

La Plata, 12 de marzo 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° 3723/12, y

CONSIDERANDO

Que a fs. 2 formula queja la señora *** contra: *Usina Popular Cooperativa de Obras y Servicios Públicos y Sociales Ltda. de Necochea “Sebastián De María”*, por entender que existen abusos en la facturación;

Que asimismo, manifiesta haber formulado los reclamos pertinentes a la Cooperativa bajo el N° 8736, ante el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), como así también en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C), sin haber obtenido solución alguna al problema que la afecta;

Que a fs. 8/12, acompaña copia de diferentes facturas correspondientes al servicio de provisión de energía eléctrica, en las que a simple vista llama la atención un rubro denominado “**CONCEPTOS VARIOS**”, que resulta ser sensiblemente abultado y que tal como su nombre lo indica, no responde a ninguna imputación específica;

Que frente a esta situación, con fecha 31-07-2012, la señora *** promovió las presentes actuaciones administrativas ante la Defensoría del Pueblo;

Que con fecha 07 de agosto de 2012, se dictó providencia en la que se dispuso requerir informes al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (ver fs. 14/15 vta.);

Que a fs. 17/17 vta., se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que a fs. 30/31 y 33/36, la peticionante acompaña fotocopias de nuevas facturas del servicio, en las que continúa repitiéndose la misma situación que motivara la queja, es decir, una gran cantidad de ítems ajenos a la provisión del servicio eléctrico;

Que ante el silencio guardado por el Organismo de Control oficiado, con fecha 28-02-2013 se dictó providencia en la que se dispuso el libramiento de una solicitud de informes reiteratoria, a los mismos fines y efectos que la anterior (ver fs. 39);

Que a fs. 40/40 vta., se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento del oficio reiteratorio;

Que a fs. 41/50, se encuentra glosada la contestación a la solicitud de informes reiteratoria efectuada por el OCEBA, siendo dable destacar que en relación al tema que nos ocupa afirma: *“... En cuanto a los asociados de las Cooperativas que no deseen abonar los conceptos ajenos, cabe decir que pueden dejar de ser socios en virtud del principio constitucional de libre asociación (Art. 14 de la Constitución Nacional), sin por ello perder su condición de usuarios del servicio público de energía eléctrica, como así tampoco ninguno de los derechos que tienen acordados en su calidad de tales. Respecto de ello, la Asesoría General de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, en el Expediente N° 2429-1206/05, ha dictaminado que no se encuentran obligados a dicha contribución aquellos usuarios que no revistan el carácter de asociados...”*;

Que a fs. 55/55 vta., luce agregada la gestión a través de la cual se dejó constancia del asesoramiento brindado a la ciudadana en cuanto al derecho que le cabía a renunciar a su condición de socia;

Que fs. 56/57, se encuentran asentadas las manifestaciones vertidas por la señora ***, en el sentido que la Cooperativa no sólo ha guardado silencio frente a su petición, sino que las facturas continúan llegando con la totalidad de los ítems que conforman la misma;

Que ante la omisión de: *Usina Popular Cooperativa de Obras y Servicios Públicos y Sociales Ltda. de Necochea "Sebastián De María"*, en dar respuesta a la ciudadana, con fecha 24-04-2014 se dictó providencia en la que se dispuso libara nota a la misma, haciéndole saber el criterio sostenido por la Gerencia de Procesos Regulatorios del Organismo de Control (ver fs. 102);

Que a fs. 103, se encuentra glosada copia de la nota cursada a la Cooperativa y a fs. 107, aviso de recepción del que surge que la misma fue recibida con fecha 13-05-2014;

Que a fs. 109/113 y 115/120, luce agregada nueva documentación aportada por la denunciante;

Que ante la falta de respuesta por parte de la Cooperativa, con fecha 07-10-2014 se dictó providencia disponiendo el libramiento de una nueva nota a los mismos fines y efectos que la anterior (ver fs. 121);

Que por último, a fs. 122, se halla glosada copia de la nota cursada a la Cooperativa y a fs. 123, aviso de recepción del que surge que la misma fue recibida con fecha 10-11-2014;

Que habiéndose analizado en forma pormenorizada lo actuado a lo largo del presente expediente, se advierte en primer lugar el incumplimiento por parte de: *Usina Popular Cooperativa de Obras y Servicios Públicos y Sociales Ltda. de Necochea "Sebastián De María"*, de la obligación de colaboración para con el Defensor del Pueblo y la consiguiente obstaculización de la investigación (Conf. arts. 15 y 16 de la Ley N° 13834), al haber guardado silencio frente a la comunicación que se le efectuara haciéndole saber el criterio sostenido por el OCEBA, con respecto a la posibilidad de renunciar a la condición de socia de la

