

Nº 0123/17

LA PLATA, 29 MAR 2017

**VISTO** el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley 11769 (T.O. Decreto Nº 1.868/04), su Decreto Reglamentario Nº 2.479/04, el contrato de concesión suscripto, lo actuado en el expediente 2429-894/2017, y

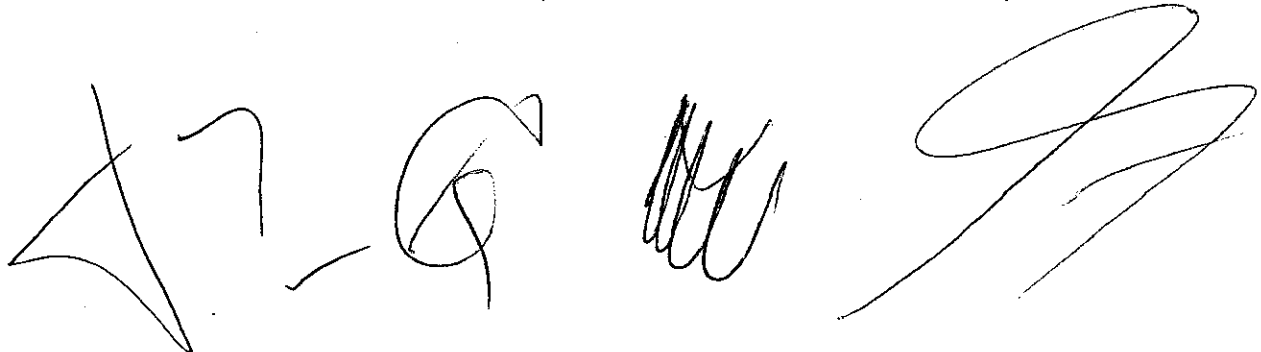
**CONSIDERANDO:**

Que por las actuaciones indicadas en Visto, la Gerencia de Control de Concesiones, propone a instancia de las sugerencias emanadas de las Audiencias Públicas celebradas en el curso del año anterior, donde a través de la participación de los usuarios y de sus asociaciones, se solicitó que los prestadores del servicio público de electricidad, adopten en todas sus acciones escritas y orales, el término "usuario" en lugar de "cliente", tal el antecedente glosado a foja 1;

Que sobre el particular debe destacarse, que este Organismo a partir de su creación, ha trabajado en pos de lograr la sustitución del término cliente por el de usuario, hecho que se demuestra en el lenguaje utilizado en todas sus resoluciones, como así también en informes, audiencias, jornadas y talleres;

Que no obstante la insistencia persuasiva desarrollada en esos actos, es posible observar aún, que no se ha podido superar en el ámbito del diario comportamiento de las distribuidoras del servicio público de electricidad, la sustitución perseguida, constatándose inexactitudes permanentes a través de las incorrecciones del lenguaje;

Que en ese sentido es posible deducir, que existe un arraigo cultural y lingüístico muy fuerte, en el sentido de tomar como términos equivalentes a ambos, incluso dando prevalencia al término "cliente", en el caso de las



distribuidoras con concesión provincial y al de "socio" o "asociado" en muchas entidades Cooperativas, prestadoras del servicio público de electricidad en diferentes ciudades y que cuentan a tal efecto con una concesión municipal;

Que si bien, en algún punto del análisis, puede comprenderse que el arraigo cultural y lingüístico es de difícil superación, no es menos cierto que para el adecuado desarrollo del derecho consumerista en el ámbito propio de servicio público de electricidad, resulta necesario adoptar las medidas correctivas pertinentes, tendientes a superar el error y comprender que detrás del uso de la terminología correcta de "usuario", existe un contenido tuitivo fundamental;

Que de tal manera, el adecuado uso de la terminología jurídica aplicada a los servicios públicos, demanda inexcusablemente la adopción del vocablo "usuario", dado que a través de esa denominación se alude a la parte de la relación de consumo que se encuentra en condición de debilidad estructural, implicando a partir de allí, la aplicación insoslayable y estricta de un ordenamiento jurídico, también denominado microsistema o estatuto, de características tuitivas especiales, de orden público, que parte desde la Constitución Nacional (Artículos 41, 42, 43 y 75 inciso 22) y prosigue por las respectivas constituciones provinciales, la Ley 24240 y los Códigos de Implementación de jurisdicción provincial, como es el caso de la Ley 13133 en el ámbito bonaerense;

