

Los servicios públicos en la Provincia de Buenos de Aires: de administrados a ciudadanos

Mónica Graciela Andrieu

SUMARIO: **I.-** Introducción y Objetivo del trabajo **II.-** Los preconceptos traídos por una tradición doctrinaria, el olvido de las realidades. **III.-** De administrados a ciudadanos. **IV.-** Lo constitucional y legal, no solo un deseo. **V.-** ¿Es lo mismo consumir que ser usuario de un servicio público? **VI.-** Desde la Nación regulando el marco de los servicios, históricamente comunales, hasta la Provincia. La simplificación es enemiga de las realidades. Los resabios de gobiernos autoritarios, centralistas. La jurisprudencia. **VII.- Conclusión.**

Hablar de los servicios públicos es hablar de las necesidades comunitarias de una población. Acércanos al tema es también, volverlo accesible y no doctrinario. Descalificar que lo sea eminentemente económico o jurídico, accesible. Los recursos son de la población y hacia una justa distribución de ellos debemos llegar sin antes olvidar que como se dijo en el año internacional del agua, es un derecho. Así los considerados servicios públicos están enaltecidos por que responden a las mas elementales formas de un vivir con dignidad.

I.- Introducción. Objetivo del trabajo.

Penetrar en la normativa y jurisprudencia del tema es fácil, lo que no sucede así con la formulación interpretativa y aplicación. Entonces: ¿Qué, cuando se pretende gestionar nuevas formas participativas en su control?. ¿Lirismo o realidad?. Sin embargo trataremos de hacer propuestas sabiendo que el error es parte del hombre, como también lo es, lo excelso...la esperanza. Hemos confrontado ordenamientos jurídicos nacionales como provinciales, tanto vinculados a temas de defensa del usuario del servicio público, como las normas de la Provincia de Buenos Aires, adoptando como ejemplo el marco energético. Solamente el hacerlo nos derivó ha adoptar posturas y diseñar propuestas. Así, también con la jurisprudencia, que suele ser olvidada del federalismo bajo escrúpulos formales de competencias supra vinculantes de un Tribunal Supremo en lo constitucional, sin advertir que aún, en lo interjurisdiccional puede haber dialogo provincial y soluciones consensuadas o al menos maduradas, propias de los gobiernos locales que no cedieron en nuestro caso, sus competencias en materia de servicios públicos.

II.- Los preconceptos traídos por una tradición doctrinaria, el olvido de las realidades.

Toda persona tiene necesidades que cubrir, y el grupo humano asociado, encontró en el Estado una forma apta y creíble, que le permitiría un mejor desarrollo humano a través de la determinación de normativas claras, que con justo acatamiento le acercarían al logro de sus ideales en su paso histórico por el mundo.

Los administrativistas -entre los que me pretendo incluir aún trayendo discrepancias-, refieren que la noción de servicios públicos nace de la jurisprudencia de Francia movida por el imperativo de distinguir competencias de jurisdicciones. Sin embargo, resulta sencillo entrever que desde que se piense al hombre asociado en pos de la obtención de fines, iba a verse precisado a desarrollar determinadas actividades.

Se irían luego sumando otras, o aumentando su importancia y volumen en la medida que también lo hacían las necesidades individuales y sociales o el desarrollo económico, tecnológico y científico planteara nuevas por cubrir.

El agua, luego el fuego, las comunicaciones, pueden resultar los primeros elementos que darían lugar a actividades valiosas y necesarias para los primeros grupos humanos organizados.

Baste pensar en Buenos Aires y el servicio de Correos y Telégrafos establecido entre nosotros bajo el reinado de Fernando el católico, y reconocido como un servicio público. Puede consultarse normativa y doctrina de la época, caso del Reglamento interno que rigió hasta 1856 y la formulación en la Ley de Presupuesto, hasta que en el año 1876 se da la Ley General de Correos. Luego quedaría a cargo del Estado nacional pasando a depender de diversos Ministerios, Interior, Hacienda. Se hablaba especialmente del servicio oficial de Telégrafos gobernado post Constitución de 1853 por la Ley N.º 750 de 1875.

Ídem el caso del agua, el que, declaradas sus fuentes de dominio público, las reglamentaciones de su uso quedaron a cargo de las Provincias, las que en su comienzo mantuvieron la legislación española y luego fueron dándose sus propias leyes. Caso de la Ley de agua de la Provincia de Mendoza, a cargo de un Departamento de Irrigación compuesto de un superintendente nombrado por los propietarios de los predios que tuvieran adquirido legalmente el derecho de uso de las aguas de ríos o de arroyos, dejando a los municipios la reglamentación de horarios de uso y estaciones.

Al respecto de, a qué poder correspondía hacer concesiones o mercedes de agua es interesante recordar el alegato del Dr. Gerónimo Cortés ante los Tribunales de Córdoba en el juicio "*Ducasse Hermanos contra la Municipalidad*", donde se hace referencia a las concesiones otorgadas del año 1672 obrante en los libros del viejo Cabildo. También Catamarca, posterior a tener la legislación española, se da la Ley en el año 1896.

O el caso del ferrocarril y la determinación de comienzos de siglo que afirmaba que la facultad del Estado para autorizar la construcción de los ferrocarriles y su derecho de intervención y reglamentación en defensa de los intereses generales, son principios consagrados, aun cuando se debatía lo referente a la explotación por el Estado o por compañías particulares, en plena época de comienzo de esta legislación que data de principios del siglo XIX, atribuyendo sus orígenes al gobierno de la Confederación, con la fundación del Ferrocarril Central Argentino, cuya traza data de 1854, y cuya meta era en ese entonces, lograr un ferrocarril trasandino; y el Ferrocarril del Oeste en 1857. Su construcción se hizo por acciones, siendo el Estado su principal accionista hasta adquirir su totalidad. También aparecen las reglamentaciones aplicables a las actividades de interés público.

En la época colonial la función de policía administrativa estaba encomendada a los Cabildos. Después de la revolución, con desconfianza en ellos, se dio el Decreto de 1812 por el cual se crea el cargo de Intendente General de Policía para la ciudad de Buenos Aires, con atribuciones, que luego serían confiadas a los Municipios, como ser el cuidado de hospitales, niños abandonados, diversiones públicas, vacunación, etc. Luego completado por el Bando del Gobernador Rondeau de 1818, de alta minuciosidad. De estas competencias del Jefe de Policía administrativa surgirían luego los edictos policiales, y los que reglamentarían a la actividad de mataderos y saladeristas y las primeras sentencias de una Corte a pocos años de instalada. 1863: "*Los Saladeristas Podesta*" en sentencia de 1887.

Con ello decimos que el servicio público existe desde que el hombre comparte organizadamente su vida. Y de una u otra manera fue recibiendo reglamentación por parte del Estado aun en las formas tradicionales de su concepción, desde la ciudad, por ejemplo, a través de las normas hoy conocidas como de policía administrativa, en aquellos tiempos a través de los edictos policiales. El Estado adopta para organizar los servicios públicos la forma de prestación que le van definiendo las demandas poblacionales, el desarrollo económico y el crecimiento como Nación. Ello lo hace dentro del marco de distribución que políticamente ha sido aceptado.

El que diseña la Constitución Nacional y concuerda, las provinciales. Será en algunos casos el interés nacional, en otros lo interjurisdiccional de los recursos que federalizan el servicio. Otros, la fortaleza de las provincias las que van delineados competencias y atribuciones, como también el alcance del control judicial sobre estos temas.

El viejo Cabildo monopolizador de competencias va a trasladarse a los Municipios con competencias reducidas a lo estrictamente urbano y resultado de las necesidades, producto de la convivencia diaria, quedará sometido a ser policía administrativa urbana.

Véase por ejemplo la vital importancia que se daba al tema correos o a la navegación, habilitación de puertos, que se los declara de exclusiva competencia del Estado Nacional (Art. 75 incisos 10 y 14 de la Constitución de la Nación Argentina).

Partiendo desde la consideración de que nos organizamos bajo la forma política de un Estado, cuando pensamos en él, no podemos escindir los servicios públicos dentro de sus responsabilidades. Puede estar más cerca o más lejos ubicado, ya sea como su administrador o proveedor o tan solo regulador, mas nunca podrá desentenderse de ellos.

Es agradable y más que ello, necesario, releer normas de los tiempos de la formación de la Argentina como Estado, e incluso leer los primeros libros de derecho administrativo de la época que datan de muy de principios del siglo XX, incluso no solamente nacionales. Posadas en el año 1912 escribe su libro "*La República Argentina*", capítulos especiales dedicados al puerto, a los bancos, al consumo, al hospital, a la escuela, a la penitenciaria. No deja de detenerse en el mercado, los ferrocarriles, los problemas eléctricos de la ciudad bajo la lluvia, los inconvenientes de los tranvías.

Cuando se ha recorrido la historia normativa, costumbrista, predominantemente doctrinaria en el tema, se advierte fácilmente que antes de que Buenos Aires se integrara a la entonces Confederación Argentina, e incluso con anterioridad a que ésta se organizara en el año 1853, ya contaba con servicios públicos.

Sucede que detenernos a mirar a la realidad no suele ser nuestra costumbre más fomentada. Estamos hablando de épocas en Argentina y en Buenos Aires, como sin duda habrá pasado en muchos otros países, con servicios y actividades de fines comunes consideradas imprescindibles para la vida y que resultan sin duda anteriores al primer "*arrêt*" que se suele citar en nuestros libros de Derecho Administrativo como de nacimiento de la noción de servicio público, cual si la creación fuera tan sólo jurídica. Y lo dice una descendiente de franceses.

Dicen los doctrinarios que la noción de servicio público nació en la jurisprudencia francesa del Tribunal de Conflictos en este famoso "*Arrêt Blanc*", del 8 de febrero de 1873, cuando se expresó: "*...la responsabilidad que puede incumbir al Estado por daños causados a los particulares por los hechos de personas que emplea en los servicios públicos, no puede regirse por los principios establecidos en el código civil, para las relaciones de particular a particular. ... la autoridad administrativa es la sola competente*

para conocer “. Y Se continuaría con los casos: “*Terrier*” del 6 de febrero de 1903 y “*Thérond*” del 4 de marzo de 1910.

De ellos rescatamos: Que se trataba de actividad privada de interés social sobre la que recayó la decisión administrativa; y la definición de servicio público: Cualquier actividad de una colectividad que tienda a satisfacer una necesidad de interés público. Cuando se ingresa en el pensamiento de Duguit, se advierte el reconocimiento de su existencia y la significación que tiene para el Estado, para la sociedad.

Será servicio público toda actividad cuyo cumplimiento debe asegurarse, reglarse y controlarse por los gobernantes, porque el cumplimiento de esta actividad es indispensable para la realización y el desarrollo de la interdependencia social, y que ella es de tal naturaleza que no se puede realizar completamente más que por intervención de la fuerza gobernante.

La sospecha del error en lo humano vuelve a surgir sin duda.

Esta función social es, en el fondo, el servicio público.

Ya mirado como función de gestión o función de autoridad. Ahora bien, el eje de la organización y de la gestión de los servicios públicos ha venido siendo una mirada a la que alcanzaba la responsabilidad del Estado. A él le compete sentar las reglas y ejercer su control y determinar sanciones. Si él lo ejerce, debe dar su normativa, elegir la forma de moverse desde la más mínima descentralización hasta la forma empresaria más liberada. A él le corresponde discriminar en las relaciones laborales y también definir sus controles y responsabilidades. Si él no lo cumple, no termina de desentenderse de él. Lo someten leyes como las de abastecimiento, de lealtad comercial, y a comisiones reguladoras, con funciones que predica, jurisdiccionales, en lo que sea vinculado al servicio. Mas los sumarios administrativos de responsabilidad patrimonial al menos, suelen llegar tarde o no llegar.

Dentro de este panorama, los derechos sociales vinculados a los derechos de incidencia colectiva vienen a conmover los conceptos políticos y doctrinarios tradicionales. Al Estado estructurado, al “*gobernante exclusivo*” de los servicios públicos. Nace la participación aun cuando siempre estaría al menos, en regímenes democráticos. No solo la tradicional de los partidos políticos. A los habitantes se les da esta posibilidad, que a la sazón son, justamente, los principales beneficiarios de los servicios públicos. Los derechos de: Información, de acceso a la documentación administrativa; el de participación individual o colectiva en las acciones con incidencia pública, el derecho a organizarse y formar parte de una asociación con fines públicos, llevan a ubicar a la ciudadanía en un protagonismo cuyos alcances se presenta impensable en la relación que vinculaba al Estado y los servicios públicos, ajeno también por cierto al vínculo que surgía del contrato administrativo, a la noción misma del contrato administrativo.

III.- De administrados a ciudadanos.

La participación en la formación y control de la normativa que nos involucra como usuarios, la ampliación en la legitimación para accionar administrativa y judicialmente, imponen una visión del servicio público que sin duda ya no es la que se esperaba como administrado.

Y estos derechos nacen nada más y nada menos, que de la propia Constitución Argentina. Tanto de la norma suprema nacional, como para la Provincia de Buenos Aires. Hoy ya no es posible sostener que los servicios públicos deben solamente asegurar: regularidad, continuidad, igualdad y generalidad. Se añade, fundadamente, a la protección

por parte del Estado, la que está llamada a lograr el propio usuario, como componente esencial del control, como destinatario del servicio. El estímulo de las inversiones, la confiabilidad, accesibilidad y eficiencia; expansión del sistema, la calidad y continuidad en las prestaciones, la protección de la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente, y en todos los casos, tarifas justas y razonables son temas en los que debe participar y formar parte, a la hora de decidir.

Hoy las normas internacionales acogidas, y las constitucionales, imponen que acceder al servicio público, no es suficiente. La acción de amparo lo tiene por legitimado en su relación al servicio público cuando lo afecta individual o colectivamente (Art. 43 Constitución Nacional). Al propio ciudadano le cuesta resignar su rol de sujeto pasivo, de cómodo administrado para pensarse y actuar positivamente, generando su responsabilidad frente a sí mismo y frente al colectivo.

Sin duda estamos ante una nueva forma de participar en el gobierno del Estado. Ya no hay un responsable frente a su gestión y organización. También él, otrora administrado pasa a ser ciudadano y un nuevo lugar ocupa en el tratamiento de los servicios públicos. Incluso su participación puede extenderse a los contratos administrativos que el Estado celebre. Los derechos de los usuarios y consumidores, no sólo consagran normas para un Estado protector. Son derechos y deberes para un ciudadano responsable en la relación que entabla con el servidor del servicio público, y que debe ser capaz de informarse, educarse y convertirse en un controlador en la gestión y cogestor en la normativa general que le será aplicable, a ello se lo ha invitado.

IV.- Lo constitucional y legal, no solo un deseo.

La Reforma constitucional de 1994, ha incorporado a los “nuevos derechos” o derechos de tercera generación, insertos en el Capítulo Segundo de la Primera Parte, un artículo 42, que instituye según algunos, la protección constitucional de los “*consumidores y usuarios de bienes y servicios*”.

Y, conforme lo que tratare de señalar, consagra la participación responsable del ciudadano que se vincula con los servicios públicos y a través de ellos entra a formar parte activa del Estado.

La cláusula constitucional habla de “*Nuevos Derechos y Garantías*”. Y al hablar de derechos determina necesariamente a un sujeto destinatario que le competirá su ejercicio, aunado a estar garantizado por el Estado. He preferido alterar las partes del artículo 42, primero considerando lo que llamo la garantía que debe asegurar el Estado y sus obligaciones, para luego afrontar el derecho de ser usuario y el correlativo deber, al vincularse contractualmente con un servicio público. Lo confrontaremos tanto con la Ley de Defensa al Consumidor y Usuario de la Nación y de la Provincia de Buenos Aires, como así también, con el marco regulatorio de la electricidad para la Provincia de Buenos Aires y con el Decreto Nacional N.º 1.172 que reglamenta el régimen general de las audiencias públicas en el ámbito nacional, y que es aplicado a numerosos prestadores y usuarios de la Provincia de Buenos Aires. Y éste último en cuanto aprueba los Reglamentos Generales de Audiencias Públicas entre otros aspectos, vinculados a los servicios públicos y que incluso es considerado reglamentario de la necesaria participación exigida por la norma constitucional en los organismos de control.

