

La Plata, 16 de febrero de 2012

VISTO Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, las actuaciones número 578/10, 1648/11, 1792/11, 1838/11 y 2780/11, y

CONSIDERANDO

Que sin perjuicio de resultar un hecho de público y notorio el modo irregular en qu la empresa (EDELAP SA.), presta el servicio de distribución de energía eléctrica, a partir de la segunda quincena del mes diciembre de 2011 aproximadamente y hasta el presente, en toda el área que le fuera concesionada, a saber: La Plata, Berisso, Ensenada, Brandsen, Magdalena y Punta Indio, de lo que dan cuenta un sin número de publicaciones periódicas en tal sentido, lo cierto es que esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, ha recibido ciento quince (115) quejas contra esa firma, hasta el día 9 de febrero de 2012 inclusive;

Que estas deficiencias en el suministro se han registrado en varias ocasiones en el término de un (1) año. En efecto, hacia fines de diciembre de 2010, se dictó la Disposición N° 01/11 (Expte. N° 578/10 - Investigación de Oficio), a consecuencia de reiterados cortes en la provisión de energía eléctrica acaecidos el día 22-12-2010 en diversos sectores de la ciudad de La Plata, City Bell y Villa Elisa, que se prolongaron desde las 14:00 horas aproximadamente hasta altas horas de la madrugada;

Que en el marco de dichas actuaciones, se dictó con fecha 4 de enero de 2011, la resolución N° 1/11, por la cual se recomienda a la empresa EDELAP S.A, arbitre los mecanismos necesarios a fin de garantizar y normalizar la prestación regular y continua del servicio de energía eléctrica, en el ámbito de su respectiva concesión.

Que asimismo, se instó a la empresa mencionada indemnice 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.

Que por su parte, se intimó a las distribuidora referida prevea los métodos alternativos de suministro de energía eléctrica para el caso de no garantizarse la normal, regular y continua prestación del servicio.

Que por último, se resolvió dirigirse al ENRE a fin que fiscalice que la empresa sometida a su ámbito de control cumpla con la mencionada resolución.

Que publicaciones del diario “El Día” de la ciudad de La Plata, correspondiente al 24-06-2011 dieron cuenta de interrupciones en el servicio eléctrico en el Barrio Malvinas, lo que dio motivo a un corte de calles en la intersección de 32 y 155 por parte de los vecinos, que reclamaban airadamente la restitución del servicio eléctrico.

Que el precitado medio periodístico, en publicaciones correspondientes a los días 27 y 29 de junio de 2011, respectivamente, informó acerca de cortes del servicio en la zona de Parque Sicardi, Villa Garibaldi, en 29 y 59, en la zona del Parque Saavedra, como así también en los Barrios El Churrasco y El Mercadito de Tolosa, lo que generó por parte

de los vecinos una protesta frente a la sede de la empresa, sita en calle 5 y Diagonal 80 de esta ciudad.

Que pocos días después, concretamente el viernes 1, domingo 3 y lunes 4 de julio de 2011, se interrumpió el suministro de energía eléctrica en Tolosa, City Bell, Villa Elvira, Altos de San Lorenzo, Villa Alba, Gorina y Olmos del Partido de La Plata.

Que las deficiencias registradas en aquella ocasión, dieron lugar al dictado de la Disposición N° 09-11 (Expte. N° 1648/11 - Investigación de Oficio), por la cual el Defensor del Pueblo decidió investigar los motivos de las irregularidades en la prestación del servicio por parte de EDELAP S.A.

Que con fecha 20-07-2011, el titular de Departamento Ejecutivo municipal del Partido de la Plata, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en salvaguarda de los intereses de los vecinos del partido, por la interrupción reiterada del servicio público de distribución de energía eléctrica por parte de la empresa EDELAP S.A., lo que ocasionaba serios inconvenientes y perjuicios a los habitantes del distrito, lo que dio lugar a la formación del Expte. N° 1792/11.

Que el día 26-07-2011, el concejal del Partido de Berisso, Jorge Gabriel Nedela, promovió el Expte. N° 1838/11 por la deficiente prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica por parte de la concesionaria EDELAP S.A., ya que ello atentaba contra la calidad de vida de los vecinos de ese municipio.

Que es dable señalar que, desempeñando el mandato constitucional de supervisar la eficacia de los servicios públicos que tiene a su cargo la Provincia, sea que éstos se presten por administración o

mediante la gestión de terceros, se dictó la Disposición N° 03-12 (Expte. N° 2780/12 - Investigación de Oficio), por los numerosos y prolongados cortes en el suministro de energía eléctrica, referidos en el considerando primero del presente acto administrativo.

Que con fecha 9 de febrero de 2012, el titular del Departamento Ejecutivo municipal del Partido de Ensenada, presento nota a través de la cual denuncia *“el ejercicio defectuoso, irregular y negligente del servicio de energía eléctrica que presta a la comunidad de la ciudad de Ensenada, la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA S.A. (EDELAP)”*, especificando que las deficiencias más notorias consisten en interrupciones del servicio, bajas de tensión, fallas del sistema eléctrico y mala atención al público, con el consiguiente perjuicio material y moral que ello irroga a los vecinos.

Que continua el relato, afirmando que luego de la tormenta de menores dimensiones que se desató el día 08-02-2012, la situación se agravó aún más, lo que generó conflictos sociales, ya que la gente hastiada de tanto vejamen por parte de la distribuidora eléctrica, cortó varias calles del distrito.

Que por todas esas razones, solicita que tome la intervención que le compete el Defensor del Pueblo.

Que el diario El Día de La Plata, publicó con fecha 16 de febrero del corriente que *“vecinos de La Plata llevan varias horas sin luz y debieron pasar la noche sin energía eléctrica, justo en medio de una ola de calor agobiante que llevó al Servicio Meteorológico Nacional a elevar el alerta de amarillo a naranja”*.

Que la doctrina es conteste al entender como servicio público *“a toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal* (Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo” Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. T. II Pág. 55);

Que de dicho concepto se desprende que los servicios públicos están destinados a satisfacer necesidades de interés general, fundamentales para el desarrollo de la vida en la sociedad actual.

Que los caracteres que tipifican a los servicios públicos, son la continuidad, la regularidad, la igualdad o uniformidad y la generalidad, razón por la cual debe supervisarse la prestación de los mismos a fin de asegurar el cumplimiento de cada uno de ellos.

Que en la especie se encuentran afectadas dos de estos caracteres esenciales a saber: la **continuidad**, que consiste en el carácter esencial del servicio público, y que lo diferencia claramente de otras actividades estatales como la ejecución de obras públicas, que se realiza en una única oportunidad, y concluye con la propia ejecución. La misma requiere que el servicio no puede interrumpirse, ni paralizarse ya que se ha establecido en beneficio de toda la comunidad (Diez, Manuel María. “Tratado de Derecho Administrativo”. Ed. Plus Ultra. Buenos Aires. 1979. T. 3. Pág. 356). La continuidad contribuye a la eficiencia de la prestación pues tan sólo de esta forma resultará oportuna (Marienhoff, Miguel. Op cit. T. II Pág. 64), como así también la **regularidad** que consiste precisamente en que el servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 75).

Que los derechos de los destinatarios de estos servicios se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

Que tal como afirma el Dr. Juan Farina, en su obra “Defensa del Consumidor y del Usuario” (4°ed. Astrea 2009) los usuarios de servicios públicos domiciliarios son los mas necesitados de protección, pues estos servicios son prestados por empresas del Estado, por concesionarios o por grandes empresas privadas que tienen un monopolio legal o de hecho, y prestan servicios, muchos de ellos esenciales para la vida diaria.

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, entre otros.

Que ha de tenerse presente, a su vez, por las características o cualidades del servicio y del proveedor, que el consumidor o usuario es cautivo de esta relación y esa sumisión fáctica le garantiza al prestador un poder de imposición.

