Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 325

SANTA FE, 20 NOV 2014

VISTO:

El Expediente Nº 2-002234/12, iniciado con motivo de la presentación realizada por una persona que reclama el resarcimiento económico por pérdida de alimentos -debido a los reiterados y prolongados cortes de suministro de energía eléctrica por parte de la EPE. durante la época estival-, mediante la entrega de kilovatios gratuitos -según resolución 133/1011 de 2011-, y la modificación de fases de la P/H ubicada en Callao 274 (Bauen 27) para evitar cortes abruptos y prolongados en los pisos superiores, ascensores y bomba de agua, 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, en lo que aquí respecta debemos decir que, en fecha 22 de Febrero de 2012, se presenta una persona domiciliado en calle Callao 274, piso 9 "A" de la ciudad de Rosario, con el objeto de iniciar un reclamo ante esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, solicitando el resarcimiento por pérdida de alimentos y compensación debido a los reiterados y prolongados cortes de suministro de energía eléctrica por parte de la EPE. durante la época estival;

Que, asimismo, manifiesta que presentó notas a la EPE. en fecha 03/01/2012, 17/01/2012 y 30/01/2012, haciendo conocer a la Empresa los reiterados cortes de suministro de energía eléctrica, con mención de fechas y horarios, y solicitándole el resarcimiento de los daños que le fueran ocasionados por los mismos.

Que, en fecha 08 de Febrero de 2012, y con motivo de los reclamos incoados por la usuaria del servicio, la Empresa Provincial de la Energía, emite una respuesta en la cual le comunica que: *"se procedió a solicitar pedido de informe sobre lo sucedido, al*

Área Operación y Control de Redes -Distribución Rosario-, que manifiesta que los hechos que se produjeron en los días por Ud. reclamados fueron en BAJA TENSIÓN. Según las normas vigentes expresadas en la Resolución n 133/10 relacionada con el tema de la referencia (Bonificación demanda no abastecida) se contempla únicamente los casos en los cuales los cortes hayan sido de Media Tensión y no de Baja Tensión como en el caso de su reclamo. Por lo antedicho, lamentamos la imposibilidad de acceder a efectuarle reintegro o compensación alguna.”*, la cual le es notificada, lo que la llevó a presentar una nota de rechazo ante la EPE., en fecha 22 de Febrero de 2012 y, además, solicitar la intervención de esta Defensoría del Pueblo provincial;

Que, el día 11 de Junio del 2012, se envía el Oficio N° 0512 al Jefe de la Oficina comercial sita en Bv. Oroño 1260, en el cual se solicita información acerca de la respuesta dada a la peticionante, Sra. [redacted] tanto en lo que respecta a su solicitud de resarcimiento por pérdida de alimentos y compensación por cortes de energía prolongados y reiterados durante la época estival, como en cuanto a la modificación de las fases de la propiedad horizontal ubicada en calle [redacted] de Rosario. En fecha 15/10/2012 se envía el Oficio de Pronto Despacho N° 0669 debido a la falta de contestación por parte de la Empresa al primeramente remitido;

Que, nuevamente, nos encontramos ante la situación que la EPE., unilateralmente, decide o no hacer lugar al reclamo de los usuarios sin fundamentos ciertos y constatables. No existe un procedimiento que permita al damnificado hacer valer su reclamo, aportar pruebas o solicitar las mismas por parte del supuesto generador del daño, es decir, la empresa prestataria del servicio;

Que, es por ello entonces que, una vez más, nos vemos en la necesidad de reafirmar lo sostenido en las resoluciones que, con precedencia, se dictaron desde esta Institución. Así, la Resolución N° 240, de fecha 29 de Noviembre de 2012, condensa en sus Considerandos el criterio que la Defensoría del Pueblo viene sosteniendo sobre ésta y otras problemáticas que involucran tanto a la Empresa Provincial de la Energía -como prestadora de

un servicio público en forma monopólica- como al numeroso grupo de usuarios que, como público cautivo, sufre los sinsabores de la falta de respuestas a sus reclamos;

Que, con el objeto de evitar reiteraciones innecesarias que repliquen ad infinitum los argumentos que ya han sido esgrimidos en más de una oportunidad damos por reproducidos los mismos, de los cuales la Empresa tiene cabal conocimiento dado que se enviaron copias de dicha resolución oportunamente;

Que, por otra parte, y como ya lo repitiéramos en cada ocasión en la que hemos tenido oportunidad de expedimos sobre el particular, no resulta una cuestión menor la falta de respuesta satisfactoria a la usuaria por parte de la EPE. dado que, el incumplimiento o el cumplimiento deficitario por parte de la Empresa Provincial de la Energía -prestadora del servicio de energía eléctrica en la Provincia- puede generar responsabilidades al Estado Provincial, con el consiguiente desembolso económico en detrimento del Erario Público, en el caso que los usuarios decidan acudir a la Justicia en busca de compensación por los daños sufridos;

Que, por último, considerando que a la fecha no hemos tenido conocimiento de modificaciones y/o toma de medidas que hayan cristalizado alguna de las medidas recomendadas por esta Defensoría del Pueblo en distintas resoluciones dictadas al efecto, solicitamos tenga a bien, el Directorio de la Empresa, informar en tiempo razonable lo actuado a partir de las recomendaciones dadas. Esto se enmarca, una vez más, en lo normado por la Ley 10.396 de Creación de la Defensoría del Pueblo, cuyos artículos, al respecto, rezan así: *"Art. 62. El Defensor del Pueblo podrá formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorias de sus deberes legales y funcionales, y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos los responsables estarán obligados a responder por escrito en el término máximo de un mes". "Art. 63. Si formuladas las recomendaciones dentro de un plazo razonable, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informara al Defensor del Pueblo de las razones que estime para no adoptarlas, éste podrá poner en*

conocimiento del Ministro del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones sugeridas". "Art. 64. Si tampoco así obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución y esta no se ha conseguido".;

Que, es dable destacar que la respuesta enviada desde la Asesoría Letrada de la Empresa Provincial de la Energía a los requerimientos repetidos en cada una de las ocasiones en que nos vimos en la necesidad de expedirnos sobre la problemática que aquí se ventila -y que se reitera en los párrafos precedentes- no satisface lo recomendado por esta Defensoría en el sentido de brindarles a los usuarios un procedimiento accesible y que, a su vez, les permita hacer valer sus derechos y contrastar los dichos de la prestadora hasta hoy incuestionables, salvo en el fuero judicial, a la sazón, procedimiento lento y costoso para la mayoría de los perjudicados. El instructivo interno de la Empresa glosado en la respuesta como contrapartida a dichas recomendaciones es, a nuestro entender, profundamente técnico, de difícil comprensión para el público en general que es lego en estas lides y plagado de instrucciones y regulaciones complejas a las que los usuarios deben adaptarse para estar en condiciones de realizar un reclamo que se torne viable, amén de la casi nula difusión y en lenguaje accesible de dichas reglas en detrimento, una vez más, de los indefensos usuarios;

Que, consideramos que se torna imprescindible realizar una campaña de difusión en toda la Provincia con el fin de informar cabalmente a los usuarios acerca de las precauciones y recaudos que deben tenerse en cuenta a la hora de realizar la instalación eléctrica como condición imprescindible para que la EPE. reconozca los daños en caso de que los mismos ocurran;

Que, finalmente debemos aclarar que la gestión se encuadra en la Resolución Nº 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:

R E S U E L V E N:

ARTÍCULO 1º: Declarar admisible la presente queja de acuerdo a lo estipulado por los arts. 22, 62 sgts. y cc. de la ley Nº 10.396.

ARTÍCULO 2º: De acuerdo a las consideraciones consignadas supra, RECOMENDAR A LA EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA DE SANTA FE, arbitre todos los medios a su disposición a los fines de brindar, a la brevedad, un procedimiento que le permita a la damnificada probar sus dichos y obtener una reparación justa al daño sufrido, en el caso de así corresponder.

ARTÍCULO 3°: Remitir copia de la presente Resolución al Sr. PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA, y al SR. MINISTRO DE AGUAS, SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE, a sus efectos.

ARTÍCULO 4°: Solicitar al Directorio de la EPE. informe a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe lo resuelto por la Empresa tanto en relación con el establecimiento de un procedimiento más simple, contradictorio y que permita a los usuarios controvertir los dichos de la Prestataria, si corresponde, como en lo que respecta a una campaña de difusión masiva para dar a conocer a los usuarios del servicio de energía eléctrica

los requisitos que se deben cumplir al realizar la instalación como condición para que la EPE. reconozca los daños, en caso de que sucedan. (arts. 62/64, Ley 10.396).

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.

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

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