



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S

2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2021-19236804-GDEBA-SEOCEBA - FUR

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, la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2021-19236804-GDEBA-SEOCEBA, y

CONSIDERANDO:

Que en las actuaciones referidas en el Visto este Organismo de Control aprobó, entre otras cuestiones y mediante el dictado de la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA, el Proceso Formulario Único de Reclamos y el Manual de Usuarios Sistema Reclamos, identificados como IF-2021-22373397-GDEBA-SEOCEBA e IF-2021-22373578-GDEBA-SEOCEBA respectivamente los cuales integran, como ANEXO I y ANEXO II, el citado Acto como, así también, la Etapa I de la implementación del Sistema informático denominado "Formulario Único de Reclamos (FUR)" (orden 16);

Que el Punto 6. "Notificación de traslado del reclamo a los Concesionarios y el plazo establecido para dar respuesta; Cumplimiento" del documento identificado como IF-2021-22373397-GDEBA-SEOCEBA, refiere al traslado del reclamo a los Concesionarios y el plazo establecido para dar respuesta;

Que notificada la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA, los Concesionarios provinciales manifestaron que sin perjuicio de reiterar la vigencia del plazo de 10 días hábiles dispuestos para traslados en la ley de procedimiento administrativo (conf. Art. 76 Decreto-Ley 7747/70) y los usos y costumbres en el ámbito administrativo, consideran que en la actualidad los usuarios exigen contar con información de manera más rápida y la falta de una pronta respuesta puede generar un cuestionamiento o mayor nivel de insatisfacción tanto en OCEBA como en las concesionarias;

Que, cabe señalar, que los Concesionarios yerran en su interpretación al acotar su fundamentación a lo establecido en el artículo 76 del Decreto-Ley 7647/70 y no a todo el Capítulo XI "De los Plazos" de dicha norma y a las facultades que la normativa específica otorgan a este Organismo de Control;

Que, en cuanto a la alusión a los usos y costumbres, cabe mencionar que la mera mención realizada por los Concesionarios no genera ni configura la fuente de derecho referida siendo, además, que no se encuentra respaldada por el principio de realidad;

Que, resulta menester expresar que en la concesión de servicios públicos, se destaca además del principio de legalidad; el de buena fe; el de igualdad, el de razonabilidad y el de colaboración, entendido éste como un deber de auxiliar, acompañar y asistir a la Administración en la realización de sus fines de bien común;

Que, en otras palabras, el concesionario de un servicio público, es un colaborador que coadyuva en el logro de cometidos públicos, siendo un colaborador de la función administrativa delegada;

Que, el artículo 68 de la Ley 11769 establece, en su párrafo segundo, que: “Los usuarios deberán efectuar en todos los casos reclamo previo ante el agente prestador. Contra la resolución denegatoria o silencio, el usuario podrá optar entre recursos ante el Organismo de Control o la justicia”;

Que atento ello, la recepción de los reclamos ante OCEBA implica la existencia de una intervención y respuesta previa de los Distribuidores, en cuya elaboración deben desplegar todas las acciones que consideren pertinentes, propias de la inmediatez con el reclamo efectuado, a los fines de brindar respuesta fundada al mismo;

Que, dar respuestas a los reclamos y/o consultas de los usuarios en el más breve plazo posible configura un objetivo primordial del quehacer diario de los Concesionarios y de OCEBA;

Que si bien es cierto que se trata de un plazo establecido para brindar información a OCEBA de la actuación llevada a cabo por los Concesionarios en primera instancia, no es menos cierto que para ello y dependiendo de la temática pueda resultar necesario para la elaboración de la respuesta correspondiente contar con informes y/o documentación o desplegar acciones adicionales;

Que, en el cumplimiento del cometido público, lo que se persigue es el establecimiento de un lapso de tiempo razonable para el ejercicio de las acciones que puedan resultar necesarias, tendientes a evitar que se frustre un derecho o a ocasionar un perjuicio;

