impulsarán de oficio.
- d) Recomendar la suspensión preventiva en la función o en el cargo que ejerce el agente, empleado o funcionario en cuestión, cuando su permanencia pudiere obstaculizar gravemente la investigación.
- e) Investigar preliminarmente a toda institución o asociación que tenga -como fuente principal de ingresos- el aporte estatal provincial, ya sea prestado en forma directa o indirecta, cuando exista sospecha razonable sobre irregularidades en la administración de dichos recursos.
- f) Denunciar ante la justicia competente los hechos que, como consecuencia de las investigaciones practicadas, pudieren constituir delitos. La investigación preliminar de la Oficina Anticorrupción no constituye requisito prejudicial para la sustanciación del proceso penal.
- g) Constituir al Estado Provincial en querellante particular en los procesos en que se encuentre damnificado el patrimonio estatal por hechos incluidos dentro del ámbito de su competencia.
- h) Recibir y -en su caso exigir- de la Escribanía General de Gobierno copia de las declaraciones juradas de los funcionarios, conservarlas hasta diez años después del cese de la función y llevar un registro de las mismas.
- i) Evaluar y controlar el contenido de las declaraciones juradas de los agentes y funcionarios públicos y las situaciones que pudieran constituir enriquecimiento ilícito o incompatibilidad en el ejercicio de la función.
- j) Elaborar programas de prevención de la corrupción y de promoción de la transparencia en la gestión pública.
- k) Diseñar programas de capacitación y divulgación del contenido de la presente Ley.

- l) Asesorar a los organismos del Estado Provincial para implementar políticas o programas preventivos sobre hechos de corrupción.
- m) Recibir las quejas por falta de actuación de los organismos de aplicación, frente a las denuncias promovidas ante ellos respecto de conductas de funcionarios o agentes de la administración contrarias a la ética pública, debiendo -en su caso- promover la actuación de los procedimientos de responsabilidad correspondientes.
- n) Registrar con carácter público las sanciones administrativas y judiciales aplicadas por violaciones a la presente Ley, las que deberán ser comunicadas por autoridad competente.
- ñ) Proponer modificaciones a la legislación vigente, destinadas a garantizar la transparencia en el régimen de contrataciones de Estado Provincial y a perfeccionar el régimen de financiamiento de los Partidos Políticos.
- Las atribuciones contempladas en los incisos b) y d) deberán ejercerse en el marco de las previsiones contenidas en la Ley N° 7233.

### **Organización**

**\*Artículo 52.-** La OFICINA ANTICORRUPCIÓN estará a cargo de un Fiscal de Control Anticorrupción.

Será nombrado por el Poder Ejecutivo, deberá observar los mismos requisitos que para ser Legislador Provincial y durará cuatro años en sus funciones, siendo reelegible por una sola vez

## **Capítulo 2**

### **Fuero Penal Económico y Anticorrupción.**

#### **Creación**

**\*Artículo 53.-** CRÉANSE los Tribunales del Fuero Penal Económico y Anticorrupción, en el ámbito de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Córdoba, y que estará integrado por los siguientes órganos:

- a) Un (1) Juzgado de Instrucción y de Control.
- b) Una (1) Cámara en lo Criminal.
- c) Una (1) Fiscalía de Instrucción.
- d) Una (1) Fiscalía de Cámara en lo Criminal.
- e) Una (1) Secretaría para asistir al Juez de Instrucción.
- f) Una (1) Secretaría para asistir a la Cámara en lo Criminal.
- g) Una (1) Secretaría para asistir la Fiscalía de Instrucción.

Su organización, competencia y procedimiento se regirán por las normas que establece la presente Ley. En caso de impedimento, excusación o recusación será suplida de la forma del Código Procesal Penal y las leyes orgánicas respectivas.

En las restantes circunscripciones judiciales, intervendrán los órganos actualmente existentes.

