



LA PLATA, 30 DIC. 2014

VISTO el Expediente N° 2429-4487/14 del Organismo de Control de la Energía Eléctrica, la Ley N° 14.560, la Ley N° 11.769 (T.O. Decreto N° 1.868/04) y modificatorias, su Decreto Reglamentario N° 2.479/04, los Contratos de Concesión Provincial y Municipal suscriptos, la Resolución OCEBA N° 151/11, y el Decreto N° 1.081/13, y

CONSIDERANDO:

Que recientemente fue promulgada la Ley N° 14.560 –según Decreto N° 10/14 publicado en el Boletín Oficial con fecha 06/02/2014–norma que tutela al colectivo de usuarios “Electrodependientes por cuestiones de salud”, definidos en plural como “aquellos usuarios que presenten consumos extraordinarios de energía eléctrica al requerir equipamiento y/o infraestructura especial por una enfermedad diagnosticada por un médico o que tengan la necesidad de contar con un servicio eléctrico estable y permanente” (artículo 2°).

Que la ley se ocupa principalmente de regular un tratamiento tarifario especial denominado “Tarifa Eléctrica de Interés Social” (artículo 1°), con el objeto de asegurarle a los usuarios electrodependientes por cuestiones de salud la prestación de un servicio estable y continuo de distribución de energía eléctrica. Según los Fundamentos de la citada ley, “la estabilidad se obtiene evitando el aumento de valores o coeficientes, suprimiendo aquellas tarifas que no impliquen el exclusivo uso de energía eléctrica y evitando la aplicación de intereses en caso de mora”;

Que la Ley N° 14.560 los exceptúa del pago de regímenes de ahorro e incentivo o de cualquier otro gravamen provincial ajeno al consumo directo de energía dispuesto por la empresa prestataria (artículo 3°); los exime del pago de los derechos de conexión (artículo 4°); ordena que en caso de mora, no les serán aplicables los intereses previstos en el reglamento de suministro y conexión de los contratos de concesión de distribución de energía eléctrica (artículo 7°);

Que es dable observar que frente a eventuales interrupciones de suministro por falta de pago de facturas adeudadas por usuarios “Electrodependientes por

cuestiones de salud", ordena que "Toda eventual interrupción por falta de pago de un suministro de energía eléctrica susceptible de poner en peligro la vida, la seguridad o la salud de las personas, deberá ser notificada fehacientemente al usuario por la Empresa Distribuidora de Energía con una antelación mínima de sesenta (60) días, con copia al Organismo de Control de la Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires. La empresa no podrá interrumpir el servicio sin la autorización expresa del Organismo de Control de Energía eléctrica" (artículo 5º);

Que ligado a ello, prevé que "los medidores de los usuarios categorizados como "electrodependientes", deberán ser identificados de manera tal, que se diferencien del usuario regular" (artículo 6º);

Que finalmente, determina -teniendo en cuenta la posibilidad que por causas de fuerza mayor el servicio eléctrico se viera interrumpido- que "la empresa deberá otorgarle a cada usuario, al momento de ser categorizado como "electrodependiente", un grupo electrógeno sin cargo, capaz de brindar la energía eléctrica necesaria para satisfacer las necesidades del usuario, en virtud de los registros promédios que registre" (artículo 8º);

Que como antecedente inmediato de la Ley N° 14.560 se sitúa la Resolución OCEBA N° 151/11 -dictada con fecha 06 de julio del 2011- mediante la que, en lo sustancial, se solicitó a las Distribuidoras Provinciales y Municipales del servicio público de distribución de energía eléctrica que informen ante el Organismo de Control en un plazo de treinta (30) días, las medidas edilicias y organizativas tendientes a cumplir con la normativa prevista en materia de personas con capacidades diferentes y el tratamiento que brindan a los usuarios "electrodependientes por razones de salud", así como si contaban con registros para identificar a dichos usuarios;

Que la información brindada por las Distribuidoras fue variada y demostró que existe un reducido conjunto de proveedoras que han tomado medidas más activas en este campo, sin que exista un tratamiento uniforme en todo el territorio provincial;

Que casi la totalidad de las Distribuidoras carece de programas específicos creados para atender orgánicamente la problemática, adoptándose en su lugar ciertas medidas aisladas (prioridad en la atención, Tarifa de Interés Social, subsidios, tratamiento preferencial a nivel facturación, grupos generadores, entre otros);

Que son escasas las Distribuidoras que cuentan con un Registro, dato que revela el embrionario grado de organización diseñado para atender adecuadamente la



materia;

Que se considera oportuno establecer los "presupuestos mínimos para electrodependientes por cuestiones de salud" que serán las normas básicas que actuarán como guías directrices a través de las que se tutelará de manera uniforme y sistemática a este colectivo sensible de usuarios;

Que el Punto 1º del Anexo 2 del Decreto N° 1081/13 reconoce la atribución de esta Secretaría de Servicios Públicos para desarrollar la proyección, garantizar la prestación y efectuar el correspondiente control de los servicios públicos en forma directa o a través de los organismos reguladores;

Que el Punto 9 del Anexo 2b del Decreto N° 1081/13 establece -como uno de los cometidos de la Subsecretaría de Control y Seguimiento de los Servicios Públicos de esta Secretaría- formular políticas que permitan una mejora continua de la calidad en la prestación, seguimiento y control de servicios públicos;

Que la actual situación debe ser analizada a la luz del sistema de protección universal de derechos humanos que tutela preferentemente el derecho a la salud en un sentido amplio, derecho primordial vinculado intimamente a otros derechos de igual rango- como el derecho a la vida, dignidad, honra, libertad entre otros-;

Que conforme los considerandos del Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud - adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York el 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada ese día por los representantes de 61 Estados- se ha delimitado como principio que "la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades", definición que no ha sido modificada desde 1948;

Que con ese enfoque se convino que "el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social. La salud de todos los pueblos es una condición fundamental para lograr la paz y la seguridad, y depende de la más amplia cooperación de las personas y de los Estados";

Que el derecho a la salud es un valor primario básico que constituye el núcleo intrínseco de todo ser humano, inmanente a cualquier proyecto de vida e inescindible del ejercicio de los restantes derechos y libertades fundamentales;

Que desde el punto de vista normativo el derecho a la salud que goza todo habitante además de tener recepción implícita en el artículo 33 de la Constitución Nacional (CN), está contenido en los tratados internacionales con rango constitucional (artículo 75, inc. 22 CN);

Que la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) aprobada por Ley N° 23.054 consagra en su artículo 5º el derecho a la vida y a la integridad física, psíquica y moral de la persona, obligando a los Estados a hacer efectiva su protección;

Que el artículo 11 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (DADDH) establece que toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales;

Que el artículo 25.1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), dispone que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure así como a su familia, la salud y bienestar;

Que el artículo 12.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), aprobado por Ley N° 23.313, establece -entre las medidas que los Estados Partes reconocen- el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental; mientras que por el artículo 3º se comprometen a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos y sociales;

Que la Corte Suprema de Justicia de la Nación haciendo expresa mención a las cláusulas citadas ponderó que "el derecho a la salud -especialmente cuando se trata de enfermedades graves (...) está intimamente relacionado con el derecho a la vida y con el principio de autonomía personal, toda vez que un individuo gravemente enfermo no está en condiciones de optar libremente por su propio plan de vida". A mayor abundamiento, sostuvo también que el derecho a la salud, desde el punto de vista normativo, está reconocido en los tratados internacionales con rango constitucional (art. 75, inc. 22)"-, Fallos 330:4647 sentencia del 30/10/2007, Considerando IV, voto mayoritario- criterio anteriormente receptado en Fallos 323:3229, Considerando 16, entre otros;

Que el derecho a la salud conecta de forma inescindible y está intimamente relacionado con otros derechos de raigambre constitucional incorporados en diversos instrumentos supranacionales, entre los que puede mencionarse: 1) el derecho al



reconocimiento de la personalidad jurídica (arts. 6º DUDH, 16 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y 3º (CADH); 2) el derecho a la dignidad, honra y libertad (artículo 11.1º CADH); 3) derecho a la vida (arts. 3º DUDH, 6.1 PIDCP y 4.1 CADH); 4) derecho a la libertad y seguridad personal (arts. 3º, DUDH, y 9.1 PIDCP); 5) derecho a la integridad como persona y el obvio trato humano que merece (artículos 3º y 5º DUDH, 7º PIDCP, y 1º y 2º CADH);

Que a nivel provincial el constituyente local también consagró como valor preeminente merecedor de amplia protección al derecho a la salud, proclamando en el artículo 36 inciso 8º que: "la Provincia garantiza a todos sus habitantes el acceso a la salud en los aspectos preventivos, asistenciales y terapéuticos, sostiene el hospital público y gratuito en general, con funciones de asistencia sanitaria, investigación y formación, promueve la educación para la salud, la rehabilitación y la reinserción de las personas toxicodependientes. El medicamento por su condición de bien social integra el derecho a la salud, la Provincia a los fines de su seguridad, eficacia y disponibilidad asegura, en el ámbito de sus atribuciones, la participación de profesionales competentes en su proceso de producción y comercialización";

Que la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires ha manifestado que: "La Constitución de la Provincia reconoce expresamente entre los derechos sociales los correspondientes a la salud en los aspectos preventivos, asistenciales y terapéuticos. (...) En consonancia con ello, y en virtud de lo dispuesto en los Tratados Internacionales que tienen jerarquía constitucional (art. 75 inc. 22), se ha reafirmado el derecho a la preservación de la salud, comprendido dentro del derecho a la vida y expresado que existe en cabeza de las autoridades públicas una obligación impostergable de garantizarlos con acciones positivas (arts. 42 y 75 inc. 22, Const. nac. y 36 inc. 8º, Const. prov.; Fallos 321:1684, 323:3229; doct. causas B. 64.393, "Falcón", sent. del 2-III-2005; B. 65.893, "D.R.O", sent. del 17-X-2007, entre otras") - Causa A. 69.412, Considerando II. a), segunda cuestión, voto del Dr. Negri-. Que en ese mismo precedente, reseñando jurisprudencia del Máximo Tribunal Federal puso de relieve que: "... ha expresado con insistencia la Corte Federal que el derecho a la vida es el primer derecho natural de la persona; la vida y su protección constituyen un bien fundamental en sí mismo, y el derecho a la salud está íntimamente vinculado a éste y al principio de autonomía personal, especialmente cuando se trata de enfermedades graves, destacándose su reconocimiento normativo a nivel

supranacional..." - Considerando II.a), segunda cuestión voto del Dr. Hitters-;

