



Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 12 de Diciembre de 2019.-

RECOMENDACIÓN GENERAL N° 1

SOBRE IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO ESENCIAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

VISTO

El trámite nro. **33337/18**, iniciado de oficio por esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, referido a diversas investigaciones efectuadas en torno a la prestación del suministro del Servicio Público esencial de energía eléctrica domiciliaria en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a cargo de las empresas concesionarias Edesur S.A. y Edenor S.A.

CONSIDERANDOS:

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas semanas esta Defensoría del Pueblo ha tomado conocimiento y evidenciado a partir de los cientos de casos gestionados y trámites iniciados, de la existencia de masivos cortes e interrupciones del servicio público de energía eléctrica en numerosos barrios de esta ciudad, entre los más afectados se encuentran: Flores, Caballito, Almagro, Balvanera, Boedo, Constitución, Villa Lugano, Monserrat, Barracas, San Telmo, Mataderos, Recoleta, Floresta, Villa Soldati y San Cristóbal, entre otros. Debo destacar que especialmente durante el mes de diciembre los cortes de suministro se incrementaron con notoriedad (a título de ejemplo, el día miércoles 11 hubo más de 400.000 usuarios -familias- sin servicio en el área metropolitana, lo que representa entre un millón y medio y dos millones de personas perjudicadas aproximadamente).

Dicha problemática se reitera año tras año especialmente en temporada estival, aunque también en los meses de consumo invernal y en situaciones de lluvias prolongadas o tormentas, tal como he denunciado mediante el dictado, a título de ejemplo, de la **Resolución con recomendación 0676/15**. Tal situación se suma al resto de irregularidades detectadas en la prestación del servicio público de energía eléctrica que motivaran diferentes pronunciamientos, entre ellos: mis denuncias sobre la mala prestación del servicio y el

indebido aumento tarifario en las diversas audiencias públicas llevadas a cabo en estos últimos años (ver en: www.defensoria.org.ar).

II. INTERRUPCIONES SISTEMÁTICAS EN EL SUMINISTRO

Del análisis de los datos obrantes en la Subcoordinación Operativa de Usuarios Esenciales dependiente de la Coordinación Operativa de Servicios Públicos de esta Defensoría del Pueblo, durante el transcurso de los meses de noviembre y diciembre, surge como regla la presencia de una relación directamente proporcional entre el aumento progresivo de la temperatura -la cual cabe señalar que se mantuvo, generalmente, por debajo de los 32 grados- y el incremento de los casos de interrupciones en la prestación del servicio de energía eléctrica, circunstancia que se ve agravada en cuanto a las excesivas demoras en la restitución del mismo y la falta de información veraz y suficiente por parte de las empresas hacia los usuarios. A título de ejemplo, se registró un pico de interrupciones en el suministro entre los días 20 y 21 de noviembre, y en algunos casos, detectamos que la normalización ha demorado hasta 96 horas.

Además de los daños materiales, tales como la pérdida de alimentos y medicamentos, relacionadas con la imposibilidad de mantener la correcta refrigeración de los mismos, son numerosos los casos en los cuales se manifiesta la consecuente afectación a la provisión de agua. Por ello, esta Defensoría considera que las interrupciones del servicio y la falta de información acerca de los plazos para la normalización del mismo desarticulan indefectiblemente la vida diaria de las personas que habitan o desarrollan sus actividades en la ciudad y en la región metropolitana.

Debemos recordar que la deficiente calidad del servicio fue denunciada por esta Defensoría del Pueblo en sucesivas oportunidades. Al respecto, en junio de 2015 (previo a la declaración de emergencia energética mediante el Decreto nro. 134/2015) este órgano constitucional advirtió acerca del padecimiento que sufren los vecinos en su carácter de usuarios del servicio público esencial de energía eléctrica. Desde hace años se repiten las fallas en la prestación durante las épocas de altas y bajas temperaturas hecho que oportunamente motivara la intervención de esta Defensoría en numerosas actuaciones en concordancia con los pronunciamientos emitidos por el ENRE a través de las Resoluciones 31/2011, 32/2011, 336/2012 y 1/2014, entre otras.



Corresponde señalar que análogas contingencias suceden a partir de inclemencias climáticas, tales como fuertes lluvias y tormentas con ocasionales anegamientos, pudiendo citar el caso del prolongado y extenso apagón del 2 de abril de 2013, que motivara la **Resolución nro. 1112/13** de esta Defensoría, con recomendación y exhortación a las empresas distribuidoras y al Ente Regulador.

En el mismo sentido, podemos mencionar a título ejemplificativo, el masivo corte de suministro del servicio público de electricidad del día 22 de enero de 2019 que en la ciudad afectó a más de 25 barrios. A causa de ello, muchos medios de transporte de pasajeros permanecieron sin funcionar durante extensos períodos (específicamente el subterráneo, líneas B y D, y el Ferrocarril Sarmiento) junto a cientos de semáforos; en un horario en el que miles de trabajadores/as se trasladaban de los establecimientos laborales a sus hogares (probablemente también sin luz).

Así también podemos agregar el apagón nacional que se produjo el día 16 de junio de 2019, como consecuencia del colapso y apagón del Sistema Argentino de Interconexión -SADI- lo que ocasionó la interrupción masiva de energía eléctrica en todo el país y Uruguay; afectando también al sur de Brasil, Chile y Paraguay, situación que fue comunicada por numerosos medios nacionales e internacionales. Sin embargo, los motivos por los cuales colapsó el sistema interconectado no han sido expuestos, con claridad suficiente, a la fecha.

En ese sentido, el apagón del pasado 16 de junio dejó al descubierto tanto la fragilidad como la vulnerabilidad del sistema de energía eléctrica que alimenta a millones de usuarios. Las demoras en la normalización del suministro como la falta de información, representan un hostigamiento más que reciben los usuarios en la prestación de un servicio público deficiente, con una pésima atención a sus reclamos e inquietudes y con tarifas excesivas y desproporcionadas, como ya señalé en forma reiterada.

Cabe señalar que el impacto social que generan las masivas y reiteradas interrupciones en la prestación de un servicio público esencial para el desarrollo de una vida digna es innegable. Resulta inaceptable que vecinos/as de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la región metropolitana deban soportar las constantes fallas y faltas de regularidad en el suministro de energía eléctrica, las cuales se repiten durante los meses de verano, en época de lluvias intensas y también en los meses de invierno. En otras palabras, la irregularidad y la inconstancia se ha vuelto la regla.



Las graves deficiencias e irregularidades en la prestación (por debajo de los estándares mínimos de calidad y eficiencia) fueron nuevamente registradas por el quinto relevamiento semestral (Marzo 2019 - Agosto 2019) realizado por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, quien aplicó multas millonarias a las empresas distribuidoras por incumplimientos en los parámetros y expectativas relativas a la frecuencia y duración de cortes; a la calidad del producto y al servicio comercial - atención al cliente.

Entre las consecuencias que traen aparejadas los cortes de suministros no pueden dejar de mencionarse la pérdida de mercaderías y/o los riesgos a la salud por la interrupción de la cadena de frío de los alimentos y medicamentos, la falta de agua potable para la higiene personal y de la vivienda y el uso de sanitarios. Sumado a ello, debe considerarse la inutilización de los ascensores en edificios de altura y la gravedad que representa para los adultos mayores, personas con discapacidad o con su salud deteriorada y/o patologías crónicas, que en muchos casos no consiguen siquiera salir de sus viviendas, viéndose privados de moverse en libertad. Así también, en los meses de bajas temperaturas (período invernal) se registran cada vez más usuarios que no cuentan con gas natural en sus viviendas, por lo tanto ante los cortes de energía eléctrica durante este período no cuentan con sistemas de calefacción, por lo que deben padecer las bajas temperaturas sin ningún mecanismo eléctrico que las mitigue.

Lo señalado constituye una pequeña muestra de los innumerables perjuicios que la falta de suministro de energía eléctrica provoca a los usuarios en general y, en particular, de aquellas personas cuyo sostenimiento de vida y/o recuperación se halla directamente vinculadas a la aparatología electrónica.

Debe especialmente considerarse, como agravante, que es una práctica reiterada de las concesionarias el no brindar información cierta y precisa con respecto a los plazos de normalización provisoria y/o definitiva del suministro, razón por la cual, los usuarios afectados no pueden programar el traslado de la persona necesitada, anciana o enferma, el reaprovisionamiento de heladeras, el resguardo de alimentos perecederos o medicamentos que necesitan refrigeración, etc.

Debo destacar que, razonablemente, las sociedades más desarrolladas son las menos tolerantes a las irregularidades en la prestación de los servicios públicos, tales como los cortes de suministro eléctrico, sobre la base de un mecanismo que aquí resulta inversamente proporcional; a mayor desarrollo y reconocimiento de derechos a usuarios/as,



menor tolerancia a los cortes en la prestación de servicios públicos. Esta ciudad, la más rica del país y una de las de mayor desarrollo humano y económico de América Latina, vuelve a padecer los efectos de un servicio prestado, a la luz de la reiteración de cortes, en forma altamente deficiente por parte de las empresas distribuidoras.

Señalemos que las defensas argumentadas por las empresas, en relación a las causas que originan los reiterados y masivos cortes del servicio público, descansan irrazonablemente en la presunta responsabilidad de los/as usuarios/as ante el uso de artefactos y/o sistemas de calefacción y refrigeración eléctricos, durante los meses de verano y de invierno.