#### **Competencia Material**

**\*Artículo 54.-** LA competencia en lo penal económico y anticorrupción administrativa comprenderá los delitos previstos por los siguientes artículos del Libro II del Código Penal de la Nación:

#### **A) Título VI (Delitos contra la Propiedad):**

##### **a) Capítulo 4º: Relativos a Estafas y Otras Defraudaciones**

Artículo 173 (Incisos 7°, 11°, 12°, 13° y 14°) y Artículo 174 (Inciso 5°) cuando su autor, partícipe primario o secundario, y/o instigador, sea un funcionario o empleado público, o, miembro o funcionario de una sociedad comercial, bancaria o financiera, regular o irregular.

Artículo 174 (Inciso 6°)

**b) Capítulo 4° bis: Usura**

Artículo 175 (bis), Tercer párrafo.

**c) Capítulo 5°: Quebrados y Otros Deudores Punibles.**

Artículos 176, 177, 178, 179 (Primer párrafo) y 180.

**B) Título VIII (Delitos contra el Orden Público)**

Artículo 210

En este caso, cuando el acuerdo para delinquir versare sobre la comisión de los hechos típicos establecidos en este Artículo.

**C) Título XI (Delitos contra la Administración Pública):**

**a) Capítulo 4°: Abuso de Autoridad y Violación de los Deberes de los Funcionarios Públicos**

Artículos 248, 249, 250, 251, 252 y 253.

**b) Capítulo 5°: Violación de Sellos y Documentos**

Artículo 254.

En estos dos últimos casos cuando sus autores o partícipes integren o hayan integrado el Poder Ejecutivo Provincial o Municipal, desempeñando las funciones de Gerente, Director o jerarquía superior, sean o hayan sido miembros de Directorios de Entes Descentralizados, Entidades Autárquicas, Sociedades o Agencias del Estado, ejerzan o hayan ejercido el cargo de Comisario Mayor o superior de las Fuerzas de Seguridad, miembros del Tribunal de Cuentas de la Provincia o Municipales, Intendentes y Presidentes de Comuna, Legisladores Provinciales o Concejales Municipales, o funcionarios de ambos Poderes Legislativos que ostenten la jerarquía de Director o superior y funcionarios o magistrados que integren o hayan integrado el Poder Judicial.

**c) Capítulo 6°: Cohecho y Tráfico de Influencias**

Artículos 256, 256 bis, 257, 258, 258 bis y 259.

**d) Capítulo 7°: Malversación de Caudales Públicos**

Artículos 260, 261 (Primer párrafo), 262, 263 y 264.

**e) Capítulo 8°: Negociaciones Incompatibles con el Ejercicio de Funciones Públicas**

Artículo 265.

**f) Capítulo 9°: Exacciones Ilegales**

Artículos 266, 267 y 268.

**g) Capítulo 9° bis: Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados**

Artículos 268 (1), 268 (2) y 268 (3).

**h) Capítulo 13: Encubrimiento y Lavado de Activos de Origen Delictivo**

Artículo 279 (Inciso 3°), en función del 278.

**D) Título XII (Delitos contra la Fe Pública):**

**e) Capítulo 5°: De los Fraudes al Comercio y a la Industria**

Artículos 300 (Incisos 2° y 3°) y 301.

## **Procedimientos**

**Artículo 55.-** LOS procedimientos serán los previstos por el Código Procesal Penal de la Provincia, con las siguientes excepciones:

- 1) No será aplicable en este fuero el Juicio Abreviado Inicial previsto por el artículo 356 del Código Procesal Penal.
- 2) Será obligatoria la Integración de la Cámara en lo Criminal con dos Jurados cualquiera sea el máximo de la escala penal prevista para el o los delitos contenidos en la acusación.

## **Organismo Técnico Multidisciplinario**

**Artículo 56.-** LOS órganos Judiciales intervinientes serán asistidos por el organismo Técnico Multidisciplinario creado por la Ley Provincial N° 8180, conforme a lo establecido en los artículos 3, 4, 5 y 6.