Que concordantemente la protección de la salud en el marco de las relaciones de consumo se encuentra reforzada en función de lo previsto por el artículo 42 de la Constitución Nacional, mandato que expresamente reconoce "a la protección de su salud" como primer derecho elemental que debe reconocerse y respetarse a todos los consumidores y usuarios de bienes y servicios;

Que entre los derechos sustanciales reconocidos por la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) especial trascendencia posee el derecho a la salud contemplado de manera expresa en sus artículos 5º y 6º. En particular, el artículo 5º de la LDC prescribe con marcada vocación tuitiva que "Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios";

Que en tal sentido a nivel doctrinario se ha señalado atinadamente que: "con esa latitud con la que ha sido reconocido internacionalmente, el derecho a la salud debe ser trasladado al ámbito de las relaciones de consumo. Comprende sus derivados, el derecho a la seguridad y a la protección de la integridad física y quedan resguardados todos los aspectos que puedan de cualquier manera incidir en el bienestar saludable de los consumidores, en forma individual, así como también desde la óptica del conjunto. Como todos los derechos de los consumidores, su protección opera en un doble andarivel, generando obligaciones al Estado y a los proveedores"; (Rusconi, Dante D. (Coordinador), "Manual de Derecho del Consumidor", Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009, p. 97);

Que desde la perspectiva jurisprudencial la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el paradigmático caso "Ledesma" (Fallos 331:819) dejó sentada una plausible pauta de ponderación, indicando que cuando existen situaciones en que puede peligrar la seguridad o salud de los usuarios, merece ponerse especial atención en que: "se trata de la seguridad, entendida como un valor que debe guiar la conducta del Estado así como a los organizadores de actividades que, directa o indirectamente se vinculen con la vida o la salud de las personas. La incorporación de este vocablo en el art. 42 de la Constitución Nacional, es una decisión valorativa que obliga a los prestadores de servicios públicos a desempeñar conductas encaminadas al cuidado de lo más valioso que existe en



ella; la vida y la salud de sus habitantes, ricos o pobres, poderosos o débiles, ancianos o adolescentes, expertos o profanos"- Considerando VI, voto mayoritario-;

Que el derecho fundamental a la salud en las relaciones de consumo también es fuertemente tutelado en la jurisdicción de la provincia de Buenos Aires;

Que por situarse en la cúspide, merece destacarse el artículo 38 de la Constitución Local que reconoce que los usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad;

Que el Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores de la Provincia de Buenos Aires (Ley N° 13.133) también ha receptado este derecho fundamental en cabeza de los usuarios (Arts. 3° inciso a), 5° y concordantes);

Que ante la jerarquía trascendental que reviste el derecho a la salud en un sentido amplio, corresponde a la Secretaría de Servicios Públicos y al OCEBA adoptar todas aquellas acciones y medidas regulatorias que razonablemente pueden contribuir de manera positiva a que los usuarios del servicio público de distribución de energía eléctrica gocen de esa prerrogativa fundamental en forma plena y efectiva;

Que es menester poner de relieve que los usuarios electrodependientes constituyen una tipología de usuarios residenciales que merecen por su peculiar condición una tutela y atención especial que garantice su accesibilidad, efectiva integración e inclusión al régimen jurídico específico del servicio público de distribución de energía eléctrica, que en definitiva propenda a resguardar plenamente los valores supremos de la libertad y la justicia teniendo por base el reconocimiento de la dignidad y de los derechos inalienables de todos los miembros de la familia humana;

Que observando el panorama actual se considera oportuno comenzar a robustecer la regulación, sentando los "presupuestos mínimos para electrodependientes por cuestiones de salud" que serán las normas básicas que actuarán como guías directrices a través de las que se tutelará de manera uniforme a este colectivo sensible de usuarios;

Que los mentados presupuestos mínimos, basados en el principio de progresividad y su complemento, el principio de no regresividad, constituyen una regulación gradual, dinámica, evolutiva, abierta y adaptable que tienen como cometido primordial garantizar una optimización continua del servicio público de distribución de energía eléctrica que reciben los electrodependientes en cualquiera de sus formas de acceso;

Que es menester destacar que las medidas que aquí se establecen son solo un piso de marcha que puede ser mejorado razonablemente por las Distribuidoras en sus áreas de concesión por todos los medios que estimen apropiados, pero siendo imposible que se reduzca la regulación que como umbral mínimo aquí se propone establecer, y que ante cambios que se verifiquen en el contexto histórico, económico, tecnológico, o social será corregida por el OCEBA en beneficio de los usuarios aquí tutelados;

Que una vez que esos usuarios o sus grupos familiares ingresan efectivamente a recibir el suministro eléctrico a través de las redes de distribución, se genera una situación de relevante trascendencia social pues surge la necesidad de que se asegure un suministro eléctrico confiable e ininterrumpido en un sentido prioritario –atento a los efectos graves o irreversibles que puede suscitar su privación o alteración- que debe ajustarse a las condiciones y circunstancias especiales de la categoría de usuario que está sirviendo;