Por ello, las concesionarias afirman que los cortes durante el periodo comprendido por los meses de diciembre, enero y febrero son producto de las altas temperaturas, mientras que en marzo y abril resultan consecuencia de las fuertes lluvias y, finalmente, durante junio, julio y agosto son consecuencia de las bajas temperaturas. De esta manera, las prestadoras han logrado el triste mérito de casi completar el almanaque anual con serias contingencias que, vale reiterar el concepto, se han vuelto la regla.

Este órgano constitucional considera que las empresas, por la naturaleza de la actividad que desarrollan, poseen plena capacidad para prever, conocer y conjeturar, por algunas señales, indicios, estadísticas y/o experiencia, lo que va a suceder y así disponer o preparar medios contra futuras contingencias, siendo estas posibilidades lo que hace a la profesionalidad de una empresa.

Por ello, la “**evitabilidad**” se encuentra directamente unida a los criterios de organización empresarial y obviamente a los costos de la producción del servicio. Es una cuestión de costo-beneficio que debe asumir la organización para garantizar la indemnidad del usuario (en su persona y en sus bienes) por lo cual el hecho no es inevitable para la empresa. En ese sentido, el accionar de las empresas podría presuponer que se encuadre en el ilegítimo criterio de “incumplimiento eficiente” elaborado por la Escuela de Análisis Económico de Chicago.

Esta lógica de acción empresarial consiste en establecer una decisión meramente económica de costos, lo que se puede explicar de la siguiente manera: si el cumplimiento de una obligación (en nuestro caso la regularidad y continuidad en la provisión del servicio eléctrico) presenta para la empresa un costo más elevado frente al costo que supone la

reparación por el incumplimiento (cantidad de daños, juicios y sentencias que obliguen a reparar) entonces la empresa incumple, dado que esto resulta económicamente más beneficioso.

Por otra parte, deviene señalar que en el proceso de Revisión Tarifaria Integral (RTI) se estableció un sendero de mejora de la calidad del servicio con el objetivo de ir adaptando las instalaciones existentes a la demanda. En tal sentido, no se ha registrado un avance sustancial en lo que respecta a la calidad de la prestación del servicio público de energía eléctrica como consecuencia de inversiones y obras de ampliación y/o mejora de las redes existentes en la ciudad y en la región. Sin embargo, las empresas distribuidoras tuvieron, y actualmente tienen, grandes rentabilidades por el servicio prestado.

Surge entonces de modo manifiesto que los daños y perjuicios ocasionados por las interrupciones en la prestación del servicio exceden holgadamente, en cada caso y para cada uno de los usuarios afectados, los montos de las bonificaciones que pudieran resultar aplicables según el reglamento del usuario que integra el contrato de concesión del servicio.

Corresponde señalar que en vistas de los últimos acontecimientos, hasta el momento las empresas distribuidoras de energía eléctrica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no han comunicado -públicamente- el plan de acción para el verano 2020 para evitar las interrupciones de suministro en las redes. Tampoco las medidas y el protocolo de acción que se deberá adoptar a fin de dar celeridad y solución a los reclamos de los usuarios y mitigar los efectos que la falta de suministro en época de altas temperaturas provoca en la población.

III. AUMENTOS TARIFARIOS Y POBREZA ENERGÉTICA

En tal escenario, desde esta Defensoría del Pueblo hemos registrado una multiplicación exponencial de casos en que usuarios/as de servicios públicos esenciales -aún siendo beneficiarios de tarifas sociales- permanecen en situación de vulnerabilidad social, con serias dificultades y hasta plena imposibilidad de afrontar el pago de las facturas, con montos excesivamente elevados para consumos razonables en hogares. No debemos dejar de señalar, que la falta de acceso a la energía puede derivar en el incumplimiento de una obligación estatal, toda vez que el mencionado acceso a los Servicios Públicos Esenciales es una condición necesaria para la satisfacción plena de Derechos Humanos.

Desde la perspectiva planteada, se constituye como un compromiso estatal la adopción de acciones positivas que impliquen -además de no retroceder- extender el acceso a las fuentes de energía, toda vez que su exclusión impacta de modo negativo en la calidad de vida de las personas que componen el colectivo.

Tal situación redundante en un fenómeno novedoso en nuestro país, pero no así en el resto del mundo, que es la pobreza energética definido por la imposibilidad y/o dificultad para el acceso de los usuarios a los servicios públicos esenciales como consecuencia del alto costo que los mismos representan. En ese sentido, se considera que en este fenómeno intervienen fundamentalmente factores como el precio de la energía, los ingresos económicos y las condiciones de la vivienda.

Si bien no existe actualmente una definición unánime aceptada sobre la pobreza energética, se entiende que el concepto abarca dos condiciones: 1.- mantener el hogar a una temperatura adecuada (más de 18° en invierno y hasta 24° en verano) y 2.- abonar un precio razonable por esa energía.

Como resultado de las investigaciones académicas durante la década del 80 en Gran Bretaña, se determinó conceptualmente que todos aquellos hogares que destinan más del 10% de sus ingresos al pago de los servicios de energía se encuentran incluidos en este universo de usuarios.

Dentro de las variables que inciden en la pobreza energética se encuentran: el bajo nivel de ingreso, la baja calidad de edificación del hogar y el incremento continuo de los precios de la energía. En España se ha estimado que más del 15% de la población se encuentra sometido a la pobreza energética, siendo uno de los países dentro de la Unión Europea con mayor mortalidad en invierno. Por otra parte, se ha entendido que la pobreza energética afecta a las clases sociales bajas, ya que no pueden invertir en eficiencia energética.

En ese sentido, debo recordar que manifesté mediante **Resolución 76/18** que: “el aumento tarifario de los servicios públicos de suministros de fuentes de energía (eléctrica y gas natural) no puede ser estudiado de forma aislada. Por el contrario, debe ser analizado en virtud de los distintos sectores sociales que conforman el universo de usuarios, en atención a las personas que integran tales colectivos, las circunstancias y dificultades materiales para acceder a la energía, toda vez que su satisfacción constituye un derecho humano y hace necesariamente al ejercicio de diversos derechos fundamentales”.

En tal sentido, destaquemos que el régimen de Servicio Público fue creado para satisfacer necesidades de la comunidad, debiendo también tener presente que la creación de monopolios o regímenes de exclusividad nunca puede ir en detrimento de los usuarios. Es por ello que el art. 42 de la Constitución Nacional, plasma esta realidad y le otorga a usuarios y consumidores el derecho a participar activa y concretamente en los procesos que definan los términos de las contrataciones tanto como a ser informados en forma adecuada y veraz de las condiciones de prestación de los servicios.

El citado artículo establece expresamente que: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control” (lo resaltado es propio).

Respecto de su naturaleza jurídica, se ha definido al “Servicio Público” como toda actividad prestada por el Estado tendiente a satisfacer las necesidades de una sociedad, cuyo cumplimiento debe ser asegurado, reglado y controlado por los gobernantes. Posteriormente, doctrina y jurisprudencia fueron estableciendo que el servicio público no sólo puede ser prestado o realizado por organismos estatales, sino también por personas o entes privados, situación que acontece con la mayoría de los servicios públicos esenciales en la Argentina, desde la década del noventa.

Debe también señalarse que, los usuarios son la parte débil de una relación a la que el propio Estado debe proteger frente a la posibilidad de abusos y arbitrariedades. Es a través de la Ley Nacional 24.240 y sus modificatorias (entre ellas la Ley Nacional 26.361) que se crea un conjunto de normas orientadas a la protección y resguardo de los usuarios y consumidores, sobre la base de reconocer que en la relación de consumo existe una disparidad de fuerzas que ubica a los usuarios y consumidores como parte débil y, por consiguiente, es necesario equilibrar tal desigualdad por vía de ley formal.

Con posterioridad, aparece la consagración constitucional definitiva de los derechos de los usuarios y consumidores, con la incorporación del citado art. 42, el cual expresa con meridiana claridad el sentido protectorio que el ordenamiento jurídico-institucional debe propiciar en defensa de usuarios y consumidores, en concordancia con las constituciones y legislaciones más avanzadas del mundo.

En su primer párrafo, la citada norma reconoce una serie de derechos fundamentales a todos los consumidores y usuarios de bienes y servicios en su relación de consumo, a saber: el derecho a la protección de su salud; el derecho a la protección de su seguridad; el derecho a la protección de sus intereses económicos; el derecho a una información adecuada y veraz; el derecho a la libertad de elección y el derecho a condiciones de trato equitativo y digno.

Los mandatos constitucionales de “protección de los intereses económicos de los usuarios”, “información adecuada y veraz” y “condiciones de trato equitativo y digno” contenidos en el art. 42 de la Carta Magna, devienen directamente operativos y aplicables a todas las relaciones jurídicas de consumo^[1]^[2] Lógicamente, la aplicación del ordenamiento jurídico debe necesariamente ser mayor, en tanto se trata aquí de un servicio público esencial y monopólico de importancia vital para el usuario y una condición necesaria para el disfrute de una vida digna, como resulta el acceso a la energía eléctrica.

IV. ELECTRODEPENDIENTES POR CUESTIONES DE SALUD

El acceso a las fuentes de energía representa un derecho subjetivo individual y a su vez colectivo reconocido en fuente convencional -interpretados bajo el sostén de los principios de universalidad, interdependencia e indivisibilidad, progresividad y no regresividad- en tanto contempla dicho acceso al garantizar distintos derechos que sin la utilización de energía serían de imposible goce^[3].

