



*Centro de Estudios de la Actividad Regulatoria Energética*

# **PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN EL SISTEMA REGULATORIO**

*FELIPE RODRIGUEZ*

# BREVE INTRODUCCION A LA EVOLUCION DE LA REGULACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN MATERIA DE ELECTRICIDAD

## ASPECTOS PRELIMINARES DE LA REGULACIÓN

M  
O  
M  
E  
N  
T  
O  
S

1° Anterior a las Reformas de 1.991

2° A partir de la ley 24065 y su decreto Reglamentario 1398/92. El proceso se consolida en la Reforma Constitucional de 1.994

3° Desde la crisis de fines de 2001 a nuestros días.

Apreciación: El proceso de transformación del sector energético argentino iniciado en 1.991 tiene ciertos principios inmutables que persistirán a los cambios que se están produciendo.

# ESTRUCTURA DE LA REGULACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

## BASES DE LA REGULACIÓN

La Regulación está configurada por normas o leyes dictadas para controlar las decisiones de los regulados.

1. La regulación es una acción distinta y externa de la actividad regulada.
2. Es una limitación a la libertad del regulado.
3. Es una política pública, debe responder al interés general.
4. Presupone un patrón: la conducta deseada del regulado.
5. Tal conducta está contenida en la norma regulatoria. Su verificación es la tarea de control.
6. El cometido regulatorio se desarrolla en un proceso permanente, dinámico, de ajuste. Regularidad y continuidad son los datos correlativos.

LA REGULACIÓN COMPRENDE EL ESTABLECIMIENTO DE REGLAS DESTINADAS A DISCIPLINAR UNA ACTIVIDAD Y LA VERIFICACIÓN DE QUE ELLA SE DESENVUELVE DE ACUERDO A LAS REGLAS.

# ESTRUCTURA DE LA REGULACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

## BASES DE LA REGULACIÓN

```
graph TD; A[BASES DE LA REGULACIÓN] --> B[a) REGIMEN LEGAL O TEORICO]; A --> C[b) PRACTICA REGULATORIA];
```

### a) REGIMEN LEGAL O TEORICO

Claro/ Estable/ Equilibrado  
Deben ser criterios flexibles de actuación

### b) PRACTICA REGULATORIA

Sortear:  
El Riesgo regulatorio  
El Riesgo de la Discrecionalidad /  
Arbitrariedad /  
Parcialidad /  
Falta de credibilidad

# ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE LA REGULACIÓN.

**PROTECCION DERECHOS USUARIOS**

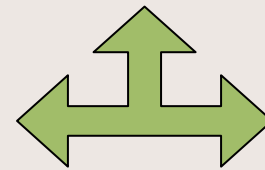


**Concepción Protectoria de la Ley**

**1. Preceptos Enunciativos de Políticas y Objetivos**



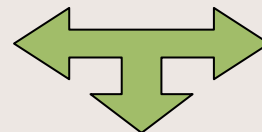
**No son cláusulas Ordenatorias son manifestación de la voluntad del Estado.  
Tienen función Interpretativa e integradora de la voluntad del Legislador.-**



**2. Preceptos Dispositivos.**



**Son cláusulas que persiguen que la prestación del servicio se realice con las debidas condiciones de calidad y seguridad.  
Obligan a los sujetos de la ley a mantener instalaciones, atender toda la demanda que le sea requerida etc.**



**Se completa con la Ley 24240**

# ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE LA REGULACIÓN.

## ENTE REGULADOR Y USUARIOS

1

1° El ER **NO ES REPRESENTANTE** de los Usuarios, ni de los Sujetos regulados, ni de cualquier otra persona que tenga que ver con la electricidad. ACTUA COMO JUEZ DE 1° INSTANCIA.

2° La relación ER – **Usuario se materializa por el objetivo**, Ley 24065 artículo 2°, inciso “a” “Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios”. Ídem CN artículo 42 primer párrafo.-

3° Es una especie de **contrapeso o sistema de equivalencia**. A priori sería un usuario frente a una empresa. Esto es lo que hace la diferencia.

4° Los Representantes de los Usuarios pueden ser: a) Ellos mismos; b) los abogados; c) las Asociaciones de defensa de usuarios con base Constitucional, artículo 42; d) el Defensor del Pueblo de la Nación; e) el que designe el ENRE en las Audiencias Públicas.

# ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE LA REGULACIÓN.

ENTE REGULADOR Y USUARIOS

2

5° El ER **protege los derechos** del usuario de manera integral. La Ley no distingue entre Usuarios Residenciales y No Residenciales. Consecuentemente el ER defiende el interés de todos los usuarios más allá de que algunos sean empresas de mucho poder.

6° El ER defiende los intereses de Usuarios **ACTUALES** y Usuarios **FUTUROS**, aquellos que faltan conectarse a la red. La expansión de la red es lo que permite el acceso y el ER debe pensar en ello e intervenir porque el objetivo es que todos alcancen el bienestar que muestran otros.



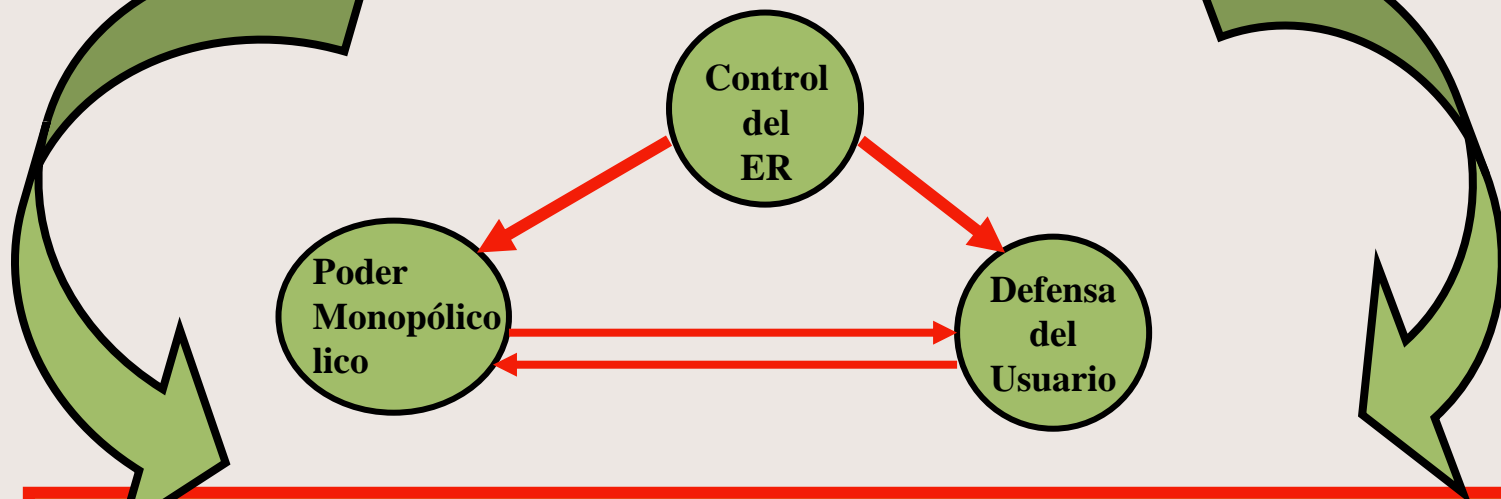
# ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE LA REGULACIÓN.





# ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE LA REGULACIÓN.

## ROL DEL ENTE REGULADOR



El ER no puede actuar como supuesto árbitro que dirime conflictos entre partes iguales. Tiene un deber Constitucional y Legal: buscar *“achicar”* la desigualdad existente. *“Fortalecer”* la *“debilidad”* relativa del Usuario.

El ER debe **compensar el poder monopólico** de los regulados con el peso del control que debe sobre ellos y una mayor defensa del usuario. La facultad *“jurisdiccional”* que la ley le reconoce es en realidad una facultad administrativa Sujeta a revisión judicial plena y adecuada por ambas partes. (Gordillo)

# ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE LA REGULACIÓN.

EL CONTRAPESO. ¿DONDE ESTÁ?



- 1° En **adicionar** a los elementos de control **Auditorias Cruzadas** de carácter independiente.
- 2° En que la **carga de la prueba** recae desde luego sobre quienes invocan un monopolio o privilegio.
- 3° La CN de 1994 zanja la cuestión. Ha resuelto definitivamente: **las autoridades públicas** ( administrativas, legislativas o judiciales) **deben controlar** los monopolios naturales o legales, **en defensa de los intereses económicos del usuario o consumidor.**
- 4° El Fallo “Telintar S.A. Incidente – y otros c/ CNT-MEOySP s/ proceso de conocimiento”: **“El derecho de los usuarios a la elección de una tarifa más baja....debería prevalecer por sobre el derecho de la licenciataria de obtener mayor ganancia.”** (Gordillo)

# LOS DERECHOS DEL USUARIO/CONSUMIDOR. ASPECTOS PRELIMINARES

## UNA PRIMERA CUESTIÓN:

¿Es el Usuario o Consumidor una **persona diferente** del hombre común?  
De resultar afirmativa: ¿merece en este caso una tutela diferenciada?

