

XIV.- LOS “PEQUEÑOS” USUARIOS.

1. Introducción. Los usuarios-generadores.

La ley 15.336 (M-521) no se ocupó directamente de los usuarios. Si lo hizo la ley 24.065 (M-1791), como se vio al reseñar en el cap. III (en especial apdo. 3.3.1) la evolución del régimen legal de la industria eléctrica.

Pero lo que es más importante, la CN reformada, art. 42, otorgó rango constitucional a la protección del consumidor y del usuario, en los siguientes términos.

Art. 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Se analizará el art. 42 CN en forma separada del régimen de distribución de energía eléctrica, a pesar de que el “estatuto del usuario del servicio eléctrico” es la contracara del régimen de las concesionarias de dicho servicio. Se procede de este modo, en atención al rango constitucional otorgado a la protección de los derechos del usuario y del consumidor. Nuestros tribunales han recordado que las leyes 24.065 (M-1791) y 24.240 conforman el estatuto del usuario del servicio eléctrico, que debe ser interpretado teniendo en cuenta el rango constitucional del principio de protección del usuario.¹

En la sent. de la Sala III de la CNACAF del 5/10/01 en los autos *Central Costanera c/ENRE (Res. 5, 6, 10, 29/93 y 109/94)* se definió al usuario final como aquél que no tiene facultad de contratar en forma independiente el suministro, destacando que lo que se encuentra en juego es

¹ CNACAF, sala I, 15/10/99, E.D. 187-980.

la protección de los intereses económicos de los usuarios y consumidores que consagra el art. 42 CN justifica la intervención del ENRE.

En su art. 3, la ley 27.424 definió al usuario-generador como el “... *usuario del servicio público de distribución que disponga de equipamiento de generación de energía de fuentes renovables ... y que reúna los requisitos técnicos para inyectar a dicha red los excedentes del autoconsumo ... No están comprendidos los grandes usuarios o autogeneradores del mercado eléctrico mayorista.*”. Mediante su art. 4, los facultó para “... *instalar equipamiento para la generación distribuida de energía eléctrica a partir de fuentes renovables hasta una potencia equivalente a la que éste tiene contratada con el distribuidor para su demanda ...*” y su art. 5 los autorizó a “... *generar para autoconsumo energía eléctrica a partir de fuentes renovables y a inyectar sus excedentes de energía eléctrica a la red de distribución ...*”.

2. Normas de la ley 24.240 (F-1884) sobre servicios públicos.

La ley 24.240 (F-1884) incorporó varias disposiciones concernientes a los servicios públicos. Se analizan en primer lugar las que versan sobre aspectos no reglados por el MREN y en segundo lugar los arts. 27 (registro de reclamos), 29 (instrumentos y unidades de medición) y 31 (errores de facturación), referidos a materias que cuentan con una regulación especial dentro del MREN en los contratos de concesión (v/apdos. 4.3.1.3.5, 4.2.2.1 y 4.3.2.2.3(c) del cap. IX). Al respecto, cabe notar que la ley 26.361 (B.O. 7/4/08), eliminó el último párrafo del art. 25 de la ley 24.240 (F-1884), conforme al cual solo resultaban aplicables al servicio eléctrico las disposiciones de la LDC que regían cuestiones no reglamentadas por las normas específicas de la actividad², que son las que analizaré en segundo término.

En tal sentido el art. 3 de la LDC dispone actualmente:

Art. 3.- Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley Nº 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley

² Ver “Análisis de la reforma de la Ley de Defensa del Consumidor”, E.D. 13/5/08, Coppola, Marcelo Alberto, Lacambra, Jorge Alberto.

Nº 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

Volviendo a las normas de la LDC aplicables a servicios públicos, analizaré las que regulan materias no comprendidas en el MREN, comenzando por el art. 25.

Art. 25.- Constancia Escrita. Información al Usuario. Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público. Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda: "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas, Ley Nº 24.240". Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor. Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley.

Cabe destacar que, luego de la reforma de la ley 26.361, los usuarios pueden presentar sus reclamos ante las autoridades de aplicación de la LDC o ante el ENRE.

La reglamentación originaria del art. 25 de la ley 24.240 (F-1884) disponía lo siguiente:

Dec. 1798/94 - Reglamentación de la ley 24.240 (F-1884). Las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios deberán entregar a requerimiento de los usuarios factura detallada del servicio prestado.

