

La Plata, 17 de julio 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 N° 2457/11; y

CONSIDERANDO:

Que a fs. 7 formula queja la Sra. G. J. M., manifestando que la Empresa Distribuidora de Energía Atlántica Sociedad Anónima (EDEA S.A.), le ha cobrado recargos y multas, a su criterio improcedentes.

Que los inconvenientes denunciados son por el servicio de energía eléctrica brindado en el inmueble ubicado en la calle *** ***** N° *** de la localidad de Santa Clara del Mar, Partido de Mar Chiquita, por los períodos 03/11 (Factura N° 38793254) y 04/11 (Factura N° 39322039), (ver fs. 27 y 24).

Que continúa el relato, haciendo saber que ha pagado la Factura N° 38793254, en el Banco Ciudad de Buenos Aires (Red Link), con fecha 28-07-2011 (ver comprobante de fs. 26), último día en que podía efectuarlo en una entidad bancaria, pero pese a ello en la factura siguiente que lleva el número 39322039, le han cobrado los intereses y recargos por mora previstos por las leyes 7290 y 9038.

Que frente a esta situación, con fecha 07 de noviembre de 2011, se dictó providencia en la que se dispuso requerir a la Empresa Distribuidora de Energía Atlántica Sociedad Anónima (EDEA S.A.), la pertinente solicitud de informes (ver fs. 29/30).

Que a fs. 31/31vta., se encuentra agregada copia de la referida solicitud de informes, y a fs. 32 aviso de recepción del que surge que la misma fue notificada con fecha 14 de noviembre de 2011.

Que a fs. 34, se encuentra glosada la contestación al oficio efectuada por la Empresa Distribuidora de Energía Atlántica Sociedad Anónima (EDEA S.A.).

Que en el tercer párrafo de dicho responde, se afirma que la señora Martignone, no efectuó ante la distribuidora en calidad de titular de la cuenta 80-2904 ningún reclamo por cobro de recargos y/o multas en los períodos 3 y 4/11.

Que en el cuarto párrafo, EDEA S.A. informa que en el período 4/11 (factura 39322039) se ha incluido un recargo por pago fuera de término, por afectación a las leyes 7290 y 9038.

Que del quinto párrafo del precitado escrito de responde, surge que los pagos se efectuaron a través de la Red Link, en las siguientes fechas: factura N° 38793254, período 3/11 el día 28-07-11 y la factura N° 39322039, período 4/11 el día 27-09-11.

Que afs. 83/83 vta., se dictó providencia en la que se dispuso ampliar el pedido de informes, en base a las respuestas brindadas por la empresa distribuidora de energía eléctrica a fs. 34.

Que fs. 84/84 vta., se encuentra agregada copia de la solicitud de informes ampliatoria.

Que fs. 96/96 vta., se halla glosada la contestación al oficio ampliatorio efectuada por EDEA S.A., transcribiéndose a continuación los párrafos más sobresalientes.

Que "... las facturas tienen un solo vencimiento, el cual se encuentra consignado en el margen superior derecho de la factura bajo la siguiente fórmula: FECHA DE VENCIMIENTO... (consignándose la fecha en negrita y con caracteres de tamaño mayor al resto de los datos consignados en la factura)...".

Que "...los intereses se aplican en la forma y monto determinados en el art. 9 'Mora e Intereses' del Reglamento de Suministro y Conexión (Sub Anexo E del Contrato de Concesión Provincial), desde la fecha de vencimiento de la factura...".

Que "... con relación al 'Último plazo para el pago en bancos', como su nombre lo indica señala la fecha hasta la cual las instituciones bancarias recibirán el pago de la factura. Obsérvese que dicha leyenda se incluye al pie de la factura en caracteres de tamaño inferiores a la fecha de vencimiento y con la siguiente aclaración efectuada a renglón seguido: 'la

fecha indicada es el límite para pagos e instituciones habilitadas'. Pasada dicha fecha el usuario solo puede abonar las mismas en las oficinas de EDEA...".