Que se comenzará por definir el alcance de la calidad de "electrodependiente" circunscribiéndolo en este estadio regulatorio a aquellos usuarios que por especiales circunstancias de salud requieren de una regulación especial destinada a establecer determinados requisitos que eviten o mitiguen efectos que puedan alterar la debida prestación de un suministro eléctrico confiable e ininterrumpido;

Que se tendrán en cuenta como factores relevantes para delimitar el universo que pueda calificar en la categoría de "electrodependiente por cuestiones de salud" a aquellas personas que presenten consumos extraordinarios de energía eléctrica al requerir equipamiento y/o infraestructura especial por una enfermedad diagnosticada por un médico, o que tengan la necesidad de contar con un servicio eléctrico estable y permanente;

Que de ese modo, sin carácter limitativo, quedarán comprendidos pacientes cuya enfermedad crónica requiere el aporte de energía eléctrica durante las 24 horas o lapsos específicos que no admiten interrupción, con el objeto de asegurar el adecuado soporte nutricional o de oxigenoterapia, o el funcionamiento de colchones antiescaras, entre otros casos a los que pueda hacerse extensiva la presente;

Que con el ánimo de asegurar la mayor protección posible no se establece una definición taxativa, dejando abierta la posibilidad que puedan ser incorporados a este especial estatus otros usuarios cuando, según el razonable criterio de



las Distribuidoras, las circunstancias del caso así lo justifiquen;

Que para acceder al status de usuario electrodependiente, el interesado por sí o persona autorizada deberá mediante constancias médicas, acreditar su condición y consignar los datos aquí establecidos, petición que deberá tener tratamiento diligente y urgente por parte de las Distribuidoras en los términos regulados por la presente;

Que atendiendo la especial relevancia que para este universo de usuarios ostenta el suministro eléctrico, las Distribuidoras deben mejorar los canales de comunicación por los que se informarán las distintas contingencias y vicisitudes que puedan afectar la calidad del servicio en un sentido amplio;

Que un presupuesto mínimo esencial en que debe edificarse esta prestación diferenciada del suministro eléctrico, consiste en la efectiva identificación y localización en los sistemas de gestión de redes de distribución de cada Distribuidora a efectos de poseer preciso conocimiento sobre la ubicación geográfica y la conectividad eléctrica del suministro calificado en los términos del Reglamento que se aprueba por la presente;

Que deviene prioritario que las Distribuidoras cuenten con Registros de Electrodependientes donde consten en forma individualizada, unificada y actualizada todos los datos relevantes vinculados a los mismos;

Que en lo que concierne a la información que deberán las Distribuidoras suministrar al OCEBA, cabe determinar que los usuarios que revistan la condición de electrodependientes, deberán ser registrados a través de los canales de intercambio de información sobre usuarios previstos en la Resolución N° 251/2011 –Tabla 4.2 del Anexo, Listado de Usuarios, campo "Observaciones";

Que concomitantemente las Distribuidoras deberán efectuar tareas de control y monitoreo de los usuarios electrodependientes existentes en su área de concesión, debiendo adoptar las medidas necesarias para contactarse como mínimo semestralmente a fin de verificar si continúan con la misma condición de salud y si han modificado algún otro dato relevante que hubieren informado;

Que otro presupuesto mínimo básico consiste en la obligación por parte de las Distribuidoras de contar con una línea telefónica especial destinada exclusivamente a la atención de los usuarios electrodependientes y, por otra parte, en situaciones de

emergencia deberán contar en las líneas telefónicas ó 0-800 de atención general con sistemas de registro de llamadas que permitan identificar y atenderlos con prioridad;

Que es menester regular las medidas especiales que como mínimo deberán adoptar las Distribuidoras en situaciones de contingencia no programadas o programadas que pudieren afectar a suministros eléctricos que abastecen a cualquiera de los usuarios electrodependientes;

Que las medidas establecidas deberán ser adoptadas por las Distribuidoras de manera gradual teniendo en cuenta las particularidades de cada caso a los efectos de garantizar condiciones operativas de prestación que aseguren de forma adecuada y equitativa que todo el universo de usuarios electrodependientes goce de un suministro eléctrico confiable e ininterrumpido;

Que en los supuestos que fuere necesario otorgar un grupo electrógeno o fuente de energía alternativa, cumplidas las obligaciones a cargo del usuario, la Distribuidora deberá garantizar que se encuentre en condiciones operativas y en buen estado, quedando a su cargo las tareas de mantenimiento del equipo entregado, la provisión de insumos para su funcionamiento y, en su caso, la reposición;

Que asimismo deberán adoptar todas las medidas técnicas necesarias tendientes a asegurar que la puesta en funcionamiento del equipo en el punto de conexión domiciliaria se realice en condiciones de seguridad, evitando que genere peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios electrodependientes y/o de su grupo familiar;

