

*Honorable Cámara de Diputados  
de la Provincia de Buenos Aires*

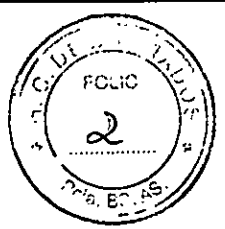
## PROYECTO DE SOLICITUD DE INFORMES

### LA HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

#### RESUELVE

Solicitarle al Poder Ejecutivo de la provincia de Buenos Aires que informe por escrito y a la brevedad, a través de quien corresponda, sobre distintos aspectos relacionados con la Resolución N° 0271/12 del Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA) y su Programa Anual de Auditorías de Control de Calidad Comercial, de acuerdo a los puntos que se detallan a continuación:

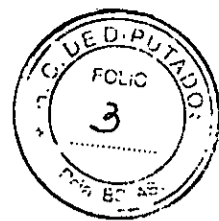
- 1- Informe la cantidad total de Distribuidoras con concesión en la provincia de Buenos Aires;
- 2- Informe detalladamente, mencionando los distritos, la cantidad de Distribuidoras con concesión provincial, la cantidad de Distribuidoras con concesión municipal (con más de 15.000 usuarios), la cantidad de Distribuidoras con concesión municipal con más de 5.000 y menos de 15.000 usuarios y la cantidad de Distribuidoras con concesión municipal y menos de 5.000 usuarios;
- 3- Informe cuáles son las Distribuidoras que han cumplido con lo normado por el Art. 1° de la Resolución 271/12 del OCEBA y en qué distrito se encuentran;
- 4- Informe con cuántas líneas telefónicas cuenta cada Distribuidora, de acuerdo a lo normado por el Art. 3°, punto b) del Anexo de la Resolución 271/12;
- 5- Informe si existe alguna disposición que obligue a los Distribuidores a colocar una línea cada cierta cantidad de usuarios;
- 6- Informe cuáles son las herramientas de control llevadas a cabo para verificar el efectivo cumplimiento del Art. 1 de la resolución 271/12, de acuerdo al Programa Anual de Auditorías de Control Comercial;



*Honorable Cámara de Diputados  
de la Provincia de Buenos Aires*

- 7- Informe la efectividad de dichas herramientas y los resultados obtenidos desde el vencimientos de los plazos (según cada caso) hasta el día de la fecha;
- 8- Informe la frecuencia con la que se realizan los controles detallados en el punto 5;
- 9- Indique las medidas llevadas a cabo para con las Distribuidoras que no hayan cumplido con la Resolución N° 271/12;
- 10- Informe cualquier otro dato de interés que complemente la presente solicitud de informes.

  
Cdra. MARIA VALERIA ARATA  
Diputada  
Honorable Cámara de Diputados  
de la Provincia de Buenos Aires



*Honorable Cámara de Diputados  
de la Provincia de Buenos Aires*

**FUNDAMENTOS**

En el año 2012, el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires se dictó la Resolución N° 0271/12 con el objetivo de asegurar el cumplimiento de lo normado por los artículos 42 de la Constitución Nacional y 38 de la provincia de Buenos Aires (Garantizan que los usuarios de servicios tienen derecho a la protección de la salud; seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, señalando además que las autoridades deben proveer a la protección de tales derechos); lo establecido en el artículo 3 de la Ley 11.769, Marco Regulatorio Eléctrico (estableciendo en su inciso a) "...Proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las disposiciones constitucionales y normativas vigentes...") que en consonancia con su artículo 62 determina, entre las funciones del Organismo de Control ("...Defender los intereses de los usuarios..." (inc. a) y "...Hacer cumplir la presente Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias..." (inc. b); entre otras normas provinciales que garantizan el derecho de los consumidores y obligan a los proveedores a prestar un servicio en condiciones dignas, así como también a mantener abiertos los canales de información en forma clara y precisa, acerca de las condiciones del mismo.

En dicha normativa, se le ordena a las Distribuidoras Provinciales y Municipales, que se encuentren en Etapa de Régimen, que implementen en su Centro de Atención Telefónica a los usuarios, una línea de atención gratuita para todo tipo de reclamos que pudieran presentar los usuarios del servicio público de electricidad, dentro de su ámbito de concesión, que garantice el efectivo cumplimiento de las exigencias legales a la información adecuada y veraz y al trato equitativo y digno, en condiciones de igualdad y no discriminación; estableciendo un plazo diferenciado para cada distribuidor, de acuerdo al tipo de concesión que tenga y según la cantidad de usuarios afectados al servicio.

No obstante, la norma parece no determinar medida alguna para aquellos Distribuidores que incumplan con la misma, condición que motiva uno de los puntos de este pedido de informes.




*Honorable Cámara de Diputados  
de la Provincia de Buenos Aires*

En cuanto a la implementación de las líneas telefónicas, se han encontrado grandes falencias en el sistema de atención a los usuarios, no sólo por la escasa cantidad de líneas o de centros de atención, sino por la mala calidad de la misma. Dicho problema se acentúa en situaciones de emergencia, en donde el caudal de llamadas se acrecienta considerablemente, imposibilitando a los usuarios obtener una respuesta.

El objetivo de este proyecto es indagar acerca de la situación de acogimiento a la normativa vigente en la que se encuentran los Distribuidores de energía en el territorio de la Provincia, así como también, obtener información sobre las herramientas de control llevadas a cabo para garantizar las medidas llevadas a cabo por dicho organismo.

Es necesario que los usuarios, ya que no pueden contar con un correcto servicio eléctrico, al menos tengan la posibilidad de ser escuchados y realizar su reclamo o comunicar su emergencia de manera correcta.

Por todo lo expuesto, solicito a los señores Legisladores la aprobación del presente proyecto.-

  
Cdra. MARÍA VALERIA ARATA  
Diputada  
Honorable Cámara de Diputados  
de la Provincia de Buenos Aires