Que asimismo, se afirma: *"...Téngase presente que al pie de la factura se aclara 'Pasado el Vencimiento los intereses por mora, de acuerdo al Reglamento de Suministro y Conexión, serán incluidos en la próxima factura...".*

Que como se indicara anteriormente: *"... el VENCIMIENTO se encuentra determinado en el margen superior derecho de la factura en caracteres destacados, conociendo el usuario en virtud de la frase citada que pasado el mismo se aplican los intereses por mora...".*

Que efectuada la narración de los hechos, como así también analizadas las respuestas brindadas por la empresa distribuidora de energía eléctrica, corresponde realizar el encuadre jurídico del caso.

Que dentro de los denominados *"derechos de tercera generación"* propios del constitucionalismo post-industrial, se encuentra el derecho a la debida información y su correlativo deber impuesto al proveedor.

Que en ocasión de la reforma constitucional de 1994, se consagró en el artículo 42 de la Constitución Nacional, el derecho a los usuarios y consumidores el que involucra, entre otras cosas, el *derecho a una información adecuada y veraz*, teniendo su correlato en el art. 38 de la Carta Magna Provincial.

Que haciendo operativo este precepto constitucional, la Ley N° 24240 contiene varios artículos vinculados a este derecho, el art. 4° referido a la necesidad de una información veraz, en tanto que los arts. 5° y 6° regulan aspectos relativos a la protección de la salud e integridad física de los usuarios.

Que el citado artículo 4° de la Ley N° 24240 (Texto según Ley N° 26361), establece que: *“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión”*.

Que asimismo, el artículo 25 de la Ley N° 24240, garantiza en forma expresa el derecho de información a los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

Que en esta línea de pensamiento, entendemos que el modo en que la Empresa Distribuidora de Energía Atlántica Sociedad Anónima (EDEA S.A.) emite las facturas, no cumple en forma adecuada con la obligación de suministrar a los usuarios la información en forma cierta, clara y detallada.

Que si bien es cierto que en el ángulo superior derecho se consigna la fecha de vencimiento con números remarcados en negro y de una dimensión respetable, la confusión se genera cuando se coloca una última fecha para pagar en bancos (posterior a la que se consigna en la parte superior), con la aclaración: *“La fecha indicada es el límite para el pago en instituciones habilitadas. Pasado el vencimiento los intereses por mora,*

de acuerdo al Reglamento de Suministro y Conexiones, serán incluidos en la próxima factura”.

Que esta leyenda, inserta a continuación de la última fecha para pagar en bancos, genera una duda razonable acerca de si el vencimiento y por ende la fecha en que se produce la mora, es la que figura en ese lugar o bien la colocada en el ángulo superior derecho de la factura.

Que a efectos de evitar interpretaciones equívocas, sería conveniente aclarar debidamente la fecha en que opera el vencimiento para el pago del servicio, dejando desde ya debidamente sentado que el proceder de la Empresa Distribuidora de Energía Atlántica Sociedad Anónima (EDEA S.A.) no es antijurídico, sino que la información que brinda no es precisa, clara y detallada como lo exige el artículo 4º de la Ley N° 24240.

Que al Defensor del Pueblo le cabe la peculiar y delicada misión de la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados por la Constitución y las leyes dictadas en su consecuencia, frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración y de los prestadores de servicios públicos que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, inconveniente, inoportuno o negligente de sus funciones, lo que ha quedado plasmado tanto en la letra como en el espíritu del artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

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:

ARTÍCULO 1º: Recomendar a la Empresa Distribuidora de Energía Atlántica Sociedad Anónima (EDEA S.A.), emitir las facturas en la forma establecida por el artículo 4º de la Ley N° 24240, es decir, brindando al usuario una información clara, precisa y detallada, que disipe cualquier tipo de duda acerca de la fecha en que opera el vencimiento de la obligación.

ARTÍCULO 2º: Registrar. Comunicar. Notificar a la ciudadana denunciante, a la Empresa Distribuidora de Energía Atlántica Sociedad Anónima (EDEA S.A.) y al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA). Hecho, archivar.

RESOLUCION N° 34/12