Que por el principio de integración normativa que rige el sistema, el Marco Regulatorio Eléctrico de la provincia de Buenos Aires, citado en el Visto de la presente Resolución, pasa a formar parte de manera directa de todo el orden consumerista, conforme las prescripciones establecidas en los artículos 3 y 25 de la Ley 24240 y 3 inciso a) de la Ley 11769;

Que de ese bloque normativo "iusfundamental" y de orden público enumerado precedentemente, surge la obligación inexcusable para los prestadores del servicio público de electricidad de utilizar en su lenguaje diario, comercial, técnico y social frente a los destinatarios de su actividad el término "usuario", no por

Nº 0123 / 17

una simple elección semántica neutra, sino por su carga de contenido axiológico y jurídico, que obliga a los prestadores a comportarse y a desarrollar acciones con total coherencia hacia el marco protectorio vigente;

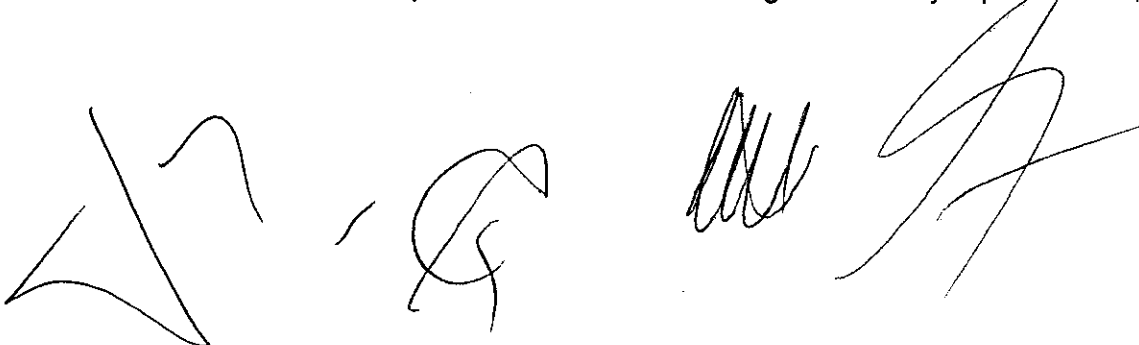
Que el carácter "iusfundamental" y de orden público que ostenta el microsistema imperante, se nutre de una terminología jurídica precisa y cierta que no puede ser tergiversada y que posibilita el reconocimiento cierto de los integrantes de la relación de consumo, la cual se define como el vínculo jurídico entre el proveedor y el usuario (Artículo 41 de la Constitución Nacional, Artículo 3 de la Ley 24240 y 67 de la Ley 11769);

Que el informe de fojas 3 a 4 vuelta, de la Gerencia de Control de Concesiones, fundamenta adecuadamente el caso en el sentido expuesto precedentemente, abonando con precisas calificaciones conceptuales y etimológicas a los términos en análisis;

Que en ese sentido expresa, que la calificación de "cliente" al usuario, desnaturaliza el lenguaje jurídico –con toda la carga de significación axiológica, simbólica y técnica que la misma tiene-, derivando de ello la necesaria corrección terminológica, para comenzar a ubicar desde un principio la real identidad de la figura objeto del marco tuitivo de orden público, con su dignidad protegida y la situación de debilidad estructural que padece;

Que el significado de la palabra "usuario" determina con exactitud la condición de cautividad y su correlato de hiposuficiencia, subordinación estructural, deficiente poder de negociación, debilidad material, psicológica, cognoscente y desconocimiento técnico, conforme lo caracteriza la doctrina y jurisprudencia (v. Dante Rusconi en Manual de Derecho del consumidor, editorial Abeledo Perrot, Capítulo I y Ricardo Lorenzetti en Consumidores, editorial Rubinzal Culzoni, Capítulo I);

Que llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios, la misma se expide a través del informe glosado a fojas precedente, compartiendo los



fundamentos de la Gerencia de Control de Concesiones y fijando una línea argumental en el sentido que antecede;

Que asimismo señala, que defender la verdadera identidad del sujeto, llamándolo por su nombre, implica tomar partido por una escuela de la acción, que se desarrolla no solamente por actos, sino también por líneas argumentales y lingüísticas adecuadas que coadyuvan a que aquéllos se sustenten en los verdaderos cimientos de la disciplina jurídica especial que determina los derechos y obligaciones;

