



## 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

### 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**

Digitally signed by MARINUCCI Martín Fabio  
Date: 2018.12.12 12:51:56 ART  
Location: Provincia de Buenos Aires

Digitally signed by DUCLÓS Omar Arnaldo  
Date: 2018.12.12 12:58:22 ART  
Location: Provincia de Buenos Aires

Digitally signed by RECIO José Antonio  
Date: 2018.12.12 13:02:02 ART  
Location: Provincia de Buenos Aires

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES  
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE  
JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS BS AS,  
ou=SUBSECRETARIA para la MODERNIZACION DEL  
ESTADO, serialNumber=CUIT 30715471511  
Date: 2018.12.12 13:01:56 -03'00'



## GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

### Anexo

**Número:**

**Referencia:** ANEXO LEY 15054 - ELECTRODEPENDIENTES

---

#### ANEXO LEY 15054

Los hogares donde residan personas electrodependientes gozarán de gratuidad en el servicio público de provisión de energía eléctrica, como así también la provisión de grupos electrógenos en caso de suspensión del servicio, conforme a la adhesión a la Ley Nacional 27.351 realizada por la Ley Provincial 14.988.

PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE USUARIOS ELECTRODEPENDIENTES POR CUESTIONES DE SALUD (RECS): los usuarios deberán tramitar la inscripción en el RECS ingresando en la página web del Ministerio de Salud de la Nación: [www.argentina.gob.ar/salud/tramitesyservicios](http://www.argentina.gob.ar/salud/tramitesyservicios); Aquellos usuarios que integren el Registro de Usuarios Electrodependientes por cuestiones de salud (Resolución SSP N° 125/2014), deberán revalidar dicha condición ingresando, para ello, en la página web del Ministerio de Salud de la Nación [www.argentina.gob.ar/salud/tramitesyservicios](http://www.argentina.gob.ar/salud/tramitesyservicios). El plazo para efectuar la reválida fue prorrogado hasta el 25 de marzo de 2019. Vencido el mismo, sin haberse efectuado la reválida, los Distribuidores Provinciales y Municipales podrán proceder a reencasillar al usuario electrodependiente en la categoría tarifaria correspondiente de acuerdo a su modalidad de consumo. Los usuarios solicitantes deberán ingresar en la aludida página web, descargar e imprimir el formulario de Solicitud de Inscripción, completarlo y enviarlo por correo postal o personalmente a la Subsecretaría de Gestión de Servicios e Institutos, sita en Avenida 9 de Julio 1925, CP 1073, CABA. El seguimiento del trámite se puede realizar a través del Teléfono 0800-222-1002 y/o correo: [documentacion.recs@gmail.com](mailto:documentacion.recs@gmail.com) - [informacion.recs@gmail.com](mailto:informacion.recs@gmail.com).

VÍA DE COMUNICACIÓN: a los efectos de realizar consultas y/o denuncias por incumplimientos a la Ley Provincial 14.988, requerir asesoramiento integral sobre los trámites y gestiones para solicitar los derechos de los/as usuarios/as electrodependientes por cuestiones de salud, esta Concesionaria informa lo/s siguiente/s medios de contactos que estarán disponibles las veinticuatro (24) horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año: TELÉFONO/S ----- y ----  
----- (OTRO MEDIO DE CONTACTO).

INFORMACIÓN REFERIDA A LAS ORGANIZACIONES CIVILES SIN FINES DE LUCRO QUE REPRESENTAN A LOS USUARIOS/AS: deberá contactarse con el 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, al 0800-222-9042.(Dirección de Defensa del Consumidor).

INFORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS PROVINCIALES REFERIDAS A LA MATERIA: OCEBA mantendrá actualizada la información referida en su página web - sección "Electrodependientes". Las consultas podrán ser efectuadas a través de la Línea Gratuita: 0-800-333-2810.

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES  
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS BS AS,  
ou=SUBSECRETARIA para la MODERNIZACION DEL ESTADO, serialNumber=CUIT 30715471511  
Date: 2018.12.12 11:04:18 -03'00'

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES  
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE  
JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS BS AS,  
ou=SUBSECRETARIA para la MODERNIZACION DEL  
ESTADO, serialNumber=CUIT 30715471511  
Date: 2018.12.12 11:04:26 -03'00'