

La Plata, 1 de abril de 2015

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, el Expediente N° 6839/14, y

CONSIDERANDO

Que a fs. 1, se presenta la señora ***; y formula queja contra la Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima (EDESUR S.A.), aseverando que en el domicilio ubicado en la calle Posadas N° 1600, entre De la Serna y Homero Manzi, Monoblock 17 1 - PB - C, Villa Corina, Partido de Avellaneda, se ve afectada por una notoria sobrefacturación del servicio eléctrico, a partir del mes de marzo de 2013 en que le cambiaron el medidor;

Que asimismo, afirma haber hecho reclamos a la empresa distribuidora, bajo los números 1712343 y 3505/14, ambos por consumo excesivo;

Que por otra parte, informa que efectuó los pertinentes reclamos al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (E.N.R.E.), los que llevan los números 1123372 de fecha 26-06-2013, el que se corresponde con el reclamo a EDESUR S.A. N° 1712343 (ver fs. 6) y 1637419 de fecha 13-05-2014, el que se correlaciona con el reclamo a la empresa distribuidora N° 3505/14 (ver fs. 8);

Que ambos reclamos fueron desestimados por el Ente Regulador, a través de las Resoluciones AU N° 1002/2014 (ver fs. 10/11) y AU N° 7257/2014 (ver fs. 13/14);

Que frente a esta situación, con fecha 06-10-2014, la señora *** promovió las presentes actuaciones ante la Defensoría del Pueblo;

Que con fecha 21 de octubre de 2014, se dictó providencia en la que se dispuso requerir informes al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ver fs. 23/24);

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

Que a fs. 41/72 se encuentra glosada la contestación al oficio efectuada por el Ente Regulador requerido, a través de la Nota ENRE 115031, del que surge sin hesitación alguna que para el dictado de la Resolución AU N° 7257/2014, se ha tenido en consideración únicamente el descargo efectuado por EDESUR S.A. el día 14-08-2014 (ver fs. 49/51), donde para el cálculo del cargo establecido por la Resolución S.E. N° 745/05 (P.U.R.E.E.), se han comparado períodos de facturación anteriores al cambio de medidor con períodos posteriores al reemplazo del mismo, concretamente el bimestre de fecha 26-02-2014 de 2059 KWh, con el consumo base del 08-02-2011 de 344 KWh, lo que arroja un cargo de \$ 258,39, y el bimestre del 05-05-2014 de 1608 KWh con el consumo base de 12-04-2010 de 585 KWh, el cual arroja un monto de \$ 224,50;

Que otro tanto corresponde afirmar, con relación a lo dispuesto en la Resolución AU N° 1002/2014 (ver fs. 10 /11);

Que por una cuestión de sentido común, **si el motivo de la queja se centra en una eventual falla del instrumento de medición - el que fuera instalado con fecha 12-03-2013** - jamás pueden compararse períodos de facturación anteriores al reemplazo del mismo, con períodos posteriores, ya que siempre van a existir diferencias en desmedro del usuario;

Que basarse exclusivamente en la información brindada por la firma concesionaria, para rechazar el reclamo de un usuario, violenta el principio sentado por el artículo 29 del a Ley N° 24240, en cuanto establece que: *“La autoridad competente queda facultada para intervenir*

en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas...”;

Que el texto legal transcrito “*supra*” se compadece con la realidad, ya que si por definición los entes reguladores son los encargados de supervisar los servicios públicos privatizados, constituyendo de esta manera una nueva **administración de control fiscalizadora** de las empresas prestatarias de servicios públicos (Conf. Martínez, Patricia Raquel. “Los Servicios Públicos”. AAVV. Coordinada por González de Aguirre, Marta. Ed. Depalma. Buenos Aires, 1994. Pág. 141), siempre deben ser prudentes al evaluar la verosimilitud de la información que les suministra la firma concesionaria del servicio, que tienen el deber de controlar;

Que para lograr tal cometido, correspondería - cuanto menos - que un personal técnico del Ente Regulador se encuentre presente en el lugar, cuando la empresa distribuidora efectúe el contraste de un medidor a requerimiento de un usuario;

Que ello es así, ya que el usuario carece de la posibilidad de comprobar la precisión de las mediciones y por ende de contrastar la exactitud de las verificaciones, desde el momento en que es la empresa prestadora la responsable de la facturación sobre la que efectúa el cobro de los servicios que presta, porque asume la tarea de medición y facturación. Es ella, quien está en condiciones de verificar la exactitud de lo “*medido*”, ya que ninguna posibilidad tiene el usuario de acceder a los registros de la gestora del servicio y de controlar lo facturado. Es por ello, que la normativa prevé mecanismos de reclamación, ante la misma empresa, con participación de la autoridad de aplicación (Dromi, Roberto. “Derecho Administrativo”. 9° Edición Actualizada. Ed. Ciudad Argentina. Buenos Aires. 2001. Págs. 720/721.);

Que lo que en definitiva se procura, es asegurar el correcto funcionamiento de los medidores para que el usuario no pague más de lo que ha usado o consumido. Por ello, la norma legal citada impone a las empresas prestatarias de estos servicios, en consonancia con la legislación aplicable al caso, la obligación de contar con instrumentos y unidades de medición reconocidas y legalmente autorizadas (Lorenzetti, Ricardo Luís. “Consumidores”. Segunda Edición Actualizada. Ed. Rubinzal - Culzoni. Santa Fe. 2009. Pág. 579);

Que no se cuestiona en el “*sub examine*”, el hecho que los instrumentos de medición utilizados por la Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima (EDESUR S.A.), carezcan de homologación por parte de la autoridad de aplicación, antes bien, ello se da por sentado, pero lo que nunca debe descartarse es que puedan sufrir desperfectos técnicos, que los lleven a funcionar de manera incorrecta;

Que el mandato constitucional de supervisar la eficacia de los servicios públicos, por parte del Defensor del Pueblo, se extiende tanto a la fiscalización de las empresas prestatarias como a los entes reguladores, en la búsqueda de soluciones a los problemas de los usuarios (Dromi, Roberto. Óp. cit. Págs. 746/747);

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...”;

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, y lo resuelto por la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo en fecha 25 de febrero de 2015, corresponde emitir el presente acto.

Por ello,

**EL SECRETARIO GENERAL
A CARGO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: SUGERIR al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (E.N.R.E.), que tanto en el reclamo planteado por la señora ***, como en otros casos análogos, ejerza la facultad consagrada por el artículo 29 y concordantes de la Ley N° 24.240, en la forma establecida en el considerando trece de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: Registrar. Comunicar a la Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima (EDESUR S.A.). Notificar al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (E.N.R.E.) y a la señora Gladys Rossana Abreu Pereyra. Hecho, archivar.

RESOLUCION N° 29/15