Continuando con el análisis, veremos los arts. 26, 28 y 30 de la ley 24.240 (F-1884), que no fueron modificados por la ley 26.361.

Art. 26.- Reciprocidad en el Trato. Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora.

Art. 28.- Seguridad de Instalaciones. Información. Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos.

Es clave esta norma, en tanto obliga a los concesionarios a informar a los usuarios sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones domiciliarias. Tendrá especial relevancia en atención a las obligaciones que el reglamento de suministro impone a los usuarios, de contar con instalaciones que respeten dichas condiciones de seguridad (v/apdo. 4.2.2.2.2 del cap. IX) y dado que las concesionarias frecuentemente invocan el incumplimiento de dichas condiciones para excusar su responsabilidad (ver cap. XXIII).

Art. 30.- Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

Esta presunción también resulta de vital importancia en la resolución de los reclamos por daños y perjuicios contra las prestatarias del servicio público de electricidad (ver cap. XXIII).

Continuaremos ahora con el análisis de los arts. 27 (registro de reclamos), 29 (instrumentos y unidades de medición) y 31 (errores de facturación).

Art. 27.- Registro de reclamos. Atención personalizada. Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la

identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios.

Según anticipé, esta cuestión del registro de reclamos cuenta con una regulación específica en los contratos de concesión, la cual fue referida en el apdo. 4.3.1.3.5 del cap. IX.

Art. 29.- Instrumentos y Unidades de Medición. La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

De igual modo, las facultades de las autoridades para controlar el buen funcionamiento de los instrumentos de medición también es contemplada en la reglamentación del art. 56 de la ley 24.065 (M-1791), conforme se indicó en el apdo. 4.2.2.1 del cap. IX.

Art. 31.- Cuando una empresa de servicio público domiciliario con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación. para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio. En los casos en que un prestador de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas el usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados. El prestador dispondrá de un plazo de treinta (30) días a partir del reclamo del usuario para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado. Si el usuario no considerara satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del organismo de control correspondiente dentro de los treinta (30) días contados a partir de la respuesta del prestador o de la fecha de

vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido. En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente. Si el reclamo fuera resuelto a favor del prestador éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago. La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del cincuenta por ciento (50%) la tasa pasiva para depósitos a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago. La relación entre el prestador de servicios públicos y el usuario tendrá como base la integración normativa dispuesta en los artículos 3º y 25 de la presente ley. Las facultades conferidas al usuario en este artículo se conceden sin perjuicio de las previsiones del artículo 50 del presente cuerpo legal.

Finalmente, esta cuestión de los errores de facturación cuenta con una regulación específica en los contratos de concesión, la cual fue considerada en el apdo. 4.3.2.2.3(c) del cap. IX. Cabe consignar, sin embargo, que este nuevo art. 31 regula con mayor detalle el procedimiento a seguir y los criterios a aplicar para resolver las controversias.

3. Desarrollo doctrinario y jurisprudencial de la ley 24.240 (F-1884) y el Art. 42, CN en materia de servicios públicos.

3.1. Consideraciones generales.

La doctrina no tardó en hacerse eco de la novedad introducida por el art. 42 CN. Así, Bidart Campos³ tuvo oportunidad de señalar, enfáticamente, la “amplitud benefactora que ...(los arts. 41 a 43 CN)... alojan en sus fórmulas” y la tendencia “reduccionista” de muchas autoridades frente a tales disposiciones⁴, a pesar de la obligación que pesa

³ “El Servicio Telefónico y el Art. 42 de la Constitución”; E.D. 165-207.

⁴ Eufemismo por incumplir la CN, restringiendo indebidamente los derechos de usuarios y consumidores.

sobre las mismas de proveer a la protección de los derechos de los usuarios para, entre otras cosas, propender a la calidad y eficacia de los servicios públicos.

Por su parte, Gordillo⁵ sostuvo que toda la construcción doctrinaria y jurisprudencial sobre abuso y desviación de poder puede, a partir de la sanción del art. 42 CN, aplicarse a los concesionarios de servicios públicos.⁶

En la misma línea, señala Ekmekdjian⁷ que las empresas de servicios públicos actúan como si fueran el propio Estado, no dando explicaciones, aumentando las tarifas sin oír a los usuarios, etc, en tanto que los usuarios forman un mercado cautivo respecto del cual el concesionario se halla en una posición dominante, lo que permite numerosos abusos, a los que el usuario no puede oponerse, porque los contratos contienen cláusulas predispuestas, siendo necesario, por ello, conferir a los usuarios mayor libertad de elección respecto de la compañía prestadora del servicio público.