Cooperativa, sin perjuicio de continuar siendo usuaria del servicio eléctrico;

Que en lo que hace a la usuaria del servicio, resulta evidente que se ha incumplido con el principio sentado por el artículo 78 de la Ley N° 11769 (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires), en cuanto establece que: *“...Podrán incluirse en las facturas conceptos ajenos a la prestación del servicio público, cuando tal procedimiento hubiera sido expresa e individualmente autorizado por el usuario y aprobado por el organismo de control y siempre que se permita el pago por separado de los importes debidos exclusivamente a la prestación del suministro eléctrico. En el caso cooperativo, la aprobación mencionada en el párrafo anterior, deberá responder a la normativa específica del órgano local competente en la materia...”*;

Que por su parte, el Decreto N° 2193/01 que reglamenta los artículos 75 y 78 de la precitada ley, establece en su artículo 5° que: *“La falta de pago de cualquier concepto ajeno al precio de la energía consumida por el usuario, no constituirá causal de incumplimiento que habilite la interrupción o desconexión del suministro de energía eléctrica”*;

Que desde la óptica de los derechos de usuarios y consumidores, se han transgredido los principios a una información adecuada y veraz y a condiciones de trato digno y equitativo, reconocidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional, como así también por los artículos 4 y 8 bis de la Ley N° 24240, respectivamente, al hacer caso omiso a las múltiples peticiones y solicitudes de pronto despacho efectuados por la señora ***;

Que uno de los problemas más frecuentes que se producen en el derecho del consumidor, es la colisión con otras normas que regulan actividades específicas de los proveedores, tales como las leyes referidas a la actividad bancaria, de seguros, **de cooperativas**, de medicina prepaga de telefonía, etc., que regulan lo que hace el proveedor y, en numerosos casos pretenden aplicarse a la relación de consumo. En tal

sentido, el legislador ha solucionado el problema, no por vía de interpretación, sino de la jerarquía normativa, confiriéndole a la Ley N° 24240 el carácter de **norma de orden público**, lo que se advierte sin hesitación alguna del texto del artículo 3° que dispone: ***“Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica”*** (Lorenzetti, Ricardo Luís. “Consumidores”. Segunda Edición Actualizada. Rubinzal-Culzoni Editores. Santa Fe. 2009. Pág. 53);

Que esta normativa ha echado por tierra viejas concepciones, según las cuales cuando los servicios públicos son prestados por cooperativas, usuarios y concesionarios se confunden en un mismo sujeto de derecho, toda vez que los usuarios se han organizado legalmente bajo esta forma asociativa para prestarse el servicio a sí mismos;

Que ello es así, habida cuenta que más allá de la forma jurídica que adopte el proveedor, los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen frente a ellos una situación de debilidad estructural aún mayor que frente a los prestadores reguladores de productos y servicios y ello se debe fundamentalmente a que estamos frente a prestadores que usualmente disponen unilateralmente las condiciones que no pueden ser rechazadas por el usuario (Lorenzetti, Ricardo Luís. Op. cit. Pág. 574);

Que en idéntica línea de pensamiento, se ha dicho que: *“la transferencia de gestión del sector público al sector privado implica la transformación de un monopolio de ‘iure’ estatal en mercados cautivos de usuarios por un plazo determinado”* (CN Fed. C.C., Sala III, in re: “Biestro de Bover, Amelia T. c/Telefónica de Argentina S.A.”. L.L. del 28-06-1995);

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 los motivos expuestos, de conformidad con 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: RECOMENDAR a “*Usina Popular Cooperativa de Obras y Servicios Públicos y Sociales Ltda. de Necochea ‘Sebastián De María’*”, cumplir con los principios constitucionales y legales de libertad de asociación, derecho a una información adecuada y veraz, como así también de trato digno y equitativo para con el usuario, permitiéndosele a la señora *** desvincularse como socia de la Cooperativa, sin por ello perder su condición de usuaria del servicio público de energía eléctrica, como así tampoco ninguno de los derechos que tiene acordados en tal calidad.

ARTÍCULO 2º: Registrar. Comunicar al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA). Notificar. Hecho, archivar.

RESOLUCION N° 13/15