**El derecho del Usuario** esta consolidado tanto desde la óptica del reconocimiento jurídico cuanto como **ciencia autónoma** que ha encontrado en las unidades académicas un espacio propio de enseñanza.

**El derecho del usuario**, consumidor, es un **sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos** de implementación consagrados por el ordenamiento jurídico en su favor, **para garantizarle** en el mercado **una posición de equilibrio** en sus relaciones con el prestador del S.P. (Stiglitz)

# LOS DERECHOS DEL USUARIO/CONSUMIDOR

## UNA PRIMERA CUESTIÓN:

El U/C **es un nuevo sujeto social jurídico – económico**, por lo que el Estado interviene en las relaciones de consumo, a efecto de **“equilibrarla”** mediante la implementación y aplicación de un sistema normativo – valorativo establecido por leyes de orden social.

La situación de **“exclusividad”** o **“monopolio”** del prestador de un S.P. **resulta**, en la relación de suministro, **muchas veces una posición dominante** que puede ocasionar abusos en contra del U/C, por que el Estado debe proveer una efectiva protección de los derechos subjetivos de este nuevo sujeto social, así también la preservación del mercado, teniendo en cuenta el interés social o publico.



# LOS DERECHOS DEL USUARIO/CONSUMIDOR

## LA EVOLUCIÓN DEL SISTEMA JURÍDICO PROTECTORIO DEL USUARIO/CONSUMIDOR

**1º ETAPA:** las relaciones de consumo comienzan a revelar que el U/C **es la parte débil** – masificaciones; desigualdades reales; desinformación etc.

**Escasa tutela jurídica** específica, sin repuesta por parte del Derecho Positivo. Etapa previa a la reforma del Código civil – 1968 – y a la sanción de las leyes de abastecimiento, lealtad comercial y defensa de la competencia.-

**2º ETAPA:** a partir de las normas citadas. Se **comienza a diseñar un sistema protectorio** del U/C. se trata de soluciones que aunque genéricas y no específicamente dirigidas al fin justamente protectorio, importan un avance en orden a la equidad en las relaciones de consumo.-

**3º ETAPA:** a partir de la **Ley 24065 y 24240** que establecen regulaciones que **tipifican el derecho del U/C como sistema**, incorporan normas portadoras de soluciones: a) de protección; b) específicas; c) preventivas; d) colectivas y e) efectivas.- (1991 -1993)

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO – EL ARTICULO 42 DE LA CN

**Artículo 42**  
**Constitución Nacional.**  
**Servicios Públicos elementos que participan de la norma.**

**Pacto San José de Costa Rica. Art. 75 inc. 22**  
**No discriminación- Cuestiones de tarifas**

- 1. Protección de los derechos de los usuarios**
- 2. Información adecuada y veraz.** *1° párrafo*
- 3. Libre elección**
- 4. Condiciones de **trato equitativo y digno.****
- 5. **Control** de los monopolios naturales y legales.**
- 6. Calidad y eficiencia de los servicios públicos.**
- 7. Defensa de la competencia en los mercados.**
- 8. Constitución de **asociaciones de consumidores y usuarios.**** *2° párrafo*
- 9. Procedimientos eficaces y solución y prevención de conflictos.**
- 10. Marcos regulatorios de los S.P. Nacionales.**
- 11. Organismos de Control.** *3° párrafo*
- 12. **Participación de Usuarios y Provincias interesadas.****

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO. EL ARTICULO 42 DE LA CN

El precepto constitucional divide tres propósitos, al mismo tiempo provoca incertidumbre respecto al alcance de cada párrafo. **Avanza sobre los derechos sociales** consagrados en el artículo 14 bis de la CN, ofrece un conjunto de garantías que trascienden la idea individualista del sistema previo a la Reforma de 1994.