Por su parte, Uslenghi llega a afirmar que, merced al art. 42, CN, la temática de los servicios públicos queda inmersa dentro del entramado general de los derechos de los consumidores y usuarios.⁸

3.2. Pronunciamientos judiciales.

También los tribunales han llevado a cabo una encomiable tarea de aplicación de la fórmula del art. 42, CN, en diversos casos. Por su gran valor, se hará referencia a estos antecedentes.

3.2.1. Responsabilidades de las prestatarias.

La sala III de la CNCiv.-Com. Fed. señaló que, en la solución de conflictos existentes entre los usuarios y la empresa prestataria del servicio telefónico, cabe tener presente que la relación que une a ambas partes es un típico contrato de adhesión, por lo que, en caso de duda, deberá siempre

⁵ “La Interpretación Restrictiva de Concesiones y Privilegios”, L.L. 1995-A-219.

⁶ En la misma línea se expresa Hutchinson, Tomás, en su intervención (“*Algunas consideraciones sobre las audiencias públicas*”) en las Jornadas jurídicas sobre el servicio público de electricidad. Se relaciona con esta cuestión lo expuesto en el apdo. 2.4 del cap. IX.

⁷ Tratado, tomo IV, p. 5; ver también “*Servicio público y protección del usuario*” (Javier Urritigoity, RDA, 2004, p. 591).

⁸ En su estudio “*El servicio público como categoría constitucional*”, publicado en la obra “*Servicio Público y Policía*”, Editorial El Derecho (2003).

favorecerse a los primeros, en concordancia con lo dispuesto por el art. 42, CN, y la ley 24.240 (F-1884).⁹

La sala I de la CNCiv.-Com. Fed.¹⁰ sostuvo que frente al derecho que tienen los usuarios a que se preste el servicio con “calidad y eficiencia” (art. 42, CN), la empresa prestataria del servicio telefónico no puede pretender desobligarse por los daños causados por la falta de funcionamiento de la línea, invocando las malas condiciones de la red telefónica transferida, ya que la modernización del plantel existente fue adecuadamente compensada con las tarifas aprobadas, y además el estado anterior de las líneas y su necesidad de remodelación no alcanzan para justificar una perturbación del servicio de semejante magnitud. Por ello, concluyó el tribunal que había mediado un incumplimiento no justificado ni excusable, que generaba el derecho a indemnización de los daños ocasionados que sean una consecuencia inmediata y necesaria de ese obrar, por tratarse de un incumplimiento contractual culposo.

También la sala C de la CNCom. hizo su aporte¹¹. Por aplicación del principio de protección a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, tutelado en el art. 42, CN, y la presunción de responsabilidad del art. 30 de la ley 24.240 (F-1884), condenó a una empresa telefónica a restituir al usuario los montos de las facturas correspondientes a los períodos en los que el servicio no hubiese sido prestado. Dado que la adopción de un medio sustitutivo de la prestación debida, no sólo resulta una consecuencia inmediata y necesaria del incumplimiento, sino que es uno de los efectos propios que la ley prevé para las obligaciones en general y para las de hacer en particular, se concluyó que dentro de la indemnización debida por la empresa telefónica incumpliente, debían computarse los gastos por radiollamadas que había debido afrontar el usuario, ante la falta de disponibilidad de su línea.

Finalmente, la sala II de la CNCiv.-Com. Fed.¹² decidió lo siguiente (i) que los sucesivos reclamos efectuados por un usuario a la empresa prestadora, resultaban suficientes para tener por acreditado el deficiente

⁹ Sentencia dictada en 16/12/94, E.D. 167-433.

¹⁰ En sentencia de 11/7/95, E.D. 165-207.

¹¹ En sentencia de 30/6/97, en autos *Costa c/Telefónica de Argentina*, E.D. 175-254.