Expresa el Constituyente: 1.-: “*Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda*

forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.
2.-: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”.*

La Nación dictó, previa a la reforma de 1994, la Ley N.º 24.240 (Boletín Oficial de la Nación Argentina del 15-X-1993), la cual declaró que era de orden público y de aplicación en todo el territorio nacional (Art. 65), la llamada “*Ley de Defensa del Consumidor*” en la que incluyó en su silencioso título, al usuario de servicios públicos (Arts. 25 y sgtes.). El presente documento no tuvo en cuenta al momento de gestionarse las reformas posteriores, vrg. los cambios generados a partir de la Ley N.º 26.994 (Boletín Oficial de la Nación Argentina, 08-X-2014; Ley N.º 27.077, Boletín Oficial de la Nación Argentina, 19-XII-2014) Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.

V.- ¿Es lo mismo consumir que ser usuario de un servicio público?

Entendemos que no fue técnicamente apropiado, haber establecido en una misma norma, las relaciones derivadas del consumo de las que nacen de la relación contractual con un servicio público. Las relaciones necesarias.

De allí que la simple lectura de la normativa trae idas y vueltas en cuanto a su aplicación para uno y otro tipo de relación, no contribuyendo a satisfacer plenamente la claridad en la información de los derechos regulados tanto para el usuario de un servicio público como para el consumidor en una relación de adquisición o locación de cosas muebles e incluso inmuebles a los que se extiende, el marco del art. 1ro de la Ley y su reglamentación, Decreto N.º 1.798 (Boletín Oficial de la Nación Argentina 18-X-1994).

Ya surge una frustración a este respecto. Criterio que también seguiría, dado que no podía apartarse, la Provincia de Buenos Aires, al dictar la Ley N.º 13.133 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires del 5 al 9/I/2004) y la Ley N.º 12.460 que crea y reglamenta el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios en la Provincia de Buenos Aires (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires del 26-VII-2000).

Derivado de lo dicho -incluso a nivel de estudio-; -pobre usuario o consumidor- se torna compleja la tarea de precisar discriminadamente, las obligaciones y los medios de protección jurídica.

El ámbito de aplicación de la Ley N.º 24.240, es supletorio en aquel caso de servicios públicos domiciliarios con legislación específica, ello conforme al artículo 25 de esta Ley. Tema por cierto que merece otro estudio especial.

Se establece en cuanto a los servicios la obligación de dar información escrita al usuario, reciprocidad de trato en cuanto a cargos y reintegros; un Registro de Reclamos.

El deber del usuario de estar informado de las condiciones de seguridad; el control individual de los consumos y la verificación por la autoridad competente de control, con la expresa indicación de lo facturado y la existencia de deudas pendientes si las hubiera con el detalle.

Se fijan procedimientos de reclamos: 1.- Vinculado a interrupciones del servicio, presunciones imputables a la prestadora y un plazo de 30 días para demostrar por ella la imputación; 2.- Se establece un plazo de hasta quince días para efectuar el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta quince días posteriores al vencimiento de la factura. Se establecen obligaciones a cargo de las prestatarias en cuanto a detalles en las facturaciones y especiales atenciones en cuanto a la situación de conceptos adeudados y su posibilidad de pago independiente, amén del detalle de su existencia en el documento principal de facturación que genera presunción a favor del usuario.

Se establece una responsabilidad por daños derivados del vicio o riesgo en la prestación del servicio, exceptuándola solo cuando el daño es por causa ajena. Es lo conocido en abogacía como hecho fortuito o fuerza mayor o hecho de un tercero (vaya a probarse).

Se establecía como autoridad de aplicación nacional a la Secretaria de Industria y Comercio, luego a la Secretaría de Comercio Interior y los gobiernos provinciales como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia de los hechos sometidos en su jurisdicción, facultando a los gobiernos provinciales delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los gobiernos municipales, aun cuando se establece la posibilidad de actuar concurrentemente en el control, vigilancia y juzgamiento (Conforme artículos 41 y 42).

Acá me perdí...dónde el federalismo quedo...Teníamos entendido que los servicios públicos, salvo aquellos predicados por el artículo 75 de la Constitución Nacional, eran de las Provincias-Municipalidades. Si bien es cierto que la Corte Suprema de Justicia de la Nación llega a decir una y otra vez que si están en juego ellos, y regulados por normativa nacional, son federales, aun cuando se trate de una impugnación a una resolución de la Secretaria de Política Ambiental de la Provincia, "*Fallos*": "*Edenor S.A. y otra*", T 327:5.547, como aquel que no obstante reconocer la concurrencia, que deberíamos aclarar impuesta por una ley, también le quita decisión a la Provincia y amén de confundir propiedad sobre los recursos naturales y ejercicio de policía, y hasta considera obstructiva el actuar de la Provincia sobre ellos, aun cuando se desenvuelven en su jurisdicción y sus destinatarios son los habitantes de la propia Provincia: "*Si bien la competencia nacional sobre la energía eléctrica es compatible con el ejercicio del poder de policía y con la potestad fiscal por parte de las provincias y de sus municipalidades, en virtud de la existencia de jurisdicciones compartidas entre el Estado Nacional y los estados locales, ello no implica que las autoridades locales puedan condicionar de tal modo la prestación del servicio eléctrico al punto de obstruirlo o perturbarlo, directa o indirectamente, desvirtuando así lo que tiende a evitar la legislación nacional en la materia*", "*Fallos*", "*Valot S.A*", T. 326:1372.

Continuando, la Ley de Defensa al Consumidor, léase también del usuario, quienes merecerían un trato diferenciado, establece facultades y atribuciones de la Secretaría sin perjuicio de las específicas derivadas de la Ley: Proponer reglamentaciones y dictar resoluciones; mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores; recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias; disponer inspecciones y pericias; solicitar informe y opiniones a entidades públicas o privadas; disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos; requerir el auxilio de la fuerza pública.

La Ley faculta a la Secretaría a delegar, de acuerdo con la reglamentación, en la “Municipalidad” de la Ciudad de Buenos Aires o gobiernos provinciales las facultades mencionadas en cuanto a “recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores y usuarios”, “Disponer la realización de inspecciones y pericias...” y a “Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos”. Se omite consideración de las Municipalidades.

Se establece un procedimiento, previo llamado a conciliación, requiriendo que se invoque un interés particular o actuar en defensa del interés general de los “consumidores”.

Contra los actos que dispongan sanciones se podrá “recurrir” por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda.

Se establece responsabilidad por falta de acuerdos conciliatorios, siendo pasible de las sanciones reguladas: “...El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta Ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado”.

Estas pueden ir desde apercibimiento, multa, decomiso, clausura, suspensión del registro de proveedores; pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare y todas llevaran la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor.

“El cincuenta por ciento (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación ... será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI -Educación al consumidor- de la presente Ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma [Artículo 43 “Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente Ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones: a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta Ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes]. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación” (v. cf. 26.361 , Boletín Oficial de la Nación Argentina, 07-IV-2008).

Y a los denunciantes maliciosos o sin justa causa, se establece la sanción de apercibimiento y multa, sin perjuicio de las que pueden corresponder por las normas civiles y penales.

Por su parte se establece que deberá meritarse la sanción en un marco de graduaciones, en base al perjuicio; a la posición en el mercado del infractor, a la cuantía del beneficio obtenido, a la intencionalidad, los riesgos o perjuicios sociales derivados y su generalización, reincidencia y circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien habiendo sido sancionado por una infracción incurra en otra dentro del término de cinco años, en el texto originario se fijaba en tres años (v. cf. Ley N.º 26.361).

Al denunciante no se lo provee, sin embargo, de una apoyatura al menos jurídica, no digo contable o técnica para denunciar o defenderse garantizando el acceso a la justicia que no es solo se ejerce ante la justicia. Falencia que por cierto perdura en los procedimientos

administrativos en general, donde está ausente un defensor oficial administrativo. Uno que haga que este derecho se pueda intentar no solo desear.

Otro aspecto que merece un especial tratamiento es la virtualidad o realidad de las asociaciones de consumidores y como hacer de ellas un instrumento posible de participación, donde sin duda la educación desde la infancia es relevante y que genere la información e inmediatez necesaria para el consumidor/usuario.

Igualdad en condiciones para acceder a los mecanismos previstos y que no sean de debilidad o para los grandes consumidores o usuarios.

“Las sanciones emergentes de la presente Ley prescriben en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas”.

Sin perjuicio de lo expuesto, el usuario podrá iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados, siempre que cumpla con la doctrina del agotamiento o de la puesta en mora administrativa, por cierto.

Las más de las veces son las prestadoras las que inician estas acciones dilatando el cumplimiento de las sanciones por varios años. En la provincia de Buenos Aires ante la reforma al artículo 70 de la Ley N.º 13.133 por el artículo 76 de la Ley N.º 14.652 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires, 19-XII-2014) ya ha recibido numerosas sentencias sobre la inconstitucionalidad de dicho precepto en su segundo párrafo al establecer la obligación de abonar la multa antes de demandar y que provocara el alzamiento del Ministerio Público Fiscal a favor de la racionalidad de su aplicación.

Sin entrar a profundizar sobre el *“recurso directo”*, incluso partiendo de su nombre, sin duda que la aspiración parte de contar con un tribunal administrativo integrado conforme a las especialidades en juego, multidisciplinario, con la debida defensa antes que judicializarse, especialmente en cuestiones de los servicios públicos que requieren atender en muchas oportunidades a situaciones de derechos humanos esenciales, y requieren de inmediata solución e incluso que permitan la actuación preventiva.

Tal como está, parece alejarse de la garantía constitucional prevista en el artículo 43 de la Constitución Nacional.

La acción corresponderá al usuario, a las asociaciones constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación y al Ministerio Público. Este último debe siempre intervenir en el proceso. Si no lo hace como parte, como control de legalidad y en caso de desistimiento de las asociaciones. Expresamente se prevé se corra *“vista”* en caso de acciones de incidencia colectiva para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción, salvo cuando sea actor.

Se determina la aplicación de las normas del proceso de conocimiento mas abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente (en la Provincia de Buenos Aires, *“proceso sumario de ilegitimidad”*); por cierto, parece sospechoso que lo sea la Cámara de Apelación en el ámbito nacional.

Se había previsto la gratuidad ante la justicia, párrafo que fue observado, junto al tema de los efectos de la sentencia, por el Poder Ejecutivo. Actualmente conforme a la Ley N.º 26.361 (Boletín Oficial de la Nación Argentina 07-IV-2008) *“Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente Ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio”.*

El pacto de San José de Costa Rica garantiza en dos normas el acceso a un recurso sencillo y eficiente, 8 y 25.

Luego la normativa habla en su texto originario exclusivamente de las asociaciones de consumidores, omitiendo consideración a la de servicios, luego incorporadas por la Ley N.º 26.361, las cuales deben constituirse como personas jurídicas y ser reconocidas por la autoridad de aplicación.

La legitimación de las asociaciones debe provenir de su objeto y finalidades que señala el legislador, su pretensión social que se vinculará a los intereses de los “*consumidores o usuarios*” llamados a representar; se les reconoce la actuación judicial gratuita. Un capítulo independiente y que recibiría crítica de mi parte, merecería las inhabilidades que imponen a sus integrantes el artículo 57 de la Ley, entre otras, la prohibición de participar en “*actividades políticas partidarias*”.

Se prevé su intervención en la “*Promoción de Reclamos*” (se habla de consumidores solamente aun cuando se invocan “*bienes y servicios*”). En el caso se le adjudica una misión “*estrictamente conciliatoria y extrajudicial*” “*se limita a facilitar el acercamiento entre las partes*”, trastocando su rol representativo.

La autoridad puede propiciar la intervención de árbitros que actúen como amigables compondores o árbitros de derechos, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en la ley, integradas por las personas que propongan las asociaciones de “*consumidores*” (luego se incorpora “*o usuarios*”, también, v. Ley N.º 26.361) y cámaras empresarias. Nada dice de sus honorarios. Para dichos “*tribunales arbitrales*” se prevé que tendrán su asiento en la “*Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia...*”.

El artículo 25 de la Ley N.º 26.361 incorpora el “*Daño punitivo*”: “*Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta Ley*”.

Por su parte el artículo 40 bis establece: “*Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos: a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta; b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas; c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente. Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que*

resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales”.

Cabe recordar y dada la aplicación en casos que han llegado a los tribunales de la doctrina “*Angel Estrada y Cia SA*” “*Fallos*”: 328:651 (2005) : “*La determinación y condena al pago de los daños y perjuicios eventualmente derivados del incumplimiento del contrato celebrado con el usuario debe considerarse fuera de la jurisdicción especial atribuida al Ente Nacional Regulador de la Electricidad por el art. 72 de la Ley N.º 24.065, el cual sólo está facultado para resolver las controversias que se susciten entre los sujetos mencionados en dicha norma, en la medida en que las relaciones entre ellos afectan el correcto funcionamiento del servicio*”. Asimismo, allí se sostiene: “*Para delimitar el alcance de las facultades a que se refiere el art. 72 de la Ley N.º 24.065 es preciso computar la totalidad de sus preceptos, de manera que armonicen con el ordenamiento jurídico restante y, especialmente, con los principios y garantías de la Constitución Nacional*” (V. tb. “*EDENOR SA*”, sent. 21 de octubre de 2014; “*Aguas Argentinas SA*”, “*Fallos*”, 328:2004 [2005]: “*...sin que signifique el reconocimiento de facultades jurisdiccionales a este ente regulador, ni conferirle el carácter de tribunal administrativo...*” y “*Gas Natural Ban S.A*”, “*Fallos*”: 327:281 [2004]).

Por la característica de este documento una observación, el espíritu de la ley no trasciende pacificación en la relación de consumo o con el usuario, antes bien impone una impronta de “*castigo*” y a mi humilde entender excediendo las competencias administrativas y las garantías constitucionales, que son para todos los habitantes.

Finalmente, en esta ligera referencia, la Ley N.º 24.240 establece la obligación en el dictado de planes educativos en los diversos niveles de enseñanza. No se advierte en la necesidad de monitorear sus efectos, de aprobar programas, de fijar coordinaciones y tiempos de evaluación a los fines de atender a la efectividad en las relaciones sociales que se aplican. Niveles de participación, de representatividades tanto de prestadores como de usuarios y consumidores.

Se detalla el perfil de formación del “*consumidor*” y el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo del presupuesto nacional a las asociaciones de “*consumidores*” que por cierto deberán atender a los diferentes cumplimientos patrimoniales públicos de controles.

Lo bueno es también que las asociaciones vayan siendo ayudadas en su formación, capacitación y crecimiento, dotarlas de asesoramiento gratuito y equipos de peritos y técnicos oficiales que igualen desigualdades evidentes y contribuyan a generar la confianza del pueblo en respeto a la complejidad de las situaciones especialmente cuando hablamos de servicios públicos esenciales.

Por reglamentación se creó el Registro Nacional de infractores a la Ley N.º 22.240, cuya conciliación de resultados en cuanto a otros efectos que pudiera ocasionar en los prestadores no nos ha sido posible en la oportunidad evaluar.

VI.- Desde la Nación regulando el marco de los servicios, históricamente comunales, hasta la Provincia. La simplificación es enemiga de las realidades. Los resabios de gobiernos autoritarios, centralistas. La jurisprudencia.

Por su parte la Provincia de Buenos Aires se dio la Ley N.º 13.133 invocando el marco general de la Ley N.º 24.240, con posterioridad a la sanción de la Constitución dada para la Provincia de Buenos Aires en el año 1994. En esta norma constitucional se prevé

especialmente, en el artículo 38: *“Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz. La Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores”*.

La presente se muestra en principio más sometida a reglamentación que la normativa nacional, que es indicativa en cuanto al rol a desarrollar por los usuarios, la que por cierto no puede ser entendido restrictivamente frente a derechos que reciben resguardo a nivel constitucional nacional para todos los habitantes.

También hace recordar que en la Provincia ya se encontraba vigente antes de la reforma del año 1994, el artículo 14 que establece: *“Queda asegurado a todos los habitantes de la Provincia el derecho de reunión pacífica para tratar asuntos públicos o privados, con tal que no turben el orden público, así como el de petición individual o colectiva, ante todas y cada una de sus autoridades, sea para solicitar gracia o justicia, instruir a sus representantes o para pedir la reparación de agravios. En ningún caso una reunión de personas podrá atribuirse la representación ni los derechos del pueblo, ni peticionar en su nombre, y los que lo hicieren cometen delito de sedición”*.

