



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° **283**  
SANTA FE, **16 SEP 2014**

VISTO:

El Expediente N° 8902/2014, iniciado de Oficio por esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ante las consultas y malestar de muchos usuarios que tienen su origen en las desconexiones del servicio de gas natural efectuado por la empresa concesionaria, y;

CONSIDERANDO:

Que, la problemática planteada en la queja referida, trasciende la estricta competencia de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Cfr. Arts. 1° y 22° de la Ley N° 10.396), dado que involucra temas atinentes al ámbito nacional, por tratarse de un servicio público prestado por una empresa cuya concesión fue otorgada por el Gobierno Nacional, que es a su vez quien tiene el control en todo lo concerniente a la materia;

Que, más allá de lo antes dicho, es una de las características esenciales de la Defensoría del Pueblo servir de nexo entre los ciudadanos y las autoridades públicas a los fines de brindar una respuesta acorde a sus necesidades y reclamos, amén de tratar de resolver, dentro de sus posibilidades y como una intervención de buenos oficios, el problema suscitado de la manera más satisfactoria;

Que, por ello, oportunamente, la Defensoría del Pueblo emitió Oficio N° 0286/2014 de fecha 14/07/14 al Gerente de Litoral Gas S.A. a los fines de que proceda a informar: 1) cantidad de edificios que en la actualidad no cuentan con suministro de gas por corte dispuesto por la empresa; 2) si existen costos establecidos por los diferentes trabajos a realizar o contralor de la empresa, en caso afirmativo que se acompañe planilla; 3) tiempo estimativo para la habilitación del servicio desde la presentación del fin de los trabajos por el gasista; 4) si se otorgan habilitaciones parciales en los edificios y en que casos; 5) si se prevén medidas para agilizar los trámites y disminuir el periodo de corte con los inconvenientes que esto trae; 6) si se tomara alguna medida para aquellos casos que el propietario se le haga imposible realizar los arreglos requeridos por motivos económicos.



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, en fecha 16/07/2014 la empresa Litoral Gas S.A. contesta mediante Nota GCO N° 3039/2014 punto por punto el oficio enviado informando: 1) en la ciudad de Rosario se contabilizan 150 edificios con servicio de gas interrumpido por la distribuidora por distintas razones técnicas y cuyas instalaciones internas deben ser regularizadas por los Clientes mediante la intervención de gasistas matriculados, de ese total ya han ingresado proyecto de regularización una cantidad de 33 edificios; 2) los costos de los trabajos de regularización de las instalaciones internas los conviene libremente el propietario o consorcio con el matriculado designado para tal fin, no existiendo precios regulados o tabulados que estén bajo control o fiscalización de la empresa licenciataria; 3) los plazos de la tramitación de un expediente de regularización en un edificio comprenden los tiempos de aprobación del proyecto presentado por el gasista (máximo 30 días hábiles), los de inspección parcial (máximo 3 días hábiles), final (máximo 10 días hábiles) y de ejecución del servicio integral sobre vía pública (máximo 15 días hábiles desde el pago de tasas y cargos respectivos). En el caso de rehabilitación de unidades a través de matriculados, corresponde igual plazo de 10 días hábiles para la inspección final más 3 días hábiles para colocación de medidor; 4) una vez finalizados los trabajos de regularización, el instalador matriculado interviniente presenta la solicitud de inspección final de las instalaciones internas en partes comunes y de al menos una unidad, si esta inspección resulta aprobada, posteriormente se restituye el servicio del resto de las unidades cuya verificación resulte con resultado positivo; 5) se ha reforzado el personal de cuadrillas operativas con más personal y vehículos, y se les está otorgando la máxima prioridad posible a la realización de las inspecciones y verificaciones de edificios cortados por razones técnicas, incluyendo turnos especiales los días sábados; 6) en cuanto a ese punto la empresa señala que está fuera de su alcance y menciona que existe acuerdo entre Litoral Gas y el Banco Municipal de Rosario para el financiamiento de nuevas instalaciones de gas natural domiciliario y regularizaciones, entendiéndose que podría ser un instrumento financiero idóneo para los usuarios que deban afrontar los arreglos requeridos.

Que, la Ley Nacional N° 24.076 en su art. 1 declara al transporte y distribución de gas natural como un servicio público nacional, y como tal tiene la finalidad de satisfacer una necesidad pública (colectiva, de interés público, etc.) reuniendo en sí todas las



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

características esenciales de los mismos como ser su generalidad, uniformidad, regularidad y continuidad.

Que, la citada norma crea el Ente Nacional Regulador del Gas quien deberá llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos enunciados por la norma, dentro de los cuales se encuentra, expresamente contemplado, el de proteger adecuadamente los derechos de los consumidores.

Que, la problemática manifestada principalmente en la ciudad de Rosario, presenta una gravedad que merece la atención urgente de todas las partes, debiéndose extremar los esfuerzos para regularizar la situación de los usuarios afectados.

Que, según informa Litoral Gas S.A. en la actualidad hay 150 edificios con el servicio de gas natural interrumpido, lo que implica que miles de usuarios no cuentan con un servicio esencial e indispensable para sus vidas cotidianas, dentro de los cuales se encuentran niños y adultos mayores.

Que, el tiempo de restablecimiento del servicio siguiendo lo informado por la empresa licenciataria, se puede extender hasta los 60 días hábiles sin contar el lapso consistente en la contratación de un gasista matriculado que debe elaborar un proyecto y presentarlo para su aprobación. Es de público conocimiento que en la actualidad existen cientos de usuarios de la ciudad de Rosario que hace más de 6 meses que no cuentan con el suministro de gas natural, lo que evidencia una gravedad en la problemática que merece de concentración de todos los esfuerzos disponibles a los fines de dar una inmediata solución al tema.

Que, es ante esta situación donde cobra especial relevancia la característica de continuidad del servicio público. Al respecto Gordillo señala: *“La continuidad del servicio público reside, pues, en que se satisfaga oportunamente —sea en forma intermitente, sea en forma ininterrumpida, según el tipo de necesidad de que se*



*trate— la necesidad pública. En los servicios públicos de defensa nacional, electricidad, gas, aguas corrientes, etc., la continuidad se traduce en la ininterrupción del servicio...”<sup>1</sup>.*

Que, si bien no se pueden soslayar los motivos que llevaron a la empresa a la desconexión del servicio a miles de usuarios, alegándose falencias estructurales que generaban una situación de riesgo para la vida y la integridad de las personas, es la autoridad de aplicación quien debe controlar y supervisar cada caso en particular donde la licenciataria procede a efectuar desconexiones, en cuanto a si estas se ajustan a los reglamentos existentes en cuanto a las causas alegadas y a los plazos de reinstalación del servicio.

Que, a colación de lo dicho, el Reglamento del Servicio contemplado en el Subanexo II del Decreto N° 2255/92 Anexo “B” contempla: “...**La Distribuidora hará todo lo razonablemente posible para brindar un suministro del servicio regular e ininterrumpido de acuerdo con las Condiciones Especiales del servicio de que se trate...el uso doméstico bajo las Condiciones Especiales R (residenciales) será el último que se restrinja o interrumpa, independientemente del precio o cualesquier otros factores. La Distribuidora procurará causar el menor daño posible a los terceros considerando la finalidad del uso del Gas...**”

Que, sin duda los hechos exceden ampliamente la competencia de ésta Defensoría del Pueblo donde la materia tratada está sujeta al contralor de autoridad nacional, sin embargo y no obstante ello, como Organismo interesado en el cumplimiento de los derechos de todos los ciudadanos, debemos efectuar lo que se encuentre al alcance para garantizar la pronta restitución del suministro de gas a los usuarios afectados.

Que, en ese sentido se entiende que no sólo debe intervenir en la queja el Ente Nacional Regulador del Gas sino también estimamos oportuno y conveniente darle intervención a la Defensoría del Pueblo de la Nación, a los fines de que tome participación en la problemática existente y recomiende a Litoral Gas S.A. y al ENARGAS que se tomen todas

<sup>1</sup> [www.gordillo.com/pdf\\_tomo2/capitulo6.pdf](http://www.gordillo.com/pdf_tomo2/capitulo6.pdf)



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

las medidas que fueran necesaria para acortar los plazos para la restitución del servicios a los usuarios privados del mismo por realización de obras de seguridad exigidas.

Que, conforme a todo lo expuesto ut supra y recordando la incompetencia en la materia por tratarse de servicio público prestado por empresa cuya concesión fue otorgada por el Gobierno Nacional, pero teniendo en vista los derechos de miles de usuarios de la provincia que se ven afectados por la interrupción prolongada de servicio de vital importancia como el gas natural para uso domiciliario, se resuelve derivar la presente queja acompañando todos los antecedentes obrantes en el expediente al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) y a la Defensoría del Pueblo de la Nación, a los fines de que ambos y según sus incumbencias tomen intervención en el asunto y controlen el accionar de la empresa distribuidora en cuanto a formas y plazos utilizados para la desconexión del servicio de gas natural por razones de seguridad.

Que, la gestión se encuadra en la Resolución N° 132 de fecha 22 de Abril de 2014 (D.P.), que dispone la suscripción en forma conjunta de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO:

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y  
EL DEFENSOR ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1º: TÉNGASE por iniciado de oficio el presente expediente (conf. Art. 24 Y 31 Ley N° 10396)

ARTÍCULO 2º: DERIVAR al ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS) copia del expediente N° 8902/2014 del registro de ésta Defensoría de Pueblo, a los fines que como autoridad de aplicación en la materia tome intervención en el asunto y controle el accionar de la empresa distribuidora en cuanto a formas y plazos utilizados para la




Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo


desconexión del servicio de gas natural por razones de seguridad, procurando por todos los medios la protección de los derechos de los usuarios afectados.

ARTÍCULO 3º: DERIVAR a la Defensoría del Pueblo de la Nación copia del Expediente N° 8902/2014 del registro de ésta Defensoría del Pueblo, a los fines de que como Órgano de contralor de la administración pública nacional, recomiende al ENARGAS que cumpla con su función de fiscalización tendiente a controlar el cumplimiento de las obligaciones establecidas para la empresa licenciataria de la distribución del servicio público de gas natural en la ciudad de Rosario.

ARTÍCULO 4º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.-



Dra. ANALÍA I. COLOMBO  
DEFENSORA PROV. DE NIÑOS,  
NIÑOS Y ADOLESCENTES  
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE



LUCIANO LEIVA  
DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO  
ZONA NORTE  
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE