

La Plata, 28 de agosto de 2013

VISTO el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 1973/11, y

CONSIDERANDO

Que se inician las presentes actuaciones a raíz de la derivación efectuada por el Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2 de Morón, Secretaría N° 5, quien remitiera a este Organismo copia certificada de la Causa N° 4698, promovida por la señora Landesa, Cintia;

Que el magistrado interviniente en la causa precitada, solicitó de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, tome la intervención que le compete de conformidad con lo establecido por el artículo 55 de la Constitución provincial y Ley N° 13834, con la finalidad de asegurar los derechos de los usuarios, ante la denuncia formulada contra la Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte Sociedad Anónima (EDENOR S.A.), por interrupción del suministro eléctrico en el Barrio Yaguané de la localidad de Virrey del Pino, Partido de La Matanza, entre los días 1° y 6 de julio de 2011;

Que la denunciante argumenta en sede judicial, que ello ocasionó serios trastornos al vecindario, muy especialmente por la ola de frío que en la primera semana de julio del año 2011 se extendió sobre gran parte del territorio nacional, lo que provocó enfermedades bronquiales a los niños,

quienes por falta de energía eléctrica no podían ser nebulizados, resultando asimismo imposible templar los ambientes en los hogares;

Que continúa su relato afirmando que, pese a los reclamos efectuados ante EDENOR S.A., frente a las oficinas que esta empresa tiene en la localidad de González Catán, la misma no dio respuesta ni solución alguna, como tampoco la dieron las autoridades municipales de La Matanza;

Que asimismo manifiesta que, recién el día 6 de julio de 2011, siendo aproximadamente las 21:00 horas, luego que los vecinos realizaran un “*piquete*” que fue filmado por las cámaras de Canal 13, se restableció súbitamente el servicio de suministro de energía eléctrica, sin que se haya hecho presente ninguna cuadrilla ni otro personal de la empresa, sino simplemente fue como si alguien hubiera “*encendido la luz*” (sic);

Que la denunciante agrega a la causa penal como prueba documental, copia simple de su factura de servicio expedida por EDENOR S.A. (ver fs. 4), como así también la de otros vecinos afectados

Que por último solicita, que “*alguien se haga cargo de los malos tiempos vividos y que le sea resarcido de alguna manera ello o, al menos, se le descuenta de los próximos pagos*” (sic);

Que con fecha 15 de agosto de 2011, se dictó providencia en la que se dispuso librar solicitud de informes al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), tal como surge de fs. 18/20 vta.;

Que a fs. 21/22, se encuentra glosada constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que a fs. 24/26, obra agregada la contestación efectuada por el Ente Regulador a través de la Nota ENRE 101224, de la que surge que: “*Las*

interrupciones sobre las que se solicita información a fs. 1/2 del Expediente N° 34.997/11 corresponden al período de control 01/03/2011 al 31/08/2011, 30° semestre de la Etapa 2. La información necesaria para responder íntegramente lo solicitado estaría disponible en el ENRE a fines del mes de septiembre de 2011, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución ENRE N° 2/1998”.

Que frente a la respuesta brindada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, se dispuso librar una solicitud de informes ampliatoria en la que se requiere al Organismo oficiado que una vez que se efectúe el control del período 01-03-2011 al 31-08-2011, 30° semestre de la 2 Etapa, se proceda a contestar el oficio que tramita por Expte. ENRE N° 34.997/2011, dentro del plazo de quince días contados a partir de la fecha en que se encuentre procesada tal información (ver fs. 28);

Que a fs. 29/29 vta., se encuentra glosada constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes ampliatoria;

Que a fs. 31/34, obra agregada la contestación efectuada por el Ente Regulador a través de la Nota ENRE 102787, de la que surge que: *“De acuerdo con la información suministrada al ENRE por EDENOR S.A., en cumplimiento del Modelo de Datos establecido en la Resolución ENRE N° XX, los usuarios con identificación N° XX, en tarifa 1R, cuyo titular llena el nombre CINTIA LANDESA, con domicilio en la calle XXX, con domicilio en la calle XXX, en tarifa 1R, cuyo titular lleva el nombre XXX, sitos en la Provincia de Buenos Aires, fueron afectados por la siguiente interrupción entre el 01/07/2011 al 06/07/2011. **Fecha de inicio:** 04/07/2011 15:21:00, **Fecha de Finalización:** 06/07/2011 20:54:00, **Duración (Minutos):** 3213”;*

Que la interrupción se originó por maniobras forzadas en la red de Media Tensión que abastecía al usuario;

Que con respecto a los suministros con identificador N° XXX, en tarifa XX, cuyo titular lleva el nombre XX, con domicilio en la calle Ciudadela N° 5952, sitos en la Provincia de Buenos Aires, fueron afectados por las siguientes interrupciones entre el 01/07/2011 al 06/07/2011. **Fecha de Inicio:** 01/07/2011 21:48:00, **Fecha de Finalización:** 03/07/2011 02:26:00, **Duración (Minutos):** 1718. **Fecha de Inicio:** 03/07/2011 09:20:00, **Fecha de Finalización:** 04/07/2011 14:59:00, **Duración (Minutos):** 1779. **Fecha de Inicio:** 04/07/2011 15:21:00, **Fecha de Finalización:** 06/07/2011 20:54:00, **Duración (Minutos):** 3213;

