

La Plata, 29 de Enero de 2013

**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° 578/11, 1849/11, 2900/12, y 3488/12, y

**CONSIDERANDO**

Que se han recibido numerosos reclamos en esta Defensoría del Pueblo, debido a los reiterados incumplimientos en la entrega de las facturas correspondientes en tiempo y forma, por parte de las empresas prestatarias de servicios públicos, acentuándose la situación durante los meses estivales.

Que esta circunstancia implica para el ciudadano, incurrir en mora con relación al pago, generando no solo intereses, sino también la imposibilidad de utilizar medios de pagos rápidos, informáticos, etc.

Que esta situación generada por la omisión de la empresa prestataria, ocasiona una incomodidad para el usuario.

Que ha de tenerse presente, por las características o cualidades del servicio y del proveedor, que el consumidor o usuario se encuentra sujeto a esta relación y esa sumisión fáctica le garantiza al prestador su poder de imposición, generándose una desigualdad que corresponde proteger a través de mecanismos institucionalizados de garantía de derechos.

Que la Constitución Nacional en su artículo 42, reconoce una serie de derechos a los usuarios y consumidores de bienes y servicios,

asegurando el acceso de los ciudadanos al control y participación de los aspectos regulatorios de los servicios públicos.

Que este mismo artículo, ha establecido como política de Estado en la Carta Magna, el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, aun cuando se trate de servicios públicos privatizados, exigiendo a su vez regulación estatal, y vigilancia de su calidad y eficiencia.

Que dicha norma, encuentra su correlato en el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que expresa: *“Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz...”*.

Que en tal dirección, la doctrina entiende como servicio público *“...a toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal”*. (Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo” Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. T. II Pág. 55).

Que asimismo, tal como afirma el Dr. Juan Farina, en su obra “Defensa del Consumidor y del Usuario” (4°ed. Astrea, 2009), “los usuarios de servicios públicos domiciliarios son los más necesitados de protección (en sus derechos), pues estos servicios son prestados por empresas del Estado, por concesionarios o por grandes empresas privadas que tienen un monopolio legal o de hecho, y prestan servicios, muchos de ellos esenciales para la vida diaria”.

Que es función de esta Institución, garantizar el ejercicio de los derechos que sean conculcados, en el particular, los referidos a las relaciones

de consumo con proveedores de servicios públicos, así como también corresponde a este Organismo la obligación de vigilar la **observancia del deber** que tienen las proveedoras de suministrar **información cierta, clara y detallada**, más aún cuando se refiere a la factura para el pago de los servicios.

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, establece que: *“el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.”*

Que en virtud del mencionado mandato constitucional, la Ley 13.834 también otorga facultades específicas al Defensor del Pueblo, para entender y supervisar la eficacia de los servicios públicos.

Que por los motivos expuestos, 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**

**ARTICULO 1º: RECOMENDAR** a las empresas de servicios públicos, que presten los mismos en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, procedan a la entrega de las facturas correspondientes en tiempo y forma, a fin que el usuario conozca la fecha de vencimiento y el monto a abonar con la antelación suficiente para proceder al pago.

**ARTICULO 2º: RECOMENDAR** a los Organismos de Control de las empresas de servicios públicos, que presten los mismos en el ámbito de la Provincia de

Buenos Aires, arbitren los medios y/o medidas necesarias para garantizar y asegurar los derechos de los usuarios, a fin de salvaguardarlos frente a irregularidades, como las acaecidas respecto a la falta en la entrega de facturas o extemporaneidad de las mismas, para evitar situaciones como las descriptas en los considerandos de la presente.

**ARTICULO 3°:** Registrar, comunicar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 6/13**