Por su parte, el derecho a la salud entendido en sentido amplio, se encuentra tutelado por nuestra Constitución Nacional y por Tratados Internacionales con jerarquía constitucional. Estos últimos exigen al Estado la adopción de medidas inclusivas tendientes a garantizar este derecho a todas las personas, y a eliminar las barreras que impidan su efectivo cumplimiento, incluyendo situaciones particulares que requieran medidas especiales.

A su vez, dentro de aquel universo de sujetos con preferente tutela, existe una categoría especial de usuarios que requiere aún una protección de mayor énfasis: el usuario

electrodependiente. En ese sentido, son personas electrodependientes por cuestiones de salud aquellas que requieran un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescrito por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o su salud, conforme lo establece la Ley nacional 27.351.

Tales usuarios exigen por parte de nuestra legislación el mayor esfuerzo para garantizar sus derechos y por parte de las empresas y autoridades el más férreo cumplimiento de los preceptos emergentes de la citada norma.

En ese orden, la ley consagra para los usuarios electrodependientes beneficios que requerían de urgente atención: la garantía de suministro permanente, constante e ininterrumpido a tales usuarios (art. 2), la gratuidad del servicio (art. 4), la provisión, instalación y mantenimiento de fuentes alternativas de energía a cargo de las distribuidoras de energía eléctrica (art. 6), una línea especial telefónica gratuita personalizada para reclamos y denuncias disponibles las 24 hs. (art. 7) y la unificación del Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (en adelante RECS) mediante la intervención profesional del Ministerio de Salud de la Nación.

Dicha regulación representa un avance insoslayable y una garantía elemental al usuario electrodependiente; fundamentalmente considerando que, previo a la sanción de la ley no existía previsión alguna sobre tal categoría de usuarios, salvo un registro precario (conocido internamente como VIP) y sin efectos concretos en cada una de las empresas distribuidoras de energía eléctrica y su tardía inclusión como beneficiarios de la tarifa social (recordemos: como beneficiarios del exiguo pack de 300 kW bimestrales, ampliado posteriormente a 600 kW) medidas que resultaban a todas luces insuficientes.

Sin embargo, a pesar del gran avance que la norma representa, desde esta Defensoría del Pueblo advertimos que subsiste una imperdonable falta de información acerca de la existencia del Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud, de las vías habilitadas para tramitar el ingreso al mismo, como así también, los beneficios de los cuales gozan los usuarios electrodependientes y su forma de garantizarlos.

En ese sentido, según estimación de las empresas EDESUR S.A. y EDENOR S.A., al mes de febrero de 2019 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se han registrado (entre ambas distribuidoras) como electrodependientes por cuestiones de salud 1073 usuarios -609 EDESUR y 464 EDENOR-, los cuales se encuentran debidamente registrados en el RECS

conforme lo establece la ley. Sin embargo, consta de la información que han brindado las distribuidoras que tan solo 11 usuarios realizaron la solicitud y cumplieron con los requisitos para la instalación de la Fuente Alternativa de Energía (FAE), representando ello aproximadamente tan sólo un 1% del Registro en cuestión.

De tal manera, la cantidad de usuarios registrados por cada una de las empresas distribuidoras en la actualidad y el bajísimo porcentaje de ellos con FAE, representan un claro reflejo de la falta de información y debida comunicación acerca de la existencia de la Ley nacional 27.351 y de los alcances de la misma.

Esta Defensoría del Pueblo se expresó al respecto y presentó un proyecto de ley en la Legislatura de la CABA, el cual se ha constituido como una herramienta imprescindible para reforzar y hacer posible el cumplimiento de los derechos de los electrodependientes, estableciendo el deber de las empresas distribuidoras del servicio público de energía eléctrica de brindar información suficiente y adecuada sobre lo dispuesto por la legislación nacional, al igual que los centros de salud públicos y privados hacia los pacientes cuyo tratamiento requiera equipos alimentados a la electricidad. Este último punto resulta esencial para los pacientes que aún no se encuentren inscriptos en el RECS, ya que, además de recibir la información necesaria por parte de las distribuidoras, centros de salud y médicos, podrán obtener con mayor facilidad las constancias, documentación necesaria y asistencia para completar el formulario de inscripción.

V. INSUFICIENCIA DE LA TARIFA SOCIAL

Desde que inició el proceso de la llamada “Revisión Tarifaria Integral” (RTI), se han observado dos fenómenos paralelos con un mismo resultado. Por un lado, el aumento semestral de los cuadros tarifarios, registrando al día de hoy incrementos que superan el 2000% (período 2015-2019). Por otro lado, se ha reducido drásticamente el alcance de las medidas que amortiguaban y contenían a los usuarios más vulnerados, particularmente a los reconocidos dentro de la Tarifa Social.

El resultado de este proceso claramente es el empobrecimiento sistemático de la sociedad en su conjunto por la incidencia del pago de este servicio público esencial de vital importancia (también podríamos hacer extensivo el concepto al resto de los servicios públicos -GAS y AGUA-) aunque se ven particularmente afectados aquellas personas que menos recursos tienen, quedado en muchas oportunidades sin servicio ante la imposibilidad

de abonar las obligaciones correspondientes, incluso contando con los descuentos establecidos.

Debe destacarse que lógicamente, ante el impacto social de las medidas adoptadas por el Gobierno anterior, los distintos actos de la Administración Pública que dispusieron los aumentos tarifarios contemplaron la creación de una tarifa diferencial para sectores que se encuentren en situación de vulnerabilidad, denominada “tarifa social federal”. Al efecto, se establecieron en simultáneo criterios de elección, junto a criterios de exclusión y un mecanismo de reducción en las tarifas del servicio público esencial, según diferentes rangos y escalas de consumo.

El esquema de calificación para la tarifa social ha ido sufriendo cambios que, si bien en algunos casos significaron sustanciales ampliaciones en los criterios de inclusión a partir del constante trabajo de las diferentes Defensorías del Pueblo de la Argentina, todavía hoy resulta insuficiente para garantizar el acceso a los sectores de mayor vulnerabilidad.

Se debe recordar una vez más la necesaria aplicación en la materia del principio de progresividad consagrado en los tratados internacionales de jerarquía constitucional y reconocido expresamente por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el caso “CEPIS”.

No obstante ello, esta Defensoría ha recibido múltiples presentaciones de usuarios/as del servicio público de energía eléctrica en las cuales se han detectado irregularidades en la aplicación, una vez otorgado el beneficio, del retroactivo correspondiente desde el momento de la solicitud de la Tarifa Social.

Cabe señalar que, independientemente del motivo por el cual se retrasa la aplicación del beneficio mencionado -excesivos procedimientos burocráticos que entre otros, redundan en demoras en el cruce de datos entre los organismos intervinientes o errores en la información suministrada por el SINTyS- una vez incluidos dentro del listado de beneficiarios, las distribuidoras EDESUR S.A. y EDENOR S.A. omiten y/o no aplican los descuentos retroactivos correspondientes al momento de ingreso de la solicitud.

En consecuencia, los/as usuarios/as deben iniciar el reclamo ante las distribuidoras el cual resulta por norma general infructuoso, lo que conlleva mayores demoras para la correcta aplicación del beneficio con los evidentes perjuicios que esto conlleva en vistas a la sensibilidad de su situación económica que atraviesan y la vulnerabilidad demostrada.



Por otro lado, resulta imperioso mencionar que aquí nuevamente se observa la falta de información clara, precisa, veraz y completa por parte de las empresas distribuidoras y de la autoridad de aplicación, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad. Muchos de los beneficiarios desconocen los alcances de la normativa vigente en lo que respecta a la retroactividad y, consecuentemente, nunca llegan a presentar formalmente el reclamo por los montos que debieran ser descontados en forma automática.

Otra situación recurrente en las presentaciones, de los vecinos que se acercan a este órgano constitucional, es la de usuarios con Tarifa Social que repentinamente pierden el beneficio sin notificación alguna. Al consultar el motivo de la baja, tarea dificultosa por la falta de información respecto a los lugares o medios habilitados para tal fin, resulta que la misma surge de una información errónea o inexacta (por ejemplo, la detección de una segunda propiedad que fue vendida hace varios años, quedando incorrectamente inscripta en el Registro de la Propiedad). Una vez más, el resultado de la situación descrita deriva en largas demoras y múltiples complicaciones para rectificar la información por motivos que son completamente ajenos al control de los beneficiarios.

Al recibir los reclamos por bajas improcedentes o quita del beneficio sin información respecto de los motivos, desde la Coordinación Operativa de Servicios Públicos de la Defensoría, se ha trabajado y se trabaja actualmente en cada caso con personal del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) para dar solución, a cada uno de ellos de acuerdo a sus particularidades. De todas formas, resulta preocupante que, aquellas personas que desconocen esta instancia generada desde la Defensoría del Pueblo queden imposibilitadas para resolver las problemáticas descriptas.

Finalmente, en vistas a los resultados y alcance de la Tarifa Social para el servicio eléctrico, reitero que he participado personalmente en todas las audiencias públicas llevadas a cabo y he manifestado la necesidad de reconsiderar la cantidad de Kw/h establecidos como tope para aplicar los descuentos, que actualmente corresponde a 300 kWh bimestrales, por considerarlos insuficientes, fundamentalmente teniendo en cuenta que la composición de los hogares no es uniforme y los hábitos de consumo de cada grupo familiar son sensiblemente diferentes.

Nuevamente corresponder reiterar que son cada vez más los/as usuarios/as que actualmente cuentan con energía eléctrica como única fuente de energía por lo realizan un consumo intensivo en comparación al universo de usuarios/as que cuentan con gas natural en sus hogares para calefaccionarse, acceder al agua caliente, cocinar, etc.