Norma que se muestra a fin con la legitimación prevista para la acción de amparo, especialmente, en la Constitución Nacional, en su artículo 43, que hace expresa mención al usuario de servicios públicos.

La Ley N.º 13.133 parte reconociendo, artículo 1º: *“La presente Ley establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario según los términos del artículo 38º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación en el ámbito provincial: a) De los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires. b) De las normas de protección consagradas en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación”*.

Establece la obligación del gobierno provincial de formular políticas enérgicas de protección de los usuarios, en beneficio de todos los sectores de la población. También se intercalan en ella, las protecciones a las relaciones nacidas del consumo a las derivadas de vincularse con un servicio público, correspondiéndole similar crítica que a la nacional.

Plantea como objetivos: Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de standards mínimo de calidad; políticas de acceso u educación e información para el consumo y promoción a las organizaciones de consumidores; políticas de solución de conflictos y sanción de abusos; políticas de control de servicios públicos y de consumo sustentable.

En el título de Políticas de regulación si bien al referirse al acceso al consumo, a la protección a la salud y seguridad, calidad y equidad y consumo sustentable hace mención de servicios, el contenido de la normativa da a pensar que no sería dirigida a los servicios públicos, dado que luego dedica un capítulo aparte, del control de servicios públicos.

Establece que las políticas y controles sobre los servicios públicos de jurisdicción provincial tendrán entre otros los siguientes objetivos. Asegurar a los usuarios el acceso al consumo y una distribución eficiente de los servicios esenciales; que la extensión de las

redes de servicios a todos los sectores no resulte amenazada ni condicionada por razones de rentabilidad; calidad y eficiencia en la prestación; control de los monopolios; equidad de los precios y tarifas; propender a evitar el cobro de cargos de infraestructura y otras traslaciones de costos a los usuarios; eficacia de los mecanismos de recepción de quejas y atención al usuario; intervenir en la normalización de los instrumentos de medición a los fines de su verificación.

Especialmente contempla que el Gobierno provincial dará participación en los directorios de los Entes Reguladores de Servicios Públicos a especialistas en defensa del consumidor, Y la necesidad de efectivizar la participación de la Provincia en los Organismos de control de servicios públicos de jurisdicción nacional que comprometan el interés provincial.

Al hacer referencia a los programas generales de educación refiere que ellos formaran parte de los programas oficiales. Y se vuelve a recaer en el concepto de consumo para hablar de los objetivos de los programas de educación, aun cuando se incluye en el detalle a los usuarios.

Se prevén programas de divulgación por la autoridad de paliación a la que se inste a demás organismos públicos, asociaciones de consumidores, empresarios y medios de comunicación, y se insiste de *“información al consumidor, organizando su capacitación”*, artículos, 16 y 17.

En cuanto a las asociaciones de consumidores y usuarios prevé que deberán propender a la promoción, protección y defensa de los intereses individuales y colectivos, ya sea con carácter general, como en relación a determinados productos o servicios, formular y participar en programas de educación, información, capacitación y orientación; representar los intereses de los consumidores y usuarios, individual o colectivamente en instancias privada o en procedimientos administrativos o judiciales; recibir reclamaciones y celebrar audiencias conciliatorias extrajudiciales; brindar asesoramiento, consultas, asistencia técnica y jurídica; divulgar investigaciones y estudios de mercado sobre seguridad, calidad, sustentabilidad, precios entre otras características; recopilar, elaborar procesar y divulgar información; difundir estadísticas de las reclamaciones; *“promover los principios del consumo sustentable y educar a los consumidores en relación a un consumo responsable y armónico con el respeto al medio ambiente”*, artículo 19.

Prevé que el gobierno promoverá la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, e instará a la participación de la comunidad en ellas, y prevé que la autoridad de aplicación podrá dar a las asociaciones registradas participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directa o indirectamente a consumidores o usuarios, conforme al artículo 21. ¡He aquí al ciudadano!

Nada decía de su posterior impugnación judicial, que de hecho en virtud de la competencia que la Corte de la Provincia de Buenos Aires detenta podría iniciar, siempre que se demuestre ser parte interesada- artículo 161 inciso 1ro. Constitución de Buenos Aires- planteos de inconstitucionalidad originarios.

La Ley N.º 14.514 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires 04-VII-2013) Modifica el título del Capítulo I del Título IV y el artículo 23 de la Ley N.º 13133, los que quedan redactados de la siguiente forma:

“Procedimiento”, “Artículo 23. Para la defensa de los derechos e intereses protegidos por este Código, son admisibles todas las acciones capaces de propiciar su adecuada y efectiva tutela. Las pretensiones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores y

usuarios derivadas de las relaciones de consumo tramitarán por el proceso sumarísimo previsto en el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a solicitud de parte el juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz. La revisión judicial de los actos definitivos dictados por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley tramitará conforme el procedimiento establecido en el artículo 70.”

Artículo 2º, modifica el artículo 30 de la Ley N.º 13133, el que quedará redactado de la siguiente forma: *“Artículo 30: Serán competentes para resolver las controversias derivadas por las relaciones de consumo los Juzgados de Primera Instancia en lo Civil y Comercial o los Juzgados de Paz Letrados. Los Juzgados de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo serán los competentes para resolver las controversias que se susciten entre prestadores de servicios públicos o concesionarios de obras públicas y usuarios, en cuanto se encuentren regidas por el Derecho Administrativo.”*

Artículo 3º, modifica el artículo 36 de la Ley N.º 13133, el que quedará redactado de la siguiente forma: *“Artículo 36: El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a los Derechos del Consumidor y Usuario en la Provincia de Buenos Aires, se ajustarán a las normas previstas en la presente Ley, siendo de aplicación supletoria la Ley de Procedimiento Administrativo de la Provincia de Buenos Aires –y sus leyes modificatorias”.*

Artículo 4º, modifica el artículo 70 de la Ley N.º 13.133, el que quedará redactado de la siguiente forma: *“Artículo 70: Las decisiones tomadas por el Organismo correspondiente agotarán la vía administrativa. La acción judicial para impugnar esas decisiones deberá iniciarse ante la misma autoridad que dictó el acto, dentro de los veinte (20) días hábiles de notificada. Dentro de los diez (10) días de recibida la demanda, el organismo remitirá la misma junto con el expediente administrativo, al Juzgado de Primera Instancia Contencioso Administrativo competente.*

El proceso judicial respectivo tramitará por el proceso sumario de ilegitimidad del Código Procesal Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a solicitud de parte del Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.”.

Artículo que sería modificado por la Ley N.º 14652 (Presupuesto General, Ejercicio 2015):

“Artículo 70.- Las decisiones tomadas por el Organismo correspondiente agotarán la vía administrativa. La acción judicial para impugnar esas decisiones deberá iniciarse ante la misma autoridad que dictó el acto, dentro de los veinte (20) días hábiles de notificada. Dentro de los diez (10) días de recibida la demanda el Organismo remitirá la misma junto con el expediente administrativo al Juzgado de Primera Instancia Contencioso Administrativo competente.

En todos los casos, para interponer la acción judicial contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito junto con el escrito de demanda sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al impugnante.

El proceso judicial respectivo tramitará por el proceso sumario de ilegitimidad del Código Procesal Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, a menos que a solicitud de parte del Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más eficaz.”

Por la Ley N.º 12.460 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires, 26-VII-2000), se establece el procedimiento de registración de estas asociaciones: *“Los fines que deberán perseguir las Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios deberán concordar con los contemplados en el artículo 56 de la Ley Nacional 24.240 y todos sus incisos”*.

La normativa prevé en oportunidad de la audiencia de prueba, previamente *“intentará con carácter previo una conciliación entre las partes”*, y en el caso de derechos de incidencia colectiva se establece la incorporación de consumidores o usuarios acreditar su legitimación por vía incidental, sin perjuicio de *“ejecutar la sentencia homologatoria, y en su caso liquidar los daños”* o desconformarse y continuar e iniciar por incidente el reclamo sin perjuicio de la validez del acuerdo celebrado con relación a quienes lo concluyeron.

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a través del medio de comunicación que el Juez considere más conducente. Habrá de estar el ciudadano atento al periódico y a las redes virtuales y sitios oficiales pertinentes.

Se establece la gratuidad de las actuaciones: *“Las actuaciones judiciales promovidas por consumidores o usuarios, individual o colectivamente, de conformidad con las normas de defensa del consumidor, estarán exentos del pago de tasas, contribuciones u otra imposición económica. El juez al momento de dictar la sentencia impondrá las costas evaluando la proporcionalidad del monto de la pretensión y los costos del proceso con la capacidad económica de las partes”*.

Cuando los consumidores y usuarios resulten amenazados o afectados en sus derechos subjetivos, de incidencia colectiva o intereses legítimos, se encuentran legitimados para interponer las acciones correspondientes:

a) Los consumidores y usuarios en forma individual o colectiva. b) Las Asociaciones de Consumidores debidamente registradas en la Provincia de Buenos Aires. Se veto por razones de trabajo, la intervención actora del c) Los Municipios a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

El Ministerio Público, actúa obligatoriamente como fiscal de la ley. Cuando las acciones judiciales hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios las renuncias o desistimientos efectuados por uno de sus miembros no vinculará a los restantes litisconsortes. En caso de abandono de la acción por las Asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público.

Debe atenderse y precisar que la intervención cuando no sea como actor o coadyuvante ante ausencia de los legitimados usuarios, consumidores colectivos lo será como fiscal de la ley, de allí que su intervención amplía la tradicional intervención prevista para otras situaciones y procesos con el *“dictamen”* y la tarea de asesoramiento del tribunal, para actuar con legitimación plena en defensa de los intereses sociales, de allí la competencia generada al darse *“vista”*, que lo faculta a intervenir en todas las etapas del proceso e incluso recurriendo los actos cuando dichos intereses se encuentren violentados. Qué decir cuando se dan intereses afectados de niños, de incapaces, que permite adoptar y garantizar toda medida a favor de sus intereses superiores.

Cuando se trate de acciones judiciales para la prevención o solución de conflictos, las sentencias tendrán los siguientes efectos:

a) Si admiten la demanda, beneficiarán a todos los consumidores y usuarios afectados o amenazados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes podrán por vía incidental en el mismo proceso acreditar la legitimación, su perjuicio, ejecutar la sentencia, y en su caso liquidar los daños. b) Si rechazan la demanda, no impedirán la acción de los consumidores y usuarios titulares de un interés individual, que no hayan intervenido en el proceso. c) Si el rechazo de la demanda se fundó en la insuficiencia de pruebas, cualquier otro legitimado diferente al actor podrá intentar otra acción valiéndose de nuevas pruebas. A tales efectos, la parte resolutive de la sentencia deberá ser publicada a través del medio de comunicación que el Juez considere más conveniente, a cargo de quien resulte vencido.

Cuando la sentencia acogiere la pretensión, la apelación será concedida previo depósito del capital, intereses y costas, con la sola excepción de los honorarios de los profesionales que representan o patrocinan a la parte recurrente, al solo efecto devolutivo.

En el ámbito administrativo la Autoridad de Aplicación, será la que determine el Poder Ejecutivo.

Deberá proveer integralmente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios consagrados en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 38 de la Constitución Provincial, y en las demás normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, ejecutando las políticas previstas en esta Ley. Brindará un servicio de asistencia técnica y jurídica, consulta, consejo y asesoramiento, sobre los derechos y cuestiones relativas a los contratos de consumo, en relación a los productos y servicios que se comercializan en el mercado, o de los proveedores de los mismos, y vías para efectuar denuncias y reclamaciones. Presta un servicio integral y gratuito de consultas y asesoramiento técnico, jurídico, y programas de asistencia a los consumidores y usuarios que en las relaciones de consumo se encuentren en situaciones de desventaja, necesidad, inferioridad, subordinación o indefensión, asimismo podrán participar como peritos o emitiendo dictamen en los procesos si fueren requeridos por el juez.

El procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor se ajustará a las normas previstas en la misma y a las prescripciones de la presente Ley, siendo de aplicación supletoria la Ley de procedimiento administrativo provincial.

Las actuaciones correspondientes a la Ley N.º 24.240 y a la Ley provincial, podrán iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor o usuario, sin perjuicio de quienes resulten legitimados por aplicación del artículo 26.

Podrán iniciarse de oficio o por denuncia del consumidor o usuario, sin perjuicio de quienes resulten legitimados.

Regula el procedimiento en el caso de la iniciación de oficio (arts. 38 a 44).

La denuncia, podrá formalizarse por escrito o verbalmente. En ambos casos se acompañarán las pruebas y se dejará constancia de los datos de identidad y el domicilio real.

En el formulario que al efecto se cumplimentará se hará saber al denunciante de las penalidades previstas por el artículo 48º de la Ley N.º 24.240, para el caso de denuncias maliciosas.

Se abre una instancia conciliatoria, a cuyos fines se designará audiencia labrándose acta. Tampoco se prevén citaciones fuera del denunciante. Si no hubiere acuerdo, o notificada la audiencia el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formulará

auto de imputación el que contendrá una relación sucinta de los hechos y la determinación de la norma legal infringida. Notificado el mismo y efectuado el descargo pertinente, en este estado se elevarán las actuaciones al funcionario Municipal competente quien resolverá la sanción aplicable.

Ello, sin perjuicio de las facultades conferidas por el artículo 44° de la Ley N.° 24.240.

La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley N.° 24.240 y de esta Ley.

Cuando las denuncias hayan sido promovidas en razón de derechos de incidencia colectiva de los consumidores o usuarios, los acuerdos conciliatorios debidamente homologados obligarán respecto a todos los consumidores y usuarios afectados por el mismo hecho que motivó el litigio, quienes tendrán la facultad de valerse de los mismos y exigir su cumplimiento.

A tal efecto, el acuerdo deberá ser publicado a costa del denunciado, a través del medio de comunicación más conducente.

Podría solicitarse a la prestataria informe el listado de los usuarios a los fines de su notificación por medios virtuales, siempre que se hubiere habilitado ello previamente por cada usuario al vincularse o en la oportunidad de anoticiarse de una cuestión que lo podría beneficiar o alcanzar eventualmente en sus derechos, quienes en su caso podrán suministrar un correo o medio de notificación.

En el escrito de descargo o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio dentro del radio del Municipio y acreditar personería. Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

Podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho, proponiendo en tal caso los peritos a su costa. Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes.

Contra la resolución que deniegue medidas de prueba, sólo se concederá el recurso de reconsideración. Producida la prueba y concluidas las diligencias sumariales se procederá al cierre de la instancia conciliatoria, quedando las actuaciones en condiciones de ser resueltas.

La resolución definitiva se ajustará a las disposiciones de la Ley Nacional N.° 24.240 y normas reglamentarias. Será dictada dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. En ella también se evaluará la existencia o no de antecedentes en el Registro de Infractores.

Se intimará al infractor a formalizar mediante boleta de depósito el pago de los gastos de publicidad que arancele el periódico del lugar del hecho, a los fines de dar publicidad a la condena, transcribiéndose la parte resolutive y su situación de firmeza adquirida.

Si la sanción fuera apercibimiento, se dará por cumplida con su formal notificación al infractor.

De ser multa, la falta de pago hará exigible el cobro mediante ejecución fiscal por vía de apremio, siendo título suficiente el testimonio de la resolución condenatoria firme.

Las decisiones tomadas por el Organismo correspondiente agotarán la vía administrativa. Antes o durante la tramitación del expediente, se podrá dictar medida preventiva que ordene el cese de la conducta que se reputa violación a la Ley de Defensa del Consumidor y/o este Código y/o sus reglamentaciones.

Asimismo, y con la mayor amplitud, se podrán disponer medidas técnicas, admitir pruebas y dictar medidas de no innovar o para mejor proveer. Se podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública al disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de la ley y cuando disponga de oficio o a requerimiento de parte audiencias a las que deban concurrir los denunciantes, damnificados, presuntos infractores, testigos y perito, entre otros.

Sanciones que se establecen: a) Apercibimiento; b) Multa de cien (100) pesos a quinientos mil (500.000) pesos; c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días, excepto en los casos que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control; e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

Sin perjuicio de la orden de cesación de los anuncios, se impondrá la sanción administrativa de contrapublicidad al denunciado que a través de la información o publicidad hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas en infracción a las normas nacionales vigentes y a esta Ley.