Que las Distribuidoras deberán brindar información veraz, cierta, detallada, suficiente, preventiva y clara que permita comprender de manera cabal, efectiva y adecuada al usuario electrodependiente y/o a su grupo familiar las condiciones seguras de uso y manipulación del grupo electrógeno o fuente de energía alternativa instalado;

Que la especial y delicada condición que ostentan los usuarios electrodependientes, justifica que sean incluidos en la categoría de servicios esenciales en los términos del artículo 77 de la Ley N° 11.769, debiendo aplicarse la metodología prevista en el Decreto N° 143/03 reglamentada mediante Resolución OCEBA N° 665/13 para la procedencia de la suspensión y/o corte de dichos suministros por las Distribuidoras;

Que, en lo concerniente a la "Tarifa Eléctrica de Interés Social" introducida por la Ley N° 14.560, cabe determinar que resultan requisitos de procedencia para su otorgamiento que el suministro eléctrico presente consumos extraordinarios de



energía eléctrica en función de la necesidad de funcionamiento del equipamiento y/o infraestructura especial por enfermedad diagnosticada y que el requirente revista una condición socio-económica que le impida afrontar los consecuentes costos de facturación del servicio de distribución de energía eléctrica;

Que atendiendo que en esta tipología especial de "Tarifa Eléctrica de Interés Social" los usuarios beneficiarios, para atender sus necesidades médicas, requieren de un suministro que consume cantidades relevantes de energía eléctrica, se estima oportuno establecer que no regirá el límite de 150 kw/h mensuales previsto por el artículo 1º de la Ley N° 12.698.

Que también luce razonable establecer como criterio hermenéutico y de ponderación, que ante cualquier caso de duda normativa o fáctica que pudiere suscitarse a partir de la vigencia de la presente, se seguirá aquella interpretación que resulte más favorable al usuario electrodependiente, armonizándose todo el ordenamiento jurídico para construir la decisión que más lo beneficie;

Que la Secretaría de Servicios Públicos y el OCEBA constituirán instancias administrativas de acompañamiento para la efectiva tutela de los usuarios electrodependientes, sea en su función contenciosa de resolución de controversias en segunda instancia, o consultiva frente a cualquier necesidad de asesoramiento que aquellos requieran;

Que han tomado la intervención de su competencia el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, y la Asesoría General de Gobierno;

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 11.769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), su Decreto Reglamentario N° 2.479/04, los Contratos de Concesión Provincial y Municipal suscriptos, y el Decreto N° 1.081/13;

Por ello,

EL SECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE

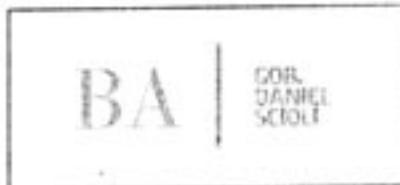
ARTÍCULO 1º. Ordenar la implementación de los "Presupuestos Mínimos para Electrodependientes por cuestiones de salud", conforme lo reglamentado por los Anexos I y II, que forman parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º. Instruir a las Distribuidoras con concesión Provincial y Municipal a incorporar en el cuerpo de las facturas que se emitan a partir de la vigencia de la presente Resolución, la inclusión de la siguiente leyenda: "Sr/a Usuario/a: la Secretaría de Servicios Públicos ha dictado la Res. N° /14(....) que aprobó el Reglamento que implementa los "presupuestos mínimos para electrodependientes por cuestiones de salud. Si usted considera estar alcanzado por dicho Reglamento consulte a su Distribuidora y/o al OCEBA."

ARTÍCULO 3º. Ordenar a las Distribuidoras con concesión Provincial y Municipal que publiquen la leyenda consignada en el artículo 2º en todas sus oficinas comerciales, y en medios de difusión y prensa, escrita y oral, esto último durante un plazo mínimo de tres meses, una vez por semana, preferentemente los días domingos.

Asimismo deberán publicar en sus páginas WEB el texto íntegro de la presente Resolución y tener disponible en soporte papel copias de la misma en las oficinas comerciales para consulta y/o entrega a los usuarios.

ARTÍCULO 4º. Instruir a la Dirección de Políticas de Participación de la Subsecretaría de Control y Seguimiento de los Servicios Públicos y a la Secretaría de Relaciones Institucionales del OCEBA para que implementen una adecuada difusión de la presente, a fin de promover el conocimiento general de la misma por medios físicos audiovisuales, electrónicos a través de Internet y por los medios que oportunamente se dispongan.



ARTÍCULO 5º. Invitar a las Federaciones que nuclean a las entidades cooperativas que prestan el servicio público de distribución de energía eléctrica a contribuir con la difusión de la presente entre sus asociadas.

