

Provincia de Buenos Aires
Defensoría

La Plata, 10 de agosto de 2023

VISTO Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834 y sus modificatorias, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, las actuaciones N° 101175/23, y

CONSIDERANDO

Que las actuaciones referenciadas en el visto se originan en el reclamo iniciado por un grupo de usuarios y usuarias de la ciudad de Nueve de Julio, quienes utilizan el servicio brindado por la Cooperativa Eléctrica y de Servicios Mariano Moreno Ltda., que según detallan les provee el servicio de energía eléctrica, gas natural, internet y telefonía.

Que en tal sentido, manifiestan que en las últimas facturas del servicio eléctrico recibidas por parte de dicha Cooperativa, se ha incorporado un rubro denominado "cuota capital", señalando que en un primer momento el mismo era del 10 % de los consumos totales, y que desde el mes de mayo del corriente año, los miembros de la Cooperativa habrían votado en asamblea un aumento de dicho concepto llevándolo a un 60% sobre los consumos de cada usuario o usuaria, suma que se vio luego reducida a raíz de los reclamos en el mes de junio al 40%, pero que en cualquiera de los dos casos, señalan los reclamantes que los montos totales resultan impagables para los asociados y asociadas.

Que en este punto, ha de tenerse presente, por las características o cualidades del servicio y del proveedor, que los y las consumidores o usuarios se encuentran sujetos a esta relación, y esa sumisión fáctica le garantiza al prestador su poder de imposición, generándose una desigualdad que



Provincia de Buenos Aires
Defensoría

corresponde proteger a través de mecanismos institucionalizados de garantía de derechos.

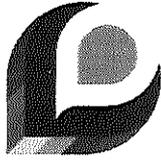
Que es por ello que la Constitución Nacional en su artículo 42, reconoce una serie de derechos a las y los usuarios y consumidores de bienes y servicios, asegurando el acceso de los ciudadanos al control y participación de los aspectos regulatorios de los servicios públicos.

Que este mismo artículo, ha establecido como política de Estado en la Carta Magna, el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, aun cuando se trate de servicios públicos esenciales prestados por empresas privadas o entidades no estatales, exigiendo a su vez regulación estatal, y vigilancia de su calidad y eficiencia.

Que dicha norma, encuentra su correlato en el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que expresa: *"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..."*.

Que en tal dirección, la doctrina entiende como servicio público *"...a toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal"*. (Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo" Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. T. II Pág. 55).

Que asimismo, tal como afirma el Dr. Juan Farina, en su obra "Defensa del Consumidor y del Usuario" (4ª ed. Astrea, 2009), *"...los usuarios de servicios públicos domiciliarios son los más necesitados de protección (en sus*



Provincia de Buenos Aires
Defensoría

derechos), pues estos servicios son prestados por empresas del Estado, por concesionarios o por grandes empresas privadas que tienen un monopolio legal o de hecho, y prestan servicios, muchos de ellos esenciales para la vida diaria”.

Que en relación a la temática que nos ocupa, el Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires (OCEBA), ha dictado con fecha 3 de agosto de 2023, la Resolución N° RESOC-2023-128-GDEBA-OCEBA, en el marco de las actuaciones “EX-2023-26938785-GDEBA-SEOCEBA - Conceptos Ajenos Mariano Moreno”, donde tramitó la solicitud de la Cooperativa mencionada para incluir conceptos ajenos en sus facturas de energía eléctrica.

Que dicho acto administrativo señala en sus considerandos que: *“...la factura eléctrica configura un instrumento para otorgar operatividad al derecho de los usuarios, en cuanto a que la misma los provee de información adecuada y veraz (Artículos 42 C.N., 38 CPBA, 4 Ley 24240 y 67 inciso f) Ley 11769) no solamente sobre su modalidad de consumo, sino también sobre otros contenidos relativos a derechos y obligaciones relacionados con el servicio público de electricidad y el consumo en general, que indudablemente forman parte integrante de la facturación”.*

Que se señala además, que el artículo 78 de la Ley 11769 establece en su párrafo primero, que *“las facturas deberán detallar la información necesaria y suficiente que permita constatar al usuario en forma unívoca el valor de las magnitudes físicas consumidas, el período al cual corresponde, los precios unitarios aplicados y las cargas impositivas”*, encontrándose en dicho precepto legal la naturaleza de la factura eléctrica como sistema informativo para las y los usuarios, garantizándole pagar por lo que ha consumido agregándose solamente los impuestos propios del sector; estos conceptos son los únicos de carácter necesario e inherentes al mismo y por ello se denominan *“conceptos propios del servicio, y/o no ajenos”*.



Provincia de Buenos Aires
Defensoría

Que asimismo, detallan que el marco regulatorio eléctrico de la provincia de Buenos Aires (Ley 11769), contempla la posibilidad de incluir en las facturas conceptos ajenos, pero solamente bajo límites y exigencias bien delimitadas, y éstos deberán ser expresa e individualmente autorizados por el usuario y aprobados por el Organismo de Control, permitiéndose sin excepción el pago por separado de los importes debidos exclusivamente a la prestación del suministro eléctrico, no pudiendo constituir la falta de pago de los conceptos adicionales, causal válida de incumplimiento habilitante para la interrupción o desconexión del suministro a dicho usuario.

Que, en dicha inteligencia, surge de manera clara que la incorporación en las facturas a usuarios de conceptos ajenos a la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, resulta de interpretación restrictiva, quedando circunscripta a los conceptos cooperativos, conceptos sociales y tasas municipales, tal como expresa claramente el organismo de control provincial en la mentada Resolución.

