

LA PLATA, 14 ABR 2010

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley 11769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), su Decreto Reglamentario N° 2.479/04, el Contrato de Concesión suscripto, lo actuado en el Expediente N° 2429-7948/2010, y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones indicadas en el Visto, se formalizó una comisión de trabajo entre las Gerencias de Control de Concesiones y la de Procesos Regulatorios, designándose por la primera a Marcos Goicoechea y por la segunda a la Dra. Gabriela Urrustarazú;

Que la citada comisión se conformó con el fin de dictar una reglamentación relativa a la información que se les brinda a los usuarios, por medio de las páginas de Internet pertenecientes a las Distribuidoras del servicio público de electricidad bajo jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires;

Que, en primer lugar, cabe decir que la información a los usuarios tiene rango "iusfundamental" por encontrar su raíz en el Artículo 42 de la Constitución Nacional y en el Artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que establecen el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios a una información adecuada y veraz;

Que, asimismo, el citado "Deber de Información" se encuentra previsto en la Ley 11769, en su Artículo 67 inciso c);

Que, por su parte, la Ley de Defensa del Consumidor 24240, modificada por la Ley 26.361 (B.O. 7/4/08), en su Artículo 4º establece el derecho a la información cierta, clara y detallada que le asiste al consumidor o usuario;

Que, asimismo, el Artículo 25 de la citada Ley determina las exigencias a las que deben ajustarse las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio respecto de la información que deben dar a sus usuarios, estableciendo además, en consonancia con el Artículo 3º, la integración normativa, por cuanto estipula: "...Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor...";

Que, cabe mencionar, que el objetivo fundamental del dictado de los Decretos Nº 1172/03 de la Nación y Nº 2549/04 de la Provincia de Buenos Aires, ha sido fomentar el ejercicio del derecho a la libre información pública, asegurando a toda persona el derecho a solicitar y recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna de todos los órganos que conforman el Poder Ejecutivo, de las empresas prestadoras de servicios públicos o de los entes públicos no estatales estableciendo, asimismo, la gratuidad para el acceso.

Que, en lo referido al servicio público de electricidad y con la carga de deberes en torno a la información a los usuarios del servicio que ello implica, se hace necesario establecer una información única, igualitaria y unificada para todos los prestadores;

Que, en ese orden de ideas, resulta relevante que los usuarios del servicio eléctrico conozcan sus derechos y obligaciones, así como también que conozcan su derecho a reclamar y la forma en que pueden hacerlo;

Que es tal la significación que el Estado le otorga a los derechos de los Consumidores y Usuarios que se incluyeron en la reforma constitucional del año 1994, en el Capítulo 2º: de los "Nuevos Derechos y Garantías", Artículo 42, donde se especifica que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos como así también a la "educación para el consumo";

Que, atento a ello, se advierte la importancia que reviste que tanto los prestadores del servicio público de electricidad como el Organismo de Control

colaboren en la tarea de formación de los usuarios como consumidores, procurando que conozcan sus derechos;

Que se debe tomar conciencia de la constante transformación científico-tecnológica y de la influencia que ello tiene en la vida de las personas;

Que subyace dentro del marco general de protección al usuario que establecen las leyes, la idea de vulnerabilidad de éstos dentro la relación de consumo;

Que, el Dr. Lorenzetti, en su libro “Consumidores”, Capítulo Primero referido al “Derecho Constitucional Protectorio”, tercera parte “La vulnerabilidad del consumidor como presupuesto de la protección”, señala que la vulnerabilidad a la que alude resulta comprensiva de la económica, cognoscitiva, técnica y jurídica;

Que, siguiendo esa idea, ante la posición de debilidad en la que se encuentra el usuario del servicio público de electricidad, se hace necesario reflexionar sobre las responsabilidades que le caben al Organismo de Control como así también a las Distribuidoras y actuar de acuerdo a las prescripciones legales que protegen sus derechos;

Que, ahora bien, en cuanto a lo relativo a las páginas o sitios Web de cada una de las Distribuidoras que cuentan con tal herramienta, cabe decir que OCEBA ha realizado un análisis particular de cada una de las ellas, observando diferencias de diseño, información desactualizada o incompleta según el caso y ausencia de referencias sobre la existencia del Organismo de Control y del derecho que asiste a los usuarios de acudir ante él en segunda instancia;

Que, asimismo, se observó que sólo algunas de las páginas o sitios poseen información relativa a la forma de realizar un reclamo o consulta, o sobre el libro de quejas y que, en otros casos, se brinda solamente información institucional;

Que, por otra parte, no todas las páginas muestran los cuadros tarifarios vigentes;

Que cabe considerar que el desarrollo de las tecnologías postindustriales ha producido grandes transformaciones generadas por la revolución de las comunicaciones y la información;

Que, con ello, el rol que cumple la tecnología informática en la actualidad, junto a su masificación, se ha convertido en un instrumento de información, comunicación y educación que exige un tratamiento especial;

Que, en tal contexto, OCEBA reconoce la importancia de la influencia de las innovaciones tecnológicas en el desarrollo social, económico y cultural y, en tal contexto, considera de suma utilidad la información que se brinde a los usuarios a través de las páginas de Internet de las distribuidoras del servicio eléctrico;

Que, sin perjuicio de ello, OCEBA estima que las citadas herramientas, en la medida que sean utilizadas por los prestadores del servicio público de electricidad bajo jurisdicción provincial, deben enmarcarse en el aspecto exclusivo del servicio público y en el ámbito de una actividad regulada de titularidad estatal bajo concesión, en un régimen único y uniforme para todas las Concesionarias;

Que todo ello pone de manifiesto la necesidad de regular la información relativa al servicio público de electricidad, difundida a través de las páginas o sitios Web de aquellos prestadores que las posean o en el futuro las creen;

Que, en principio, las citadas páginas deben contener un recuadro que informe al usuario sobre la existencia del Organismo de Control y su derecho a reclamar ante el mismo, con la posibilidad de acceder a través de un enlace, a la página Web de OCEBA;

Que, asimismo, debe existir un enlace específico con la página de OCEBA en lo relativo a cuadros tarifarios, con el fin de unificar la información contenida en todas las páginas;

Que, resulta conveniente que OCEBA realice un monitoreo permanente de las citadas páginas de los Distribuidores a fin de promover su adecuación conforme a las necesidades del servicio público de electricidad y al derecho de los usuarios;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 11769 y su Decreto Reglamentario N° 2.479/04;

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGIA ELECTRICA
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º. Ordenar a las Distribuidoras Provinciales y Municipales denuncien ante este Organismo de Control, la existencia de páginas o sitios web bajo su uso y/o registro e informar su correspondiente dirección en un plazo de diez (10) días a partir de la publicación de la presente en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 2º. Ordenar a las Distribuidoras Provinciales y Municipales que todas aquellas páginas o sitios Web creados o a crearse y en todo lo concerniente al servicio público de distribución de energía eléctrica, deberán contener la información relativa a la existencia del Organismo de Control de Energía Eléctrica de la provincia de Buenos Aires (OCEBA), el derecho de los usuarios a reclamar ante el mismo, el Reglamento de Suministro y Conexión, los cuadros tarifarios y el enlace a la página de OCEBA (www.oceba.gba.gov.ar).

ARTÍCULO 3°. Hacer saber a las Distribuidoras Provinciales y Municipales que los enlaces específicos con la página web de OCEBA referidos en el Artículo 2° son, respectivamente, <http://www.oceba.gba.gov.ar/paginas/usuarios/reglamento.pdf> y <http://www.oceba.gba.gov.ar/paginas/tarifas/cuadro.html>.

ARTÍCULO 4°. Determinar que las Distribuidoras deberán adecuar sus páginas o sitios Web a lo establecido en la presente Resolución e informarlo a este Organismo de Control, dentro del plazo de sesenta (60) días, contados a partir del vencimiento del plazo establecido en el Artículo 1°.

ARTÍCULO 5°. Disponer la realización de un monitoreo permanente de las citadas páginas o sitios Web de los Distribuidores, a fin de promover su adecuación conforme a las necesidades del servicio público de electricidad y el derecho de los usuarios.

ARTÍCULO 6°. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINBA. Pasar a conocimiento de la Gerencia de Control de Concesiones. Cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN N° 0105/10

ACTA N° 622

Fdo.:

Presidente Sr. Marcelo Fabián SOSA

Director Ing. Carlos Pedro GONZALEZ SUYERO

Director Dr. Alberto Diego SARCIAT

