

La Plata, 10 de diciembre de 2015

VISTO El artículo 55 de la Constitución Provincial, los artículos 12, 27 y ccdtes de la Ley 13.834 del Defensor del Pueblo, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, el expediente N° 5440/14, y

CONSIDERANDO

Que se iniciaron las actuaciones de referencia a raíz de la queja promovida por el Sr. C E D, DNI ****, quién en su presentación manifiesta que como consecuencia de las reiteradas y prolongadas interrupciones en el servicio eléctrico por parte de la Empresa Distribuidora de Energía Norte Sociedad Anónima (EDEN S.A.), habidas tanto en su domicilio particular, sito en la calle 9 N **, entre ** y **, como en su domicilio comercial ubicado en la calle 17 N **, entre ** y **, ambos de la ciudad de Mercedes, se ha alterado severamente el desenvolvimiento normal y habitual de su vida familiar y laboral.

Que como resultado de las anomalías en la provisión del servicio de distribución de energía eléctrica, se ha visto perjudicado en su hogar por la pérdida de alimentos depositados en la heladera y freezer, como así también en el negocio de su propiedad que activa los rubros “LOTERÍA - PRODE y QUINIELA”, por la paralización del sistema informático (ver constancias obrantes a fs. 15, 20 y 21).

Que asimismo, manifiesta haber efectuado los correspondientes reclamos a la empresa distribuidora EDEN S.A., bajo los Nros. 1619753, 1621379, 1623317, 1624283 y 1627338 como así también

ante el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA) el que lleva el número 5538, todos ellos vinculados a su domicilio particular, agregando que con respecto al comercio formuló el reclamo N° 1654018.

Que no habiendo obtenido una solución al problema que lo aqueja, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo.

Que ante esta situación, desde nuestro Organismo en fecha 17 de febrero de 2014, se dictó providencia en la que se dispuso requerir informes al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires - OCEBA (ver fs. 22/25 vta.).

Que a fs. 26/27, se encuentra glosada constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes.

Que ante el silencio guardado por el Organismo de Control, con fecha 12-05-2015 se dictó providencia en la que se dispuso librar una solicitud de informes reiteratoria, a los mismos fines y efectos que la anterior (ver fs. 28).

Que a fs. 29/30, se encuentra agregada constancia de diligenciamiento de la solicitud de informes reiteratoria.

Que ante la persistencia en el silencio por parte del organismo oficiado, con fecha 22 de junio de 2015 se dictó proveído en el que se dispuso librar una nueva solicitud de informes reiteratoria, a los mismos fines y efectos que las anteriores (ver fs. 31).

Que a fs. 32/33, se halla glosada constancia de diligenciamiento de la nueva solicitud de informes reiteratoria.

Que ante la falta de respuesta por parte del OCEBA, las presentes actuaciones se encuentran en condiciones de resolver.

Que desde un plano estrictamente jurídico, el artículo 67 de la Ley N° 11769 (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires), establece: *“Se reconocen a favor de los usuarios del servicio público de electricidad radicados en el ámbito de la provincia de Buenos Aires ..., los siguientes derechos mínimos: a) Recibir un suministro de energía continuo, regular, uniforme y general que cumpla con las metas y niveles mínimos de calidad que determine la autoridad de aplicación, a través de los respectivos contratos de concesión otorgados a los concesionarios de servicios públicos de electricidad.... d) Que se brinde a los reclamos que el usuario pueda efectuar, referidos a deficiencias en la prestación del servicio y/o a errores en la facturación que recibe, un trámite diligente y responsable, dándole adecuada respuesta en los plazos y modalidades que se estipulen en el régimen de suministro.... f) Ser compensado por los daños producidos a personas y/o bienes de su propiedad, causados por deficiencias en el servicios, imputables a quien realiza la prestación ... i) Al acceso a la electricidad como un derecho inherente a todo habitante de la provincia de Buenos Aires, garantizándose un abastecimiento mínimo y vital”*.

Que asimismo, el artículo 70 de la precitada norma instituye que: *“Las violaciones o incumplimientos de las obligaciones que surjan de los contratos de concesión, serán sancionados con el régimen de penalidades allí previstas. Dicho régimen deberá tender a orientar las inversiones de los concesionarios hacia el beneficio de los usuarios...”*.

Que lo dispuesto por el artículo 67, inciso f) de la Ley N° 11769, resulta conteste en cuanto a su espíritu, con lo preceptuado por el

artículo 40 bis la Ley Nacional N° 24240 (Texto introducido por Ley N° 26361), en tanto establece la obligación de resarcir: “... *todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios...*”.

Que en lo atinente a lo sostenido por la jurisprudencia, cabe señalar que la Excm. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, en el plenario de fecha 13-07-2011, recaído en la causa: "**EDESUR S.A. C/ RESOLUCIÓN 361/05, ENRE- RS 568/08 SE (EX 157.932/02)**", sentó como doctrina legal que el Ente Regulador tiene competencia para determinar el daño directo - valor de reposición del objeto dañado - ocasionado a los usuarios cuando éstos requieran voluntariamente la intervención de tal organismo administrativo.

Que si bien resulta cierto, que de conformidad con nuestra forma federal de organización del Estado, el criterio sentado en el plenario precedente no resulta vinculante para la justicia ordinaria de la Provincia de Buenos Aires, no podemos dejar de destacar que el mismo encuentra su fundamento en el pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, recaído en el caso "**Ángel Estrada**", que trata precisamente sobre la atribución de la jurisdicción primaria a organismos administrativos y los límites que estos tienen para no pasar de la línea después de la cual se encuentra la función del Poder Judicial, para quien la jurisdicción es natural.

Que en mérito a lo expuesto, debe entenderse que el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), resulta competente para fijar o adecuar el monto indemnizatorio que deben abonar las distribuidoras eléctricas bajo su

jurisdicción, en la especie, EDEN S.A., por lo daños irrogados a bienes de propiedad de los usuarios, por la deficiente prestación del servicio público a su cargo.

Que en lo atinente al daño moral impetrado por el denunciante (ver fs. 12/13), la jurisprudencia ha determinado que su reclamo resulta procedente (Conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Junín, causa N° 43063, caratulada: **"UAZZI CRISTINA MABEL Y OTROS C/ E.D.E.N. EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA NORTE S/ DAÑOS Y PERJUICIOS. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL"**. Sentencia del 05-02-2009.

Que desde la óptica del derecho administrativo, se encuentran comprometidos en la especie dos de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, en primer término 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).

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 la situación fáctica que afectó al denunciante, como así también la época en que se produjeron la irregularidades en las que se sustenta la queja, resultan ser sustancialmente similares a las que motivaron al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, a dictar la Resolución OCEBA N° 0007/14, con respecto a otra distribuidora eléctrica bajo su jurisdicción.

Que por los motivos expuestos, 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 que “el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes”.

Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley N° 13834 y lo resuelto por la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo en fecha 25 de febrero de 2015, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL SECRETARIO GENERAL
A CARGO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), a que inste a la Empresa Distribuidora de Energía Norte Sociedad Anónima (EDEN S.A.),

a resolver a la brevedad los reclamos efectuados por el señor **C E D**, por los daños sufridos en su hogar derivados de la interrupción de la cadena de frío en los alimentos, como así también por los perjuicios ocasionados por la paralización del sistema informático en el comercio de su propiedad, a consecuencia de las irregularidades en el servicio eléctrico, acaecidas durante el mes de enero de 2014 en la ciudad de Mercedes.

ARTÍCULO 2º: Registrar. Comunicar. Notificar. Hecho, archivar.

RESOLUCION N° 115/15