La rectificación publicitaria será divulgada por el responsable, a sus expensas, en la misma forma, frecuencia, dimensión y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario, de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción.

En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

La Ley N.º 15.078 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires 11-XII-2018, Presupuesto Ejercicio 2019) por el artículo 50, modifica el artículo 75 de la Ley N.º 13133, queda redactado de la siguiente manera:

“Artículo 75: Los importes de las multas que surjan de la aplicación de la Ley N.º 13.133 e ingresen al erario público municipal, el cuarenta por ciento (40%) serán destinados única y exclusivamente a solventar los gastos que demanden el cumplimiento de la citada Ley y el sesenta por ciento (60%) restante ingresará a rentas generales. Los importes de las multas que aplique la Autoridad Provincial de Aplicación, por infracciones a la Ley N.º 13133 y a las Leyes Nacionales N.º 24240, N.º 22802 y N.º 19.511, serán destinados a Rentas Generales.”. Por cierto, otro examen profundo requeriría estas imputaciones, como las propias de la Ley nacional.

Los Municipios ejercerán las funciones emergentes de esta Ley; de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor, y de las disposiciones complementarias, de conformidad con los límites en materia de competencias y atribuciones.

Los Municipios serán los encargados de aplicar los procedimientos y las sanciones previstos en esta Ley, respecto de las infracciones cometidas dentro de los límites de sus respectivos territorios y con los alcances establecidos en este artículo. Las sanciones que apliquen los Municipios tendrán el efecto previsto en el artículo 70.

Entre las funciones que se regulan para llevar adelante los Municipios, la creación de organismos con competencias “jurisdiccionales”.

No se atiende a la participación de representantes de usuarios, se establecen que, si tendrán las oficinas municipales competentes, prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios. Brindar información, orientación y educación al consumidor. Fomentar y facilitar la creación y actuación de asociaciones locales de consumidores. Efectuar controles sobre productos y servicios, en la medida que sean compatibles con el régimen de competencias municipal, y en su caso, elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación para la sustanciación del procedimiento pertinente. Recibir denuncias de los consumidores y usuarios. Fijar y celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada. Elevar las actuaciones al organismo municipal de aplicación en el caso que fracase la conciliación, o para su homologación. Propiciar y aconsejar la creación de normativa protectora de los consumidores en el ámbito de competencia municipal teniendo en cuenta la problemática local o regional.

Colaborar con el Gobierno Municipal en la difusión de las campañas de educación y orientación al consumidor. El Gobierno Provincial a través de la Autoridad de Aplicación deberá para evitar la subsistencia de eventuales criterios contrapuestos respecto del juzgamiento de casos similares, llamar a un “Plenario Anual”, al que serán convocados todos los Municipios de la Provincia a los efectos de unificar el criterio futuro a seguir sobre cada tema sometido al mismo. El criterio que adopte el plenario respecto de cada tema será vinculante en lo sucesivo para todos los Municipios de la Provincia de Buenos Aires.

El Plenario se constituirá con los Municipios que asistan a la convocatoria y sus decisiones se tomarán por mayoría simple. El lugar de funcionamiento será rotativo y su asignación será por sorteo entre los municipios que se postulen para officiar como anfitriones. Hay que atender que es un acuerdo plenario administrativo.

Se insiste en recordar la necesaria participación en rol a determinar de las asociaciones representativas en forma a reglamentar y convenir, para dar vigencia al artículo 11 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires: “...*Es deber de la Provincia promover el desarrollo integral de las personas garantizando la igualdad de oportunidades y la efectiva participación de todos en la organización política, económica y social*”.

También en esta oportunidad se recuerda que los organismos o los entes reguladores aun dotados de autarquía y de presupuesto propio, no ejercen funciones jurisdiccionales y se requirió: “*El ejercicio de facultades jurisdiccionales por órganos administrativos, a efectos de una mayor protección de los intereses públicos mediante el aprovechamiento de la experiencia administrativa en la decisión judicial que finalmente se adopte, está condicionado a limitaciones constitucionales que surgen del art. 109 de la Constitución Nacional y de la garantía del art. 18 de la Ley Fundamental, tales como la exigencia de dejar expedita una vía de control judicial verdaderamente suficiente y la limitación que se deriva de la materia específica que la Ley sometió al previo debate administrativo*”: “*Litoral Gas SA*”, “*Fallos*”, T. 321, P. 776 (1998).

Ante los términos del artículo 85 de la Ley ya dispuesto el funcionamiento del fuero Contencioso Administrativo en la Provincia de Buenos Aires, a el le compete el conocimiento judicial de las sanciones aplicadas.

Por Decreto N.º 1.036 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires 08-X-2004) se designó como Autoridad de Aplicación de la Ley N.º 13.133 - Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires al Ministerio de la Producción sobre la temática referida a la “Defensa del Consumidor” a través de la Dirección Provincial de Comercio, aprobadas por

el Decreto N.º 25/91, actuando en concurrencia con los Municipios, en la vigilancia, control y juzgamiento en el marco de aplicación de la Ley N.º 13.133, aun en aquellos casos en que las presuntas infracciones pudiesen afectar el comercio local, ello sin perjuicio de las funciones que se le encomiendan en el Código de implementación de los derechos de los consumidores y usuarios.

Por Decreto N.º 2.833/04 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires, 07-I-2005) se crea en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires el Consejo Provincial del Consumidor y del Usuario (COPRODEC), el que se integrará con los representantes de todos los Municipios de la Provincia de Buenos Aires.

Tiene como objetivo formular y unificar criterios, estrategias y políticas públicas comunes en la materia, en cumplimiento de las disposiciones del artículo 82, inciso b) de la Ley provincial N.º 13.133, estará constituido por un Comité Ejecutivo, que se integrará con la Presidencia de la Dirección Provincial de Comercio y por 12 representantes municipales, los que serán electos por mayoría simple de los votos de todos los Municipios presentes en la primera reunión Plenaria Anual, que se realice en cumplimiento del artículo 82, inciso b) de la Ley N.º 13.133.

Las funciones de los miembros electos para integrar el Comité Ejecutivo serán las de asesoramiento, seguimiento de los criterios consensuados en el Plenario Anual, colaboración en la implementación del mismo y de las reuniones preparatorias que se convoquen a tal fin. La Dirección Provincial de Comercio, en cumplimiento del inc. b) del art. 82 de la Ley provincial N.º 13.133, convocará a Plenario Anual. No se advierte en este organismo el cumplimiento de la necesaria representación ciudadana.

Por su parte, en el Decreto nacional N.º 1172 (Boletín Oficial de la Nación Argentina, 04-XII-2003) se regula el Acceso a la información Pública. En el se aprueban los Reglamentos Generales de Audiencias Públicas para el Poder Ejecutivo Nacional, para la Publicidad de la Gestión de Intereses en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional, para la Elaboración Participativa de Normas, del Acceso a la Información Pública para el Poder Ejecutivo Nacional y de Reuniones Abiertas de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos, Formularios de inscripciones, registro y presentación de opiniones y propuestas. Establece el acceso libre y gratuito vía Internet a la edición diaria del Boletín Oficial de la República Argentina, reglamentando por vía de Decreto aspectos que hacen al principio de publicidad de los actos de Gobierno y al derecho de acceso a la información pública a través del artículo 1º, de los artículos 33, 41, 42 y concordantes del Capítulo Segundo -que establece nuevos Derechos y Garantías- y del artículo 75 inciso 22, que incorpora con jerarquía constitucional diversos Tratados Internacionales y a los fines de incrementar la transparencia de los actos de gobierno, a los que permiten un igualitario acceso a la información y a los que amplían la participación de la sociedad en los procesos decisorios de la administración.

Se destaca que la Audiencia Pública habilita la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones a través de un espacio institucional en el que todos aquellos que puedan sentirse afectados, manifiesten su conocimiento o experiencia y presenten su perspectiva individual, grupal o colectiva respecto de la decisión a adoptarse.

En sus alcances, artículo 5º: “El derecho de acceso a la información pública comprende la posibilidad de buscar, acceder, solicitar, recibir, copiar, analizar, reprocesar, reutilizar y redistribuir libremente la información bajo custodia de los sujetos obligados, con las únicas limitaciones y excepciones que establece esta norma. Se presume pública toda

información que generen, obtengan, transformen, controlen o custodien los sujetos obligados del artículo 2° del presente reglamento y debe ser brindada en el estado en el que se encuentre al momento de efectuarse la solicitud, no estando obligados a procesarla o clasificarla. A los efectos del presente, se entiende por: a) Información pública: todo tipo de dato contenido en documentos de cualquier formato que los sujetos obligados generen, obtengan, transformen, controlen o custodien; b) Documento: todo registro que haya sido generado, que sea controlado o que sea custodiado por los sujetos obligados independientemente de su forma, soporte, origen, fecha de creación o carácter oficial (Artículo sustituido por art. 3° del Decreto N.º 79/2017, Boletín Oficial de la Nación Argentina, 31/I/2017, incorpora modificaciones a los artículos 1, 2, 5, 7, 12, 16, 17, , incorpora arts. 20 y 21).

Sujetos alcanzados, artículo 6: “Toda persona física o jurídica, pública o privada, tiene derecho a solicitar, acceder y recibir información, no siendo necesario acreditar derecho subjetivo, interés legítimo ni contar con patrocinio letrado”.

Los principios que la dirigen, artículo 7°: *“El mecanismo de Acceso a la Información Pública debe garantizar el respeto de los principios de: presunción de publicidad, transparencia y máxima divulgación, informalismo, máximo acceso, apertura, disociación, no discriminación, máxima premura, gratuidad, control, responsabilidad, alcance limitado de las excepciones, in dubio pro petitor, facilitación y buena fe”* (Cf. art. 4° del Decreto N.º 79/2017); artículo 8: *“Publicidad: Se presume pública toda información producida u obtenida por o para los sujetos mencionados en el artículo 2°”*; artículo 9, *“Gratuidad: El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera su reproducción. Las copias son a costa del solicitante y artículo 10”*, *“Accesibilidad: Los sujetos en cuyo poder obre la información deben prever su adecuada organización, sistematización y disponibilidad, asegurando un amplio y fácil acceso. La información debe ser provista sin otras condiciones más que las expresamente establecidas en el presente. Asimismo, deben generar, actualizar y dar a conocer información básica, con el suficiente detalle para su individualización, a fin de orientar al público en el ejercicio de su derecho”*.

La Audiencia Pública habilita la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones a través de un espacio institucional en el que todos aquellos que puedan sentirse afectados, manifiesten su conocimiento o experiencia y presenten su perspectiva individual, grupal o colectiva respecto de la decisión a adoptarse. Dichas opiniones -no obstante su carácter no vinculante- deben ser consideradas adecuadamente, estableciéndose la obligación de la autoridad de fundamentar sus desestimaciones.

Se pone el acento en que la elaboración Participativa de Normas es un procedimiento que, a través de consultas no vinculantes, involucra a sectores interesados y a la ciudadanía en general en la elaboración de normas administrativas y de proyectos de ley para ser elevados por el Poder Ejecutivo Nacional al Honorable Congreso de la Nación, cuando las características del caso -respecto de su viabilidad y oportunidad- así lo impongan.

Asimismo, se prevén las Reuniones Abiertas de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos han de permitir poner fin a uno de los reductos del secreto que suele encubrir corrupción o arbitrariedad en decisiones que afectan y, frecuentemente, perjudican a los usuarios. Se institucionaliza generalizando, lo propio de las Audiencias Públicas y se crea el Registro de la Gestión de Intereses, con un procedimiento común al universo de organismos, entidades, empresas, sociedades, dependencias y todo otro ente que funcione en jurisdicción del Poder Ejecutivo.

En los casos en que la Autoridad Convocante lo considere oportuno, puede solicitarse la participación, como Organismo Coordinador, de la Secretaría de Asuntos Políticos e Institucionales del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda y - en casos relacionados con temas de su competencia - de la Dirección de Planificación de Políticas de Transparencia de la Oficina Anticorrupción del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El Organismo Coordinador tiene como función asistir técnicamente a la Autoridad Convocante y al Área de Implementación en la organización de las Audiencias Públicas específicas (cf. art. 3° del Decreto N.º 899/2017, B.O. 6/11/2017).

El artículo 20, determina como *“Responsables del acceso a la información pública: Cada uno de los sujetos obligados deberá nombrar a un responsable de acceso a la información pública que deberá tramitar las solicitudes de acceso a la información pública dentro de su jurisdicción”*.

El artículo 21 regula las *“Funciones de los responsables de acceso a la información pública: Serán funciones de los responsables de acceso a la información pública, en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones: a) Recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información pública, remitiendo la misma al funcionario pertinente; b) Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública; c) Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información pública; d) Brindar asistencia a los solicitantes en la elaboración de los pedidos de acceso a la información pública y orientarlos sobre las dependencias o entidades que pudieran poseer la información requerida; e) Promover prácticas de transparencia en la gestión pública y de publicación de la información; f) Informar y mantener actualizadas a las distintas áreas de la jurisdicción correspondiente sobre la normativa vigente en materia de guarda, conservación y archivo de la información y promover prácticas en relación con dichas materias, con la publicación de la información y con el sistema de procesamiento de la información; y g) Todas aquellas que sean necesarias para asegurar una correcta implementación del presente reglamento”*.

En el Anexo I se establece el *"Reglamento General de Audiencias Públicas para el Poder Ejecutivo Nacional"* y en el Anexo II: *"Formulario de Inscripción para Audiencias Públicas del Poder Ejecutivo Nacional"*. Como Anexo III, se aprueba el *"Reglamento General para la Publicidad de la Gestión de Intereses en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional"*; y el Anexo IV: *"Formulario de Registro de Audiencias de Gestión de Intereses"*; por Anexo V el : *"Reglamento General para la Elaboración Participativa de Normas"* y Anexo VI: el: *"Formulario para la Presentación de Opiniones y Propuestas en el Procedimiento de Elaboración Participativa de Normas"*. Correspondiendo al Anexo VII el: *"Reglamento General del Acceso a la Información Pública para el Poder Ejecutivo Nacional"* y el VIII el: *"Reglamento General de Reuniones Abiertas de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos"*. Anexo I se establece el *"Reglamento General de Audiencias Públicas para el Poder Ejecutivo Nacional"*: Regula el mecanismo de participación ciudadana en Audiencias Públicas. Se legitima a participar, tanto a personas físicas como jurídicas, públicas o privadas, quien alegue derecho o interés simple, difuso o de incidencia colectiva, exprese su opinión, confrontar las distintas opiniones, propuestas, experiencias, conocimientos e informaciones existentes sobre las cuestiones puestas en consulta. Y puede ser solicitada por toda persona física o jurídica, aun cuando se habla de interesada, mediante presentación fundada. El procedimiento de Audiencia Pública debe garantizar el respeto de los principios de igualdad, publicidad, oralidad, informalidad y

gratuidad. Las opiniones y propuestas vertidas por los participantes en la Audiencia Pública no tienen carácter vinculante.

Se prevé que, ante un pedido, debe la autoridad responder fundadamente, aun cuando no se instala ninguna vía administrativa en que pueda intentarse rever la decisión en caso de resultar denegatoria. Los participantes pueden actuar en forma personal o a través de sus representantes y, en caso de corresponder, con patrocinio letrado. Quien desee participar debe inscribirse en un Registro habilitado a tal efecto; presentar por escrito un informe que refleje el contenido de la exposición a realizar. Las Audiencias Públicas pueden ser presenciadas por el público en general y por los medios de comunicación. La Autoridad Convocante debe publicar durante días, la convocatoria a la Audiencia Pública, con una antelación no menor de días corridos a la fecha fijada para su realización, en el Boletín Oficial, en por lo menos diarios de circulación nacional y -en su caso- en la página de Internet de dicha área.

El expediente se inicia debe estar a disposición de los interesados para su consulta, en el lugar que, mediante resolución, defina la Autoridad Convocante. Las copias del mismo son a costa del solicitante. La inscripción en el Registro es libre y gratuita y se realiza a través de un formulario, desde su habilitación hasta cuarenta y ocho horas antes de la realización de la Audiencia Pública. Los participantes tienen derecho a una intervención oral de por lo cinco minutos. El Área de implementación define el tiempo máximo de las exposiciones en el Orden del Día, estableciendo las excepciones para el caso de expertos especialmente convocados, funcionarios que presenten el proyecto materia de decisión o participantes autorizados expresamente por el Presidente de la Audiencia Pública. Se establece un orden del día que está a disposición veinticuatro horas antes al menos.

El procedimiento de la audiencia se transcribe taquigráficamente. El Presidente de la Audiencia entre otras facultades debe: a) garantizar la intervención de todas las partes, así como la de los expertos convocados; b) mantener su imparcialidad absteniéndose de valorar las opiniones y propuestas presentadas por las partes y c) asegurar el respeto de los principios consagrados en el Reglamento. Las personas que asistan sin inscripción previa a la Audiencia Pública pueden participar únicamente mediante la formulación de preguntas por escrito, previa autorización del Presidente quien, al finalizar las presentaciones orales, establece la modalidad de respuesta. No serán recurribles las resoluciones dictadas durante el transcurso del procedimiento establecido en el presente Reglamento. Finalizadas las intervenciones de las partes, el Presidente declara el cierre de la Audiencia Pública y se labra un acta que es firmada por el Presidente, demás autoridades y funcionarios, como así también por los participantes y expositores que quisieran hacerlo.

El Área de implementación debe elevar a la Autoridad Convocante, en el plazo de diez días desde la finalización de la Audiencia Pública, un informe de cierre que contenga la descripción sumaria de las intervenciones e incidencias de la Audiencia, no pudiendo realizar apreciaciones de valor sobre el contenido de las presentaciones. La Autoridad Convocante puede encargar la realización de estudios especiales relacionados con el tema tratado en la Audiencia Pública, tendientes a generar información útil para la toma de decisión y en un plazo no mayor de treinta días de recibido el informe final del Área de implementación, debe fundamentar su resolución final y explicar de qué manera ha tomado en cuenta las opiniones de la ciudadanía y, en su caso, las razones por las cuales las rechaza.

La publicidad de la Gestión de Intereses en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional está referida a toda actividad desarrollada -en modalidad de audiencia- por personas físicas

o jurídicas, públicas o privadas, por sí o en representación de terceros -con o sin fines de lucro- cuyo objeto consista en influir en el ejercicio de cualquiera de las funciones y/o decisiones de los organismos, entidades, empresas, sociedades, dependencias y de todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional, con la creación de un Registro de Audiencias de Gestión de Intereses de carácter público, debiéndose adoptar los recaudos necesarios a fin de garantizar su libre acceso, actualización diaria y difusión a través de la página de Internet del área respectiva.

Se exceptúa a) cuando el tema objeto de la audiencia hubiera sido expresamente calificado por Decreto del Poder Ejecutivo o por ley de la Nación, como información reservada o secreta; b) cuando se trate de una presentación escrita de impugnación o de reclamo que se incorpore a un expediente administrativo. Los funcionarios mencionados en el artículo 4° que incumplan con las obligaciones estipuladas en el presente incurrirán en falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran caberles conforme lo previsto en los Códigos Civil y Penal de la Nación.

La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento es la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia de la Jefatura de Gabinete de Ministros. En el Anexo V. se reglamenta el mecanismo de Elaboración Participativa de Normas, es de aplicación en el ámbito de los organismos, entidades, empresas, sociedades, dependencias y todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional. Se legitima a participar a toda persona física o jurídica, pública o privada, que invoque un derecho o interés simple, difuso o de incidencia colectiva, relacionado con la norma a dictarse.

Para expresar opiniones y propuestas respecto de proyectos de normas administrativas y proyectos de ley para ser elevados por el Poder Ejecutivo Nacional al Honorable Congreso de la Nación. Debe garantizar el respeto de los principios de igualdad, publicidad, informalidad y gratuidad, no teniendo carácter vinculante. El área a cargo de la elaboración de la norma a dictarse es la Autoridad Responsable. La máxima autoridad de dicha área dirige el procedimiento de Elaboración Participativa de Normas, pudiendo delegar tal responsabilidad en un funcionario competente en razón del objeto del mismo.

El procedimiento se inicia mediante acto administrativo expreso de la Autoridad Responsable. Toda persona física o jurídica, pública o privada, puede solicitar mediante presentación fundada ante la Autoridad Responsable, la realización de un procedimiento de Elaboración Participativa de Normas.

La Autoridad Responsable debe expedirse sobre tal requerimiento en un plazo no mayor a treinta días, mediante acto administrativo fundado, el que debe ser notificado al solicitante por medio fehaciente. El acto administrativo de apertura del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas debe ordenar el inicio del correspondiente expediente y debe publicar durante dos días en el Boletín Oficial, y al menos quince días en su página de Internet, el contenido del acto de apertura del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas, invitando a la ciudadanía a expresar sus opiniones y propuestas. En los casos en que, a juicio de dicha Autoridad resulte procedente, deben ampliarse las publicaciones a diarios de circulación nacional, medios locales y/o especializados en la temática de la norma a dictarse. El expediente debe estar a disposición de los interesados para su consulta, las copias del mismo son a costa del solicitante. Debe habilitar un Registro para la incorporación de opiniones y propuestas desde la apertura del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas. La presentación ante el Registro es libre y gratuita y debe

realizarse en el lugar determinado en el acto de apertura. Los responsables del Registro deben entregar certificados de recepción de las opiniones y/o propuestas y de la documentación acompañada. El plazo para la presentación de opiniones y propuestas no puede ser inferior a quince días desde la publicación del acto de apertura del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas. Se habilita una casilla de correo electrónico y una dirección postal a efectos de recibir comentarios informales, los que deben ser publicados en su página de Internet. Los comentarios así vertidos, no se incorporan al expediente.

También puede encargarse la realización de estudios especiales o rondas de consultas, relacionados con la norma motivo del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas, tendientes a generar información útil para la toma de decisión. Concluido el plazo para recibir opiniones y propuestas, la Autoridad Responsable debe dejar constancia en el expediente acerca de la cantidad de opiniones y propuestas recibidas y de cuáles considera pertinentes incorporar a la norma a dictarse. Únicamente debe expedirse sobre aquellas presentaciones incorporadas al expediente. En los fundamentos de la norma debe dejarse constancia de la realización del procedimiento de Elaboración Participativa de Normas, de los aportes recibidos y de las modificaciones incorporadas al texto como consecuencia del mismo.

La norma debe publicarse en el Boletín Oficial por el plazo de un día, así como incorporarse a la página de Internet de la Autoridad Responsable. En el Anexo VII, se reglamenta el mecanismo de Acceso a la Información Pública estableciendo el marco general para su desenvolvimiento de aplicación en el ámbito de los organismos, entidades, empresas, sociedades, dependencias y todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional. Se extiende a las organizaciones privadas a las que se hayan otorgado subsidios o aportes provenientes del sector público nacional, así como a las instituciones o fondos cuya administración, guarda o conservación esté a cargo del Estado Nacional a través de sus jurisdicciones o entidades y a las empresas privadas a quienes se les hayan otorgado mediante permiso, licencia, concesión o cualquier otra forma contractual, la prestación de un servicio público o la explotación de un bien del dominio público.

Toda persona puede requerir, consultar y recibir información de cualquiera de los sujetos mencionados a través de la provisión de información completa, adecuada, oportuna y veraz. Se considera información a los efectos del presente, toda constancia en documentos escritos, fotográficos, grabaciones, soporte magnético, digital o en cualquier otro formato y que haya sido creada u obtenida por los sujetos mencionados o que obre en su poder o bajo su control, o cuya producción haya sido financiada total o parcialmente por el erario público, o que sirva de base para una decisión de naturaleza administrativa, incluyendo las actas de las reuniones oficiales.

El sujeto requerido debe proveer la información mencionada siempre que ello no implique la obligación de crear o producir información con la que no cuente al momento de efectuarse el pedido, salvo que el Estado se encuentre legalmente obligado a producirla, en cuyo caso debe proveerla. Toda persona física o jurídica, pública o privada, tiene derecho a solicitar, acceder y recibir información, no siendo necesario acreditar derecho subjetivo, interés legítimo ni contar con patrocinio letrado. Debe garantizar el respeto de los principios de igualdad, publicidad, celeridad, informalidad y gratuidad. El acceso público a la información es gratuito en tanto no se requiera su reproducción. Las copias son a costa del

solicitante. Los sujetos en cuyo poder obre la información deben prever su adecuada organización, sistematización y disponibilidad, asegurando un amplio y fácil acceso.

La información debe ser provista sin otras condiciones más que las expresamente establecidas en el presente. Generar, actualizar y dar a conocer información básica, con el suficiente detalle para su individualización, a fin de orientar al público en el ejercicio de su derecho. La solicitud de información debe ser realizada por escrito, con la identificación del requirente, sin estar sujeta a ninguna otra formalidad. No puede exigirse la manifestación del propósito de la requisitoria. Debe entregarse al solicitante de la información una constancia del requerimiento. El sujeto requerido está obligado a permitir el acceso a la información en el momento que le sea solicitado o proveerla en un plazo no mayor de diez.

El plazo puede ser prorrogado en forma. En su caso, el sujeto requerido debe comunicar fehacientemente por acto fundado y antes del vencimiento las razones por las que hace uso de tal prórroga. La información debe ser brindada en el estado en que se encuentre al momento de efectuarse la petición, no estando obligado el sujeto requerido a procesarla o clasificarla. Cuando la información contenga datos personales o perfiles de consumo, estos datos deben ser protegidos.

Sólo puede negarse a brindar la información objeto de la solicitud, por acto fundado, si se verifica que la misma no existe o que está incluida dentro de alguna de las excepciones previstas. La denegatoria debe ser dispuesta por un funcionario de jerarquía equivalente o superior a Director General. Si una vez cumplido el plazo establecido en el artículo 12 la demanda de información no se hubiera satisfecho o si la respuesta a la requisitoria hubiere sido ambigua, parcial o inexacta, se considera que existe negativa en brindarla, quedando expedita la Acción prevista en el artículo 28 de la Ley N° 19.549 y modificatorias.

El funcionario público o agente responsable que en forma arbitraria e injustificada obstruya el acceso del solicitante a la información requerida, la suministre en forma incompleta, permita el acceso a información eximida de los alcances del presente u obstaculice de cualquier modo el cumplimiento de este Reglamento General, será considerado incurso en falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran caberle conforme lo previsto en los Códigos Civil y Penal de la Nación.

Los sujetos comprendidos sólo pueden exceptuarse de proveer la información requerida cuando una Ley o Decreto así lo establezca o cuando se configure alguno de los siguientes supuestos: a) Información expresamente clasificada como reservada, especialmente la referida a seguridad, defensa o política exterior; b) información que pudiera poner en peligro el correcto funcionamiento del sistema financiero o bancario; c) secretos industriales, comerciales, financieros, científicos o técnicos; d) información que comprometa los derechos o intereses legítimos de un tercero obtenida en carácter confidencial; e) información preparada por los sujetos mencionados en el artículo 2° dedicados a regular o supervisar instituciones financieras o preparada por terceros para ser utilizada por aquellos y que se refiera a exámenes de situación, evaluación de sus sistemas de operación o condición de funcionamiento o a prevención o investigación de la legitimación de activos provenientes de ilícitos; f) información preparada por asesores jurídicos o abogados de la Administración cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la defensa o tramitación de una causa judicial o divulgar las técnicas o procedimientos de investigación o cuando la información privare a una persona el pleno ejercicio de la garantía del debido proceso; g) cualquier tipo de información protegida por el secreto profesional; h) notas internas con recomendaciones u opiniones producidas como

parte del proceso previo al dictado de un acto administrativo o a la toma de una decisión, que no formen parte de un expediente; i) información referida a datos personales de carácter sensible —en los términos de la Ley N° 25.326— cuya publicidad constituya una vulneración del derecho a la intimidad y al honor, salvo que se cuente con el consentimiento expreso de la persona a que refiere la información solicitada; j) información que pueda ocasionar un peligro a la vida o seguridad de una persona. La autoridad de aplicación es la Subsecretaría para la Reforma Institucional y fortalecimiento de la Democracia de la Jefatura del Gabinete de Ministros. La Oficina Anticorrupción del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos es el organismo encargado de recibir, formular e informar a las autoridades responsables, las denuncias que se formulen en relación con el incumplimiento del presente régimen.

Por Anexo VIII, se regula el mecanismo de las Reuniones Abiertas de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos, es de aplicación para las reuniones convocadas por los Órganos de Dirección de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos, de las que forme parte el número mínimo de miembros suficiente para la formación del quórum que permita la toma de decisiones. Son previstas como una instancia de participación en la cual se habilita a la ciudadanía un espacio institucional para que observe el proceso de toma de decisiones, permitir juzgar los reales motivos por los que se adoptan las decisiones que afectan a los usuarios.

El procedimiento de Reuniones Abiertas de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos debe garantizar el respeto de los principios de igualdad, publicidad, informalidad y gratuidad. Se presumen públicas y abiertas todas las reuniones de los Órganos de Dirección de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos, con excepción de las secretas, que son tales cuando una Ley o Decreto así lo establezca o cuando se traten las siguientes cuestiones o asuntos: a) información expresamente clasificada como reservada, especialmente la referida a seguridad, defensa o política exterior; b) información que pudiera poner en peligro el correcto funcionamiento del sistema financiero o bancario; c) secretos industriales, comerciales, financieros, científicos o técnicos; d) información que comprometa los derechos o intereses legítimos de un tercero obtenida en carácter confidencial; e) información preparada por asesores jurídicos o abogados de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la defensa o tramitación de una causa judicial o divulgare las técnicas o procedimientos de investigación o cuando la información privare a una persona el pleno ejercicio de la garantía del debido proceso. f) cualquier tipo de información protegida por el secreto profesional; g) notas internas con recomendaciones u opiniones producidas como parte del proceso previo al dictado de un acto administrativo o a la toma de una decisión, que no formen parte de un expediente; h) aspectos relativos exclusivamente a las normas y prácticas internas del Ente Regulador; i) información referida a datos personales de carácter sensible -en los términos de la Ley N° 25.326- cuya publicidad constituya una vulneración del derecho a la intimidad y al honor, salvo que se cuente con el consentimiento expreso de la persona a que refiere la información solicitada; j) información que pueda ocasionar un peligro a la vida o seguridad de una persona. Puede ser participante toda persona física o jurídica, pública o privada, que tenga interés de hacerlo, no siendo necesario acreditar derecho subjetivo, ni interés legítimo.

Las Reuniones Abiertas de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos pueden ser presenciadas por el público en general y por los medios de comunicación, deben publicar la convocatoria a sus reuniones, con una anticipación no menor de cinco días de la fecha

propuesta para su realización, en su sitio de Internet, en las carteleras de las Mesas de Entrada y en los espacios destinados a la atención al público en general. Excepcionalmente, por razones de urgencia, puede efectuarse la convocatoria de la reunión con una anticipación de veinticuatro horas a su realización. Tal carácter urgente debe ser debidamente fundado y constar en un acta suscripta por la autoridad superior del Órgano de Dirección.

Toda resolución que declare secreta una reunión es susceptible de control judicial. En caso de que por Resolución Judicial firme se deje sin efecto el carácter secreto de una reunión ya realizada, la misma será declarada nula debiéndose convocar a una nueva reunión que tendrá carácter de abierta, a los mismos efectos, del modo establecido en el presente. Los miembros de los Órganos de Dirección de los Entes Reguladores de Servicios Públicos deben abstenerse de efectuar reuniones que alteren las disposiciones del presente y de debatir por cualquier otro medio o en cualquier otra oportunidad los temas que formen parte del orden del día de las mismas, bajo apercibimiento de incurrir en falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran caberle conforme lo previsto en los Códigos Civil y Penal de la Nación.

Las actas de las reuniones de los Órganos de Dirección de los Entes Reguladores de Servicios Públicos deben estar a disposición de las personas que las soliciten y ser publicadas en el sitio de Internet del Ente Regulador en un plazo no mayor de quince (15) días de celebrada la reunión.

Podrán obtenerse copias de las mismas a costa del solicitante. Toda persona física o jurídica, pública o privada, se encuentra legitimada para exigir administrativa o judicialmente el cumplimiento de la presente norma.

Se insiste que la preocupación nacional puede ser loable pero debe también además de generar infraestructuras con ánimo de perdurar, agilizar los tiempos para restituir los servicios a sus ámbitos naturales.

