Derechos de los usuarios

ESTELA B. SACRISTÁN

www.estelasacristan.com.ar
es@bgcv.com.ar

CEARE
CENTRO DE ESTUDIOS DE LA ACTIVIDAD REGULATORIA ENERGÉTICA

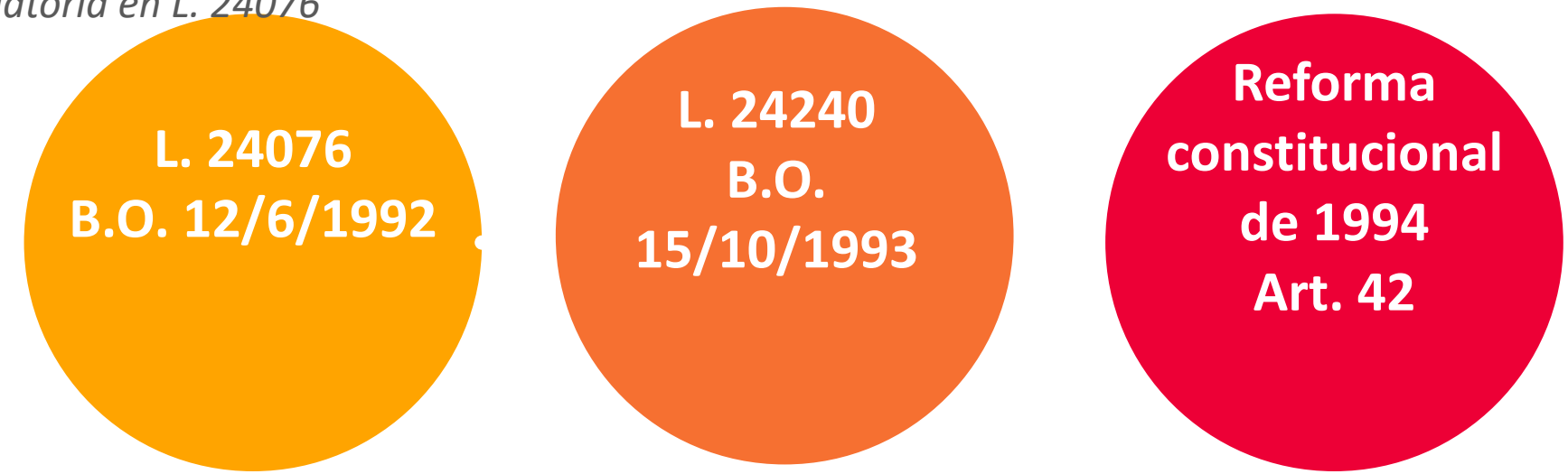
ENARGAS
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

I. Introducción: Un cambio de paradigma

De la cláusula de la prosperidad / poder de policía restringido NO a escuela de supremacía del consumidor SINO a rol activo estatal en la protección de usuarios y consumidores.

Confluencia: en art. 42, Const. Nac., calidad y eficiencia de SSPP y derechos de usuarios y consumidores ante monopolios.

SSPP: publicatio y monopolio natural; Arterburn, 1927: duty to serve/obligatoriedad ; Epstein: acceso abierto compensa monopolio natural. ¿Hay un "derecho" a conexión/a contratar cualquier volumen de gas en firme, etc., siempre? ¿soy consumidor cuando media monopolio natural? ¿ Hay límites al ppio. in dubio pro consumidor? –> Rol eminente de la autoridad regulatoria en L. 24076



II. Usuarios actuales y potenciales

"¿Hasta qué punto la generación presente está obligada a respetar las demandas de sus sucesores?"
Justicia intergeneracional - Obligación no infinita
Incorporación de nuevos usuarios – obligatoriedad ¿absoluta? – Vicisitudes en Argentina 1992-2020

CEARE
CENTRO DE ESTUDIOS DE LA ACTIVIDAD REGULATORIA ENERGÉTICA

ENARGAS
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

III. Principios aplicables (1/2)

Principio	qué involucra	fuente
No afectación de los usuarios actuales	caída de presión saturación del sistema afectación de demanda contratada carácter limitable de la provisión de servicio facultades de la distribuidora x seguridad/calidad/continuidad capacidad comprometida como límite del acceso abierto ver al sistema como un todo (obras de infraestructura + previsiones) temporaneidad y claridad de la comunicación del condicionamiento	Res. MJ 621, del 18/3/2014 (ciudad de Córdoba)
Realidad técnica	contemplar la capacidad instalada y su adecuación	
Razonabilidad	Licenciataria "podrá" o "deberá" rehusarse –> "Otros clientes" Art. 42 Const. Nac. da "derecho" + pasible de razonable limitación Juicio de idoneidad+juicio de necesidad+balance C/B -> eficiencia (art. 42, Const. Nac. y marco regulatorio)	RSD, 10(a); 10(c); 13(c). CNACAF, sala I, *Lerner*, 3/3/2005. CIANCIARDO.

III. Principios aplicables (2/2)

Principio	qué involucra	fuente
Celeridad	licenciatarias del gas: 30 días para responder toda solicitud de servicio -pasa la red por el domicilio: pedir conexión -no pasa la red: solicitar factibilidad ¿demoras? Plazos máximos Importancia del lenguaje claro: diferencias entre usuarios	LG, art. 28 *webpages* de licenciatarias Res. Enargas 1932/2011
Capacidad disponible	contemplar capacidad instalada y su adecuación <– ppio. de no afectación a otros ¿aceptar todo pedido de conexión? factores: (i) RSD, (ii) tarifas, (iii) capacidad disponible (integralidad) capacidad disponible, actual, existente capacidad incremental, futura carga de la prueba de la existencia de limitaciones a la capacidad disponible capacidad “existente” vs. capacidad “prevista” para ese año	RSD, 7(a) *Commission Regulation (EU) 2017/459*, art. 3.1 Res. Enargas MJ 502 y Res. Enargas 3148/2005 (Milkaut)

IV. RSD 2019 – Derechos de los usuarios

Supuesto	Contenido
RSD en soporte físico	entrega física salvo que el usuario opte por otro medio
Factura	mensual al menos 10 días (R) / 7 días (no R) antes del vencimiento
Titularidad/servicio	trámite gratuito aportando documentación de sostén
Notificaciones y facturas electrónicas	previa habilitación, previo ejercico de la opción prohibida para notificar corte de servicio
Factura impaga	ser ntificado de aviso de deuda previo corte de servicio
Aviso de deuda	plazo de pago no menor a dos días hábiles desde recepción
Aviso de deuda	debe contener información **veraz** (art. 42, Const. Nac.) –> caso
Corte por falta de pago	rehabilitación del servicio dentro del día siguiente posterior al día del pago
Corte de servicio improcedente	restitución del servicio sin cargo en 24 hs. posteriores a toma de conocimiento compensación = 10 cargos fijos, según categoría, a tarifa vigente al momento de acreditación de la factura
Corte x defectos de instalación ¡NAG!	regularizo, pido inspección, 2 días para inspeccionar regularización, 2 días para rehabilitar Caso contrario: compensación de 5 cargos fijos por cada día de demora

IV. RSD 2019 – Derechos de los usuarios

Supuesto	Contenido
Reclamos en general	puedo presentar reclamo por cualquier motivo a través de los canales habilitados por las Prestadoras; me da derecho a que el reclamo sea resuelto; plazo máximo de resolución: 15 días hábiles. ¿Por qué reclamar primero ante la licenciataria? **REMISION** aplicabilidad de regla de innecesariedad de patrocinio letrado/gratuidad (LPA) **INTERPRETACION**
Reclamos por emergencia	inmediatamente
Reclamos por falta de suministro	Según usuario (R: inmediatamente)
Reclamos específicos fijados por autoridad regulatoria	Plazo que se fije (por ej.: aviso a interrumpibles)
	A estos derechos se agregan los emergentes de normativa de protección del consumidor aplicable (cláusulas de derecho federal; cláusulas de delegación en derecho local) **y los de CN**

CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS

El ENaRGas distingue:

Reclamo = contacto que involucra posible transgresión a normativa vigente o error de la prestadora

Consulta: todo contacto que no resulte ser reclamo (remisión Dr. HÉCTOR MAYA)

V. Defensor del Pueblo

- Expresamente incluido en Const. Nac., art. 42 (≠ Enargas: “organismos”)
- Órgano independiente con autonomía funcional (≠ Enargas, ente)
- Ámbito del PLN (≠ Enargas: Adm. Pública descentralizada)
- Sujeción a control del orden político (≠ Enargas: control de alzada o de tutela)
- Protege los “derechos humanos frente a la Administración” (≠ Enargas: defensa del consumidor en L. 24076)
- Acción de amparo, art. 43, Const. Nac. (+ meds. cauts.)
- Tiene legitimación procesal (“subjetivado”) (=Enargas, ente, pero ver funciones jurisd.)
- Actuación: su jurisdicción (nacional o provincial, según sea nacional o provincial) (tpte. y distribución de gas: interjurisdiccional) –> sólo DPN (No DPPBA) Fallos 342: 969, 4/6/2019
- Cese de actuación: L. 24284, art. 21 y Fallos: 326: 2777, 21/8/2003 (monotributo).

¿Cómo nos enteramos?

VI. L. 24076 y L. 24240 ¿y si colisionan?

- Caso: se modificó la L. 24240 y, a partir de entonces, colisionaba con la L. 24076.
- *Holding*: **Una ley general posterior no deroga ni modifica, implícita o tácitamente, la ley especial anterior.**
- L. 24076 es ley especial anterior.
- Conf. *Flores, Lorena Romina c/ Giménez, Marcelino Osvaldo y otro s/ daños y perjuicios,* Fallos: 340: 765, del 6/6/2017, por mayoría.

¡ Muchas gracias !

CEARE
CENTRO DE ESTUDIOS DE LA ACTIVIDAD REGULATORIA ENERGÉTICA

ENARGAS
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS