Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN Nº 306
SANTA FE, 25 OCT. 2018

VISTO:

El Expediente Nº 2-009707/12, iniciado con motivo de la presentación realizada por una persona que denuncia baja tensión, falta de medición y el haber suscripto un convenio de reconocimiento de deuda mediante engaño por parte de la Empresa Provincial de la Energía (EPE.), 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. 1ª y 22ª de la Ley 10.396), por lo que la misma resulta admisible;

Que, la Sra. [redacted] se presenta en esta Defensoría del Pueblo solicitando asesoramiento sobre problemas que venía sufriendo en su domicilio por baja tensión en el servicio prestado por la Empresa Provincial de la Energía;

Que, luego de ello, en el mes de Febrero de 2016 realiza una presentación formal en esta Institución en la cual hace un pormenorizado relato de los problemas que viene sufriendo producto del deficitario servicio prestado por la EPE., y el perjuicio que ello le acarrea. En su relato asevera que goza de tarifa social por su avanzada edad y por percibir una jubilación mínima; que en fecha 23/12/2014 se presenta a efectuar personalmente un reclamo ante la EPE por BAJA TENSIÓN EN EL SERVICIO y que, en ese momento, la persona que la atiende le hace firmar un CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA que, supuestamente, debía. Dado que fue sola y por su avanzada edad y la falta de asesoramiento creyó erróneamente que lo que estaba firmando era un reclamo por el mal funcionamiento del servicio y no un reconocimiento de una deuda que NO TENÍA. Meses después comienza a recibir boletas de pago que contenían la leyenda DIFERIDO BIMESTRAL, las cuales abonaba por que desconocía de qué se trataba. Concurre nuevamente a la Empresa a solicitar una explicación sobre el particular, dado que ella ya

abonada mensualmente el consumo, y desde la misma le explican que se trata de un CONSUMO ESTIMATIVO que, periódicamente, realiza la EPE. debido a que no van bimestralmente a tomar la medición aduciendo que el "Barrio es peligroso" y por ello, según sus propios dichos, ESTIMAN ARBITRARIAMENTE CUÁNTO PUEDE HABER CONSUMIDO, y sobre ese supuesto consumo le hicieron firmar el convenio de reconocimiento de deuda;

Que, en la Nota presentada en la Institución solicita que el Defensor del Pueblo interceda ante la Empresa Provincial de la Energía con el objeto de brindar solución a su problema;

Que, una Nota del mismo tenor es presentada ante la EPE. solicitando la intervención del Director de la Empresa a los fines de: declarar la NULIDAD del convenio "Reconocimiento de Deuda" debido a la falta de información sobre el mismo; enviar mensual o bimestralmente personal al domicilio de la peticionante a los fines de realizar la medición de lo efectivamente consumido, sin modificar la tarifa social; enviar personal técnico especializado que solucione el problema de la baja tensión en el suministro del servicio;

Que, a los fines de demostrar cabalmente sus dichos acompaña fotocopias de la documental que los avala;

Que, desde esta Defensoría del Pueblo, en fecha 19 de Abril de 2016, se envía el Oficio N° 0793, dirigido a la Oficina Comercial Mitre de la EPE., solicitando informe la respuesta que se dio o se dará al reclamo N.° 2-2016-2772 formulado por la Sra. [redacted] en fecha 03/03/2016; informando asimismo en caso de haber resuelto el problema;

Que, en fecha 07 de Julio de 2016, a pedido de la interesada se convoca a una reunión de Mediación en el Centro de mediación y Resolución de Conflictos de esta Defensoría del Pueblo a la Empresa Provincial de la Energía, no concretándose la misma por no haber concurrido la parte convocada;

PC

Que, 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 <u>un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten</u>. 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, por todo lo expuesto en los párrafos anteriores, se considera necesario hacer saber a la Secretaría del Estado de la Energía la falta reiterada de respuestas a los requerimientos del Defensor del Pueblo por parte de la Empresa Provincial de la Energía, la cual es considerada una práctica entorpecedora de su labor;

Que, asimismo, debemos destacar que, más allá que la Mediación comunitaria dentro de la Institución es un procedimiento alternativo y voluntario para las partes, pero considerada una herramienta muy útil y necesaria para solucionar conflictos sociales en forma pacífica y extrajudicialmente, hubiera sido sumamente importante para la ciudadanía y el propio Estado provincial contar con la presencia de algún responsable de la

PC

Empresa a los fines de llegar a un acuerdo, evitando dispendios de recursos para todos los involucrados;

Que, en otro orden de cosas, es dable destacar que a esta Defensoría del Pueblo le está vedado intervenir en cuestiones atinentes a la Administración Pública Provincial cuando sobre el particular se encuentren pendientes de resolución recursos administrativos y/o acciones judiciales o se iniciaren estando la queja en trámite. (arts. 34 y 36, Ley 10.396);

Que, más allá de lo previamente consignado, y con el sólo fin de contribuir al rápido esclarecimiento de lo planteado en la presente tramitación, creemos importante que la Empresa Provincial de la Energía se expida a la mayor brevedad sobre la problemática en cuestión. La morosidad en el tratamiento y la resolución del mismo puede acarrear al interesado graves perjuicios difíciles de reparar en un futuro y a la Administración Pública posibles responsabilidades judiciales por su proceder defectuoso;

POR ELLO:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: 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 2°: De acuerdo a las consideraciones consignadas supra, NOTIFICAR a la SRA. SECRETARIA A CARGO DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE LA ENERGÍA la reticencia reiterada por parte de las autoridades de la EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA DE SANTA FE, a dar respuesta a los pedidos de informe del Defensor del Pueblo provincial, a los fines que tome conocimiento de tal proceder y ordene medidas, en el caso de así considerarlo.

PL

ARTÍCULO 3°: Remitir copia de la presente Resolución a la SRA. SECRETARIA A CARGO DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE LA ENERGÍA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE y al Sr. PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA, a sus efectos.

ARTÍCULO 4°: Solicitar al Directorio de la EPE. informe a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe lo actuado por la Empresa en el presente caso, resolviendo, a la mayor brevedad posible, los trámites administrativos pendientes en el supuesto que aún continúen en ese estado. (arts. 38, 39, 50 y cc. Ley 10.396).

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

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

ARTÍCULO 7°: Regístrese, comuníquese, y archívese.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
PODER LEGISLATIVO
PROVINCIA DE SANTA FE

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