VI. MEDIDORES PREPAGOS: UNA HERRAMIENTA REGRESIVA

Los instrumentos de medición prepagos de energía eléctrica existen desde el año 2006 en determinados hogares de algunas zonas de la Provincia de Buenos Aires. Sin embargo, hemos registrado que han comenzado a instalarse de forma “compulsiva” a partir de los aumentos tarifarios y como consecuencia de la declaración de emergencia eléctrica. En la actualidad se encuentran instalados más de 140.000 medidores prepagos, pertenecientes, todos ellos, a la empresa Edenor S.A.

Los medidores prepagos se han adoptado como una herramienta que le garantiza a la empresa distribuidora de energía eléctrica el cobro de la energía consumida. La instalación de medidores del tipo prepago se realiza (por norma general) en aquellos hogares de barrios informales donde, para las empresas, existe un alto grado de morosidad y una gran dificultad para el pago de los servicios. Así, las prestatarias se aprovechan de la vulnerabilidad de las personas y ofrecen este tipo de instrumentos a usuarios/as que fueron dados de baja por incumplir acuerdos de pago, como así también, para aquellas personas que, a partir de los aumentos tarifarios, presentan dificultades para hacer frente al pago de las facturas del servicio.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires este tipo de instrumento de medición se ha planteado, falazmente, como una opción “viable” para la incorporación de nuevos/as usuarios/as de servicios públicos esenciales durante el proceso de urbanización de barrios informales. Por ello, la empresa Edenor S.A. procederá a instalar, con el aval de la Secretaría de Integración Social y Urbana del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, medidores del tipo prepagos en las nuevas viviendas de los vecinos del Barrio YPF (de la ex Villa 31).

La empresa distribuidora sostiene que este tipo de artefactos representa una herramienta de control de gastos, la cual permitiría al usuario conocer en tiempo real la evolución de su consumo y de este modo planificar mejor su facturación y la compra de energía.

Sin embargo, la instalación de medidores prepagos no genera más que una situación de angustia a los/as usuarios/as, toda vez que, a medida que se va consumiendo la energía se puede saber a ciencia cierta cuanto tiempo de energía eléctrica queda, siendo la única forma de evitar la falta de suministro contar con dinero para comprar kW en el momento.

Como se ha señalado anteriormente, la situación socio-económica que atraviesan la gran mayoría de los hogares actualmente es acuciante y cuanto más se aproxima fin de mes, el dinero disponible de las familias es mucho menor, lo que se traduce en una restricción al acceso al servicio público de energía eléctrica. De las numerosas consultas y entrevistas con usuarios que diariamente mantiene personal de esta Defensoría se desprende que, en líneas generales, los grupos familiares no planifican las compras de energía sino que restringen el uso de la misma, modificando para ello sus hábitos de consumo y, en la gran mayoría de los casos, dejan de utilizar ciertos artefactos eléctricos necesarios para mantener una calidad de vida acorde al Siglo XXI (no prender las luces, no calefaccionarse y/o refrigerarse, no utilizar artefactos eléctricos, etc.).

Es decir, la modalidad de medidores prepagos somete a las familias a consumir energía según el dinero del que disponen, en lugar de las necesidades básicas que buscan satisfacer. Por lo tanto, cuando los/as usuarios/as quedan sin capacidad económica, no tienen otra opción que dejar de consumir la energía esencial para el desarrollo de sus vidas.

Asimismo, de la comparación entre usuarios/as con medidor convencional y aquellos usuarios con medidor prepago, surge que el/la usuario/a con medidor convencional primero consume y después de 61 días (finalizado un bimestre de consumo) abona la factura por el consumo efectivamente realizado. En el caso de los usuarios con medidor prepago, deben primero pagar para luego acceder a los kW. En relación a ello, el primer grupo de usuarios/as, ante una imposibilidad de pago y/o acumulación de deuda, cuenta con distintas instancias (intimaciones, prórrogas y finalmente planes de pago) antes de que la distribuidora proceda a la suspensión de suministro, instancia con la que no se cuenta con quienes tienen medidores prepagos.

La energía eléctrica es un servicio público esencial, y es el Estado quien debe garantizar su acceso universal. En virtud de ello, esta Defensoría del Pueblo ha manifestado en reiteradas ocasiones que motivos de índole económica, como es la vulnerabilidad socio-económica, que se desprende de la compleja situación que atraviesa el país y que resulta ajena a la voluntad del/a usuario/a no debería redundar, inevitablemente en la cortapisa para el acceso al servicio.



La misma modalidad de medidores prepagos, justamente erosiona las bases de la idea del Servicio Público que, bajo los caracteres de continuidad y obligatoriedad, busca que esa actividad sea prestada siempre que exista una necesidad básica a satisfacer.

Resulta sumamente significativo, el hecho de que los avances que se han ido dando en materia de ciencia y tecnología, en conjunto con el desarrollo de energías renovables, que las empresas prestatarias de servicios públicos esenciales poseen a su alcance, no han redundado en la implementación de nuevas herramientas para mejorar y garantizar el acceso de la población a los servicios públicos esenciales.

Es por ello que, la política energética, no debe confundir el uso eficiente y racional de la energía con la restricción a su acceso y con la privación de su uso por parte de quienes más lo necesitan.

VII. OFICINAS SOCIALES: LA NECESIDAD DE SU CREACIÓN EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

Tal como se ha puesto de manifiesto en los párrafos precedentes, resulta de público conocimiento que desde el año 2016 a la fecha las tarifas de servicios públicos se han visto incrementadas en más del dos mil por ciento (2.000%) aumento que a todas luces ha afectado a la población, sobre todo a los sectores más vulnerables de la sociedad.

Si bien, a fin de paliar los efectos del mencionado aumento, se ha creado la figura de la Tarifa Social, surge de la experiencia empírica resultante de la casuística tratada por esta Defensoría del Pueblo que la misma deviene insuficiente.

A modo de ejemplo es posible señalar que son numerosos los casos de usuarios/as que se encuentran imposibilitados/as de acceder a este “beneficio”, toda vez que entre los requisitos para la obtención del mismo se exige la obligación de poseer el servicio del que se trate (luz, gas) a nombre del/a futuro/a beneficiario/a. Este requisito trae aparejado otro elemento que a criterio de esta Defensoría del Pueblo se encuentra escondido toda vez, que la empresa requiere la cancelación de toda deuda anterior para proceder al cambio de titularidad.

De acuerdo a lo expuesto, la experiencia indica que la cancelación de esas deudas resulta prácticamente imposible, sobre todo si tenemos en cuenta las exigencias relativas a la

suscripción de un acuerdo de pago (adelantos sumamente onerosos y poca cantidad de cuotas), situación que termina redundando en la total imposibilidad de acceder a la tarifa social y, consecuentemente, en el corte del suministro del servicio eléctrico.

Asimismo esta Defensoría del Pueblo ha registrado, en virtud de las numerosas consultas realizadas, el carácter amenazante y casi extorsivo de las intimaciones dirigidas hacia usuarios con demoras en el pago de facturas (manifiestamente contrario a la Ley nacional 24.240 en su art. 8 bis) llegando incluso a suspender el servicio en hogares que no han podido abonar un bimestre, sin considerar en modo alguno si en el hogar habitan niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad y personas gestantes.

Por ello, oportunamente dicté la **Resolución con recomendación 160/19** en la cual valoré que tanto las empresas prestatarias de servicios públicos, como los organismos estatales con competencia en la materia no han extremado los esfuerzos para el establecimiento de mecanismos que contemplen, atiendan y contengan a aquel universo de personas que se encuentran en situaciones de alta vulnerabilidad.

En tal sentido, en el marco de la resolución precitada, se recomendó que la entidad prestadora previo a la suspensión del servicio analice cada caso en particular y tenga en cuenta si con tal decisión se pueden afectar derechos de mayor magnitud que los beneficios económicos que se reportan. Para tales fines, solicité que las empresas dispongan de oficinas de asistencia social integrados por equipos especializados en trabajo social.

En dicho marco afirmé que en la actualidad, el uso de la energía eléctrica se encuentra estrechamente ligado al bienestar de las personas y a condiciones elementales de comodidad y/o confort. No resulta posible ignorar que casi la totalidad de las actividades de la vida cotidiana que en el siglo XXI se dan por sentadas y parecen naturales, sólo pueden llevarse a cabo con el acceso a las redes de energía eléctrica. Participar de la riqueza económica, cultural, informática, vivir en un espacio con la adecuada calefacción, conservar y refrigerar los alimentos es posible, únicamente, porque se cuenta con acceso a electricidad.

Por ello recordé lo normado por el art. 11 inc. 1º del Pacto internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobado mediante la Ley Nacional nº 23.313 e incorporado con jerarquía constitucional al inc. 22 del art. 75 de la Constitución Nacional, el cual reza: "... Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y

vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento”.

En tal sentido, el mencionado Pacto garantiza en su art. 15 inc. b) el goce de los beneficios del progreso científico y de sus aplicaciones. No se puede negar, en la primer veintena del Siglo XXI, a la energía eléctrica por redes como uno de los resultados más beneficiosos de la investigación científica en provecho de la humanidad.

Asimismo, en la precitada resolución resalté que los/as niños/as son sujetos de especial protección, por lo que sus derechos deben prevalecer aún por encima de la facultad que tienen las empresas prestadoras de servicios de suspender la prestación por el incumplimiento en el pago de las obligaciones derivadas de un contrato.