La Provincia de Buenos Aires a través de la Ley N.º 12.475 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires, 29-VIII-2000) reconoce a toda persona física o jurídica que tenga interés legítimo, el derecho de acceso a los documentos administrativos, que contenga datos o informaciones provenientes de órganos públicos del Estado Provincial cuya divulgación no se encuentre prohibida expresamente por la Ley.

El examen de los documentos es gratuito y la expedición de copias se subordina al pago del arancel debiendo el pedido estar fundamentado, por escrito firmado en el que consten los datos identificatorios personales del solicitante y ante la dependencia oficial que ha conformado el documento o lo retiene en su poder.

El derecho de acceso a los documentos no se otorgará cuando se trate del examen de actos preparatorios, en los casos explícitamente establecidos por leyes especiales, y cuando la divulgación de ellos pudiere perjudicar el derecho Transcurridos 30 días hábiles sin que la autoridad se haya expedido, la solicitud se considerará denegada, pudiendo interponerse las acciones de amparo o hábeas data, según corresponda.

Por la Ley N.º 14.214 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires 14-I-2011) se sanciona la reglamentación del proceso constitucional de hábeas data, de conformidad a lo establecido en el artículo 20º inciso 3) de la Constitución.

Determina la legitimación activa para interponer esta acción toda persona física o jurídica afectada. Asimismo, están legitimados los herederos universales forzosos de la persona de la cual consten los datos, cuando la indagación tenga el propósito de defender el honor familiar. En el caso de afectaciones colectivas la demanda podrá iniciarla el Defensor

del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y/o las asociaciones o grupos colectivos que acrediten legitimación suficiente en la representación de esas afectaciones.

La legitimación pasiva procede respecto de los titulares y/o responsables y usuarios de bancos de datos públicos, y de los privados destinados a proveer informes, administradores y responsables de sistemas informáticos.

Establece la jurisdicción y competencia que le corresponderá al Juez de Primera Instancia en lo Civil y Comercial, Juez de Paz Letrado, donde existiere, cuando se trate de archivos privados destinados a dar informes; y al Juez de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo cuando se trate de archivos públicos de la Provincia de Buenos Aires. Será competente para entender en la acción constitucional de hábeas data el juez del domicilio del actor; el del domicilio del demandado; el del lugar en el que el hecho o acto se exteriorice o pudiera tener efecto, a elección del actor.

Por la Ley N.º 11.769 (Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires, 05-II-1996, TO Decreto N.º 1.868/04), y reglamentada por Decreto N.º 2.479/04), se regula las actividades de generación, transporte y distribución de energía eléctrica en la Provincia de Buenos Aires, actividades que se desarrollen en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, en virtud de concesiones para la prestación de servicios públicos de electricidad otorgadas por autoridades nacionales y vigentes a la fecha de la sanción de esta Ley, una vez operado por cualquier causa el vencimiento de tales concesiones, quedan igualmente comprendidas en las presentes disposiciones.

Hemos tomado como pauta, el servicio de electricidad, que no solo comprende el suministro, como pauta de evaluación de los parámetros constitucionales antes referenciados. La distribución y el transporte de energía eléctrica constituyen servicios públicos de la Provincia de Buenos Aires destinados a atender necesidades indispensables y generales de electricidad de los usuarios de acuerdo con la presente Ley, su reglamentación, las regulaciones aplicables, y con los términos de los contratos de concesión y las licencias técnicas correspondientes.

La Provincia de Buenos Aires ajustará su política en materia de energía eléctrica a los siguientes objetivos: a) Proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las disposiciones constitucionales y normativas vigentes; b) Establecer un régimen tarifario y de prestación de servicios único para la actividad eléctrica en todo el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, con las limitaciones que surgen de los servicios concesionados por el Estado Nacional; c) Integrar la actividad eléctrica bonaerense a la transformación dispuesta para el sector en el orden nacional por la Ley N° 24.065; d) Asegurar que los importes finales unitarios máximos a pagar por cada categoría de usuarios, sean equivalentes en todo el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, con las limitaciones que surgen de los administrados por la Nación; e) Promover actividades económicamente viables en la producción, distribución y transporte de electricidad, y alentar inversiones para asegurar a los usuarios el abastecimiento de energía eléctrica a corto, mediano y largo plazo, en condiciones de calidad y precio alineadas con el costo económico del suministro; f) Garantizar la operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transporte y distribución de electricidad; g) Regular las actividades de generación -en lo que corresponda pertinente-, transporte y distribución de electricidad, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas y razonables; h) Alentar la realización de inversiones de riesgo asegurando la

competitividad donde ello sea posible; Planificar y promover el desarrollo electroenergético provincial elaborando los Planes Directores. j) Asegurar adecuadamente la protección del medio ambiente; La actuación de los organismos públicos competentes en la materia deberá ajustarse a los propósitos enunciados, velando por el cumplimiento de los mismos por parte de los agentes de la actividad eléctrica.

El Poder Ejecutivo y las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires ejercerán en forma exclusiva, en materia de energía eléctrica, las facultades y atribuciones dispuestas en cada caso por la presente Ley y normativa vigente.

Es Autoridad de Aplicación el Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Servicios Públicos, quien ejercerá la función regulatoria y las atribuciones indicadas. Será Organismo de Control en materia de energía eléctrica el Ente que se crea por la presente Ley: Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), en el ámbito del Ministerio de Obras y Servicios Públicos. Las actividades de transmisión y transformación de energía eléctrica en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, que se efectúen mediante instalaciones pertenecientes a generadores o grandes consumidores, así como la operación de las que se construyan o afecten a dichas actividades en el futuro por tales agentes, a su costo y para su uso exclusivo, serán consideradas dentro del régimen aplicable a la actividad propia de los mismos. La construcción de las instalaciones, en su caso, y el régimen al que deberá sujetarse su operación serán reglamentados y autorizados por la Autoridad de Aplicación. La Autoridad de Aplicación determinará los módulos de potencia, energía y demás parámetros que caractericen las operaciones de compraventa de energía eléctrica en bloque entre agentes ubicados en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. Tales operaciones serán regidas por el derecho privado, sin perjuicio de la aplicabilidad de las normas contenidas en la presente.

Los agentes de la actividad eléctrica y los usuarios están obligados a mantener y operar sus instalaciones y equipos de manera tal que no constituyan peligro alguno para la seguridad pública, y a cumplir con los reglamentos que dicten la Autoridad de Aplicación y el Organismo de Control, en el marco de sus respectivas competencias.

El Organismo de Control procederá periódicamente a la revisión, inspección, a la producción de pruebas a fin de verificar el cumplimiento de estas obligaciones, pudiendo ordenar la suspensión del servicio, la reparación o el reemplazo de instalaciones o equipos, o cualquier otra medida tendiente a proteger la seguridad pública. La reglamentación de la presente Ley establecerá las normas a las que los agentes de la actividad eléctrica deberán sujetarse en lo referente a la protección del medio ambiente, sin perjuicio de la obligatoriedad del cumplimiento de la legislación general vigente en la materia.

El incumplimiento de tales normas podrá dar lugar a la aplicación las sanciones previstas o la de los respectivos contratos de concesión, o en la citada legislación general. Deberán abstenerse de realizar cualquier tipo de acto o practicar conductas que impliquen competencia desleal, que limiten, restrinjan o distorsionen la competencia en violación de lo dispuesto por la presente Ley, o que constituyan un abuso de posición dominante en el mercado.

El Organismo de Control podrá dictar normas generales indicativas de los criterios que aplicará en la consideración de la existencia de tales conductas. La construcción y el inicio de la operación de nuevas instalaciones destinadas a la actividad eléctrica, así como la extensión y la ampliación de las existentes, estarán sujetas a previa autorización de la Autoridad de Aplicación, debiendo reunir las características que ésta determine. Los

usuarios que soliciten en forma individual o conjunta a un concesionario la prestación de servicios de transporte o distribución de electricidad, que requieran la construcción de nuevas instalaciones, o la extensión o ampliación de las existentes, cuando tales obras no estuvieran previstas como obligatorias a cargo de dicho concesionario en su contrato de concesión, o cuando se pretenda la prestación de tales servicios en condiciones distintas de las allí estipuladas, deberán arribar a un acuerdo con el concesionario en un término razonable, conforme los criterios que fije la Autoridad de Aplicación.

En caso de que así no suceda, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 33 de la presente Ley. Las actividades de energía eléctrica reguladas en esta Ley podrán ser prestadas por: El Estado Provincial como titular de los servicios; Las Municipalidades titulares de los servicios por derecho propio o delegación convencional, mediante la constitución de un organismo descentralizado autárquico o participando en sociedades mixtas con capital estatal mayoritario; Personas jurídicas conforme a los requerimientos previstos en el presente artículo, por concesión otorgada por el Estado Provincial y/o las Municipalidades. El Estado Provincial prestará el servicio público de transporte y/o distribución de electricidad y las Municipalidades la distribución eléctrica, de acuerdo con las modalidades organizativas que se establezcan en la legislación pertinente, debiendo en este caso cumplir el régimen establecido en este Marco Regulatorio, como reglas del servicio a las cuales deberá ajustarse la prestación del mismo. Es requisito previo e imprescindible para la obtención de una concesión municipal, contar con la licencia técnica habilitante, expedida por la Autoridad de Aplicación, en los términos de la presente Ley y su reglamentación.

Los concesionarios municipales de servicios públicos de distribución se regirán por lo dispuesto en ella, su reglamentación, y las normas particulares que a tal efecto dicten la Autoridad de Aplicación y el Organismo de Control. El Poder Ejecutivo a pedido de dos o más poderes concedentes municipales, y previa recomendación de la Autoridad de Aplicación, podrá autorizar la unificación de los servicios prestados por dos o más concesionarios municipales de servicios públicos de distribución de electricidad, que operen en virtud de concesiones otorgadas por diferentes municipalidades, procediendo en consecuencia, a otorgar la correspondiente concesión Provincial.

Las Municipalidades competentes organizarán y ejecutarán los procedimientos de selección para el otorgamiento de las nuevas concesiones que correspondan, observando lo dispuesto en esta Ley y reglamentación aplicable. La Autoridad de Aplicación establecerá las condiciones mínimas que deberán ser observadas en tales procedimientos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley o pasarán, a partir de tal momento, al Estado Provincial. En tal caso, la Autoridad de Aplicación podrá propiciar ante el Poder Ejecutivo el otorgamiento de una concesión Provincial para la prestación de los servicios, hasta entonces a cargo del concesionario municipal, o acordar con un concesionario Provincial o municipal existente la continuidad en la prestación de tales servicios. Los generadores y los concesionarios de servicios públicos de distribución de electricidad deberán organizarse como sociedades anónimas, admitiéndose para el caso de servicios públicos de distribución, que sus titulares sean cooperativas integradas por los usuarios de esos servicios públicos o sociedades de economía mixta. La Provincia de Buenos Aires reconoce especialmente entre los Distribuidores concesionarios del servicio público de electricidad a las entidades Cooperativas, en virtud de su naturaleza y los antecedentes históricos en la constitución y prestación del servicio eléctrico. En tal marco, toda legislación y reglamentación que se

dicte para regular el servicio eléctrico deberá contemplar adecuadamente la existencia y normal continuidad de dichas entidades cooperativas. La concesión del servicio público de transporte, se otorgará a una empresa organizada bajo la forma de sociedad anónima.

Con la finalidad de aumentar la participación y control social de las sociedades concesionarias se deberá prever la capitalización popular a través de la Oferta Pública de acciones de la sociedad, con excepción de las pertenecientes al Programa de Propiedad Participada del Personal. Los concesionarios de servicios públicos deberán satisfacer toda demanda de servicios que les sea requerida por los usuarios radicados dentro de su área de concesión, de acuerdo con los términos de los contratos de concesión correspondientes. Permitirán el acceso indiscriminado de terceros a la capacidad de transporte remanente de sus sistemas que no esté comprometida para abastecer la demanda de sus usuarios y la ya contratada por terceros, en las condiciones convenidas por las partes de acuerdo a los términos de esta Ley y de las reglamentaciones aplicables, bajo las condiciones que al efecto establezca la Autoridad de Aplicación y mediante el pago de la tarifa de peaje correspondiente aprobada por esta última, en las condiciones del artículo 14.

A los fines de esta Ley la capacidad de transporte incluye la de transformación y acceso a toda otra instalación o servicio que determine el Organismo de Control. De no llegarse a un acuerdo sobre las condiciones del servicio requerido podrá, conforme las normas de procedimiento que al efecto se establezcan, solicitar la intervención del Organismo de Control, quien deberá dictar resolución en la materia. Si la falta de acuerdo se fundase en cuestiones de índole tarifaria, la resolución del citado Organismo tendrá en cuenta lo dispuesto por la Autoridad de Aplicación.

Los contratos deberán fijar especificaciones mínimas de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio que podrán ser crecientes en el tiempo, las que serán consideradas junto con los respectivos cuadros tarifarios. Sin perjuicio del control posterior que el Organismo de Control la Autoridad de Aplicación podrá establecer normas de funcionamiento relativas a la prestación del servicio, a las cuales deberán ajustar su accionar las empresas prestadoras. Le corresponde al Organismo de Control el seguimiento y evaluación permanente, con el propósito de anticipar desviaciones y evitar futuros incumplimientos a la calidad del servicio prestado.

Las concesionarias deberán llevar una Contabilidad Regulatoria, con arreglo a las normas que establezca la Autoridad de Aplicación, y su cumplimiento y control estará a cargo del Organismo de Control (OCEBA). Los concesionarios del servicio público de electricidad efectuarán la operación y el mantenimiento de sus instalaciones en forma de asegurar un servicio adecuado a los usuarios, cumpliendo con las metas y niveles de calidad, confiabilidad y seguridad establecidos en los correspondientes contratos de concesión, y las que dicte la Autoridad de Aplicación. En los contratos de concesión, podrán incorporar cláusulas que obliguen a los concesionarios del servicio público de electricidad, a extender o ampliar sus instalaciones, cuando ello resulte razonablemente conveniente a las necesidades del servicio público.

No podrán abandonar instalaciones afectadas a dicho servicio, ni dejar de prestar servicios a su cargo, salvo en los casos en que dichas instalaciones y/o prestaciones ya no resulten necesarias para la adecuada atención del servicio público, en el presente ni en el futuro previsible. El establecimiento de la citada falta de necesidad, quedará sujeto a exclusivo criterio del Organismo de Control, quien deberá otorgar su autorización previa y

necesaria para que la desafectación de instalaciones y/o cese de prestación por parte del concesionario pueda tener lugar.

Los servicios públicos de electricidad suministrados por los concesionarios serán ofrecidos a tarifas justas y razonables, teniendo en cuenta el derecho de acceso a la energía de todo habitante de la provincia de Buenos Aires. La aprobación de las tarifas será atribución exclusiva de la Autoridad de Aplicación, de acuerdo con el régimen y los procedimientos para el cálculo tarifario establecido en los contratos de concesión. El Organismo de Control realizará los estudios y establecerá las bases para la revisión periódica de los cuadros tarifarios.

El régimen tarifario del servicio, incluirá una tarifa de interés social para ser aplicada a aquellos usuarios residenciales con escasos recursos económicos. La determinación del universo comprendido, deberá realizarse con la participación del municipio y las asociaciones de usuarios y consumidores. Finalizado cada período de cinco años, el Organismo de Control recalculará el cuadro tarifario para el período, de cinco años, siguiente, en base a similares criterios a los utilizados para determinar el cuadro tarifario inicial, y lo someterá a la aprobación de la Autoridad de Aplicación.

Se crea el Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias con el propósito de compensar las diferencias de costos propios de distribución reconocidos, entre los distintos concesionarios provinciales y municipales, posibilitando que usuarios de características similares de consumo en cuanto a uso y modalidad, abonen por el suministro de iguales cantidades de energía eléctrica, importes equivalentes independientemente de las particularidades a que den lugar su ubicación geográfica, forma de prestación, y cualquier otra característica que la Autoridad de Aplicación estime relevante. Se integrará con el aporte de los usuarios localizados en áreas atendidas por los concesionarios provinciales y municipales en el porcentaje que anualmente establezca la Autoridad de Aplicación, sobre los valores de los cuadros tarifarios únicos aprobados. Dicho valor no podrá ser superior al 8% del importe total a facturar a cada usuario, antes de impuestos. Será administrado por el Organismo de Control y auditado por la Autoridad de Aplicación. Los aportes al Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias serán obligatorios para todos aquellos usuarios que sean clasificados como tributarios del Fondo por la Autoridad de Aplicación.