El apartado primero señala los derechos que se incorporan limitándolos a su expresión **“en las relaciones de consumo”** el segundo procura fortalecer el marco tuitivo dispuesto; el tercero compromete vías procesales eficaces para prevenir y resolver los conflictos que se suceden. Agrega la formación de organismos de control, y ordena la participación en ellos de las asociaciones de usuarios.



## LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO. EL ARTICULO 42 DE LA CN

El artículo 42 de la CN, el 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y 46 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires no establecen requisitos o condiciones para ser considerado U/C y en consecuencia ser merecedor de la protección procesal emergente de la relación de suministro o de consumo, por lo que **no existe impedimento alguno para la aplicación de los principios contenidos en la ley 24240** de Defensa del Consumidor.



Aun si no media contrato de suministro la tutela constitucional del artículo 42 resulta de aplicación. Es que **la relación prestador – usuario importa una calidad imperativa**. Recordar que los derechos tienen siempre como referente un destinatario, o sea, los Derechos se piensan en abstracto – para todos – pero se resuelven en concreto – la individualización del conflicto.

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO. EL ARTICULO 42 DE LA CN.

La CN concreta un sistema normativo que estaba delineado en las leyes de Reforma del Estado (23696 – 23697) de los 90, los MR de electricidad (24065), de Gas (24076) y defensa del consumidor (24240).-

Además, esta claro, **el remedio constitucional no soslaya las obligaciones naturales que perviven**. Ejemplos: derecho a peticionar; a constituir asociaciones u organizaciones destinadas a la defensa o promoción de una actividad etc.

La novedad de la normativa fundamental radica en el **derecho que se incorpora y en la interpretación que se asigna**. Antes que un derecho subjetivo, personal y autónomo es una garantía social, colectiva, solidaria, y extensiva a terceros.-

El Estado conserva el ejercicio de la acción publica y la responsabilidad para legislar las condiciones que la norma suprema establece.-

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO - JURISPRUDENCIA

La Jurisprudencia - CNFed. Cadm; sala IV –

El 23 -2 99, “Unión de U y C c/Secretaria de Transporte y otros - es consistente al sostener que el artículo 42 tiene doble proyección:

- a) el **derecho** de los U/C a la protección de sus intereses personales y económicos;
- b) el **deber** del Estado y de los prestadores y/o proveedores.



El 10 -2-99, “Defensor del Pueblo de la Ciudad de Bs. As. Y otro c/ Instituto Nacional Servicios Sociales”:

“Lo que parece distinta es **la razón de la norma**, que puede encontrarse en la necesidad de **suministrar** al consumidor (a los usuarios) los **conocimientos** de los que carece a fin de permitirle elegir, en forma racional y fundada, el bien o servicio que pretende contratar, y así **disminuir la desigualdad** de conocimientos que, naturalmente existe entre quien concibe y publicita un producto o servicio y quien lo puede adquirir.-”

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO - JURISPRUDENCIA

## OPERATIVIDAD DE LA CLAUSULA CONSTITUCIONAL ART. 42

**“La norma del artículo 42 pone en cabeza de los consumidores y usuarios derechos plenos, los cuales son operativos sin necesidad de que se dicte una ley que los instrumente” (CNFed.CAdm., sala II, 5-11-98)**

Otros fallos sobre el carácter operativo de la cláusula fundamental sostienen que **“ha de tenerse en cuenta que el artículo constitucional otorga a los Usuarios de los Servicios Públicos una serie de derechos que resultan operativos,** y cuya concreción aparecería razonablemente canalizada a través del referido instrumento, esto es, la audiencia pública. El derecho a que se celebre AP previa a la decisión administrativa .... aparece potenciado, puesto que el marco regulatorio ... no prevé otro mecanismo alternativo de participación en la toma de decisiones por las asociaciones de usuarios y consumidores, tal como viene exigido en el artículo 42 de la CN” (JCCom. N 7 de Bahía Blanca, 30 – 8 – 99).-

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO Y EL ARTICULO 43

**Artículo 43.-** Toda persona puede interponer *acción expedita y rápida de amparo*, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

*Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.*

Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquéllos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística.

Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de hábeas corpus podrá ser interpuesta por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato, aun durante la vigencia del estado de sitio.

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO Y LOS ARTICULOS 42 y 43

## CUESTIÓN:

Cual es el resultado que provoca la reforma constitucional de 1994?

Evidentemente, **las normas** explanadas en los **artículos 42 y 43** de la carta magna **actúan** en primer lugar **de manera relacionada**.

- a) **La primera (el 42) posiciona derechos**. Lo hace desde una perspectiva solidarista que beneficia al mas débil en las relaciones de uso y consumo.
- b) **La segunda (el 43) actúa** con las formas del amparo colectivo.

En segundo termino, el régimen constitucional **diseña un marco estratégico** por el cual el primer párrafo del 42 marca los derechos: el segundo promete garantías y el tercero prevé la reglamentación de los procedimientos preventivos y componedores, sin perjuicio del MR que se indica para los SP privatizados y la participación de las asociac. de consumidores y usuarios.

En tercera instancia, la segunda (43) no elude las consecuencias procesales que la disposición importa, sea para los usuarios cuanto para prestadores y Estado

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO, SU REPRESENTACION POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO.

## MARCO CONSTITUCIONAL

Los artículos **43 y 86 CN** refieren al **Defensor del Pueblo (DP)** como institución destinada a proteger los derechos fundamentales de las personas. En nuestro tema, la primera disposición (**43**) indica que podrá interponer **acción de amparo** en lo relativo al derecho de los U/C, y el segundo (86) con una formula mas amplia determina sencillamente que tiene **legitimación procesal**.

Vincular ambas normas con los derechos derivados del consumo o del uso plantea varios interrogantes:

- 1.- puede el DP actuar en defensa de U/C si estos no promueven una petición en tal sentido?
- 2.- Podrá invocar la representación constitucional que se le confiere cuando el acto lesivo provenga de particulares?
- 3.- que significa decir que el DP tiene *legitimación*?
- 4.- cual es el alcance que corresponde asignarle?



# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO, SU REPRESENTACION POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO.

## MARCO CONSTITUCIONAL – CALIDAD PROCESAL DEL DP

En relación a las incógnitas, incertidumbres, derivadas de las cuestiones planteadas debemos señalar que resultan importantes a la hora de resolver como funciona el presupuesto de legitimación.

La norma constitucional permite al **DP intervenir** en procesos donde el interés a salvaguardar **se encuentra entre las funciones previstas** en la CN.

La **calidad procesal**, la relación que tiene con el derecho material que resguarda, sumada a la **calidad de parte** o de **tercero** en la litis, mas los **alcances** y **efectos** de la sentencia **deben ser analizados y explicados**.

La duda central esta en resolver si **el DP es un Órgano de Control**, como es en sus antecedentes sueco o noruego, o tiene asignado un rol mas activo que habilita la actuación ejecutiva y contrapuesta con los intereses del estado, tal como lo determina la legislación española.

**La legitimación procesal** que otorga la ley al DP **es representativa**, de modo que poco importa el vinculo jurídico que porta el DP sino que **resulta definitorio de la importancia de los valores que defiende**.

# LA PROTECCION CONSTITUCIONAL DEL USUARIO, SU REPRESENTACION POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO

## MARCO CONSTITUCIONAL – CALIDAD PROCESAL DEL DP

Se trata de un **mandato preventivo** por el que se propicia que los jueces en el análisis de admisión de la demanda prefieran conferir legitimación al DP por la esencia de la tutela que se solicita y no por la acreditación del derecho subjetivo

Fundamento: el 43 CN distingue en la procedencia del amparo las **tres categorías** de individuos que pueden reclamar frente al acto ilegítimo: **a) el afectado; b) el DP; c) las asociaciones registradas.**

El **86 CN** resume en su tésis al DP como un **órgano independiente** creado en el ámbito del Congreso de la Nación que actúa con **autonomía funcional plena**, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.

Misión: **defensa y protección de los derechos humanos** y demás derechos y garantías tutelado por la CN y las leyes y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas

## DEL USUARIO, SU REPRESENTACION POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO LA PROTECCION CONSTITUCIONAL

### MARCO CONSTITUCIONAL – CALIDAD PROCESAL DEL DP

La función de **control** la ejerce **de oficio o por denuncias** recibidas, en cuyo caso la legitimación diseñada le autoriza a ostentar representación suficiente en cada caso, debiendo después resolver el alcance de la cosa juzgada

Si actúa solidariamente **su legitimación encuentra respaldo en la CN**, y no admite discusión técnica. Tiene competencia para actuar ante casos de incumplimiento de sentencias judiciales por parte del Estado.