Que el derecho de los usuarios, por ser de tercera generación y de desarrollo incipiente en la historia del Derecho, demanda un trabajo de concienciación, educación e información adecuada y veraz, de implementación progresiva, dado que impone una transformación en los valores culturales, pero que a su vez demanda sostenibilidad y constancia en el tiempo para poder implementarlo cada vez con mayor acierto;

Que el vocablo "cliente", más allá de su significado etimológico, que poco tiene que ver con la utilización que se le ha dado en el mundo de las transacciones comerciales, debe ser sustituido para una mejor implementación del derecho de los usuarios, dado que persistir con aquél, implica conservar a los dogmas jurídicos establecidos en la codificación decimonónica, diseñado para sujetos económicos formalmente iguales, con un poder de negociación similar, que pactaban en igualdad de condiciones y que hoy ha sido superado por el nuevo ordenamiento jurídico que nos rige, pero que aún reconoce resistencias;

Que el paradigma que moviliza a los derechos humanos de tercera generación, en nuestro caso el derecho de los usuarios, exige la debida consideración y exigibilidad de las conductas en pos del reconocimiento, respeto, tutela y promoción de un sujeto débil y vulnerable, como presunción *iure et de iure*, que merece la protección del ordenamiento jurídico positivo y del Estado, debiéndose respetar para ello, la adecuada significación de los términos en los que

Nº 0123 / 17

se sustenta el sistema protectorio;

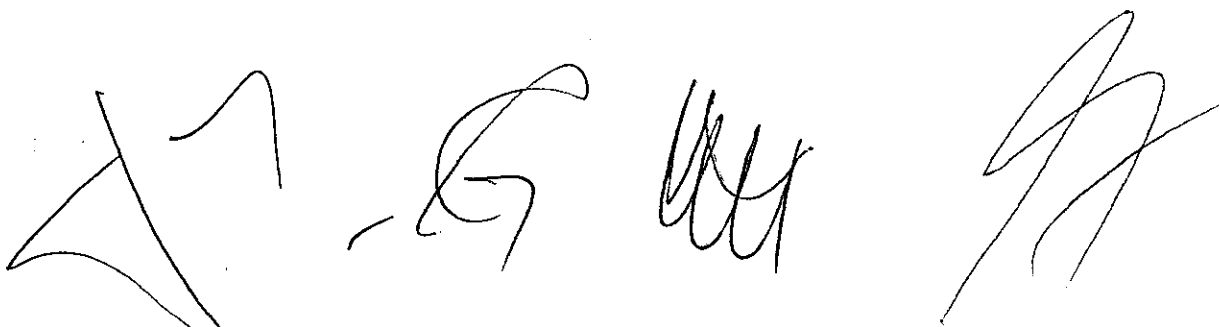
Que la cuestión no es menor, dado que a partir del debido reconocimiento del "usuario", se pone en movimiento una serie de presunciones legales, establecidas para el equilibrio de la relación de consumo, que se realiza entre una parte fuerte (el proveedor) y una parte débil (el consumidor o usuario);

Que estas presunciones legales de equilibrio de la relación jurídica son: 1) la aplicación de la norma más favorable a favor del usuario; 2) la duda a favor del usuario, 3) la carga probatoria a cargo del proveedor, lo cual comprende: a) el factor de atribución objetivo, b) la obligación de resultado, c) las cargas probatorias dinámicas y 4) los demás factores de carácter protectorio de orden público y fuente constitucional que se han establecido;

Que para el dictado del presente acto administrativo, se corroboró la efectiva persistencia del error por parte de las distribuidoras con concesión provincial, utilizando el término "cliente" en notas, páginas web y denominaciones de sectores, áreas y oficina de su estructura funcional, como así también de varias Cooperativas eléctricas en lo relativo al término "socio" y "cliente", en lugar de "usuario";

Que en este último caso, se entiende que la utilización de la palabra "socio", encuentra un fundamento particular dada las características propias de las entidades Cooperativas, creadas bajo los principios del esfuerzo común y solidario, con raíces ontológicas e históricas vinculadas a una manera de ser, que ampara la doble condición de "socio-usuario" de sus integrantes, ya sea desde el reconocimiento que realiza la propia Ley especial que las rige, como así también, de la doctrina jurídica del Derecho Cooperativo;

Que sin perjuicio de ello, en todo aquello que implique la prestación del servicio público de electricidad y por los fundamentos expuestos relativos al derecho de los consumidores y usuarios, de carácter "iusfundamental" y de orden público, deberá prevalecer el término "usuario" sobre cualquier otro;



Que la evolución del derecho de los usuarios, conforme a lo normado en la Constitución Nacional, las leyes N° 24240 y N° 13133, exige cumplir con programas de educación, que permitan fortalecer, entre otros, el objetivo propuesto;

Que los programas educativos aludidos precedentemente, para lograr su mejor eficacia, deben dirigirse tanto a los usuarios como a los proveedores, siendo necesario a tal efecto, establecer políticas públicas que incentiven al cumplimiento del objetivo, conforme al mandato constitucional que ordena a la autoridades: proveer a la defensa de los derechos de los usuarios, entre ellos la educación;

Que de manera indudable, la educación vinculada al propósito de la presente Resolución, implica dotar al receptor de la misma del lenguaje específico y a partir de allí, conocer los presupuestos teóricos básicos de los derechos que se deben reconocer e implementar en el ámbito del servicio público de electricidad;

Que con el objetivo de ir logrando los resultados esperados, OCEBA también se compromete a coordinar con la Autoridad de Aplicación, para que dentro del procedimiento de revisión tarifaria integral se realicen las adecuaciones pertinentes, a efectos de adaptar los Sub Anexos de los Contratos de Concesión provincial y municipal, a la situación descripta, como asimismo a revisar todo su sistema de comunicación en el sitio oficial, a fin de la utilización de la terminología correcta;

Que la Ley 11769, que rige las actividades eléctricas en la provincia de Buenos Aires, determina en su "Capítulo III, OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES EN MATERIA DE ELECTRICIDAD, Artículo 3 inciso a): "Proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las disposiciones constitucionales y normativas vigentes";

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 62 incisos a), b) y concordantes de la Ley 11769 y su Decreto

№ 0123/17

Reglamentario Nº 2.479/04;

Por ello,

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

**ARTÍCULO 1º.** Ordenar a los concesionarios del servicio público de electricidad, bajo jurisdicción de la normativa regulatoria provincial, a implementar en el plazo de treinta (30) días, en sus sistemas de comunicación virtual y material (notas, informes, escritos, intercambios informativos en general), atención personalizada, denominaciones de sectores, áreas, oficinas de su estructura funcional, como así también en toda interrelación o actividad vinculada al sector eléctrico, la utilización del término "usuario" en sustitución de todo otro vocablo que desnaturalice la relación jurídica de consumo eléctrico.

**ARTÍCULO 2º.** Establecer que el personal de los concesionarios del servicio público de electricidad, bajo jurisdicción de la normativa regulatoria provincial, deberán acreditar capacitación periódica y auditable en materia de derecho de los usuarios.

**ARTÍCULO 3º.** Ordenar a las Gerencias de OCEBA, el control activo de lo resuelto de conformidad a sus respectivas competencias, en especial a la Gerencia de Control de Concesiones en la realización de sus auditorías, al Centro de Atención de Usuarios (CAU), dependiente de la anterior, en lo relativo a denuncias y control de

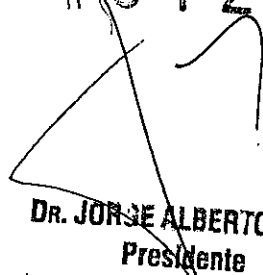
notas y a la Gerencia de Procesos Regulatorios en cuanto a la sustanciación de los sumarios administrativos disciplinarios que puedan corresponder por incumplimientos.


**ARTÍCULO 4º.** Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINBA. Notificar a los concesionarios del servicio público de electricidad, bajo jurisdicción de la normativa regulatoria provincial. Comunicar al Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, a la Comisión de Derechos y Garantías del H. Cámara de Senadores de la Nación, a la Comisión de Defensa de los Consumidores, del Usuario y de la Competencia de la H. Cámara de Diputados de la Nación, a la Comisión de Usuarios y Consumidores de la H. Cámara de Senadores de la provincia de Buenos Aires y a la Comisión de Derechos del Usuario y Consumidores de la H. Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires. Cumplido, archivar.


RESOLUCIÓN


Nº 0123 / 17

ACTA Nº 905

  
**Dr. JORGE ALBERTO ARCE**  
Presidente

  
**Sr. WALTER RICARDO GARCÍA**  
Vicepresidente

  
**Dr. JOSÉ ANTONIO RECIO**  
Director Vocal Tercero

  
**Lic. MARTÍN FABIO MARINUCCI**  
Director Vocal Primero