Este órgano constitucional nuevamente reitera que la energía eléctrica en forma alguna puede considerarse como un derecho privativo de quienes puedan afrontar el pago, sino una condición necesaria para el bienestar y el ejercicio de los derechos humanos. Más aún en el caso de “personas en estado de vulnerabilidad”, como niños/as, ancianos/as, personas con discapacidad y mujeres embarazadas y/o víctimas de violencia de género en los términos que define la Ley de Protección Integral de las Mujeres nro. 26.485 y modificatorias.

Reitero: si una persona deja de pagar uno de los servicios públicos como consecuencia de un hecho que no estuvo en sus manos controlar (sobretudo en el contexto de crisis económica actual) o si ese servicio es indispensable para el goce de derechos como la vida en condiciones dignas y si en la vivienda habitan personas que merecen protección especial, las empresas deberían abstenerse de cortar el servicio.

En ese orden, la existencia de áreas sociales dentro de las empresas prestatarias, no es un concepto novedoso sino que ya posee antecedentes en la Argentina, tal como la experiencia exitosa que ha llevado a cabo la empresa Energía de Misiones (EMSA) de dicha provincia, la cual desde el mes de enero de 2009 cuenta dentro de su estructura orgánica con una Gerencia de Responsabilidad Social, creada para brindar especial atención a aquellos usuarios en situación de vulnerabilidad (familias de escasos recursos, usuarios electrodependientes, jubilados, etc.).

A su vez, existe el concepto de "Caso Social" aplicable a individuos, familias o grupos sociales que atraviesan una situación especial de vulnerabilidad en forma permanente o

transitoria, desde el punto de vista económico, que justifica la inclusión en un régimen especial de eximición del pago total de la factura del servicio público de energía eléctrica, replicando así el modelo adoptado por la empresa Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA S.A.) desde hace más de diez años.

En este punto es necesario hacer una distinción que contemple las particularidades de nuestro país y por ende diseñar políticas sociales que den respuesta a nuestra realidad actual.

La crisis económica y la creciente pauperización de la sociedad colocó en este sector a un alto porcentaje de la población como consecuencia del desempleo, el subempleo y el trabajo informal; surgiendo así el concepto denominado “nuevos pobres” quienes poseen un nivel socio-cultural y patrimonial adquirido durante gran parte de sus vidas y sin embargo, hoy no pueden satisfacer sus necesidades básicas.

Como respuesta a la Resolución mencionada en el presente capítulo (160/19), la empresa Edesur S.A. remitió copia del GAL n° 296/19, de fecha 22 de mayo de 2019, la cual reza: “... los usuarios residenciales que a criterio de la autoridad de aplicación, carecen de capacidad de pago suficiente afrontar los precios establecidos son (SIC) carácter general, son amparados por la “Tarifa Social”, la cual destacamos es resorte exclusivo del ENRE. Por otra parte, y en relación a su recomendación hacemos saber a esa Defensoría que la estructura organizativa de esta Distribuidora, así como de las otras empresas del grupo ENEL en Argentina incluye el área de SOSTENIBILIDAD que es transversal a todas las empresas. Su objetivo y acción incluye una especial atención al medioambiente, el desarrollo social y el crecimiento económico. La característica principal del modelo de actuación de esta área es la Creación de Valor Compartido, que articula los requerimientos que la Compañía tiene con las capacidades y necesidades de las personas que viven en los lugares en los que operamos. El compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y particularmente los siguientes: ODS 4 Educación, ODS 7 Acceso a la energía y ODS 8 Trabajo decente y Crecimiento económico, son parte de nuestra estrategia de negocio. En el marco de nuestra política de relacionamiento desarrollamos proyectos orientados a diferentes líneas de trabajo, atendiendo la situación de la comunidad en la que trabajamos y la de nuestros clientes: Consumo responsable y seguro de la energía (...). Economía circular. reutilización de residuos con fines sociales (papeles Hospital Garrahan, Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (...)) Acompañamiento electro-dependiente (atención prioritaria y tratamiento de casos en proceso de inscripción) Proyecto de normalización de instalaciones y DCI (declaración de conformidad de instalación) para electrodependientes

en situación de vulnerabilidad. (...) Fidelización de clientes en situación de vulnerabilidad social, normalización de suministro y financiamiento de deuda. (...)"

Corresponde señalar que la empresa Edenor S.A, mediante DSC 92/19 de fecha 27 de mayo de 2019, señaló: "el personal dedicado a la atención al público en todas las oficinas comerciales de esta Distribuidora está capacitado para efectuar la evaluación individual de cada caso, atendiendo a las particularidades de cada uno, a efectos de proponer y adoptar la mejor solución en cuanto a la problemática planteada".

A pesar de las respuestas recibidas, me siento en la obligación de reiterar los términos vertidos en la **Resolución 160/19**, toda vez que desde el mes de mayo a la fecha, y a consecuencia de la gran profundización de la crisis económica que envuelve a nuestro país, los trámites relativos a la temática descrita en la mencionada resolución se han visto multiplicados, sin que se hayan adoptado canales idóneo de solución, por parte de las prestatarias. En vistas de ello, es posible colegir que las acciones llevadas adelante por las empresas a fin de contener las necesidades y demandas de los sectores más vulnerables de la sociedad han resultado a todas luces insuficientes. Por ello, consideramos que resulta de suma importancia redoblar los esfuerzos para la creación de la oficina social en las empresas del servicio eléctrico.

VIII. CLUBES DE BARRIO

Los aumentos de las tarifas expuestos en párrafos anteriores afectan de manera directa el frágil equilibrio económico-financiero de los Clubes de Barrios y pone en riesgo su normal desenvolvimiento. Pese a tener expresamente reconocido el beneficio de tarifa diferencial por normativa nacional plenamente vigente -Ley nacional 27.098- estos clubes se encuentran recibiendo las facturas de energía eléctrica con incrementos exorbitantes que implican casi en la totalidad de los casos la suspensión de sus actividades, al mismo tiempo que impiden el normal desarrollo de su finalidad social y comunitaria, ante la imposibilidad de afrontar dichos pagos.

En los últimos tiempos esta Defensoría del Pueblo ha recibido asiduamente a los representantes de cientos de clubes de barrio e instituciones deportivas y sociales, quienes expresaron la angustiante situación que sufren a consecuencia de los aumentos registrados

en las tarifas del servicio de distribución de energía eléctrica y de gas natural por redes, acentuado por la falta de respuesta de las autoridades y por la falta de implementación de los beneficios tarifarios que por ley les corresponden.

La ausencia de reglamentación de la Ley Nacional 27.098, ha implicado un grave incumplimiento que afecta, de manera directa, a los clubes de barrio. Tales instituciones cumplen un rol indispensable en el desarrollo de valores solidarios, ciudadanos, en la promoción de la cultura, el deporte y la recreación, y en la asistencia y contención social.

Asimismo, el escenario mencionado pone en jaque la subsistencia de tales instituciones y deriva en la vulneración concreta al legítimo ejercicio de derechos humanos, expresamente reconocidos en la Constitución Nacional y en los instrumentos internacionales que gozan de jerarquía constitucional.

En ese sentido, algunas iniciativas provinciales han tenido como objetivo paliar la crítica situación que atraviesan los clubes de barrio. A modo de ejemplo, se puede citar el caso de la Provincia de Santa Fe que a partir del año 2016, amplió el alcance del decreto provincial 4202/13 estableciendo un régimen tarifario especial para asociaciones civiles y/o entidades sin fines de lucro, consistente en una bonificación del 50% en el servicio público eléctrico sin tope de consumo.

En efecto, en primer lugar, no podemos dejar de señalar que la problemática expuesta afecta, muy especialmente, los derechos de niñas, niños y adolescentes, por cuanto los clubes de barrio albergan este universo, quienes encuentran allí un espacio para el desarrollo de su personalidad, su formación en valores de solidaridad y convivencia, la práctica recreativa de deportes y el esparcimiento.

Al respecto, la Convención sobre los Derechos del Niño, con jerarquía constitucional, consagra el derecho de niñas, niños y adolescentes al esparcimiento y a la participación de la vida cultural. Así, el art. 31 determina: “1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes. 2. Los Estados Partes respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y artística y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento”.

Respecto de las actividades sociales que realizan los clubes de barrios, es oportuno traer a colación la Declaración de los Derechos del Niño que proclamó como uno de sus principios

que “el niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones (...) y que “las autoridades públicas se esforzaran por promover el goce de este derecho” (principio 7).

En tal sentido, el Comité de los Derechos del Niño, en su Observación General N° 17 ha puntualizado que “El juego y la recreación son esenciales para la salud y el bienestar del niño y promueven el desarrollo de la creatividad, la imaginación y la confianza en sí mismo y en la propia capacidad, así como la fuerza y las aptitudes físicas, sociales, cognitivas y emocionales” (Cap. III punto 9). Además señaló que “La participación en la vida cultural de la comunidad es un elemento importante del sentido de pertenencia del niño. Los niños heredan y experimentan la vida cultural y artística de su familia, comunidad y sociedad y, a través de ese proceso, descubren y forjan su propio sentido de identidad y, a su vez, contribuyen al estímulo y la sostenibilidad de la vida cultural y las artes tradicionales.” (Cap. III punto 11).

Además, en el Cap. VIII se da cuenta que los Estados partes asumen las obligaciones de respetar, proteger y cumplir con lo normado en el art. 31 de la CDN. Específicamente: “La obligación de cumplir exige que los Estados partes adopten las medidas legislativas, administrativas, judiciales, presupuestarias, de promoción y de otra índole adecuadas para facilitar el pleno disfrute de los derechos amparados por el artículo 31 tomando disposiciones para facilitar todos los servicios, estructuras y oportunidades necesarios.” (apartado c). Asimismo el Comité ha manifestado su preocupación por las dificultades en el acceso de niñas, niños y adolescentes, en condiciones de igualdad, al derecho al esparcimiento, a la vida cultural, y a las actividades recreativas. En el punto 5 se concluye que “La presente observación general se ha elaborado con el fin de abordar estas preocupaciones, aumentar en los Estados la visibilidad, la conciencia y la comprensión de la importancia central de los derechos consagrados en el artículo 31 para la vida y el desarrollo de todo niño, e instarlos a elaborar medidas para asegurar su disfrute efectivo”.

En sentido concordante, la Ley de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes (Ley Nacional 26.061) exige al Estado garantizar: “el derecho de todas las niñas, niños y adolescentes a la recreación, esparcimiento, juegos recreativos y deportes, debiendo asegurar programas específicos para aquellos con capacidades especiales” (art. 20). En consonancia con ello, el art. 23 determina: “Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho de asociarse libremente con otras personas, con fines sociales, culturales, deportivos, recreativos, religiosos, políticos, laborales o de cualquier otra índole, siempre que sean de carácter lícito y de conformidad a la legislación vigente. Este derecho comprende, especialmente, el derecho a: a) Formar parte de asociaciones, inclusive de sus órganos



directivos; b) Promover y constituir asociaciones conformadas exclusivamente por niñas, niños, adolescentes o ambos, de conformidad con la ley”.

Por otra parte, y al abordar la recepción de los derechos humanos en los instrumentos convencionales con jerarquía constitucional, se destaca la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en cuyo articulado se garantiza a toda persona el derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten (art. 27). En igual sentido, el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (en su art. 15) reafirma el derecho contemplado en la Declaración antes mencionada y en sus incisos 2 y 3 obliga a los Estados a la adopción de todas las medidas necesarias a fin de asegurar el pleno ejercicio de este derecho, como a los efectos de respetar la indispensable libertad para la actividad creadora.

Las disposiciones que surgen de los tratados sobre derechos humanos, los principios y los valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento, va de suyo que la finalidad de la ley apunta a contemplar beneficios para todos aquellos clubes de barrio, asociaciones civiles sin fines de lucro, los cuales facilitan y promueven, cada una desde su identidad, articular la satisfacción de derechos humanos y fundamentales que el Estado se ha comprometido a garantizar, proteger y fomentar.

En ese orden, la omisión de la aplicación del mandato constitucional y convencional en general, y el legal en particular implica un evidente cercenamiento a derechos esenciales que hacen al desarrollo de las personas y a la vida en comunidad, con especial atención al caso de infantes (clubes de barrio, centros culturales, etc.) y las personas ancianas (centros de jubilados, entre otros) afectando de esta manera el goce y ejercicio de los derechos culturales, al deporte y a la recreación, ya sea por la merma en las actividades desarrolladas, como por el cierre de los establecimientos mencionados ante la imposibilidad de afrontar el pago de las tarifas plenas.

Del mismo modo, el ahogo económico al que se impone a dichas instituciones, conspira contra derechos expresamente consagrados en nuestra Carta Magna, como son la libertad de expresión, los derechos de asociación e identidad (artículos 14 y 19 de la Constitución Nacional) y por supuesto el derecho de propiedad consagrado en el artículo 17, así como normas concordantes en los instrumentos internacionales con rango constitucional.



No puede dejar de mencionarse que las disposiciones de la Ley nacional 27.098 son consecuencia directa e ineludible de las obligaciones asumidas por el Estado argentino al reconocer e incorporar como fuente convencional a nuestro derecho interno, las normas que contemplan acciones positivas para fomentar y garantizar los derechos culturales, al deporte y a la recreación, muy especialmente en caso de colectivos con especial protección (niñas, niños y adolescentes, discapacitados y ancianos, entre otros). Esto incluye como fuente vinculante, la interpretación que de ellas hacen los Comités de Derechos Humanos y la Corte Interamericana.

La ausencia de libertad e igualdad trae aparejada la aparición de privilegios: si los Clubes de Barrio desaparecen o experimentan una disminución en sus actividades, el ejercicio de los derechos culturales, al deporte y la recreación por parte de la población será únicamente para aquellas personas que posean la capacidad económica de afrontar pagos en instituciones con fines de lucro.

IX. EMPRESAS RECUPERADAS: RIESGO EN LA CONTINUIDAD DE SU ACTIVIDAD PRODUCTIVA

En el período bajo análisis se ha detectado también que uno de los sectores severamente perjudicados con los nuevos esquemas tarifarios ha sido el compuesto por las empresas gestionadas por sus propios trabajadores.

El aumento tarifario descrito en la presente Recomendación General ha generado una alteración sustancial en la ecuación económica financiera de las empresas recuperadas, empujando a muchas ellas a la imposibilidad de continuar con su actividad productiva y social. Al efecto, se debe resaltar que sus actividades revisten, de modo indubitable, una finalidad de interés público.

En relación a esta situación, existieron algunos subsidios y programas estatales transitorios y efímeros, cuya interrupción devino en que las empresas sufrieran diversos cortes de suministros por la manifiesta incapacidad económica e imposibilidad material de abonar el total de la facturación. Cabe reiterar que los servicios públicos en cuestión representan el insumo principal de producción de los establecimientos.

En ese sentido, en el año 2016 el Estado Nacional reconoció (a través del entonces Ministerio de Producción mediante la Resolución 327/2016) que "como consecuencia de las

nuevas condiciones tarifarias, muchos sectores productivos de las distintas economías regionales del país han manifestado la necesidad de contar con alguna herramienta de ayuda económica que le permita afrontar los nuevos costos del esquema tarifario del sector eléctrico". Por tal motivo valoró que "se debe atender la situación particular de ciertos usuarios electrointensivos, en los cuales la energía eléctrica constituye una primordial materia prima de su proceso productivo".

No obstante ello, lejos de haberse constatado mejoras de las críticas condiciones de los sectores productivos (captada en la citada resolución) su situación ha empeorado en virtud de posteriores aumentos tarifarios dispuestos en los años siguientes, requiriendo aún una asistencia económica de mayor intensidad.

En esa línea, la necesidad de especial protección de las empresas recuperadas ha sido detectado también por el legislador en el año 2011 a través de la reforma introducida por la Ley nacional 26.684 al régimen de concursos y quiebras (Ley nacional 24.522). Al respecto, se incluyó el art. 191 bis, el cual regula que: "En toda quiebra que se haya dispuesto la continuidad de la explotación de la empresa o de alguno de sus establecimientos por parte de las dos terceras partes del personal en actividad o de los acreedores laborales, organizados en cooperativas, incluso en formación, **el Estado deberá brindarle la asistencia técnica necesaria para seguir adelante con el giro de los negocios**" (el resaltado es propio).

Tales entidades forman parte de una serie de colectivos que, por su interés social y comunitario, requieren de un tratamiento diferenciado del resto del resto de grandes y medianos usuarios, particularmente cuando se advierte que la continuidad de sus actividades se encuentra en alto riesgo -y con ello la pérdida de miles de puestos de trabajo- con el consiguiente menoscabo absoluto de la loable función social que cumplen.

Resulta oportuno enfatizar que las Empresas Recuperadas tuvieron un crecimiento exponencial a partir de la crisis política-social-económica de fin de siglo pasado, intensificada en los años 2001/2002. Como un modo de paliar la situación de emergencia social, en lugar de aceptar pasivamente el cierre masivo de fábricas, empresas y puestos de trabajo, los/as trabajadores/as decidieron luchar por sus fuentes de trabajo recuperando dignamente las empresas en las que trabajaban y organizados en formas cooperativas, surgiendo entonces un nuevo sujeto social: los/as trabajadores/as autogestionados/as.

Si bien la aparición masiva de las empresas recuperadas se encuentra ligada a la grave crisis que atravesó nuestro país, en la actualidad, aquellas recuperadas iniciales continúan funcionando y se han ido incrementando en menor escala, como alternativa válida para los/as trabajadores/as de empresas en procesos de quiebra, vaciamiento y abandonos patronales. Es por eso que, hoy en día, existen más de 300 empresas recuperadas, en las cuales funcionan colegios, radios, centros de formación profesional promovidos por el Ministerio de Trabajo de la Nación, centros de salud comunitaria y talleres de formación en oficios producto del esfuerzo que vienen realizando los/as trabajadores/as y su integración con la comunidad.

En síntesis, las empresas recuperadas por sus trabajadores/as, son unidades económicas, productivas o de servicios, que luego de un proceso de quiebra, vaciamiento o cierre, pasaron de una gestión privada a una gestión colectiva por parte de sus asociados/as bajo la figura de la Cooperativa de Trabajo, con el fin de recuperar puestos laborales. Así, los trabajadores y las trabajadoras que estuvieron en relación de dependencia y sufrieron atrasos salariales y precarización laboral pasaron a hacerse cargo de la producción o actividad económica de una empresa quebrada, sin inversión y con maquinarias sin mantenimiento.

Al respecto, nuestra Constitución Nacional consagra la libertad de trabajar y ejercer industria lícita (art. 14) y la protección del trabajo en sus diversas formas, debiéndose ser aseguradas condiciones dignas y equitativas de labor (art. 14 bis), siendo tales derechos fundamentales mantenerse inalterables por las normas que reglamenten su ejercicio (art. 28). Asimismo, el art. 75 inc. 19 consagra el mandato estatal de generar empleo.

Desde la perspectiva convencional, el derecho humano a trabajar se ve plasmado en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (art. XIV), en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (art. 23), en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art. 6.1) y en la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (art. 11).

En vista de ello, el citado art. 6.1 del PIDESC consagra que los Estados deben adoptar las medidas necesarias para garantizar el derecho de toda persona de tener la oportunidad de ganarse la vida mediante el trabajo libremente escogido o aceptado.

En esa línea, en la jurisprudencia se ha reconocido que la actividad industrial y social de las Empresas Recuperadas “constituye un interés superior a la cual el Estado se ve obligado a proveer”. En un caso en particular, debido a que los nuevos cuadros tarifarios comprometían



la continuidad de la actividad de la parte actora (la Cooperativa de Trabajo “19 de diciembre”) se dispuso cautelarmente la suspensión del aumento tarifario en el servicio público de energía eléctrica y de provisión de agua potable y saneamiento; como así también se estableció el deber de las prestatarias de abstenerse a interrumpir el servicio hasta tanto se dicte la resolución definitiva.

En vista de lo expuesto, se desprende que las Empresas Recuperadas cumplen una función social y que sus actividades son de interés comunitario y público comprometido y por tal motivo el Estado tiene el deber de adoptar acciones positivas para la continuidad de su actividad, como así también, de remover los obstáculos (como tarifas desproporcionadas) que perjudican la prosecución de sus prestaciones.

X. DAÑOS GENERADOS A USUARIOS/AS POR LA PRESTACIÓN IRREGULAR: RESARCIMIENTOS Y PENALIDADES

A lo largo de estos años los/as usuarios/as del servicio han sufrido una angustiante situación, que es la falta de pago de resarcimientos económicos y/o de multas por los cortes de suministro.

En virtud de ello, se le suma a la pésima atención a sus reclamos, a las tarifas excesivas y a las interrupciones intolerables del servicio, la actitud de indiferencia de las empresas (que se resisten a pagar multas y resarcimientos firmes dirigidos a los usuarios) y de la autoridad de control que no dispone de las medidas administrativas y judiciales para ejecutar los actos que reconocieron los derechos de los usuarios.

La necesidad de un adecuado y justo resarcimiento para todos los usuarios afectados por la falta de suministro de energía eléctrica, cuya nómina debe ser provista por las distribuidoras responsables, independientemente de la formalización del reclamo y/o denuncia de cada uno, encuentra fundamento constitucional, en tanto el art. 42 de la Constitución Nacional obliga a las autoridades a proteger los intereses económicos de los usuarios de servicios públicos. En este particular, es función del Ente Nacional Regulador de la Electricidad, resguardar los derechos de los usuarios del servicio, según reza el art. 2º inc. a) de la Ley Nacional 24.065, con más, las disposiciones contenidas en la Ley Nacional 24.240, de Protección y Defensa de los Consumidores, sus modificatorias y complementarias.



Cabe también señalar, que se ha asignado al Ente Nacional Regulador de la Electricidad una competencia especial para imponer sanciones, conforme art. 56, inc. o), y art. 78 de la Ley Nacional 24.065, y subanexo 4 del Contrato de Concesión del Servicio, la que se encuentra ceñida a la comprobación y determinación de la falta, la aplicación de las sanciones pertinentes y la fijación de su monto, conforme a las pautas establecidas por vía reglamentaria y contractual.

Por su parte, el art. 52 de la Ley Nacional 24.065 dispone, entre otras, las facultades para asegurar la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones, así como la de dictar reglamentos para la aplicación de las penas que correspondan por violación de sus disposiciones (conforme fallo de la C.N. Cont. Adm., Sala V del día 20 de julio de 2007 en autos “Edesur S.A. C/ ENRE-Resol. 261/06- Expte. 14.723/03”). Dado lo expuesto, resulta claro que el ENRE se encuentra facultado para aplicar una multa por el sólo incumplimiento de la Distribuidora a las obligaciones asumidas en lo atinente a la prestación del servicio, con prescindencia de que, como consecuencia de la transgresión, se derive un efectivo daño a algún/a usuario/a, y sin encontrarse constreñido a limitar el monto de la penalidad a ese hipotético perjuicio.

Debe agregarse que la naturaleza y extensión de las sanciones establecidas en el subanexo 4 del Contrato de Concesión, por incumplimiento de los niveles de calidad del servicio y del producto técnico, ponen de relieve la existencia de una vinculación de base contractual, con más la potestad sancionatoria de dicho Ente, por lo que corresponde referirse a la potestad “correctiva”, nacida de la concesión y de ostensible contenido normativo y convencional (conforme Sala V, 16 de agosto de 1995, in re “Edesur c/ENRE s/Resol 18/95” y esta Sala in re “Edesur c/ENRE s/Resol. 37/95”, del día 2 de abril de 1996 y fallo del día 27 de agosto de 1996 “Edenor S.A. Empresa Distribuidora Norte S.A. c/ Ente Nacional Regulador de la Electricidad Resol. 80/94 Causa: 22.663/94 de fecha 27 de agosto de 1996”).

Todo lo expuesto pone de manifiesto la existencia de una atribución -de base normativa- asignada al Ente Regulador, a los fines de la aplicación de sanciones a las Empresas Concesionarias por incumplimiento de la prestación del Servicio Eléctrico. Si se tiene en cuenta lo prescripto por el punto 6.3 del subanexo 4 del Contrato de Concesión, se advertirá claramente que es el incumplimiento de la prestación del servicio por parte de la distribuidora, lo que evidencia también que dentro de la competencia del Ente quedan comprendidos todos los supuestos de incumplimiento específico del deber de suministro, dentro de los cuales se encuentran claro está, aquellos casos en que los afectados sean los

usuarios (conforme C.N. Cont. Adm., Sala II. en fallo del día 9 de marzo de 1999 “Edesur S. A. c/Resol. 899/96-ENRE-(Expte. 1843/96)” Causa 13.488/98).

Así las cosas, puede resumirse que cuando la denuncia se refiere exclusivamente a una falta o interrupción del servicio público de provisión de energía eléctrica a cargo de alguna de las dos concesionarias, y de lo que se trata es de la imposición de una multa por tal circunstancia, el organismo competente para ello es el ENRE, pues aún cuando se hubiere con ello afectado a un usuario del mencionado servicio, las normas aplicables consagran de manera especial la competencia del mencionado Ente para el exámen de las condiciones de prestación y calidad del servicio y en su caso, el mérito para la imposición de las sanciones a la distribuidora, para lo cual se constituye en el organismo técnico que ha sido normativamente diseñado y encomendado a tal efecto (Fallo EDESUR S.A. c/DNCI - Disp. nº 452/11 de la CNCAF, Sala III de fecha 25 de septiembre de 2012).

Según surge del Contrato de Concesión, respecto de las “Obligaciones de la Distribuidora” en su art. 25 inc. f) tiene el deber de: “... Efectuar las inversiones, y realizar el mantenimiento necesario para garantizar los niveles de calidad del servicio definidos en el 'Subanexo 4'. g) Adoptar las medidas necesarias para asegurar la provisión y disponibilidad de energía eléctrica, a fin de satisfacer la demanda en tiempo oportuno y conforme al nivel de calidad establecido en el 'Subanexo 4', debiendo a tales efectos, asegurar las fuentes de aprovisionamiento. LA CONCEDENTE no será responsable, bajo ninguna circunstancia, de la provisión de energía eléctrica faltante para abastecer la demanda actual o futura de LA DISTRIBUIDORA. h) Extender o ampliar las instalaciones cuando ello resulte conveniente a las necesidades del SERVICIO PÚBLICO, a requerimiento del ENTE...”.

También se ha establecido en el citado contrato que la falta de cumplimiento de alguno de estos valores dará lugar a la aplicación de sanciones. En dicha norma se prevé que si se exceden en los indicadores que representan el mismo aspecto del servicio técnico, frecuencia de interrupciones -FMI- o duración de las interrupciones -TTI-, se calculará el monto con los indicadores y se aplicará el mayor de ellos.

Por otra parte, la reparación patrimonial de los daños sufridos en el marco de la prestación del servicio público encuentra sustento, entre otras normas, en el artículo 40 bis reformado recientemente por la Ley Nacional 26.361 que dice: “**ARTÍCULO 40 bis:** Daño directo. El daño directo es 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”.

“Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo”.

En tal inteligencia, los contratos de concesión prevén la actuación de oficio por parte del Ente Regulador a los fines de determinar penalidades cuando se registran interrupciones comunes en la operación de los sistemas de distribución de electricidad. Tal previsión encuentra su justificación en el respeto a los derechos económicos de los/as usuarios/as, evitando la realización individual de gestiones y gastos que pudieran convertir ilusorios sus reclamos y para los cuales la cuantía del reclamo hace prácticamente imposible su satisfacción individual por los procedimientos usuales.

Oportunamente, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) ha fijado resarcimientos tarifados a usuarios en la Resolución 1/2014, considerando que “...es indiscutible que la interrupción del suministro por sí misma, importa la producción de daños a los usuarios y sus familias y que, si bien su entidad varía en cada caso, es posible determinar un monto que represente una indemnización mínima de esos daños para cada usuario residencial”. A su vez, se le otorgó una consideración particular a los afectados por interrupciones de suministro en los años anteriores.

Cabe referir que, la determinación de indemnizaciones por los daños provocados a causa de la interrupción del suministro de energía eléctrica, no obsta a la aplicación de sanciones por incumplimientos en la prestación del servicio público.

