



Provincia de Santa Fe  
**Defensoría del Pueblo**

RESOLUCIÓN N° **179**  
SANTA FE, **01 AGO 2017**

VISTO:

El Expediente N° 2-008891/15, Letra L, iniciado con motivo de la presentación realizada en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe por persona que solicita intervención ante la Empresa Provincial de Energía (EPE) por inconvenientes con el servicio, y;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en la queja referida se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, se presenta a esta Defensoría del Pueblo la vecina Sra. [REDACTED] que acompaña copia de nota presentada ante la EPE en el año 2001 donde reclamaba por los inconvenientes sufridos a raíz de la baja tensión en el suministro;

Que, en el año 2008 y 2012 la vecina efectuó nuevas presentaciones ante la EPE por no haberse solucionado sus problemas;

Que, en el año 2015 la quejosa se presentó nuevamente ante la EPE y dejó nota registrada bajo el N° 2.2015.8199 y reclamo por calidad de servicio registrado bajo el N° 2 2015.8072;

Que, desde su presentación ante la Defensoría en el año 2015 el Área respectiva efectuó diversas gestiones tendientes a resolver el problema y se intentaron mediaciones que fracasaron;

Que, en virtud de ello desde esta Defensoría del Pueblo se libra el Oficio N° 0024/17, dirigido a la Oficina Comercial de calle Oroño de la EPE solicitando que

*PC*



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

proceda a informar que respuesta se dio o dará al reclamo realizado por la usuaria A [redacted]; domiciliada en calle [redacted] de Rosario;

Que, motivado en la falta de respuesta al Oficio anteriormente referenciado, se cursa Pronto Despacho N° 63/17 instando su urgente contestación;

Que, en primer lugar y atento que hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna, de acuerdo a lo mandado por la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396), se impone realizar algunas consideraciones. En lo que respecta a la actuación del Defensor del Pueblo ante la Administración Pública y en pos de brindar una solución a las tribulaciones sufridas por los ciudadanos que reclaman su intervención para hacerlas cesar, el Art. 38 de dicha ley, estipula que: *“Admitida la queja, el Defensor del Pueblo promoverá la oportuna investigación formando expediente sin fórmulas rituales en el que constarán los antecedentes y las pruebas aportadas. A esos efectos, el Defensor del Pueblo o sus adjuntos estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos, antecedentes, la opinión de los funcionarios actuantes y todo otro elemento que, a su juicio, estime útil a los efectos de la fiscalización;...”* “Art. 39. Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurran circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen...”; “Art. 50: La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras” (sic);

Que, en segundo lugar, entendemos que la EPE debe procurar por todos los medios posibles solucionar el problema que viene planteando la usuaria desde el año 2001 -según consta en documentación acompañada- en la prestación del suministro de un servicio público esencial por el cual paga en tiempo según se desprende de factura que acompaña en autos donde consta no registrar deudas al bimestre 5 del año 2016;

PL



Provincia de Santa Fe  
**Defensoría del Pueblo**

Que, por todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se considera necesario hacer saber al Presidente del Directorio de la Empresas Provincial de Energía la falta de contestación del pedido de información cursada por esta Defensoría del Pueblo en el marco de su competencia y recomendar que se envíe en forma urgente toda información relativa a los reclamos de la Sra. [REDACTED], como asimismo que se impartan las directivas necesarias tendientes a brindar solución definitiva al problema en la prestación del suministro del servicio que viene padeciendo la usuaria;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley N° 10.396.

ARTÍCULO 2º: Notificar al Presidente del Directorio de la Empresa Provincial de Energía el incumplimiento en la contestación de los Oficios cursados desde esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 3º: Recomendar al Presidente del Directorio de la Empresa Provincial de Energía que se conteste a la mayor brevedad posible los Oficios N° 024/17 del 17/1/2017 y Pronto Despacho N° 063 del 2 de marzo de 2017.

ARTÍCULO 4º: Recomendar al Presidente del Directorio de la Empresa Provincial de Energía que imparta las directivas necesarias tendientes a brindar solución definitiva al problema en la prestación del suministro de energía que viene padeciendo la usuaria [REDACTED] en su domicilio de calle [REDACTED] Rosario.

PL



Provincia de Santa Fe  
**Defensoría del Pueblo**

ARTÍCULO 5º: Aprobar todas las actuaciones y gestiones realizadas por el personal de este Organismo.

ARTÍCULO 6º: Comunicar lo resuelto a la Peticionante (cfr. Art. 65º de la Ley 10.396).

ARTÍCULO 7º: Regístrese, comuníquese, y archívese.



Dr RAÚL A. LAMBERTO  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
PROVINCIA DE SANTA FE