

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 14.718 · 2015

LEY 14.718

Boletín Oficial, 18 de agosto de 2015 · 9 artículos

Texto actualizado al 17 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 14.718

ARTÍCULO 1°. 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 2°. 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 3°. 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 4°. 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 distintos 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 5°. 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 6°. 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.

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.



VEREDICTA LEYES

Ley 14.718. Texto actualizado al 17 de noviembre de 2026.

Datos: Base InfoLEG de Normativa Nacional, Ministerio de Justicia de la Nación (CC BY 4.0).