



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N°

058

SANTA FE,

05 MAR. 2021

VISTO:

El Expte. N° OMR-705/19 dentro del cual se remite, a la Empresa Provincial de la Energía, el Oficio N° 1044 (20/11/2019) y Pronto Despacho Oficio N° 1109 (29/01/2020), ambos pendientes de respuesta;

CONSIDERANDO:

Que, la materia propuesta en el expediente referido, se encuentra dentro de la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley N° 10,396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, en fecha 20 de Noviembre de 2019, se oficia al Jefe de Oficina Comercial Arroyo Seco de la Empresa Provincial de la Energía, Sr. [REDACTED] solicitando informe: "1) *Qué respuesta se le dio o se dará al reclamo realizado por el Sr. [REDACTED] domiciliado en [REDACTED] de la Localidad de General Lagos, Prov. de Santa Fe, -identificado en el Plar [REDACTED], Ruta [REDACTED] Folio 05706, D. S. 00-, en relación a la solicitud realizada por el usuario a los fines que su Empresa corrobore el funcionamiento del medidor N.º [REDACTED] y aplique la presunción normativa del Art. 31 de la ley de Defensa de Consumidores y Usuarios N.º 24.240 y re-facture la factura del bimestre 6/19, debido a la desmedida sobrefacturación a la cual se vio afectado en ese bimestre, teniendo en cuenta que el mismo período del año anterior consumió un 400% menos;; 2) A los fines antes expuestos, se adjunta copia del reclamo de referencia, realizado ante la Oficina Comercial de Arroyo Seco, recibido en fecha 11/11/2019, y sin respuesta alguna hasta la fecha; 3) Asimismo, en caso de haber solucionado el problema, por favor informarnos, para el cierre de nuestras actuaciones.*";

Que, dada la falta de respuesta en el plazo dispuesto por la Ley 10.396 (Creación de la Defensoría del Pueblo), se remite nuevo oficio de Pronto Despacho N° 1109, en fecha 29 de Enero de 2020;

Que, hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna, lo que ha generado la necesidad de dictar esta resolución a los fines de instar la contestación de los mismos, puesto que así está mandado en la normativa que regula la actuación de la Defensoría del Pueblo (Ley 10.396). A saber: "Art. 38: *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 adjuntas estarán facultados para: a) Solicitar expedientes, informes, documentos,*

PL



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

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 concurren 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);

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUELVE|:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la queja de referencia (Cfr. Arts. 1º y 22º de la Ley N° 10.396).

ARTÍCULO 2º: SOLICITAR al Sr. Gerente General de la Empresa Provincial de la Energía (EPE) dé respuesta, a la mayor brevedad posible, a lo requerido mediante los Oficios supra mencionados. (arts. 39, 48 sgs. y cc. Ley 10.396).

ARTÍCULO 3º: Enviar copia de la presente Resolución al Sr. Gerente General de la Empresa Provincial de la Energía (EPE.), a sus efectos.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.



Dr. Raúl Alberto Lamberto
Defensor del Pueblo
de la Provincia de Santa Fe