

La Plata, 4 de enero de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y la actuación n° 578/10 y

CONSIDERANDO

Que debido a los numerosos y reiterados cortes de energía eléctrica que se produjeron en el interior de la Pcia. de Bs. As, Sur del Area Metropolitana Buenos Aires, distintos partidos del conurbano bonaerense y en la región capital, los cuales motivaron reclamos por ante esta Defensoría del Pueblo y que se vieran reflejados en los medios masivos de comunicación; se inició con fecha 23 del corriente mes y año una investigación de oficio tendiente a recabar la información necesaria, a fin de conocer en profundidad la problemática planteada.

Que con este fin se solicitaron sendos pedidos de infome a : 1) ENRE, 2) OCEBA, 3) EDELAP S.A, 4) EDENOR S.A, y 5) EDESUR S.A. y se gestionaron audiencias con los titulares de los mencionados organismos y empresas.

Que sin perjuicio de encontrarnos a la espera del resultado de tales diligencias; ante la reiteración de los cortes en el suministro energético pese a

la intimación pública realizada por el Organismo a mi cargo y debido a la urgencia del caso, resulta procedente el dictado de la presente resolución.

Que la energía eléctrica es un servicio público destinado a satisfacer necesidades de interés general, fundamentales para el desarrollo de la vida en la sociedad actual.

Que además de esto, este carácter toma mayor dimensión en épocas estivales, dadas las altas temperaturas que ocasionan un incremento en el consumo de la energía eléctrica y ante la falta de ésta, se pone en riesgo la salud de la población no sólo por el llamado “golpe de calor” que afecta principalmente a los grupos más vulnerables como ser bebés, niños pequeños y adultos mayores de 65 años, sino también por el corte de la cadena de frío de determinados alimentos.

Que el problema en cuestión también trae aparejado inconvenientes e irregularidades en el suministro de agua potable en las ciudades de La Plata y San Vicente, tal como se informara a esta Defensoría por parte de la empresa Aguas Bonaerenses S.A,

Que es característica primordial de los servicios públicos la continuidad, es decir, que este no puede dejar de brindarse.

Que hechos como los descriptos, afectan el desarrollo de la vida cotidiana de los individuos en general; con especial atención de aquellos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, ya sea por ser electrodependientes, ancianos, niños o mujeres en estado de gravidez.

Que las empresas prestadoras deben preveer esta situación, con la debida antelación garantizando el correcto suministro del servicio.

Que los derechos relativos a usuarios de servicios públicos se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

Que dentro de esos derechos, se encuentra la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad y a recibir una información adecuada y veraz sobre las prestaciones de servicio en las cuales son partes.

Que el derecho a la información de los usuarios en las relaciones de consumo debe ser interpretado en sentido amplio, no solo comprende conocer la tarifa o el marco regulatorio del mismo, sino que el usuario tiene derecho de conocer y discutir las condiciones de calidad en las que se prestara o se les ha prestado el servicio.

Que este conocimiento tiene que ser accesible para el consumidor y brindado en tiempo oportuno.

Que el derecho a la calidad en el servicio público de suministro eléctrico, comprende la prestación de acuerdo a niveles, pautas y bases mínimas aceptables en su calidad técnica y la eficiencia en la continuidad, regularidad, y obligatoriedad del mismo.

Que estos servicios son prestados por empresas privadas, dejando a los usuarios sin libertad de decisión y elección, con la única opción de aceptar el servicio que le es impuesto o quedarse sin él.

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, establece que “el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”.

Que de conformidad con el art. 27 de la ley 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTICULO 1: Recomendar a las empresas EDELAP S.A, EDENOR S.A, EDESUR SA, EDEA S.A., EDES S.A y EDEN S.A, arbitren los mecanismos necesarios a fin de garantizar y normalizar la prestación regular y continua del servicio de energía eléctrica en el ámbito de sus respectivas concesiones.

ARTICULO 2: Instar a las empresas mencionadas indemnicen los daños y perjuicios causados a los usuarios, por falta y deficiencia en la prestación del servicio, como asimismo se reintegre el importe del servicio cobrado y no brindado.

ARTICULO 3: Intimar a las distribuidoras referidas prevean los métodos alternativos de suministro de energía eléctrica para el caso de no garantizarse la normal, regular y continua prestación del servicio.

ARTICULO 4: Dirigirse al ENRE y al OCEBA a fin que fiscalicen que las empresas sometidas a su ámbito de control cumplan con la presente resolución.

ARTICULO 5: Notificar, registrar, publicar, y oportunamente, archivar.-.

RESOLUCION N° 1/11