Que la primera de las interrupciones mencionadas es un corte programado por EDENOR S.A. debido a inconvenientes en la red de Baja Tensión. Los restantes se originaron por maniobras forzadas en la red de Media Tensión que abastecía al usuario...”;

“... Que el Subanexo 4 del Contrato de Concesión de EDENOR S.A. establece los valores máximos admitidos vigentes de los indicadores semestrales de Calidad de Servicio Técnico (interrupciones mayores a tres minutos) por categoría tarifaria. Superados los referidos límites, la concesionaria resultará sancionada económicamente en forma proporcional a la energía no suministrada o suministrada en malas condiciones...”;

Que los límites establecidos para la frecuencia de las interrupciones, correspondientes a la categoría de los denunciados, son los siguientes: “... Usuarios BT (Pequeñas y Medianas Demandas) - Tarifas 1R-1G-1AP-2: 6 interrupciones/semestre...”;

Que los límites establecidos para el tiempo de la interrupción, en relación a la categoría de los usuarios involucrados en las presentes actuaciones, son los siguientes: “... Usuarios BT (Pequeñas y Medianas Demandas) - Tarifas 1R-1G-1AP-2: 10 horas/interrupción...”;

Que por último, el Organismo oficiado hace saber que la información producida corresponde a parte del semestre 30 de la Etapa 2, hallándose la restante en proceso de trámite;

Que advirtiendo de la lectura del considerando precedente que aún resta suministrar parte de la información, se dictó providencia disponiendo el libramiento de una nueva solicitud de informes ampliatoria, tendiente a contar con la totalidad de los antecedentes vinculados a la denuncia (ver fs. 36);

Que a fs. 37/37 vta., se encuentra glosada constancia de diligenciamiento de la nueva solicitud de informes ampliatoria;

Que ante la falta de respuesta del Ente Regulador, se dictó el correspondiente proveído disponiendo el libramiento de una solicitud de informes ampliatoria-reiteratoria, a los mismos fines y efectos que la anterior (ver fs. 38);

Que a fs. 39/39 vta., se encuentra agregada constancia de diligenciamiento de la solicitud de informes ampliatoria-reiteratoria;

Que a fs. 40/43, obra agregada la contestación efectuada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad a través de la Nota ENRE 107974, de la que surge que para los usuarios mencionados a fs. 1vta. del presente expediente, las bonificaciones por apartamiento de los límites de calidad del servicio técnico.

Que en el caso particular de este último usuario, el valor \$ 0,00 de bonificación obedece a que en el período septiembre 2010/agosto 2011, el suministro no registró consumo de energía eléctrica;

Que de lo expuesto en los considerandos precedentes, se advierte que EDENOR S.A. ha incumplido - en relación a los usuarios en cuestión - con las obligaciones emergentes del marco regulatorio al que se encuentra sujeta, ya que se ha excedido tanto en la cantidad de interrupciones por semestre, como en las horas de duración de las mismas, lo que llevó a que el ENRE fijara bonificaciones por apartamiento de los límites de calidad del servicio técnico;

Que como puede apreciarse con claridad, se encuentran comprometidos en la especie dos de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, concretamente la **continuidad**, que constituye el elemento esencial del servicio público, y lo que lo diferencia claramente de otras actividades estatales como la ejecución de obras públicas, que se realizan en una única oportunidad, y concluyen con la propia ejecución. La continuidad 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). Es dable destacar, que la continuidad contribuye a la eficiencia de la prestación pues sólo así esta será oportuna (Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 64), y en segundo término 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 en lo tocante a la bonificación fijada en favor de los usuarios afectados, cabe señalar que tanto los principios generales del derecho, como así también la jurisprudencia reciente, indican que corresponde efectuar una "*restitutio in integrum*" a quien haya sufrido un perjuicio derivado de una relación de consumo, sea que se trate del usuario vinculado contractualmente con el proveedor, como así también de usuarios no

contratantes (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial de Junín, en los autos caratulados: *“Uazzi Cristina Mabel y Otros c/ E.D.E.N. Empresa Distribuidora de Energía Norte s/ Daños y Perjuicios - Incumplimiento Contractual”* - Causa N° 43.063, sentencia de fecha 05-02-2009);

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”;

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, 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 y Comercializadora Norte Sociedad Anónima (EDENOR S.A.), prestar el servicio público de distribución de energía eléctrica.

ARTÍCULO 2º: Registrar. Comunicar. Notificar al Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2 de Morón, Secretaría N° 5, en relación a la Causa N° 4698 promovida por la señora Landesa, Cintia, a la Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte Sociedad Anónima (EDENOR S.A.) y al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (E.N.R.E.). Hecho, archivar.

RESOLUCION N° 48/13