Que estos servicios se prestan mediante contratos cautivos de larga duración, que son aquellos contratos predispuestos por el prestador, renovables en el tiempo, que acaban por crear una especie de cautividad o dependencia del consumidor, quien no puede elegir otro prestador ni cambiar o discutir las prestaciones (contrato de adhesión, como se lo denominaba en la doctrina civilista clásica). Sus características principales son la continuidad en el tiempo y el tracto sucesivo, además por la importancia social que revisten se encuentran sujetos al control del Estado.

Que la cautividad es un *status* nuevo del sujeto consumidor, en una nueva cualidad de la relación de servicios que perdura en el tiempo y que al marcar la vulnerabilidad de la parte débil de la relación, deviene jurídicamente relevante y es merecedora de la protección estatal.

Que la precitada protección se da a través de los entes reguladores, que tienen funciones de regulación administrativa y técnica, control, fiscalización y verificación en relación al servicio público controlado conforme a la normativa aplicable.

Que no obstante lo expuesto en el considerando precedente el artículo 25 de la ley 24240 (sustituido por la ley 26361) da la posibilidad a los usuarios de "... presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por la legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley...".

Que el artículo 8 bis de la ley 24.240 establece en su parte pertinente: "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...".

Que con su accionar la firma EDELAP SA ha conculcado lo establecido en el artículo precedente por cuanto dentro de las condiciones de atención que deben tener en cuenta los proveedores de estos servicios, se encuentra la de habilitar un registro de reclamos, donde se asentaran las presentaciones de los usuarios, y por sobre todas las cosas, garantizar la atención personalizada y responder satisfactoriamente dichos reclamos en un plazo perentorio, que en el caso de marras no ocurrió.

Que no contar con el servicio, pone a los usuarios en una situación de vulnerabilidad que se contrapone a lo establecido en el artículo

42 de nuestra Constitución Nacional que consagra el “derecho al acceso al consumo”.

Que este tema lo expone con claridad el Dr. Carlos Tambussi en su obra “El Consumo como Derecho Humano” (editorial Universidad ed. 2009) al afirmar: “...Acceso al consumo significa que la posibilidad de llegar a consumir debe extenderse a todos los sectores de la población. En esta etapa no se analiza la capacidad económica para hacerlo...sino que vista desde su faceta de derecho humano involucra los siguientes aspectos:

1) El trato equitativo y digno es consagrado por la normativa constitucional, sin distinciones y sin discriminación alguna. Dignidad significa trato justo en la relación de consumo, con respeto a la vida, salud e integridad física de las personas.

2) Acceso al consumo para todos se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población. En esta inteligencia, “si un habitante no tiene acceso al consumo en lo que hace a sus necesidades básicas se esta incumpliendo con uno de los requisitos del desarrollo sustentable: *la sustentabilidad social.*” Laura Pérez Bustamante, Derecho social del Consumo Pág. 100.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo.

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece, entre otras cosas, que: “*el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes... Supervisa la eficacia*

de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”.

Que el accionar de la empresa EDELAP S.A., para con los usuarios del servicio eléctrico, no se condice con los derechos consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional, y que deben ser el principio rector en esta materia.

Que por lo motivos expuestos, corresponde dictar el pertinente acto administrativo en los términos del artículo 27 de la Ley N° 13834.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR a la Empresa Distribuidora de Energía La Plata S.A. (EDELAP SA) que arbitre las medidas pertinentes y/o necesarias, para prestar el servicio de energía eléctrica en forma continua, regular uniforme y generalizada.

ARTÍCULO 2º: COMUNICAR lo aquí resuelto a la Dirección Provincial de Comercio de la Provincia de Buenos Aires para que en su carácter de Autoridad de Aplicación de la ley 24.240, arbitre las medidas o asuma la intervención que considere pertinente dentro del marco de su competencia.

ARTICULO 3º: COMUNICAR lo aquí resuelto al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA) para que dentro

de las facultades otorgadas mediante ley 11.769 y sus modificatorias (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires) tome la intervención que considere pertinente dentro del marco de su competencia.

ARTICULO 4º: Registrar, notificar, y cumplido archivar.

RESOLUCION N° 7/12