¹² En la sentencia dictada en 13/5/99, en autos *Moeller & Co. c/Telefónica de Argentina*, E.D. 183-492.

funcionamiento de las líneas, entendiendo que constituiría una actitud demencial realizarlos una y otra vez contando con el servicio telefónico adecuado, tanto más que la propia prestataria consignó en los “récord de faltas” diversas irregularidades que afectaron las líneas; (ii) que a fin de determinar los días de funcionamiento irregular de las líneas y de lo que corresponde descontar proporcionalmente de los abonos pagados, debería atenderse a la documentación allegada por ambas partes y no solo a los “récord de faltas” traídos por la prestataria, sobre todo porque la fuerza convictiva de estos últimos se encuentra relativizada por el hecho de haber dicha empresa destruido los documentos que hubieran permitido establecer fehacientemente la duración de los desperfectos, incumpliendo así el deber que compete a ambas partes -y que sobre todo recae en quien se encuentra en mejores condiciones para ello- de aportar a la causa los elementos conducentes a la justa composición de la litis; (iii) si la empresa telefónica destruyó la documentación que hubiera permitido determinar de modo fehaciente la duración de los desperfectos que sufrieron las líneas -debido a que el sistema era vetusto y quería reemplazarlo por otro más moderno computarizado-, tal proceder discrecional la coloca en la situación aprehendida por el art. 388 del cód. procesal y se revierte en su contra; (iv) el hecho de que la legislación especial prevea el derecho del usuario para obtener la devolución de las sumas por servicios no prestados, no se puede interpretar como una exclusión de la obligación de la empresa prestataria de resarcir los daños y perjuicios causados, pues aquella devolución no integra el capítulo indemnizatorio, desde que sólo contempla la devolución del pago de lo que se debe a resultas de la inejecución de sus obligaciones por una de las partes; y (v) la destrucción de la documentación que permitiría determinar fehacientemente la duración de los desperfectos que sufrieron las líneas telefónicas, comporta de parte de la prestataria un proceder que atenta contra el deber de informar al usuario que le impone el art. 4 de la ley 24.240 (F-1884) y el decreto 1420/93.

Sobre lo expuesto en este apartado, ver cap. XXIII.

3.2.2. La prueba de presunciones. Se ha abierto camino una saludable corriente jurisprudencial que preconiza que, cuando por la índole de los hechos o las circunstancias del caso la prueba por parte del usuario de la no utilización de la línea es extremadamente difícil o imposible adquiere pleno valor la prueba de presunciones (CNCiv.-Com. Fed., sala III, sent. 16/12/94;

sala I, sent. 10/6/97; sala II, sent. 29/6/00), salvo que, pudiendo hacerlo, el usuario no allegara elementos de juicio necesarios para dilucidar la controversia (CNCiv.-Com. Fed, sala III, sent. de 6/6/02).

3.2.3. Participación de los usuarios en el dictado de actos de alcance general que los puedan afectar.

La sala IV de la CNACAF tuvo oportunidad de hacer un valioso aporte, mediante dos pronunciamientos, dictados con motivo de sendos procedimientos impulsados por el mismo interesado.

En el primero de ellos¹³, sostuvo que (i) la calidad de usuario telefónico resulta suficiente para interponer una acción de amparo contra el Estado Nacional a fin de que se abstenga de prorrogar el período de exclusividad de las licenciatarias del servicio básico telefónico nacional e internacional, sin previa audiencia pública; (ii) el mismo se encontraba legitimado para solicitar el dictado de una medida de no innovar que ordene al Estado Nacional abstenerse de dictar acto alguno al respecto; (iii) la prórroga del período de exclusividad importaba suspender en el tiempo la cristalización de un marco de competencia y dado que los usuarios gozan de los derechos atribuidos por el art. 42, CN, la decisión que al respecto debía adoptar la autoridad regulatoria podía alcanzar “grave repercusión social” en los términos del art. 30 del Dec. 1185/90, como para justificar la realización de una audiencia pública previa a su otorgamiento; (iv) el derecho a que se celebre una audiencia pública previa a la decisión administrativa, cuando se trata de actos de grave trascendencia social, aparece potenciado en el caso de la prórroga del período de exclusividad, puesto que el marco regulatorio de las telecomunicaciones no prevé otro mecanismo alternativo en la toma de decisiones por las asociaciones de consumidores y usuarios, tal como lo exige el art. 42, CN.

En el segundo pronunciamiento, sostuvo que¹⁴ (i) el actor, como vecino de la Capital Federal y usuario -al menos- de la telefonía pública podría verse afectado por la decisión atinente a la prórroga de la exclusividad en la prestación del aludido servicio, en el caso de que ella se adoptara con desconocimiento de las normas constitucionales; y, por lo tanto, se encontraba legitimado a fin de incoar la acción de amparo contra el Estado Nacional a fin de que se abstuviese de prorrogar el período de exclusividad

¹³ Pronunciamiento de 6/11/97, en autos *Youssefian c/E.N.*, E.D. 176-512.

¹⁴ En el pronunciamiento de 23/6/98, en autos *Youssefian c/E.N.*, E.D. 178-793.

sin previa audiencia pública ya que la circunstancia de no haber previsto la posibilidad de intervención de los usuarios -garantizada por el art. 42, CN- basta para reconocerle un interés suficientemente concreto, directo o inmediato merecedor de la tutela judicial en los términos del art. 2 de la ley 27; (ii) la inscripción de una asociación de defensa del consumidor en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores le daba legitimación activa para incoar acción de amparo contra el Estado Nacional, ya que la autorización prevista por los arts. 56 y 57 de la ley 24.240 (F-1884) no aparece como tendiente a normar situaciones diversas a las contempladas en los arts. 42 y 43, CN; (iii) el Defensor del Pueblo poseía legitimación activa para iniciar acción de amparo contra el Estado Nacional en virtud de la legitimación procesal que genéricamente le confiere el art. 86, CN; (iv) en virtud de una razonable interpretación del art. 42, CN, la prórroga del período de exclusividad de las licenciatarias del Servicio Básico Telefónico Nacional e Internacional no podría adoptarse sin posibilitar la participación de los usuarios, consumidores y/o de las asociaciones que los nucleen, participación que podrá articularse a través de la realización de una audiencia pública o a través de la implementación de otro mecanismo que permita en forma adecuada el conocimiento por parte de los mismos de los antecedentes fácticos y documentales que hacen a la resolución que habrá de adoptarse, permitiéndose -asimismo- el ofrecimiento y producción de la prueba que estimen pertinente; (v) tras la reforma constitucional de 1994 no se había abandonado la forma representativa de gobierno consagrada en el art. 1, CN, mas ello no podía llevar a ignorar las circunstancias de que en ésta se han incluido, en sus arts. 36 a 43, una serie de nuevos derechos y garantías para los ciudadanos, que se han abierto nuevos cauces para su participación, adoptándose figuras de democracia semidirecta; (vi) la intervención de sujetos portadores de intereses colectivos en el trámite previo al dictado de actos de alcance general proporciona a la Administración, además de aportes técnicos, la oportunidad de realizar una valoración preventiva de las consecuencias políticas y sociales de sus actos, esto es, del grado de oposición que puede encontrar una futura decisión, ello sin perjuicio de constituir una razonable reglamentación del derecho de los interesados a participar en las decisiones administrativas trascendentes que hacen al gobierno o dirección de los asuntos públicos; (vii) la regulación de un procedimiento previo al dictado de actos de alcance general que

contemple la participación ciudadana es altamente beneficiosa, en orden a conseguir una mayor eficacia en la acción de los órganos administrativos y en punto a lograr un máximo grado de acierto en la decisión.

Sobre lo expuesto en este apartado, ver apdo. 2.2.2 del cap. XIX.

4.- Vías administrativas y judiciales a utilizar por los usuarios. Remisión.

De acuerdo a los arts. 14 y 42, CN, los usuarios gozan (v/apdos. 5 y 12 del cap. IV) del derecho a requerir la intervención del ENRE y de los tribunales de justicia en caso que su derecho a la prestación de un servicio conforme a las prescripciones legales fuera o pudiera ser desconocido o en caso de haber sido o poder ser perjudicado por alguna entidad sujeta al MREN.

El MREN reglamentó este derecho estableciendo las vías procedimentales que los usuarios deberían utilizar así como sus recaudos y demás características. En sede administrativa, la vía puede denominarse “reclamo del usuario” y está contemplada en los contratos de concesión y en las normas complementarias dictadas por el ENRE. Ver apdo. 2.3.1.1.2 del cap. XIX.

En sede judicial, el usuario cuenta con todas las vías generalmente disponibles y, en particular, cuenta con la “acción del usuario” (v/apdo. 3.2.2 del cap. XXI) y la “acción de exceso de poder” (v/apdo. 3.1.2 del cap. XXI).

Por último, conforme a lo dispuesto por los arts. 3 y 31 de la ley 24.240 (F-1884), texto según la ley 26.361, los usuarios pueden recurrir a las autoridades de aplicación de la LDC.