



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: Expediente N° 2429-1723/2018 - Electrodependientes

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley 11.769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), su Decreto Reglamentario N° 2.479/04, el Contrato de Concesión suscripto, la Resolución MIySP N° 60/18, las Resoluciones OCEBA N° 96/18, N° 196/18 y RESFC-2018-49-GDEBA-OCEBA, la Ley Nacional 27.351, las Leyes provinciales 14.988 y 15.054, lo actuado en el expediente N° 2429-1723/2018, y

CONSIDERANDO:

Que la Provincia de Buenos Aires, a través de la Ley 14.988, adhirió al régimen dispuesto en el orden nacional por la Ley 27.351 de gratuidad de tarifas para los usuarios electrodependientes;

Que atento lo dispuesto por la norma nacional y en función de la adhesión efectuada por la provincia de Buenos Aires, este Organismo de Control de Energía Eléctrica de la provincia de Buenos Aires (OCEBA), conforme lo dispuesto por el Artículo 4° de la resolución MIySP N° 60/18, dictó las Resoluciones N° 96/18, 196/18 y RESFC-2018-49-GDEBA-OCEBA, como así también impartió instrucciones a los distribuidores a través de Circulares;

Que, recientemente, la provincia de Buenos Aires sancionó la Ley 15054 disponiendo la obligatoriedad de incluir en un anexo a las facturas del servicio público, con una periodicidad trimestral, (i) la información cuyo texto determina el artículo 1 de dicha norma, (ii) un explicativo del procedimiento que deben realizar los usuarios para inscribirse en el Registro de Electrodependientes, (iii) información sobre las organizaciones civiles sin fines de lucro que representan a los usuarios/as y (iv) la vía de comunicación gratuita a que refiere el artículo 2 de la citada norma;

Que el artículo 2 de la referida norma contempla la determinación, por intermedio de este Organismo de Control, de la vía de comunicación para la recepción de consultas y/o denuncias, asesoramiento integral sobre la materia e información respecto a las políticas públicas provinciales que se encuentren en ejecución destinadas al abordaje de la problemática;

Que, asimismo, el artículo 3 de la citada Ley determina que esa vía de comunicación tendrá alcance provincial, no tendrá costo para los usuarios, funcionará las veinticuatro (24) horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año y las consultas deberán ser atendidas por personal idóneo y especialmente capacitado;

Que en virtud de lo dispuesto por la Ley 15.054, cabe señalar que los Concesionarios se encuentran inmersos en un marco normativo de carácter constitucional, legal y reglamentario de orden público que debe ser respetado

fielmente en todos sus términos el cual consagra con carácter inexcusable, entre otros, varios presupuestos jurídicos a cumplimentar tales como: orden público, responsabilidad objetiva, obligación de resultado, cargas probatorias dinámicas, información adecuada y veraz, trato equitativo y digno, duda a favor del usuario;

Que, particularmente, en cuanto al deber de información es de destacarse que la misma constituye un bien preciado susceptible de valor económico y consecuentemente de protección jurídica, resultando imprescindible para todo usuario ya que así se preserva su integridad personal y patrimonial;

Que los usuarios deben efectuar sus consultas, reclamos y/o quejas, en forma previa, ante el agente prestador y contra la resolución denegatoria o silencio de aquel, pueden optar en acudir ante el Organismo de Control o la justicia;

Que, en la sustanciación de esa primera instancia, los Concesionarios tienen la oportunidad de intervenir y efectuar todas las diligencias y medidas que estimen convenientes y necesarias, propias de la inmediatez con el requerimiento efectuado, para dar la debida respuesta al usuario;

Que, atento a lo expuesto, se determina que la implementación de la vía de comunicación, creada por el artículo 3 de la Ley 15.054, se efectuó a través de los Concesionarios;

Que, es decir, los Concesionarios deben recepcionar y dar respuesta a las consultas y/o denuncias por incumplimiento a la Ley 14.988, como así también brindar el asesoramiento integral sobre la materia;

Que dicha vía de comunicación deberá ser exclusiva y gratuita para los usuarios, estar disponible las veinticuatro (24) horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año y ser atendida por personal idóneo y especialmente capacitado,

Que en la determinación de dicha vía debe tenerse en cuenta la asimetría de los mercados existentes en el territorio provincial, en los que se presta el servicio público;

Que, conforme lo expuesto, se estima que la vía de comunicación deberá estar integrada por una línea telefónica y otro/s canal/es de contacto/s (digital, redes sociales, oficina virtual, etc.) a determinar por los Concesionarios, teniendo en cuenta las particularidades propias de cada Área de Concesión y deberá ser informada a este Organismo de Control;

Que, con relación a la línea telefónica a implementar se sugiere no utilizar la destinada a la atención personalizada y exclusiva de los usuarios electrodependientes (Resolución OCEBA N° 96/18, Anexo 1, Artículo 6);

Que, en cuanto a la información referida a las organizaciones civiles sin fines de lucro que representan a los usuarios/as, se considera pertinente que la misma sea sustanciada a través del Ministerio de Justicia de la provincia de Buenos Aires, a cuyo cargo se encuentra el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios;

Que, respecto a la información relacionada con las políticas públicas provinciales en ejecución destinadas al abordaje de la problemática, se estima que la misma debe encauzarse por intermedio de este Organismo de Control;

Que, en virtud de lo expuesto, se elaboró el Anexo a ser remitido, trimestralmente, conjuntamente con las facturas, por los Concesionarios sujetos al control y fiscalización de este Organismo de Control, a los usuarios del servicio público, el cual como ANEXO IF-2018-31396378-GDEBA-GPROCEBA integra la presente;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 62 de la Ley 11769 y su Decreto Reglamentario N° 2479/04;

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Establecer que los Concesionarios del servicio público de distribución de energía eléctrica, provinciales y municipales, sujetos a control y fiscalización de este Organismo de Control de energía eléctrica de la provincia de Buenos Aires (OCEBA), deberán implementar una vía de comunicación a través de la cual recibirán las consultas y/o denuncias por incumplimientos a la Ley Provincial 14.988 y el asesoramiento integral sobre los trámites y gestiones para solicitar los derechos de los/as usuarios/as electrodependientes por cuestiones de salud, la cual estará integrada por un línea telefónica y otros canales de contacto a su elección, teniendo en cuenta las particularidades propias de las Áreas de Concesión en la que prestan el servicio.

ARTÍCULO 2º. Instruir a los Concesionarios, provinciales y municipales, sujetos a control y fiscalización de este Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA) a habilitar una vía de comunicación gratuita, que estará disponible las veinticuatro (24) horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año y será atendida por personal idóneo y especialmente capacitado, debiendo comunicarla a este Organismo de Control, dentro del plazo de diez (10) días de notificada la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º. Ordenar a los Concesionarios, provinciales y municipales, sujetos a control y fiscalización de este Organismo de Control de energía eléctrica de la provincia de Buenos Aires (OCEBA) a remitir, conjuntamente con la próxima factura que se emita por suministro de energía eléctrica, y a partir de ello con una periodicidad trimestral, la información contenida en el ANEXO IF-2018-31396378-GDEBA-GPROCEBA que integra la presente.

ARTÍCULO 4º. Establecer que la información referida a las organizaciones civiles sin fines de lucro que representan a los usuarios/as, sea sustanciada a través del Ministerio de Justicia de la provincia de Buenos Aires, a cuyo cargo se encuentra el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios.

ARTÍCULO 5º. Determinar que la información relacionada con las políticas públicas provinciales destinadas al abordaje de la temática de los usuarios electrodependientes por cuestiones de salud, sea encauzada a través de este Organismo de Control de energía eléctrica de la provincia de Buenos Aires (OCEBA).

ARTÍCULO 6º. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINBA. Notificar a las Distribuidoras con Concesión Provincial y con Concesión Municipal, a través de las Federaciones y Asociaciones de Cooperativas. Comunicar al Poder Legislativo de la Provincia de Buenos, al Ministerio de Justicia de la provincia de Buenos Aires y a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Pasar a conocimiento de las Gerencias de OCEBA. Cumplido, archivar.

ACTA N° 954