La clasificación de las áreas de la Provincia de Buenos Aires a los efectos establecidos en el presente capítulo, será aprobada por la Autoridad de Aplicación, y revisada al inicio de cada período tarifario a propuesta del Organismo de Control. Entre las competencias asignadas a la Autoridad de Aplicación le corresponde la de dictar reglamentos en materia de seguridad, medio ambiente, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros, y de calidad de los servicios prestados; y demás atribuciones que se le encomienden de acuerdo con la presente Ley, las que pueda delegarle el Poder Ejecutivo y todas las facultades propias de la Autoridad Pública en materia de energía eléctrica que no estuvieran expresamente encomendadas por la presente Ley a otros organismos. Nada se habla de la participación. El Organismo de Control gozará de autarquía y tendrá plena capacidad jurídica para actuar en el ámbito del derecho público y privado, y su patrimonio estará constituido por los bienes que se le transfieren y por los que adquiera en el futuro por cualquier título. Es dirigido por un Directorio integrado por cinco miembros de los cuales uno será su Presidente, otro su

Vicepresidente, y los restantes vocales, serán seleccionados entre personas con aprobados antecedentes técnicos y profesionales en la materia, y designados por el Poder Ejecutivo.

Se crea en el ámbito del Organismo de Control la Sindicatura de Usuarios, la que tendrá como función representar los intereses de los usuarios del servicio público de electricidad. La Sindicatura de Usuarios será integrada por las asociaciones legalmente constituidas e inscripta en el Registro Único de Asociaciones de Usuarios y Consumidores de la provincia de Buenos Aires, en la forma que establezca la reglamentación.

La Sindicatura de Usuarios dispondrá de un presupuesto de hasta el siete por ciento (7%) del total del presupuesto asignado al Organismo, para su funcionamiento, conforme el mecanismo de distribución que establezca la propia Sindicatura.

Los representantes de los usuarios prestarán sus funciones absolutamente ad honorem. Serán funciones del Organismo de Control, entre otras: a) Defender los intereses de los usuarios, atendiendo los reclamos de los mismos, de acuerdo a los derechos enunciados en el Capítulo XV; b) Hacer cumplir la presente Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión en tal sentido y el mantenimiento de los requisitos exigidos en las licencias técnicas para el funcionamiento de los concesionarios de los servicios públicos de electricidad; c) Asignar a sus funcionarios las atribuciones que considere adecuada para una eficiente y económica aplicación de la presente Ley; d) Organizar y aplicar el régimen de Audiencias públicas previstas en esta Ley; e) Dictar el reglamento interno del cuerpo; f) Contratar y remover al personal del organismo, fiscalizar sus funciones y condiciones de empleo; g) Confeccionar anualmente su memoria y balance; h) Intervenir necesariamente en toda cuestión vinculada con la actividad de los concesionarios de servicios públicos de electricidad, en particular -respecto a la relación de los mismos con los usuarios-; i) Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias entre los participantes de cada una de las actividades eléctricas; j) Formular los estudios y establecer las bases para la revisión de los cuadros tarifarios, y la clasificación de las áreas de prestación y controlar que las tarifas de los servicios de electricidad sean aplicadas de conformidad con los correspondientes contratos de concesión licencias técnicas y las disposiciones de esta Ley; k) Administrar el Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias y cualquier otro fondo destinado a tal fin; l) Publicar y difundir los principios generales que deberán aplicar los concesionarios de servicios públicos de electricidad, para asegurar el libre acceso no discriminatorio a sus instalaciones o servicios; ll). Emitir “Guías de Seguimiento y Control” dirigidas a las concesionarias en forma particular y/o general. Estas “Guías” le permitirán a los prestadores conocer la opinión del Organismo y orientar el comportamiento observado, a fin de obtener mayores resultados en la prestación del servicio. m) Intervenir, cuando corresponda, en la concesión de servidumbres de electroducto; n) Velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública en la construcción y operación de los sistemas de generación, transporte y distribución de electricidad, incluyendo el derecho de acceso a las instalaciones de propiedad de generadores, de los concesionarios de servicios públicos de electricidad y de los usuarios, previa notificación, a efectos de investigar cualquier amenaza real o potencial a la seguridad pública; ñ) Elaborará anualmente una Memoria y Guía de Gestión, con indicadores cualitativos y cuantitativos, la que deberá ser presentada a la Honorable Legislatura y dada a conocer al público en general dentro del primer bimestre de cada año, bajo el procedimiento establecido por la Autoridad de Aplicación. o) Promover

por si o por intermedio de quien corresponda, las acciones judiciales y/o administrativas y/o reclamos para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta Ley, su reglamentación, y los contratos de concesión y licencia técnicas; p) Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales; q) Aplicar las sanciones previstas en la presente Ley, en sus reglamentación y en los contratos y las licencias técnicas correspondientes, respetando en todos los casos el debido proceso legal; r) Requerir de los agentes de la actividad eléctrica y de los usuarios, la documentación e información necesarios para verificar el cumplimiento de esta Ley, su reglamentación y los contratos de concesión y las licencias técnicas correspondientes, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de la información que pueda corresponder; s) Publicar toda la información y dar el asesoramiento que sea de utilidad para los agentes de la actividad eléctrica y los usuarios, siempre que ello no perjudique injustificadamente derechos a dichos agentes, usuarios y/o de terceros; t) Asegurar la publicidad de las declaraciones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas; u) Someter anualmente al Ministerio de Obras y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, un informe sobre las actividades desarrolladas durante el último año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios; v) Promover ante los fabricantes de equipamiento eléctrico, las innovaciones tecnológicas tendientes a lograr mejoras compatibles con las exigencias de la calidad de servicio establecidas en los contratos de concesión y las licencias técnicas; w) En los casos que corresponda, coordinar su actividad con el órgano provincial competente en materia cooperativa; x) En general, realizar todo otro acto que les sea encomendado por la presente Ley o que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de la misma y su reglamentación.

Los agentes de la actividad eléctrica abonarán anualmente por adelantado al Organismo de Control, una tasa de fiscalización y control. Las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires asistirán al Organismo de Control en el ejercicio de las funciones propias de éste último, respecto al control de los concesionarios del servicio público de distribución de electricidad, de acuerdo con los términos de la presente Ley y de las reglamentaciones que sobre el particular se dicten.

Deberán recibir toda denuncia y/o reclamo formulados por los usuarios, respecto de la prestación de los servicios públicos a cargo de los concesionarios, elevando las mismas para su tratamiento al Organismo de Control.

Se reconocen a favor de los usuarios del servicio público de electricidad, radicados en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, a) Recibir un suministro de energía continuo, regular, uniforme y general que cumpla con las metas y niveles mínimos de calidad que determine la Autoridad de Aplicación, a través de los respectivos contratos de concesión otorgados a los concesionarios de servicios públicos de electricidad; b) Que se les facturen sus consumos de energía eléctrica en base a valores realmente medidos, a intervalos de tiempo regulares y a precios no superiores a los que surgen de aplicar a dichos consumos, las tarifas contenidas en los cuadros aprobados por la Autoridad de Aplicación; c) Ser informado en forma clara y precisa acerca de las condiciones de la prestación, de sus derechos y obligaciones y de toda otra cuestión y/o modificación que surja mientras se realiza la misma, y que pueda afectar las relaciones entre el prestador y el usuario; d) Que se brinde a los reclamos que el usuario pueda efectuar, referidos a deficiencias en la prestación

del servicio y/o a errores en la facturación que recibe, un trámite diligente y responsable, dándole adecuada respuesta en los plazos y modalidades que se estipulen en el régimen de suministro; e) Efectuar sus reclamos ante el Organismo de Control, cuando entienda que los mismos no hayan sido evacuados en tiempo y forma por los concesionarios de servicios públicos de electricidad, o cuando interprete que no han sido debidamente tenidos en cuenta en sus derechos; f) Ser compensado por los daños producidos a personas y/o bienes de su propiedad, causados por deficiencias en el servicio, imputables a quien realiza la prestación; g) No ser privado del suministro si no media una causa real y comprobada, prevista expresamente en la legislación específica, el contrato de concesión de su prestador y/o el régimen de suministro vigente; h) Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas, estarán legitimadas para accionar ante el Organismo de Control, cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los derechos de los consumidores y/o usuarios; i). Al acceso a la electricidad como un derecho inherente a todo habitante de la provincia de Buenos Aires, garantizándose un abastecimiento mínimo y vital; j) A participar en el Organismo de Control a través de las asociaciones de usuarios legalmente habilitadas, las que conformarán la Sindicatura de Usuarios.

Toda controversia entre los agentes de la actividad eléctrica en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, con las limitaciones que surgen del artículo 1° segundo párrafo de esta Ley, en materia de prestación de servicios públicos de electricidad o actividades eléctricas, deberá ser sometida previa y obligatoriamente, para su resolución, al Organismo de Control el que deberá expedirse en el término de sesenta días hábiles de la presentación del reclamo. El procedimiento administrativo se regirá por la Ley de procedimientos administrativos.

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. El Organismo de Control podrá, cuando lo considere conveniente, otorgar el tratamiento de audiencia pública. El Organismo de Control dictará las normas de procedimiento con sujeción a las cuales se realizarán las audiencias públicas y se aplicarán las sanciones previstas en la presente Ley, debiéndose asegurar en todos los casos el cumplimiento de los principios del debido proceso. Los usuarios y terceros interesados tendrán el derecho de solicitar la intervención del Organismo de Control en toda materia vinculada con la actuación de los agentes de la actividad eléctrica, sometiéndose en este caso a la jurisdicción del mismo. El Poder Ejecutivo podrá dictar reglamentariamente alternativas para la solución de los conflictos, a los que podrán optar los agentes y/o usuarios. Entre las sanciones se prevé: Multa; inhabilitación hasta cinco años; suspensión hasta noventa días y decomiso. La falta de pago del suministro de energía eléctrica por parte de los usuarios de los grandes consumidores, o de los concesionarios de servicios públicos de distribución de electricidad, habilitará al acreedor a proceder a la interrupción y/o desconexión de dicho suministro o servicio.

Esa interrupción y/o desconexión no eximirá al concesionario de la obligatoriedad, que respecto de la prestación del suministro estipule el contrato de concesión, y especialmente en lo que hace al mantenimiento de los servicios esenciales. Para la percepción de los importes correspondientes, se aplicará el procedimiento ejecutivo, siendo título hábil la constancia de deuda conformada por el Organismo de Control, que determine la reglamentación.

Se encomienda al Poder Ejecutivo la negociación y celebración de los acuerdos en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley en lo vinculado a los servicios públicos nacionales.

Por el Decreto N.º 2.479/04, por vía reglamentaria se dispuso que la normativa vigente de carácter general, referido a los Derechos del Consumidor, y la que en el futuro se dicte, será aplicada a la protección de los usuarios del servicio público de electricidad en forma supletoria a lo contemplado en la Ley N.º 11.769.

La Autoridad de Aplicación a través de la Dirección Provincial de Energía y el Organismo de Control deberán asegurar el acceso directo, simple y gratuito al procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios y adoptará todas las medidas conducentes para reafirmar la garantía de los derechos de los usuarios contemplados en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y especialmente proveerá a la educación para el consumo eficiente de energía eléctrica y promoverá la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. En el término de 60 días de la publicación del presente, el Organismo de Control convocará a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores de la Provincia de Buenos Aires, representativas de usuarios de servicios públicos sujetos al control de dicho organismo, para la conformación de la Sindicatura de Usuarios.

El presupuesto de funcionamiento de la Sindicatura de Usuarios se conformará sobre la base del presupuesto de funcionamiento del OCEBA con exclusión de los recursos correspondientes al Fondo Provincial Compensador Tarifario y de los destinados a, la masa salarial del Organismo Toda controversia entre los Generadores, autogeneradores, cogeneradores, distribuidores, grandes consumidores y comercializadores, deberá ser sometida previa y obligatoriamente para su resolución al OCEBA, el que deberá expedirse dentro del término de 60 días hábiles de la presentación del reclamo.

El procedimiento se ajustará a lo preceptuado por la Ley de Procedimiento Administrativo, con la facultad para el OCEBA cuando lo considere conveniente de citar a Audiencia Pública. Los usuarios deberán realizar en todos los casos reclamo previo ante el agente prestador, mediante nota simple sin ninguna formalidad, con copia en la que deberá dejarse constancia del acuse de recibo. Contra la resolución denegatoria o silencio el usuario podrá optar entre recurrir ante el OCEBA o a la justicia.

El silencio del agente prestador transcurridos 30 días hábiles desde la presentación del reclamo previo, implica denegatoria, quedando habilitada al usuario la instancia posterior.

El agente prestador deberá llevar un registro cronológico y correlativo de los reclamos efectuados por los usuarios, copia del cual deberá remitir bimestralmente al OCEBA. La Constitución, al imponer a las autoridades el deber de proveer al control de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, esta reconociendo el derecho de los usuarios a un nivel de prestación adecuado, al mejoramiento de las condiciones de vida, niveles de calidad y eficiencia exigibles a todos *los prestadores*, ya se trate del Estado, o de los particulares (concesionarios, licenciarios). Esta directiva, pues, se compadece con aquella prevista en el artículo 75, inciso 19 de la Constitución Nacional, que manda “proveer lo conducente al desarrollo humano” y en el ámbito de los servicios públicos ello se traduce en propender a que los caracteres de continuidad, uniformidad, generalidad, obligatoriedad, regularidad y participación necesaria en los organismos de control –conforme reza el artículo 42 de la Constitución nacional- se concreten en su más alta expresión.

Esto último, no implica que se ha cambiado la forma de representación política, la que por cierto prohíbe los artículos 1 y 22 de la Constitución Nacional, sino que justamente se inserta la participación del usuario a través de las asociaciones, como necesario, para el de control, no ya para el gobierno. Por lo que tampoco existe riesgo a la hora de definir responsabilidades.

Al Estado le compete establecer las formas y mecanismos para lograr una representación legítima dentro de las asociaciones y sin dudas ello va unido con la educación.

Es necesario que la participación también y necesariamente sea representativa de los sectores de usuarios que conforman la sociedad. Normas, y los *parámetros* de idoneidad necesarios para el logro de la excelencia también en la participación y en la integración del ciudadano como principal interesado en él.

La legislación tendrá también que establecer o fijar procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y sin duda el Municipio es el más accesible al ciudadano para lograr su participación activa. Los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, deben cumplir con el federalismo en los organismos de control y en algunos casos de gobierno, dado que las provincias son las verdaderas propietarias de los recursos naturales.

La participación encuentra en la democracia su expresión natural. Deben esmerarse los pueblos en pos de la adopción de mecanismos que en la práctica sean manifestación real de ella y que contribuyan al compromiso social como a la transparencia de las instituciones públicas, en pos del desarrollo del hombre.

El artículo 42 del texto constitucional reformado en 1994 ha expresado: El derecho subjetivo de los usuarios de servicios (no necesariamente servicios públicos) *“a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a las condiciones de trato equitativo y digno”*.

Luego de enunciar el derecho subjetivo de los individuos, enuncia los deberes de las autoridades y sus correlativas atribuciones: La protección de esos derechos, la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, el control de los monopolios naturales y legales, la calidad y eficiencia de los servicios públicos y la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

Por último, contiene normas programáticas para el legislador: Establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulativos para los servicios públicos nacionales; la participación de consumidores y usuarios y de las provincias en los organismos de control.

Mientras diversas actividades y gestiones de energía quedan bajo el ámbito nacional (v. Ley N.º 15.336, Boletín Oficial de la Nación Argentina, 22-IX-1960), así expresa entre otros conceptos: artículo 1º: *“Quedan sujetas a las disposiciones de la presente Ley y de su reglamentación las actividades de la industria eléctrica destinadas a la generación, transformación y transmisión, o a la distribución de la electricidad, en cuanto las mismas correspondan a la jurisdicción nacional; con excepción del transporte y distribución de energía eléctrica cuando su objetivo principal fuera la transmisión de señales, palabras o imágenes, que se regirán por sus respectivas leyes especiales”*; artículo 2º: *“A los fines de esta Ley, la energía eléctrica, cualquiera sea su fuente y las personas de carácter público o privado a quienes pertenezca, se considerará una cosa jurídica susceptible de comercio por los medios y formas que autorizan los códigos y leyes comunes en cuanto no se opongan a*

la presente” y artículo 3º: “A los efectos de la presente Ley, denominase servicio público de electricidad la distribución regular y continua de energía eléctrica para atender las necesidades indispensables y generales de electricidad de los usuarios de una colectividad o grupo social determinado de acuerdo con las regulaciones pertinentes. Correlativamente, las actividades de la industria eléctrica destinada total o parcialmente a abastecer de energía a un servicio público serán consideradas de interés general, afectadas a dicho servicio y encuadradas en las normas legales y reglamentarias que aseguren el funcionamiento normal del mismo”.

