

CONGRESO DE LA NACIÓN

República Argentina

LEY 14.745 · 2015

LEY 14.745

Boletín Oficial, 15 de septiembre de 2015 · 11 artículos

Texto actualizado al 17 de noviembre de 2026

ÍNDICE

Ley 14.745

ARTÍCULO 1°. Sustitúyese el Artículo 7º del Anexo del Decreto Nº 878/2003, y sus modificatorias (convalidado por Ley Nº 13154), por el siguiente:

"Artículo 7º: Regulación y control. Sin perjuicio del control posterior que el organismo de control efectúe respecto de la prestación del servicio en base a los parámetros técnicos específicamente previstos en la reglamentación y contratos correspondientes, como metas a obtener, la autoridad regulatoria podrá establecer normas de funcionamiento relativas a la prestación del servicio, que tendrán como objetivo, entre otros, habilitar el seguimiento y evaluación del mismo con el propósito de anticipar desviaciones y evitar futuros incumplimientos que afecten su calidad, a los cuales deberán ajustar su accionar las empresas prestadoras.

Asimismo, las entidades prestadoras de carácter privado deberán cumplir con las relaciones técnicas de carácter económico-financiero, como nivel de endeudamiento, apalancamiento, relación de deuda y ventas, entre otras, que se establezcan en el contrato de concesión o en las normas regulatorias emitidas a tal efecto."

ARTÍCULO 2°. Sustitúyese el Artículo 25 del Anexo del Decreto Nº 878/2003, y sus modificatorias (convalidado por Ley Nº 13154), por el siguiente:

"Artículo 25: Alcance de la prestación del servicio. La prestación de los servicios comprende la construcción, mantenimiento, renovación y ampliación de las instalaciones necesarias, la conexión y suministro del servicio en las condiciones establecidas en el artículo anterior, a todo usuario que esté en condiciones de recibirlo conforme surge del presente marco regulatorio.

La prestación del servicio público sanitario también incluye la posibilidad de proveer agua a industrias, siempre que no afecte negativamente al suministro para consumo humano, y recibir y eventualmente, tratar efluentes industriales, que cumplan con los parámetros de vuelco a colectora cloacal determinados por la normativa vigente.

Asimismo, la prestación del servicio incluirá el suministro gratuito de agua a las bocas de incendio."

ARTÍCULO 3°. Sustitúyese el inciso a) del Artículo 33 del Anexo del Decreto 878/2003, y sus modificatorias (convalidado por Ley Nº 13154), por el siguiente:

"a) Agua Potable: La entidad prestadora deberá entregar un suministro de agua continuo, regular, uniforme y universal, además de adoptar las medidas necesarias para asegurar que el agua potable que suministre cumpla con las condiciones de potabilidad aprobadas por la Comisión Permanente de Normas de Potabilidad y Calidad de Vertido de Efluentes Líquidos y Subproductos.

Cada Entidad Prestadora deberá establecer, mantener, operar y registrar un programa de monitoreo de rutina y para emergencias, tanto del agua cruda, como del agua en tratamiento y tratada, de acuerdo a las características que oportunamente establezca la Autoridad Regulatoria."

ARTÍCULO 4°. Sustitúyese el Artículo 50 del Anexo del Decreto Nº 878/2003 y sus modificatorias (convalidado por Ley Nº 13154) por el siguiente:

"Artículo 50: Derechos de los usuarios. Los usuarios del servicio público sanitario tendrán los siguientes derechos:

a) Recibir de la entidad prestadora en las condiciones establecidas en el presente marco, los servicios de agua potable y desagües cloacales desde el momento en que los mismos estén disponibles para su uso.

b) Reclamar a la entidad prestadora por deficiencias en los servicios o incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones.

c) Recurrir al OCABA, ante cualquier situación conflictiva con el concesionario, que éste no haya atendido o resuelto satisfactoriamente ante el requerimiento previo y fundado por parte del usuario.