**Limitaciones:** Que el interés que oponga **no sea personal**, su función es preventiva y sancionatoria de las conductas negligentes o imprudentes que afecten al usuario

## DEL USUARIO, SU REPRESENTACION POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO LA PROTECCION CONSTITUCIONAL

### **MARCO CONSTITUCIONAL – CALIDAD PROCESAL DEL DP**

La CSJN tiene dicho: “ admitir la posibilidad que el DP peticiones sin bases objetivas que permitan afirmar un perjuicio inminente importaría conferirle el privilegio de accionar sin que concurran los presupuestos básicos de la acción, ejerciendo de ese modo una función exorbitante y abusiva, consintiendo que actúe fuera del estado de derecho que a el mismo incumbe.

**El 43 CN no ha consagrado una suerte de acción popular** que desvincule la ilegalidad del perjuicio. Tampoco transformó la sujeción al principio de legalidad en un verdadero derecho subjetivo del particular con la subsiguiente posibilidad de articularlo ante el PJ (CN, sala I-  
**CONSUMIDORES LIBRES COOPLTDA c/ ESTADO NACIONAL)**

# LA PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DEL USUARIO. REPRESENTACIÓN DEL USUARIO POR EL DP

## MARCO CONSTITUCIONAL – CALIDAD PROCESAL DEL DP SÍNTESIS

Las funciones del **DP** tiene **tres aspectos** que **tipifican sus acciones**:

1. **Control sobre la AP** que el usuario sea escuchado. El trámite finaliza con recomendaciones. Puede procurar ser oído, lo hace como institución protectora del derecho del vecino.
2. **Fiscalización sobre la legalidad** de los actos de la AP y los que como leyes emite el PL, aquí la jurisprudencia está opuesta.
3. **Relativa al daño causado y su reparación**. Aquí solo le cabe reclamar que se ejecute una sentencia o petitionar una **acción de cumplimiento**, esta destinado a requerir acciones positivas de la autoridad pública o del particular renuente a acatar una norma o un acto administrativo.

# EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS

## PROCEDIMIENTO GENERAL

1. Los **ER** actuando como organismos de control deben **velar por la prestación eficiente** de los SP.-
2. El ER no está constreñido a someter previamente a los administrados sus actos administrativos. Este principio debe ceder cuando el propio estado auto limitándose, ha conformado un procedimiento previo que contempla la participación de aquellos.
3. **No hay diseño procesal único**, aunque surgen reglas comunes

# EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

## PROCEDIMIENTO GENERAL REGLAS COMUNES

1. **Necesidad de efectuar previamente ante el prestador del SP el reclamo.**
2. En caso de acciones judiciales sin intervención del ER, el abandono o desistimiento de la instancia por la asociación de U/C no delega ni permite sustitución, solo el Ministerio Público puede sustituir, asumir la titularidad activa porque se trata de verificar el cumplimiento de un SP y no se admite que ello quede sin solución. (artículo 52 ley 24240).-
3. Por todo ello **el ER es una instancia de solución pacífica del conflicto.**-



## EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

**El U/C podrá requerir intervención del ER** hasta 30 días a partir de la repuesta del Concesionario o de la fecha del vencimiento del plazo para contestar si este no hubiera respondido. (da derecho a considerar denegado el pedido y abre el reclamo al ER, o el amparo del 43 CN o la demanda judicial).-

**El ER decide s/ la base de los documentos presentados** y las circunstancias relevadas e informadas por la concesionaria. En general se tiene en cuenta:

- a) Gravedad de la falta;
- b) Antecedentes del prestador en relación al U/C
- c) Sus antecedentes generales;
- d) Reincidencias;
- e) Comisión de faltas similares que afecten U/C de una misma zona;
- f) Ocultamiento deliberado mediante registraciones incorrectas, declaraciones erróneas, etc.;
- g) Reconocimiento de la infracción.-

## EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS. LEGITIMACIÓN DEL ER PARA EJECUTAR SANCIONES

**La ley** de Defensa del Consumidor N° **24240** especifica, artículo 45, las infracciones y el procedimiento para su verificación y juzgamiento.-

Son **disposiciones que se aplican subsidiariamente a las concesionarias de SP**. Ello es así porque el Régimen de prestación y la relación U/C – Prestador del SP son distintas a las que tiene el consumidor en el criterio de la ley 24240.-

Existe en la realidad una pluralidad de regímenes, así por un lado están los que corresponden a cada servicio regulado por la respectiva ley y por el otro el de la 24240.-

# EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS. RÉGIMEN DE LA LEY 24065

## CAPITULO XIV. PROCEDIMIENTO Y CONTROL JURISDICCIONAL

Artículos 71 -72- comentados anteriormente.