Que por su parte, el Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia es la Autoridad de Aplicación de la Ley 11769, habiendo aprobado oportunamente por Resolución MlySP N° 419/2017 el “proceso de Revisión Tarifaria Integral” (Artículo 44 de la Ley N° 11.769, texto ordenado por el Decreto N° 1.868/04), donde en su artículo 47 se establece expresamente que los distribuidores no podrán incorporar en su facturación conceptos adicionales destinados a cubrir costos vinculados al servicio público de distribución de energía eléctrica, sin la aprobación previa del Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA).

Que en efecto, el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la provincia de Buenos Aires, a través de la Resolución N° 0167/18, estableció que las facturas a usuarios y usuarias que emitan los distribuidores provinciales y municipales, a partir de la fecha de su entrada en vigencia, solo deberán



Provincia de Buenos Aires
Defensoría

contener conceptos tarifarios vinculados a la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica (Artículo 1°) y por ello ordenó a los distribuidores provinciales y municipales que las facturas a usuarios y usuarias que se emitan a partir de la fecha de su entrada en vigencia, no podrán incorporar, conceptos ajenos o adicionales vinculados a la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica, sin la previa aprobación del OCEBA, con excepción de lo dispuesto por la Ley N° 10.740 con relación al alumbrado público (Artículo 2°), dejando sin efecto todas las autorizaciones conferidas, con relación a la incorporación en las facturas a usuarios de conceptos ajenos a la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica (Artículo 3°).

Que consecuentemente, y a efectos de evaluar las solicitudes de autorización para la incorporación de estos otros conceptos, el OCEBA desarrolló un Registro Web de Conceptos Ajenos, a través del cual los distribuidores canalizarán las solicitudes de autorización, completando con carácter de Declaración Jurada el formulario correspondiente, y adjuntando la documentación respaldatoria necesaria para el cumplimiento del artículo 78 de la Ley 11.769.

Que en referencia al objeto del presente reclamo, la citada Resolución del OCEBA expresa que la COOPERATIVA ELÉCTRICA Y DE SERVICIOS MARIANO MORENO LIMITADA solicitó autorización para incorporar en su factura de energía eléctrica los conceptos de "Cuota Capital, Ordenanza Municipal de Obras Públicas, Ambulancias, Sepelio y Nichos/Cementerio", acompañando documentación.

Que cabe señalar que la documentación acompañada por la solicitante fue considerada insuficiente por el organismo de control, solicitándose a la Cooperativa que complete y/o aclare la misma, a efectos de proceder a la aprobación de los conceptos ajenos.



Provincia de Buenos Aires

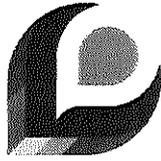
Defensoría

Que de acuerdo a lo que surge del acto administrativo, la Concesionaria no dio respuesta alguna a la solicitud de ampliación de la documentación, por lo que se resolvió con la obrante en el Expediente “...**no autorizar la inclusión de los conceptos “Cuota capital”, “Ordenanza Municipal Obras Públicas”, “Ambulancias”, “Sepelio” y “Nichos/Cementerio”** en la factura de energía eléctrica que emite la COOPERATIVA ELÉCTRICA Y DE SERVICIOS MARIANO MORENO LIMITADA, en virtud de no haberse acreditado el cumplimiento de los recaudos establecidos en la normativa vigente (Artículo 78 de la Ley 11.769 y Resolución MlySP N° 419/17)”, ordenando notificar lo resuelto a la destinataria del acto.

Que ello así, la prestadora de energía eléctrica de Nueve de Julio deberá no sólo abstenerse de cobrar a sus usuarios y usuarias montos por los conceptos detallados supra, sino que en aquellos casos en los que hubiera percibido sumas de manera indebida, corresponderá la devolución íntegra de las mismas en la próxima factura.

Que a los fines de dar respuesta a los requirentes, corresponde señalar que es función específica de esta Institución garantizar el ejercicio de los derechos que sean conculcados, en el particular, los referidos a las relaciones de consumo con proveedores de servicios públicos, así como también corresponde a este Organismo la obligación de vigilar la **observancia del deber** que tienen las proveedoras de suministrar **información cierta, clara y detallada**, más aún cuando se refiere a la factura para el pago de los servicios.

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, establece que: *“el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.”*



Provincia de Buenos Aires
Defensoría

Que en virtud del mencionado mandato constitucional, la Ley 13.834 y sus modificatorias también otorga facultades específicas al Defensor del Pueblo, para entender y supervisar la eficacia de los servicios públicos.

Que por los motivos expuestos, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834 y sus modificatorias, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE
LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1º: RECOMENDAR a la **Cooperativa Eléctrica y de Servicios Mariano Moreno Limitada**, de la ciudad de Nueve de Julio, abstenerse de incorporar en las facturas de energía eléctrica los conceptos "Cuota capital", "Ordenanza Municipal Obras Públicas", "Ambulancias", "Sepelio" y "Nichos/Cementerio", de acuerdo a los fundamentos vertidos en la presente, no pudiendo percibir monto alguno derivado de dichos conceptos, debiendo reintegrar a los usuarios y usuarias las sumas percibidas indebidamente.

ARTICULO 2º: RECOMENDAR al Organismo de Control de la Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), que arbitre los medios y/o medidas de su competencia para el efectivo cumplimiento de la Resolución RESOC-2023-128-GDEBA-OCEBA, a fin de garantizar y asegurar los derechos de los usuarios y usuarias.

ARTICULO 3º: Registrar, comunicar, notificar. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N°: 3/23


Dr. GUIDO LORENZINO
Defensor del Pueblo de la
Provincia de Buenos Aires