ARTÍCULO 6. Registrar. Notificar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ATLÁNTICA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEA S.A.), a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A.), a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDES S.A.), a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A.), a la FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES (FEDECORA), a la ASOCIACIÓN PRESTADORES ELÉCTRICOS BUENOS AIRES (APEBA), a la FEDERACIÓN ARGENTINA DE COOPERATIVAS ELÉCTRICAS (FACE), a la FEDERACIÓN INTERREGIONAL DE COOPERATIVAS ELÉCTRICAS (FICE) a COOPERATIVAS RURALES ELÉCTRICAS (CRECES), al MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, al MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA PROVINCIA BUENOS AIRES, a la HONORABLE CÁMARA DE SENADORES DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, a la HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, al señor FISCAL DE ESTADO, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, a la DIRECCION PROVINCIAL DE COMERCIO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, a los MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, al JUZGADO MUNICIPAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR N° 2, JUSTICIA DE FALTAS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PLATA, y a la SUBSECRETARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y RELACIONES DE CONSUMO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PLATA. Publicar, dar al Boletín Oficial y al SINBA, pasar a conocimiento del Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires. Cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN N° 125

Ing. Francisco A. LA PORTA
Secretario de Servicios Pùblicos
Provincia de Buenos Aires



ANEXO I

Reglamento de los "Presupuestos Mínimos para Electrodependientes por razones de salud".

Artículo 1º. Ámbito de aplicación. Por medio del presente Reglamento se establecen los "presupuestos mínimos para electrodependientes por cuestiones de salud" que regirán en la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica provisto en la jurisdicción de la provincia de Buenos Aires.

Artículo 2º. Usuarios electrodependientes por cuestiones de salud. Se considerará usuario electrodependiente por cuestiones de salud a toda persona que presente consumos extraordinarios de energía eléctrica al requerir equipamiento y/o infraestructura especial por una enfermedad diagnosticada por un médico o que tengan la necesidad de contar con un servicio eléctrico estable y permanente.

Dicha condición deberá ser acreditada por el usuario requirente mediante constancias médicas.

Sin perjuicio de lo regulado en el párrafo anterior, las Distribuidoras del servicio público de distribución de energía eléctrica podrán conferir la condición de electrodependiente a otros usuarios cuando consideren razonable que las circunstancias del caso así lo justifiquen.

Artículo 3º. Solicitud y tramitación de la condición de electrodependiente. Cuando un usuario tenga interés en adquirir la condición de electrodependiente, deberá formular por sí o persona autorizada la correspondiente solicitud ante su Distribuidora, acompañando las constancias médicas pertinentes que acrediten su condición y consignando los datos necesarios para su adecuado e inmediato contacto y localización establecidos en el artículo 5º del presente Reglamento.

El personal interviniente de la Distribuidora deberá brindar atención personalizada y preferente a este tipo de solicitudes cuando los usuarios acudan a las oficinas comerciales e informarle de manera detallada, veraz, clara y completa todas las cuestiones que fueren

necesarias para asegurar una atención adecuada y efectiva resolución de las solicitudes. La misma información deberá ser brindada por otros medios –teléfonicos, mensajería instantánea, internet, otros- cuando los usuarios hubiesen efectuado consultas a través de esos medios.

Una vez ingresada la solicitud la Distribuidora deberá extender constancia con identificación numérica de la misma.

Todas las cuestiones vinculadas a la tramitación de las solicitudes objeto de reglamentación deberán ser tratadas y resueltas en forma diligente y urgente por las Distribuidoras.

Artículo 4º. Otorgamiento de la condición de electrodependiente. Rechazo. Cese.

Dentro del plazo máximo de diez (10) días corridos, computados a partir del día siguiente al ingreso de la solicitud del usuario que peticiona la condición de electrodependiente, el servicio médico de la Distribuidora evaluará las constancias médicas acompañadas por el usuario requirente, pudiendo de considerarlo necesario realizar el servicio médico una visita personal al domicilio del usuario requirente, y deberá resolver otorgar o no la condición requerida.

Para el supuesto que se determine que resulta procedente la solicitud de electrodependencia, la Distribuidora deberá notificar fehacientemente por escrito dicha nueva condición. A partir de ese momento, la Distribuidora deberá cumplir inmediata e integralmente respecto al usuario electrodependiente las obligaciones y medidas diferenciadas que se implementan con el presente Reglamento.

Para el supuesto que se determine que resulta improcedente la solicitud de electrodependencia, la Distribuidora también deberá notificar fehacientemente por escrito lo decidido, brindando razones suficientes y claras que justifiquen la denegatoria. En caso que la Distribuidora considere que existan cuestiones que puedan ser subsanadas por el usuario requirente deberá identificarlas en forma urgente y clara. Las presentaciones realizadas por el requirente tendientes a subsanar los requisitos indicados como incumplidos deberán ser interpretados en caso de duda a favor del requirente.

Cuando según lo informado por el usuario o persona autorizada hubiere revertido la condición de electrodependencia, la Distribuidora deberá notificarle fehacientemente por escrito dicha nueva condición, momento a partir del cual cesará el trato preferente y los efectos regulados en el presente reglamento.



Artículo 5º. Registro de electrodependientes. Las Distribuidoras deberán contar con un Registro de Electrodependientes por cuestiones de salud donde consten en forma individualizada, unificada y actualizada todos los datos relevantes vinculados a los usuarios que revistan la condición de electrodependiente dentro de su correspondiente área de concesión.

Dicho registro como mínimo deberá contener: Nombre y apellidos completos, número de electrodependiente, número de Documento Nacional de Identidad (D.N.I.), Cédula de Identidad (C.I.), Libreta de Enrolamiento (L.E.) o Libreta Cívica (L.C.); número de suministro, domicilio, partido/ciudad/localidad, número telefónico fijo y/o celular; dirección de correo electrónico; nombre, apellido y datos de contacto de familiar directo; enfermedad de base; tratamiento médico observado; aparatos médicos utilizados; entrega o no de grupo electrógeno o fuente de energía alternativa; centro de transformación en configuración normal del que depende el suministro.