Artículo 73. Cuando **el ER** considera que cualquier acto de un G, T, D es violatorio de la Ley 24065, su reglamentación, de las Resoluciones del ENRE o del contrato de concesión **notifica a las partes y convoca a audiencia Pública.-**

Artículo 74. **La AP es anterior a la resolución** en las siguientes materias: a) conveniencia, necesidad y utilidad general de los SP de T y de D. b) Conductas contrarias a los principios de libre competencia o al abuso derivado del monopolio oposición dominante del mercado.

# EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS. RÉGIMEN DE LA LEY 24065

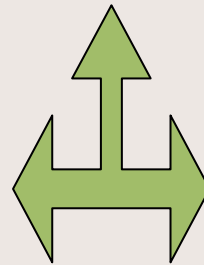
## REGLAMENTO DE SUMINISTRO

- a) **Reclamos o quejas:** primero ante la D en forma personal, telefónica, correspondencia, Internet o cualquier otro medio adecuado. La Falta de Suministro: permite el reclamo directo al ENRE
- b) **La D debe cumplir** estrictamente las normas del Régimen de suministro, las del Subanexo “Normas de calidad del SP y Sanciones” del Contrato de Concesión, todo conforme las formalidades que se establecen en el artículo 4º inciso j.
- c) **Informar al U/C respecto de sus derechos** a efectuar el reclamo y a que se le entregue constancia escrita con los datos de la registración informática efectuada.
- d) **La D responde dentro de los 15 días hábiles** por escrito, con constancia de entrega y notificación del derecho a recurrir al ENRE

# EL CONTROL ESPECIAL EN LOS SERVICIOS PUBLICOS

## PRINCIPALES SITUACIONES QUE PUEDEN MOTIVAR EL RECLAMO

1. Solicitud del Servicio;
2. Trámites relacionados con la calidad del U/C;
3. Trato del prestador del SP;
4. Cancelación titularidad;
5. Registro de domicilio especial;
6. Aplicación tarifas vigentes
7. Facturación
8. Reclamos facturación;
9. Funcionamiento medidor



10. Facturas impagas;
11. Recupero de consumo no registrado y no facturado;
12. Daños ocasionados en la vía pública;
13. Seguridad pública
14. Interrupción del suministro;
15. Suspensión del suministro;
16. Rehabilitación del Servicio:
17. Discontinuidad del servicio a pedido del U/C.

## APRECIACION PERSONAL

Resumiendo, el perfil del nuevo Derecho del Usuario/ Consumidor con la evolución que ha tenido en Argentina a partir de la sanción de los MR de electricidad y de Gas, de las leyes de defensa de estos **se advierten declinaciones importantes respecto a las posibilidades que se tiene en el Derecho Comparado.** La interpretación judicial muestra que el Derecho del U/C nativo se recibe para dar un tratamiento tutelar, es decir aceptar que si se es U/C existe una debilidad implícita a reconocer.

**Los hechos manifiestan que la protección que a nivel normativo se dispensa es mas aparente que real.** Las soluciones, como regla, son reparadoras del daño, pero no aseguran ni fomentan la extensión del modelo a comportamientos generales del mercado. Por ello el Derecho del U/C es mas una ilusión que una realidad.

Por otra parte si bien se persigue generar en el prestador un sentido de responsabilidad, **el mercado no consigue conciliar el enfrentamiento real que acontece entre las políticas liberales de la comercialización y la intervención del Estado a favor de U/C.-**

## APRECIACION PERSONAL



En resumen: **el Derecho del U/C en nuestro país abrió horizontes y esperanzas** a un sector muy importante de la sociedad que bajo el rol de U y C lograron equilibrar, desde la normativa, las diferencias de poder negociador en las relaciones de consumo

Aunque la ley importa un marco acotado, **ha significado la instalación de derechos sustanciales** que permiten imponer principios y presupuestos que cambiaron las reglas tradicionales de contratación y sus obligaciones consecuentes.

Este nuevo Derecho debe colegirse por los jueces. A ellos le compete interpretar la axiología y comprender que frente a situaciones litigiosas **las reglas tradicionales del proceso común no pueden aplicarse ipso facto.**

Los procedimientos donde se resuelven derechos del U/C **son procesos constitucionales y así deben ser interpretados** con su lógica y consecuencias.