d) Denunciar ante el OCABA cualquier conducta irregular u omisión del concesionario o sus agentes que pudiera afectar sus derechos, perjudicar los servicios, o el medio ambiente.

e) Recibir información general sobre los servicios que la entidad prestadora debe suministrar en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como usuario, por los medios y formas que se establezcan en el Reglamento de Usuarios.

f) Reclamar ante la entidad prestadora cuando se produjeran alteraciones en la factura, que no concuerden con el régimen tarifario aprobado y publicado.

g) A participar en el organismo de control a través de las asociaciones de usuarios legalmente habilitadas.

h) Ser informados en forma clara, objetiva y precisa acerca de las condiciones de la prestación, de sus derechos y obligaciones y de toda otra cuestión y/o modificación que surja mientras se realiza la misma y que pueda afectar las relaciones entre el prestador y el usuario;

i) Recibir información general sobre los servicios que la entidad prestadora debe suministrar en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como usuario, por los medios y formas que se establezcan en el Reglamento de Usuarios.

j) Exigir al prestatario que haga conocer el régimen tarifario aprobado y sus sucesivas modificaciones, con la debida antelación.

k) Recibir las facturas con antelación a su vencimiento. A tal efecto el prestatario deberá remitirlas en tiempo propio y por medio idóneo.

l) Denunciar ante el OCABA y/o ante el Municipio, en este último caso lo será en aquellos en los que funcione Oficina de Defensa del Consumidor y/o ante la Defensoría del Pueblo cualquier conducta irregular u omisión del prestatario o sus agentes que pudiera afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente."

ARTÍCULO 5°. Incorpórase como Artículo 50 bis del Anexo del Decreto Nº 878/2003 y sus modificatorias (convalidado por Ley Nº 13154) el siguiente:

"Artículo 50 bis: Créase en el ámbito del Organismo de Control la Sindicatura de Usuarios, la que tendrá como función representar los intereses de los usuarios del servicio público de provisión de agua potable. La Sindicatura de Usuarios será integrada por las asociaciones legalmente constituidas e inscripta en el Registro Único de Asociaciones de Usuarios y Consumidores de la Provincia de Buenos Aires, en la forma que establezca la reglamentación.

La Sindicatura de Usuarios dispondrá de un presupuesto de hasta el cinco por ciento (5%) del total del presupuesto asignado al Organismo, para su funcionamiento, conforme el mecanismo de distribución que establezca la propia Sindicatura. Los representantes de los usuarios prestarán sus funciones "ad honorem".

En el término de sesenta (60) días de la publicación de la presente, el Organismo de Control convocará a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores de la Provincia de Buenos Aires, representativas de usuarios de servicios públicos sujetos a control de dicho Organismo, para la conformación de la Sindicatura de Usuarios.

El presupuesto de funcionamiento de la Sindicatura de Usuarios se conformará sobre la base del presupuesto de funcionamiento del OCABA, con exclusión de los recursos correspondientes a la masa salarial del Organismo."

ARTÍCULO 6°. Sustitúyese el Artículo 51 del Anexo del Decreto Nº 878/2003 (convalidado por Ley Nº 13154) por el siguiente:

"Artículo 51: Reclamos de Usuarios: Todos los reclamos de los Usuarios relativos al servicio o a las tarifas deberán deducirse ante la entidad prestadora o ante el Municipio, en este último caso lo será en aquellos en los que funcione Oficina de Defensa del Consumidor y/o ante la Defensoría del Pueblo, conforme lo normado mediante Ley Nº 13834. Asimismo, se brindará a los reclamos que el usuario pueda efectuar, referidos a deficiencias en la prestación del servicio y/o a errores en la facturación que recibe, un trámite diligente y responsable, dándole adecuada respuesta en los plazos y modalidades que se estipulen en el régimen de suministro.

Contra las decisiones o falta de respuesta de la entidad prestadora, los Usuarios podrán interponer ante el OCABA un recurso directo dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir del rechazo tácito o explícito del reclamo por parte de la entidad prestadora.

Se considerará tácitamente denegado un reclamo, cuando la entidad prestadora no hubiese dado respuesta dentro de los treinta (30) días de presentado el mismo.

El OCABA resolverá el reclamo dentro de los treinta (30) días de presentado el recurso directo.

El OCABA antes de resolver, deberá solicitar a la entidad prestadora los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándole un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En esa oportunidad, la entidad prestadora podrá efectuar un descargo con relación al reclamo del usuario.

La Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Buenos Aires, será de

aplicación supletoria a esta vía recursiva, y a los demás procedimientos administrativos que tramiten ante el OCABA.

La Ley Nacional de Defensa del Consumidor será de aplicación directa a las relaciones entre las entidades prestadoras y los usuarios.

Las decisiones del OCABA son obligatorias tanto para la Entidad Prestadora como para el Usuario."

ARTÍCULO 7°. Sustitúyese el Artículo 55 del Anexo del Decreto 878/2003 (convalidado por Ley Nº 13154), por el siguiente:

"Artículo 55. Tarifa de interés social. El régimen tarifario del servicio, deberá prever que las entidades prestadoras apliquen una tarifa de interés social a aquellos usuarios residenciales con escasos recursos económicos.

El Poder Ejecutivo determinará los usuarios que serán beneficiarios en forma parcial o total, incluyéndolos en un listado que elevará al OCABA.

El OCABA mediante resolución comunicará a las entidades prestadoras en forma anual, los usuarios beneficiarios de la tarifa social."

ARTÍCULO 8°. Sustitúyese el Artículo 80 del Anexo del Decreto 878/2003 (convalidado por Ley Nº 13154), el que quedará redactado de la siguiente manera:

"Artículo 80º: Estructura del OCABA: El OCABA gozará de autarquía y tendrá plena capacidad jurídica para actuar en el ámbito del derecho público y privado, y su patrimonio estará constituido por los bienes que se le transfieran y por los que adquiera en el futuro por cualquier título. Para el adecuado cumplimiento de las funciones de fiscalización y control que le son propias, se lo dotará de los recursos y estructura necesarios. Tendrá su sede en la Ciudad de La Plata.

El Poder Ejecutivo podrá crear las delegaciones necesarias, conforme a la característica de cada región, para con ello optimizar el cometido del Organismo y las incumbencias de consumidores y usuarios."

ARTÍCULO 9°. Sustitúyense los incisos d) y h) del Artículo 88 del Anexo del Decreto 878/2003, y sus modificatorias (convalidado por Ley Nº 13.154), por los siguientes:

"d) Organizar y aplicar un régimen de Audiencias Públicas a fin de proteger los derechos de los Usuarios.

En los casos de aumento de tarifa de servicios de agua potable y desagües cloacales, será obligatoria la convocatoria a Audiencia Pública.

h) Formular los estudios y establecer las bases para la revisión de los cuadros tarifarios, y la clasificación de las áreas de prestación y controlar que las tarifas de los servicios sean aplicadas de conformidad con los correspondientes contratos de concesión, licencias técnicas y las disposiciones de esta ley.

Asimismo queda facultado para suspender la aplicación de la tarifa vigente cuando

compruebe que la calidad de la prestación del servicio no es la adecuada, debiendo establecer la tarifa que en su caso corresponda hasta tanto se cumpla con la normalización del mismo."

ARTÍCULO 10. Incorpórase como Artículo 88 bis del Anexo del Decreto Nº 878/2003, y sus modificatorias (convalidado por Ley Nº 13154), el siguiente:

"Artículo 88 bis: El directorio del OCABA deberá dar cuenta antes del 31 de mayo de cada año a ambas Cámaras Legislativas de la Labor realizada mediante un informe que será presentado en el período ordinario de sesiones.

Cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejaren podrá presentar un informe especial. "

ARTÍCULO 11. 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 ocho días del mes de julio del año dos mil quince.



VEREDICTA LEYES

Ley 14.745. Texto actualizado al 17 de noviembre de 2026.

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