Artículo 6º. Información al OCEBA. Resolución OCEBA N° 251/2011 –Tabla 4.2 del Anexo. La Distribuidora deberá informar al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA) respecto de los usuarios que revistan la condición de electrodependiente a través de los canales de intercambio de información sobre usuarios previstos en la Resolución N° 251/2011 –Tabla 4.2 del Anexo, Listado de Usuarios, campo "Observaciones"- en los términos establecidos por dicha norma.

Artículo 7º. Control y monitoreo de los usuarios electrodependientes. Registro. Las Distribuidoras deberán adoptar las medidas necesarias para contactarse como mínimo semestralmente con los usuarios electrodependientes identificados en el registro a fin de verificar si continúan con la misma condición de salud y si han modificado algún otro dato relevante conforme lo establecido en el artículo 5º del presente Reglamento. Las Distribuidoras deberán conservar un Registro especial que acredite las tareas de control y monitoreo aquí establecidas.

Artículo 8º. Localización de los usuarios electrodependientes en la red eléctrica. Las Distribuidoras deberán tener localizados en forma clara y actualizada a los usuarios

electrodependientes en sus sistemas de gestión de redes de distribución a efectos de poseer preciso conocimiento sobre la ubicación geográfica y la conectividad eléctrica del suministro calificado en los términos del presente reglamento.

Artículo 9º. Línea Telefónica especial habilitada. Las Distribuidoras deberán disponer como mínimo de una línea telefónica especial gratuita de atención personalizada destinada exclusivamente a la atención de los usuarios electrodependientes. Esa línea telefónica deberá estar disponible las 24 horas incluyendo días hábiles e inhábiles y feriados.

La línea telefónica de dedicación exclusiva deberá ser debidamente informada al usuario electrodependiente al momento en que se otorgue la condición aquí regulada, informándosele el nombre y apellido de las personas encargadas de su atención. También deberá ser informada con una antelación razonable, a la totalidad de los usuarios integrantes del Registro establecido en el artículo 5º del presente, la modificación del número de la línea telefónica de dedicación exclusiva informada.

Asimismo en situaciones de emergencia las Distribuidoras deberán contar en las líneas telefónicas ó 0-800 de atención general con sistemas de registro de llamadas que permitan identificar y atender con prioridad a los usuarios electrodependientes.

Artículo 10º. Medidas especiales a adoptar en situaciones de contingencia. Cuando las Distribuidoras hubieren detectado por cualquier medio situaciones de contingencia no programadas que pudieren afectar a suministros eléctricos que abastecen a cualquiera de los usuarios integrantes del Registro establecido en el artículo 5º del presente, deberán otorgarle prioridad a la solución de estos casos sobre los que involucran otros usuarios no electrodependientes afectados.

Deberán comunicarse por vía telefónica de manera inmediata con los usuarios electrodependientes presuntamente afectados a efectos de verificar el estado del suministro eléctrico y consultar de manera exhaustiva las necesidades especiales que el usuario afectado pudiese requerir según su particular realidad.

De ser necesaria la reanudación del suministro eléctrico, la Distribuidora deberá arbitrar de manera urgente y gradual los medios adecuados para restablecerlo con la mayor celeridad posible.



En ese supuesto, de ser necesario enviará una guardia técnica al domicilio del suministro en cuestión la que deberá adoptar todas las maniobras posibles para efectivizar la reposición del servicio.

De no ser ello posible, la guardia técnica asistirá al usuario mientras subsista la contingencia con un grupo electrógeno o fuente de energía alternativa que será entregado en comodato y que como mínimo deberá ser apto para suministrar la energía eléctrica necesaria para el adecuado y continuo funcionamiento de él o los equipos que soportan las necesidades de salud del electrodependiente.

Artículo 11º. Requisitos para la entrega del grupo electrógeno o fuente de energía alternativa. Deberes de conexión e información a cargo de la Distribuidora. Cese en el uso. Para recibir el grupo electrógeno o fuente de energía alternativa, el usuario completará en el domicilio donde se sitúa el punto de conexión el formulario previsto en el Anexo II. Cumplido ello, le será suministrado en el acto por el personal de la guardia técnica de la Distribuidora.

El grupo electrógeno o fuente de energía alternativa deberá encontrarse en condiciones operativas y en buen estado. Estarán a cargo de la Distribuidora las tareas de mantenimiento del equipo entregado, la provisión de insumos para su funcionamiento, y en su caso, la reposición.

La Distribuidora deberá adoptar todas las medidas técnicas necesarias tendientes a asegurar que la puesta en funcionamiento del grupo electrógeno o fuente de energía alternativa en el punto de conexión domiciliaria se realice en condiciones de seguridad, evitando que genere peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios electrodependientes y/o de su grupo familiar.