Que, atento lo expuesto, se estima conveniente establecer, un único plazo de diez (10) días corridos para que las distribuidoras remitan a OCEBA la respuesta al traslado conferido en el marco de Proceso Formulario Único de Reclamos, aprobado por Resolución RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA, salvo que por razones debidamente fundadas se determine un plazo menor;

Que, por otra parte, cabe señalar que conforme lo informado por el Sector de Usuarios de OCEBA (ME-2021-31354951-GDEBA-OCEBA), se encuentra concluida la capacitación relativa a la implementación de la Etapa I del Sistema “Formulario Único de Reclamos” (FUR) brindada a los concesionarios provinciales y municipales, conforme lo previsto en el artículo 3 de la Resolución RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA (orden 26) ;

Que, asimismo señala que el Sector Sistemas y Tecnología de la Información de OCEBA, a través de ME-2021-31348558-GDEBA-DRIOCEBA, informó que el Sistema “Formulario Único de Reclamos (FUR)” se encuentra en condiciones de ser implementado y operativo a partir del 6 de diciembre de 2021;

Que, en virtud de lo expuesto, deviene necesario modificar el Punto 6 “Notificación de Cumplimiento” del Proceso Formulario Único de Reclamos que como Anexo I e identificado como IF-2021-22373397-GDEBA-SEOCEBA, integra la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA como, así también, el artículo 8 de dicho Acto;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 62 de la Ley 11769 y su Decreto Reglamentario N° 2.479/04;

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Modificar el Punto 6. Notificación de Cumplimiento del Proceso Formulario Único de Reclamos que como Anexo I e identificado como IF-2021-22373397-GDEBA-SEOCEBA, integra la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“6. Notificación de Cumplimiento. Descripción. El traslado del reclamo consiste en el envío de una nota a la distribuidora intimándola a dar efectivo cumplimiento del marco normativo de carácter constitucional, legal, reglamentario y jurisprudencial que tutela el derecho de los usuarios/as del servicio público de electricidad bajo control de OCEBA. Los instructores ingresan mediante INTRANET al módulo Reclamos y realizan las siguientes acciones: Ingresan a su bandeja de reclamos “propios” y suben la nota de intimación en formato PDF, la adjuntan y envían el “traslado” a la distribuidora mediante el sistema. La nota de intimación de cumplimiento debe confeccionarse en el plazo de tres (3) días y contendrá: ● El número y caratulación del Reclamo. ● Datos del usuario, nombre, apellido y DNI. ● El número del suministro (NIS, N° de cuenta, N° de socio, etc.). ● La ubicación del suministro (domicilio y ciudad). ● Documentación e información específica relacionada con el tipo de reclamo. ● El plazo de espera y las consecuencias de su incumplimiento. Se podrán realizar traslados adicionales en forma excepcional y sólo cuando el instructor lo considere pertinente. El plazo de espera de la respuesta al traslado se establece en 10 días corridos, contados a partir de la fecha de su recepción, salvo que por razones debidamente fundadas se determine un plazo menor. En los casos de reclamos por daños en artefactos, cuando la distribuidora manifestara su voluntad de resarcimiento, se le otorgará el plazo de 10 días corridos, a partir de la conformidad del usuario, para acreditar el pago correspondiente. La respuesta de la distribuidora debe ser recibida dentro del plazo informado en la respectiva nota para que los elementos aportados por ésta sean considerados en el análisis definitivo del reclamo”

ARTÍCULO 2°. Modificar el artículo 8 de la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA por el siguiente texto: “Determinar que la presente Resolución entrará en vigencia el día 6 de diciembre de 2021.”

ARTÍCULO 3°. Mantener la vigencia de la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA en todo aquello que no haya sido modificado por la presente.

ARTÍCULO 4°. Registrar. Publicar en el Boletín Oficial de la provincia de Buenos Aires y en la página Web de OCEBA. Dar al SINDMA. Comunicar, a través de correo electrónico, a los Concesionarios provinciales y municipales, adjuntándoles copia íntegra de la presente. Cumplido, archivar.

ACTA N° 26/2021

