



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N°

181

SANTA FE, 24 SEP. 2019

VISTO:

El Expte. N° 2-011649/18 en virtud del cual se presenta, en esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, una persona solicitando nuestra intervención ante la Empresa Provincial de la Energía con el fin que se le brinde una respuesta a los reclamos presentados a raíz del corte del cableado público producto de una tormenta y las consecuentes pérdidas materiales por tal evento, y;

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 05 de Octubre del año 2018, se presenta en esta Defensoría del Pueblo una persona que solicita nuestra intervención ante la Empresa Provincial de la Energía debido a la falta de respuesta por parte de la misma al reclamo iniciado mediante Nota 2/18/10821, "Reclamo de Calidad del Servicio" a raíz del corte de cable de bajada de la corriente eléctrica (Plan [REDACTED], Ruta [REDACTED] Folio 05820, Domicilio [REDACTED]) lo que le ocasionara problemas en el servicio con consecuentes pérdida materiales;

Que, al efecto de graficar la situación narrada, acompaña copia de la documental respectiva, a saber: copia del Reclamo de Calidad de Servicio, nota descriptiva de la situación, copia de formulario para recepción de reclamo e inspección de daños presentados ante la EPE., y factura otorgada por GP Refrigeración por la reparación realizada en el domicilio;

Que, en fecha 05 de Octubre de 2018 se libra Oficio N.º 0654, dirigido al Responsable de la Oficina Comercial Alberdi de la Empresa Provincial de la Energía solicitando, informe: "1) Que respuesta dió o dará al Sr. [REDACTED] en relación a los diversos reclamos presentados ante la empresa por problemas en cables de bajada que



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

provocan deficiencias en el servicio, consistentes en cortes del suministro, pérdida de alimentos y artefactos dañados, del inmueble de calle [REDACTED] de la ciudad de Rosario, servicio identificado en el plan [REDACTED] Ruta [REDACTED] Folio [REDACTED], DSOO. 2) Se adjuntan copias de reclamos por calidad de Servicio y artefactos dañados. 3) En caso de haber solucionada el mismo, se solicita que nos informe 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° 0678, de fecha 29 de Octubre de 2018, instando la contestación del primigeniamente enviado;

Que, mediante correo electrónico, en fecha 07 de Noviembre de 2018, se da respuesta a nuestro requerimiento informando la situación en la que se encuentran los diversos reclamos acerca de artefactos dañados y calidad del servicio. Con relación al primero de los problemas, la Empresa refiere: “Expte N°1/2018 [REDACTED] “Reclamo por Artefactos Dañados” Obs: Se encuentra pendiente de resolución en la Oficina Operación y Control de Redes – Distribución Rosario. Una vez analizado técnicamente, se derivará a Asesoría Letrada Rosario para realizar un Dictamen sobre el particular. Nota N°2/2018 [REDACTED] “Reclamo por calidad de servicio” Obs: A pedido de Distribución Rosario, se solicitó un Informe Técnico al Sector Conexiones y Medidores Norte y luego se devolvió a esa Jefatura para su análisis y consideración”;

Que, en fecha 21/11/2018, un nuevo correo electrónico proveniente de la EPE., y que aporta novedades al respecto que hace extensivas al iniciador de esta queja, dispone: “(...) **RECLAMO POR CALIDAD DE SERVICIO – NOTA 2/2018 [REDACTED]** Observaciones: De acuerdo al Informe Técnico elevado por la Jefatura de Distribución Rosario, el servicio estaría normalizado técnicamente. **RECLAMO POR ARTEFACTOS DAÑADOS – EXPTE 1/2018 [REDACTED]** Observaciones: De acuerdo a lo observado en el Sistema de Exptes, el mismo se encontraría pendiente de resolución en nuestra Asesoría Letrada, a la espera del Dictamen correspondiente”;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, atento a la respuesta enviada por la Empresa en cuestión, y si bien parcialmente se resolvió el problema en lo que a la calidad del servicio refiere, en lo atinente al reconocimiento de los daños ocasionados por el desperfecto eléctrico no se ha brindado aún una respuesta lo que amerita una recomendación;

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 responsable de la Asesoría Letrada de la Empresa Provincial de la Energía (EPE) sita en [REDACTED] de Rosario dé respuesta, a la mayor brevedad posible, a lo que respecta a los daños ocasionados al peticionante por los desperfectos eléctricos que sufrió en su domicilio y que fueron denunciados en su oportunidad. (arts. 39, 48 sgts. y cc. Ley 10.396), enviando copia de la presente resolución, a sus efectos.

ARTÍCULO 3º: Enviar copia de la presente Resolución al Presidente del Directorio de la Empresa Provincial de la Energía para que tome conocimiento de la misma, a sus efectos.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.




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