En el caso de la Provincia de Buenos Aires expresamente dispuso el legislador provincial en su artículo 1º de la Ley N.º11.769: “Las mencionadas actividades que se desarrollen en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, en virtud de concesiones para la prestación de servicios públicos de electricidad otorgadas por autoridades nacionales y vigentes a la fecha de la sanción de esta Ley, una vez operado por cualquier causa el vencimiento de tales concesiones, quedan igualmente comprendidas en las presentes disposiciones”; y en el artículo 4º: “El Poder Ejecutivo y las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires ejercerán en forma exclusiva, en materia de energía eléctrica, las facultades y atribuciones dispuestas en cada caso por la presente Ley y normativa vigente”.

Por el artículo 79 se encomienda al Poder Ejecutivo la negociación y celebración de los acuerdos que sean necesarios con las autoridades competentes del Estado Nacional a fin de dar pleno y eficaz cumplimiento a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo primero de la presente Ley.

Ahora bien, no se advierte la necesidad de actuar la competencia nacional en el caso de conflictos interjurisdiccionales del servicio, cuando de existir ellos pensando en robustecer el federalismo y el desarrollo de las autonomías provinciales, podrían resultar las atribuciones como producto de convenios y los conflictos someterse a formas propias de solución antes de llegar a una etapa judicial que absorbe la justicia federal (v. entre muchos, “*Transnea SA*” sent., 8 de septiembre de 2015; “*Turbine Power CO SA*”, sent. 4 de junio de 2013; “*Exolgan SA*”, “*Fallos*”, 335:2452 [2012]; “*Municipalidad de Rosario*”, “*Fallos*”: 334:1842 [2012] “*Edesal SA*”, “*Fallos*”: 334:1580 [2011])

Cada Provincia reserva para sí los derechos en su administración y territorio, no habiéndolos delegado a la Nación. Lo que debería producir una nueva revisión sobre tal consideración históricamente reconocida por la jurisprudencia y que se compadece con lo dispuesto por la Ley N.º 15.336, y debería ser objeto de un federalismo de concertación.

Pensemos en el caso de cuestiones locales, caso de aplicaciones de tasas municipales o de tributos provinciales, que no dejan de ser cuestiones de naturaleza local, no poniendo en juego tampoco, temas de interjurisdiccionalidad. Las leyes nacionales también son de obligatoria aplicación por los jueces locales. Así tenemos el caso “*Edenor*” (1999) “*Fallos*” 322:2331, en que la Corte de Justicia de la Nación encontró comprometida la competencia federal por tratarse de un servicio de los encudrables en el marco de las Leyes N.º 15.336 y N.º 24.065, para expresar *obiter dicta*, la competencia del Congreso para regular lo propio al comercio y la prosperidad, adelanto y el bienestar general del país, en orden a los artículos, 75 13 y 18 de la Constitución Nacional, reteniendo para sí el monopolio jurídico del transporte y entrega de energía eléctrica, con fundamento en lo expresado en el “*Diario de Sesiones de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación*”, 1958, pág. 5605.

También la Corte Suprema de Justicia consideró de competencia federal la interrupción del servicio por una hora en localidades de la Provincia de Buenos Aires que fuera prestado por Edenor S.A., contienda negativa formulada por sendos magistrados, provincial y federal, in re: “*Zubiría*”, Sentencia del 5-IV-2005.

Mientras que el mismo Tribunal ante un hecho de errónea facturación encontró que no se afectaba las facultades del Ente regulador ni había afectación interjurisdiccional, entendiendo la competencia de la justicia provincial, causa “*Edenor SA.*”, sentencia del 31 de mayo de 2005.

En materia impositiva, se declaró competente la Corte Suprema de Justicia en forma originaria, haciendo lugar a una medida innovativa, con motivo de reclamar la Provincia las sumas que en concepto de cargas tributarias de usuarios contratantes de una empresa de otra jurisdicción debía cobrar por actuar como agente de retención: causa “*Central Neuquén S.A.*”, (1995), “*Fallos*”: 318:30.

Asimismo, por encontrarse en juego normas federales, caso de las Leyes N.º 15.336 y N.º 24.065, se entendió que procedía el recurso extraordinario contra la sentencia que hace lugar a la presentación del ente regulador de la energía eléctrica de Santiago del Estero que determinó que la línea de alta tensión que une dos estaciones transformadoras en dicho estado local, queda sujeta a jurisdicción provincial. En esta misma sentencia expresó el máximo Órgano Judicial, el ENRE (Ente Regulador de la Energía de la Nación), es el único órgano competente para velar por el cumplimiento de las normas federales en materia de energía eléctrica, tanto por mandato legal (art. 56 incs. a, b, y k, de la Ley N.º 24.065) como constitucional (Art. 42 Ley Suprema); causa: “*Ente Regulador de la Electricidad de la Pcia. de S.E.*”, sentencia del 14 de marzo de 2006.

Piénsese que hay otras materias delegadas a la Nación, incluso el dictado de los Códigos de Comercio y Civil (Art. 75 inciso 12, sin que por ello se interprete que es federal.

Volviendo al derecho de los usuarios y la necesidad de contar con un régimen normativo propio para su defensa, cabe recordar lo dictaminado por la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires en la causa “*Nosei*” en fecha 18 de diciembre de 2018, ante la vista de la presente causa que incluye a usuarios del servicio eléctrico de la Usina Popular Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Limitada de Necochea “*Sebastián de María*” -conforme extensión reconocida por los sentenciantes- cuya pretensión propone, se abstenga de incluir en la facturación por el suministro de energía eléctrica el concepto ajeno “*cuota capital E.E.*”, o cualquier otro que con diferente denominación procure el cobro del adicional cuestionado ante el incumplimiento de lo establecido en el artículo 78 de la Ley N.º 11.769.

Entre otras cuestiones desarrolladas que llevan a pensar y analizar el lugar del usuario en el caso vinculado a un servicio prestado por una cooperativa, destaco la legitimación extensiva en sus efectos que le es reconocida, la aplicación en el caso de los beneficios en materia de facturación a favor de todos sin distinción de la prestadora del servicio, el resaltar un principio esencial del derecho a favor de la persona humana, así plasmado en el artículo 25 de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor que en lo pertinente expresa: “*En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable al consumidor...*”.

Se sostiene en dicha oportunidad: “*Sin perjuicio de convalidar por las vías societarias la incorporación de un concepto ajeno (Asamblea, Consejo de Administración), ello no las libera de contar con las intervenciones necesarias de los organismos con*

competencias legales para autorizar dichos conceptos, en especial cuando inciden las decisiones en otros usuarios-no socios y, en un rubro como es la facturación final de un servicio público domiciliario que debe ser brindado en condiciones de "...trato equitativo y digno..." (Artículo 42 de la Constitución Argentina). De lo visto hasta ahora, la sola autorización del "socio-usuario" y del "no socio-usuario", en una palabra, del consumidor-usuario no alcanza y, más allá de las formas en que los primeros la hayan tomado, para validar la incorporación del concepto, requieren también -como una suerte de acto complejo-, las aprobaciones de los organismos de aplicación de la Ley N.º 20.337 y del organismo regular de energía de la Provincia. No puedo dejar de tener presente que no solo se trata de la incorporación de un "concepto ajeno" sino de, una modificación en la tarifa final y en la forma de pago de un servicio público".

Se afirma: "El ciudadano, el habitante de la Provincia de Buenos Aires es el motivo y el destino final de la Ley Suprema. Un ciudadano y habitante libre que pueda elegir y acceder a beneficios que le han sido provistos en su condición de tal, sin acondicionamientos; en igualdad, con razonabilidad y respeto al debido proceso (Cf. CADH, art.1º y 8, apartado 1º). Ya no es sólo la tolerancia del otro distinto lo que está en juego, sino la opción de la auto-recreación propia en la interacción con ese otro. O, más aún: la tolerancia frente al otro es más apremiante porque la auto-recreación se ha vuelto una opción inminente".

Para continuar: "La delegación a la iniciativa privada de proveer esos servicios, exige como elemento fundamental la responsabilidad de los Estados en fiscalizar su ejecución, para garantizar una efectiva protección de los derechos humanos, de las personas bajo su jurisdicción y para que los servicios públicos sean provistos a la colectividad sin cualquier tipo de discriminación, y de la forma más efectiva posible", con mención de lo decidido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Caso "Ximenes Lopes", Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 4 de julio de 2006. Serie C No. 149, párr. y expresar: "...en el supuesto en el que los Estados ceden, subrogan o delegan a una entidad privada la prestación de algún servicio público, no se liberan de su responsabilidad internacional de garantes en la prestación de dicho servicio, pues es su deber y obligación regular y fiscalizar su debida prestación a los particulares".

Y, sostener: "...que estas obligaciones adquieren un significado especial al considerar que la prestación de los mencionados servicios implica la protección de bienes públicos, obligación que se constituye como una de las principales finalidades de los Estados...".

VII.- Conclusión

Los derechos constitucionales en la práctica hacia una formal y real participación ciudadana en la generación de normativa general de incidencia colectiva y en los organismos intermedios de gobierno de los servicios públicos con una adecuada representatividad de usuarios. Ello se impone.

Sin embargo, aún hay temas de federalismo que superar. Es el que plantea, los servicios públicos y en especial el que hemos adoptado, el de electricidad. El encuentro con el ciudadano y el pequeño Estado: El municipio. Lo que la Provincia administra y gobierna por ellos, como a su vez, la Nación, no está aún dispuesta a renunciar. Lo que las leyes deberían prever y lo que los ciudadanos deberían hacer asumiendo sus libertades y derechos constitucionales. Hacia el olvido de autoritarismos y dirigismos. Del administrado a ser ciudadano.

Evaluación: Es necesario robustecer la forma federal. Una manera de hacerlo es dejar que las Provincias ejerzan la jurisdicción de los servicios públicos que actúan en su territorio. Otra, que el Municipio se convierta en actor, junto con la Provincia, en los órganos de gobierno, dado que es su inmediato contratante o proveedor y también controlador, en lo particular.

Se vislumbra tanto a nivel de participación de las Provincias en los entes reguladores nacionales, como en la Provincia de Buenos Aires en sus entes de gobierno y de control, caso de la electricidad, respecto a los Municipios estas ausencias.

Se requiere mejorar la regulación normativa en cuanto al cumplimiento de la manda constitucional del artículo 42 que impone la necesaria participación de las organizaciones de usuarios en los organismos de control.

Las intervenciones previstas para los usuarios en el régimen del Decreto Nacional N.º 1.172/04 no satisface la participación en base a la representatividad de sectores de usuarios de los servicios. La consulta o la iniciativa privada o la participación en reuniones de los entes reguladores no dan acabado cumplimiento a la participación. Igual sucede en la Provincia tanto con la Ley de Defensa al Consumidor como a la regulatoria del marco eléctrico. Estimamos necesario contar con un marco normativo propio para los derechos de los usuarios que lo separe del de los consumidores.

Vislumbramos la necesidad, de incorporar en todos los planes de estudio, el derecho de participación como usuarios en los organismos de control de los servicios públicos, dado el carácter de derecho subjetivo constitucional y dotarlos de las mayores defensas y garantías.

BIBLIOGRAFIA.

- Ariño Ortiz**, Gaspar (1993) “*Economía y Estado*” Abeledo Perrot (ed), Buenos Aires
- Bielsa**, Rafael (1962), “*Principio de Régimen Municipal*”, Abeledo Perrot (ed), Buenos Aires.
- Cassane**, Juan Carlos- **Ariño Ortiz**, Gaspar (2005) “*Servicios Públicos, Regulación y Renegociación*”, Lexis Nexis (ed), Buenos Aires.
- Colmeiro**, Manuel (1876), “*Derecho Administrativo*”, Carlos Baylly Bailliere (ed), Madrid.
- Hutchinson**, Tomás (1987) "Las cooperativas prestatarias de servicios públicos. Algunos aspectos de su régimen jurídico", en la obra colectiva "Cooperativas de servicios públicos. Un enfoque jurídico", Intercoop (ed), Buenos Aires.
- Hutchinson**, Tomás (1995) "Las privatizaciones en el orden nacional: experiencia a tener en cuenta por las provincias", Intercoop (ed), Buenos Aires.
- Hutchinson**, Tomás (1996) Algunas consideraciones sobre las audiencias públicas (Una forma de participación del ciudadano)” en la obra colectiva “Jornadas Jurídicas sobre Servicio Público de Electricidad), ENRE (ed), Buenos Aires.
- Long**, M- **Weil P.**-**Braibant**, G, **Delvovè**, P- **Genevois B** (1993) “*Les grands arrest de la jurisprudence administrative*”, Sirey (ed), Paris.
- Loewenstein**, Karl (1965) , “*Teoría de la Constitución*”, Ariel (ed) Madrid.
- Maljar**, Daniel Edgardo (1998) “*Intervención del Estado en la prestación de servicios públicos*”, Hammurabi (ed), Buenos Aires.
- Marienhoff**, Miguel S (1947), “*Caducidad y Revocación de la Concesión de Servicios Públicos*”, Valerio Abeledo (ed), Buenos Aires.

Maurino, Gustavo-Nino, Ezequiel-Sigal, Martín (2005) “*Las acciones colectivas*”, Lexis Nexis (ed), Buenos Aires.

Posada, Adolfo (1912) “*La republica Argentina*”, Librería General de Victoriano Suárez (ed.), Madrid.

Quiroga Lavié, Humberto (1998), *¿Es eficiente el sistema jurídico?* Ciudad Argentina (ed), Buenos Aires.

Quiroga Lavié, Humberto,- **Benedetti**, Miguel Ángel- **Cenicacelaya**, María de las Nieves (2001) “*Derecho Constitucional Argentino*”, Rubinzal-Culzoni (ed), Buenos Aires.

Quirós, Herminio J y Emiliani, Rafael P (1902) “*Derecho Administrativo*”, Valerio Abeledo (ed), Buenos Aires.

Sammartino, Patricio Marcelo E (2003) “*Principios Constitucionales del Amparo administrativo*”, Lexis Nexos (ed) Buenos Aires.

Spota Alberto Antonio (1971) “*Democracia Directa y Semi Directa en Suiza*”, Plus Ultra (ed), Buenos Aires.

RESEÑA BIOGRAFICA

La autora es nacida en la ciudad de La Plata, Abogada, egresada de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Docente especializada en Derecho Administrativo y Derecho Público, Provincial y Municipal de U.N.L.P. Profesora Adjunta por concurso en la Cátedra I de Derecho Administrativo I, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la citada Universidad., Proyectos 11/I-098 y CICI-IPAP-FIng, UNLP. Se desempeña como Titular por concurso de la Sala de Asuntos Constitucionales y Administrativos de la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, habiendo ingresado al Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires por concurso en el año 1989.Co-Directora Y Coordinadora Gral del Curso Derecho y Justicia administrativa de la S.C. de Justicia de la Provincia de Buenos Aires (1998). Directora del Programa para la Defensa del Ambiente y los intereses Difusos de la Procuración General de la S.C. de J. de la Provincia de Buenos Aires, Res. N.º 72/02; Directora del Programa de atención a las comunidades aborígenes de la Provincia de Buenos Aires, Procuración General, Res. N.º 460/02. Directora del Programa de atención a la edad avanzada abandonada, Procuración General Res. N.º 167/04; Directora del Comité Ejecutivo y Coordinadora General del Foro del Agua, co-organizadas con la Universidad Nacional de La Plata, auspiciadas por OPS/OMS y UNESCO, 2003 .CLAD-06-Documento-0055817.

TRABAJO REEDITADO SOBRE VERSIÓN PUBLICADA ORIGINALMENTE EN REVISTA DE DERECHO PÚBLICO. CONTRATOS I, EDITORIAL RUBINZAL CULZONI, 2007.