Asimismo, a fin de evitar la generación de peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios electrodependientes y/o de su grupo familiar, deberá brindar información veraz, cierta, detallada, suficiente, preventiva y clara que permita comprender de manera cabal, efectiva y adecuada al usuario electrodependiente y/o a su grupo familiar las condiciones seguras de uso y manipulación del grupo electrógeno o fuente de energía alternativa instalado.

• Cuando según las circunstancias del caso cese la necesidad de cobertura mediante grupo electrógeno o fuente de energía alternativa la Distribuidora tendrá derecho a requerir su

devolución a los fines que puedan ser utilizados equitativamente por otros usuarios electrodependientes que lo necesitasen.

Articulo 12º. Medidas preventivas a adoptar en situaciones de interrupción programada del suministro. Cuando las Distribuidoras programen tareas de mantenimiento en la red de baja o de media tensión o conexiones con red de otros suministros, corroborarán previamente si dichas tareas son susceptibles de afectar a cualquiera de los usuarios integrantes del Registro establecido en el artículo 5º del presente, y en caso afirmativo, deberán adoptar las previsiones necesarias para asegurar la continuidad del suministro eléctrico así calificado durante el lapso que subsista la interrupción transitoria.

Está prohibido ejecutar las mentadas programaciones si los encargados de los trabajos no hubiesen adoptado previa y efectivamente las medidas concretas planificadas para garantizar el abastecimiento ininterrumpido del o los suministros eléctricos en cuestión.

Articulo 13. Servicios esenciales. Los suministros de energía eléctrica destinados a electrodependientes serán considerados servicios esenciales en los términos del artículo 77 de la Ley N° 11.769 debiendo aplicarse la metodología prevista en el Decreto N° 143/03 reglamentada mediante Resolución OCEBA N° 665/03 para la procedencia de la suspensión y/o corte de dichos suministros por las Distribuidoras.

Articulo 14. "Tarifa Eléctrica de Interés Social" Ley N° 14.560. Requisitos especiales de procedencia. En el tratamiento por las Distribuidoras de las solicitudes formuladas por los usuarios de la "Tarifa Eléctrica de Interés Social" introducida por la Ley N° 14.560, resultan requisitos de procedencia para su otorgamiento que el suministro eléctrico presente consumos extraordinarios de energía eléctrica en función de la necesidad de funcionamiento del equipamiento y/o infraestructura especial por enfermedad diagnosticada y que el requirente revista una condición socio-económica que le impida afrontar los consecuentes costos de facturación del servicio de distribución de energía eléctrica.

En esta tipología especial de "Tarifa Eléctrica de Interés Social" no regirá el límite de 150 kw/h mensuales previsto por el artículo 1º de la Ley N° 12.698.



Artículo 15. Interpretación más favorable al usuario electrodependiente. Integración normativa. En caso de duda normativa o fáctica sobre el alcance de los derechos que tutelan a los usuarios electrodependientes, las obligaciones a su cargo o del cumplimiento de los requisitos necesarios para adquirir tal condición se estará siempre a la interpretación más favorable para el que detente o requiera el otorgamiento de esa condición.

Los principios y normas que establece esta Reglamentación se integran con la restante normativa aplicable para resolver una solicitud o reclamo. En caso de duda prevalecerá la más favorable al usuario electrodependiente.

Artículo 16. Solución de controversias. Función consultiva. Los usuarios electrodependientes o los que requieran el otorgamiento de dicha condición deberán efectuar en todos los casos reclamo previo ante el agente prestador. Contra la resolución denegatoria o silencio el usuario podrá acudir al OCEBA o instar la acción judicial correspondiente.

En caso de acudir al OCEBA, el procedimiento administrativo deberá abastecer medidas eficaces y oportunas para la prevención y reparación de daños y la adecuada solución del conflicto.

El OCEBA también brindará todo el asesoramiento y atenderá las consultas que sobre la materia le soliciten los usuarios electrodependientes o los que requieran el otorgamiento de dicha condición.

Artículo 17. Sanciones. Para el supuesto que se verifique el incumplimiento de cualquiera de las previsiones establecidas en el presente Reglamento, el procedimiento sancionatorio se sustanciará conforme el régimen general vigente en materia de distribución de energía eléctrica.



ANEXO II

Formulario de Entrega en comodato de grupo electrógeno o fuente de energía
alternativa (Artículo 11 Anexo I Resolución N°,)

a) Datos del suministro y persona que recibe en comodato el equipo:

Apellido y Nombre	Carácter (electrodependiente/ persona autorizada)	Nº D.N.I.	Nº NIS	Domicilio del suministro	Firma

b) Datos de la persona que entrega en comodato el equipo:

Apellido y nombre	Nº D.N.I.	Legajo y cargo	Fecha de entrega	Empresa	Firma

c) Datos del equipo entregado en comodato:

Marca	Potencia	Combustible (SI/NO)	Otras

d) Datos del suministro y persona que devuelve el equipo:

Apellido y Nombre	Carácter (electrodependiente/ persona autorizada)	Nº D.N.I.	Nº NIS	Domicilio del suministro	Firma

e) Datos de la persona que recibe el equipo en devolución:

Apellido y Nombre	Carácter (electrodependiente/ persona autorizada)	Nº D.N.I.	Nº NIS	Domicilio del suministro	Firma