## **Derogación**

**Artículo 57** DERÓGANSE los artículos 1, 2, 7 y 8 de la Ley N° 8180.

## **Disposición Complementaria**

**Artículo 58.-** INCORPÓRASE como artículo 21 bis, Capítulo III, Título V de la Ley Provincial N° 7826, el siguiente:

“Corresponde al Fiscal de Cámara en lo Criminal Económico:

- 1) Continuar ante la respectiva Cámara en lo Criminal Económico la intervención de los Fiscales jerárquicamente inferiores.
- 2) Intervenir en los Juicios, conforme lo determinen las leyes de procedimiento y las leyes especiales”.

## **Disposición Complementaria**

**Artículo 59.-** INCORPÓRASE como artículo 32 bis del Capítulo V del Título V de la Ley Provincial N° 7826, el siguiente:

### **Funciones.**

**Artículo 32 bis:** Rigen los artículos 30, 31 y 32 respecto del Fiscal de Instrucción en lo Penal Económico”.

## **Disposición Complementaria**

**Artículo 60.-** INCORPÓRASE como Capítulo 4° bis del Título 2° del Libro Primero de la Ley Provincial N° 8435 los siguientes artículos:

### **“Cámara en lo Criminal Económico. Composición.**

**Artículo 25 Bis:** La Cámara en lo Criminal Económico se compondrá de tres miembros. La Cámara elegirá anualmente un Presidente el que tendrá las atribuciones previstas en el artículo 20.

### **Reemplazo.**

**Artículo 25 Ter:** En caso de vacancia, impedimento, recusación, o inhibición de algún miembro de la Cámara, la integración se realizará con un Vocal de una Cámara en lo Criminal designado por sorteo. En su defecto y sucesivamente, con los Jueces Correccionales, Jueces de Instrucción en lo Criminal, Jueces de Instrucción, Vocal de Cámara y Jueces de Menores, Vocales de Cámaras del Trabajo, Jueces de Conciliación, Vocales de Cámara y Jueces en lo Civil y Comercial, Vocales de Cámaras de Familia, Jueces de Familia o con los Conjuces y Jueces Sustitutos, conforme a lo dispuesto en el Título V. En caso de vacancia o impedimento se aplicará lo dispuesto en el último párrafo del Artículo 21.

### **Disposición Complementaria**

**Artículo 61.-** INCORPÓRASE en el artículo 35 del Título III, del Libro Primero de la Ley Provincial N° 8435, el siguiente texto:

“Jueces de Instrucción en lo Penal Económico”.

### **Disposición Complementaria**

**Artículo 62.-** INCORPÓRASE como Título IV bis del Libro Segundo de la Ley Provincial N° 8435 el siguiente:

#### **“Organismo Técnico Multidisciplinario**

**Artículo 112 bis:** El Organismo Técnico Multidisciplinario asiste a los Tribunales y a los representantes del Ministerio Público Fiscal”.

### **Causas en Trámite**

**Artículo 63.-** LAS causas actualmente en trámite o que se inicien antes que comiencen a funcionar los órganos que se crean con la presente Ley, continuarán hasta su finalización en la sede de su radicación y se tramitarán de acuerdo con las disposiciones procesales actualmente vigentes.

### **Entrada en Vigencia**

**\*Artículo 64.-** EL Fuero creado por esta Ley entrará en funcionamiento el día 1° de Marzo de 2004. El Tribunal Superior de Justicia podrá ampliar este plazo por un año más, si fuera indispensable.

## **TÍTULO IV**

### **ADHESION A LA PRESENTE LEY**

#### **Capítulo Único**

#### **Invitación a Municipalidades y Comunas**

### **Adhesión**

**Artículo 65.-** INVÍTASE a las Municipalidades y Comunas de la Provincia de Córdoba a adherir a la presente Ley.

**Artículo 66.-** COMUNÍQUESE al Poder Ejecutivo.

PRESAS – DOMINGUEZ – VILLA – DEPPELLER

TITULAR DEL PODER EJECUTIVO: DE LA SOTA.  
DECRETO DE PROMULGACION N° 345/2000