Justamente, por tratarse de un servicio público, su regulación como tal, indica la existencia de una necesidad social colectiva que exige la prestación continua e ininterrumpida y que bajo ningún punto de vista debe ser desatendida. La continuidad configura un carácter ineludible de todo servicio público. Al efecto, se ha considerado en doctrina que “Los distribuidores deberán satisfacer toda la demanda de electricidad que les sea requerida en los términos del contrato de concesión. Asimismo, serán los responsables de atender todo el incremento de la demanda por lo que deberán asegurarse el abastecimiento de energía”. (Barraza, Javier I. Manual de Derecho Administrativo, 1 de, Buenos Aires, La Ley, 2010, p. 818).

Por otra parte, en la jurisprudencia obrante en la materia, se ha reconocido en reiteradas

oportunidades la necesidad y justicia de una reparación económica integral por los daños causados a los usuarios por la interrupción en el suministro de energía eléctrica.

Al efecto, se han reparado tanto los rubros de daño material (CFedCivCom., sala I, Bertalmido, Rubén Alcides y otro c/ Edesur S.A., 28/06/2007, La Ley Online) como así también de daño moral (Consideró la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial que: “La privación de energía eléctrica...durante el lapso de duración del corte -15 al 25.2.99, día en el que a las 14.00 quedó definitivamente restablecido el servicio), en plena temporada estival y altísimas temperaturas, tuvo una proyección disvaliosa con entidad suficiente para configurar un daño moral indemnizable” (Acomadeca, Ada Teresa c/ Edesur S.A. s/ Daños y perjuicios) y lucro cesante (CFedCivCom., sala II, Salfer Disc S.R.L. c. Edesur S.A., 12/02/2008, La Ley Online).

Se ha dicho también que “La empresa productora y distribuidora de energía eléctrica debe procurar que el servicio se preste en condiciones adecuadas para llenar el fin para el que ha sido establecido, es decir, debe extremar las medidas de cuidado, mantenimiento y conservación de la red y de que el fluido llegue a los vecinos en forma regular, a través de un adecuado uso y de acuerdo a la reglamentación vigente.” (Diegues, Jorge Alberto. Daños causados por interrupción del suministro de energía eléctrica.. Cita Online: AR/DOC/4188 /2013; a partir de lo expresado en el fallo de la Cámara 8a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, Godoy, Oscar Félix y otro c. Empresa Provincial de Energía de Córdoba, 29/11/2007, LLC 2008 (marzo), 196).

Resulta fundamental tener en cuenta lo advertido en la CARTA ENCÍCLICA LAUDATO SI' DEL SANTO PADRE FRANCISCO SOBRE EL CUIDADO DE LA CASA COMÚN, con respecto a la responsabilidad social de las empresas en relación al medio ambiente y a las desigualdades e inequidades de la sociedad actual. Al efecto, considera que “cuando los hábitos de la sociedad afectan el rédito de las empresas, estas se ven presionadas a producir de otra manera”.

En tal sentido, el Papa Francisco entendió que “Muchos de aquellos que tienen más recursos y poder económico o político parecen concentrarse sobre todo en enmascarar los problemas (...) muchos síntomas indican que esos efectos podrán ser cada vez peores si continuamos con los actuales modelos de producción y de consumo.”

En similar entendimiento se pondera que para afrontar los problemas de fondo es indispensable un consenso mundial que apunta, entre otras cuestiones “a fomentar una mayor eficiencia energética”.

XI. CONCLUSIONES

Como hemos mencionado en los párrafos que conforman la presente Recomendación General, esta Defensoría del Pueblo considera que los Servicios Públicos hacen al ejercicio y goce de los Derechos Humanos.

Estos últimos tienen entre sus objetivos el afianzamiento de las relaciones humanas en el marco de la fraternidad, en tal sentido el Artículo 1° de la Declaración Universal de los Derechos Humanos reza: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”.

No cabe duda que a lo largo de la historia, la cooperación y asociación entre las personas se ha desarrollado fundamentalmente a partir del trabajo y alrededor de éste, orbitan las diversas ramas de la sociedad, ya sea la cultura, la religión, la ciencia, etc.

El desarrollo de la ciencia y la técnica han favorecido el desarrollo de nuevos medios de producción, de manera tal que en la primera veintena del siglo XXI, resulta imposible pensar la vida sin energía eléctrica.

En este orden de ideas se podría sostener, con cierta facilidad, el hecho de que, en el fondo, la eficiente provisión de energía contribuye al afianzamiento del tejido social, toda vez que resulta parte imprescindible de los sistemas productivos de los países, por ende la irregularidad en la prestación de la misma afecta a todo el entramado social.

Las Defensorías del Pueblo, por su naturaleza, no pueden aislarse del conjunto de la sociedad. A nuestras puertas llaman diariamente ciudadanos con problemas reales, quienes en muchos casos llegan cansados y frustrados luego de no encontrar respuestas en los diversos organismos y empresas prestatarias de servicios públicos. El tratamiento de los numerosos casos nos permite medir, de alguna manera, el clima y el humor social.

En ese contexto nos encontramos en condiciones de afirmar que la combinación de tarifas altas y la mala prestación del servicio público conspiran fuertemente contra el humor social. Por otra parte, la falta de respuestas rápidas, suficientes y veraces contribuye fuertemente al clima de anomia que envuelve nuestros tiempos.

POR TODO ELLO:

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

CON CARÁCTER GENERAL:

Poner en conocimiento de la presente a la Secretaría de Energía de la Nación; al Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, al Ente Nacional Regulador de la Electricidad; a las empresas distribuidoras de energía eléctrica Edesur S.A. y Edenor S.A.; al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; al Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano de la C.A.B.A.; a la Comisión de Energía y Combustible de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, a la Comisión de Minería, Energía y Combustibles del Honorable Senado de la Nación Argentina y a la Comisión de Obras y Servicios Públicos de la Legislatura Porteña, a los efectos que estimen corresponder.

A los Presidentes de las empresas prestatarias del servicio público de energía eléctrica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Edesur S.A. y Edenor S.A.:

PRIMERA: Informar detalladamente:

1. Plan de acción que se está llevando a cabo a fin de evitar interrupciones y colapsos en la red eléctrica de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
2. Protocolo y medidas de contingencia que se implementarán ante los cortes de suministro que pudieran registrarse durante los próximos 90 días (diciembre a marzo).

3. Canales de contacto y comunicación habilitados para la atención de los usuarios ante inconvenientes con el suministro eléctrico, indicando mejoras a adoptarse en la atención de reclamos y en la información brindada sobre interrupciones de servicio
4. Registro georeferenciado de las zonas -por barrios y comunas- de la ciudad que habitualmente registran mayor cantidad de cortes de suministro y comparación con períodos previos.
5. Acciones específicas para atender a los usuarios electrodependientes ante situaciones de emergencia.
6. Registro actualizado de usuarios electrodependientes que cuentan con una Fuente Alternativa de Energía; cantidad de grupos electrógenos disponibles para atender la falta de suministro de estos usuarios; canales de atención directa disponibles.
7. Plan de acción para el abastecimiento de agua -provisión de camiones cisternas- en los casos de interrupción por corte de suministro eléctrico.
8. Disponibilidad de grupos electrógenos para alimentar las bombas de llenado de tanques en los edificios.
9. Cantidad de casos con resarcimientos o multas en favor de usuarios, con resoluciones del ENRE, pendientes de pago.

SEGUNDA: Tomar las previsiones necesarias para evitar el colapso del sistema de distribución de energía eléctrica que se produce sistemáticamente tanto ante la ocurrencia de temporales, como también, por alto consumo estacionario, frente a altas y bajas temperaturas, disponiendo las acciones conducentes a efectos de facilitar la rápida recuperación del sistema eléctrico;

TERCERA: Recomendar la realización del mantenimiento adecuado y necesario a efectos de garantizar y mejorar progresivamente los niveles de calidad del servicio, asegurando minimizar los frecuentes cortes de suministro que padecen habitualmente los usuarios del servicio público;

CUARTA: Establecer Oficinas de Asistencia Social en todas las sucursales de las empresas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, integradas por equipos especializados en trabajo social.

Al presidente del Ente Nacional Regulador de la Electricidad:

PRIMERA: Arbitrar las medidas necesarias para establecer un justo, razonable y adecuado resarcimiento económico a todos los usuarios afectados por los cortes y/o interrupciones del



servicio público disponiendo, asimismo, que las empresas concesionarias Edesur S.A. y Edenor S.A. acrediten la bonificación en la cuenta de cada uno de los/as usuarios/as damnificados/as;

SEGUNDA: Disponer las medidas administrativas pertinentes a efectos de garantizar la realización de las inversiones y obras necesarias por parte de las concesionarias Edesur S. A. y Edenor S.A. a fin de evitar la reiteración de situaciones como las descritas en los considerandos de la presente resolución;

TERCERA: Arbitrar lo necesario a fin de que las empresas concesionarias Edesur S.A. y Edenor S.A. efectúen las tareas de mantenimiento adecuadas y necesarias, tanto preventivas como correctivas, tendientes a garantizar la calidad en la prestación del servicio público.

CUARTA: Exhorte a las distribuidoras de energía eléctrica Edesur S.A y Edenor S.A. al establecimiento de oficinas de asistencia social en todas las oficinas de las empresas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Al Secretario de Energía:

PRIMERA: No innovar en materia tarifaria y revisar los aumentos tarifarios dispuestos por la Administración Pública durante el período 2015/2019.

SEGUNDA: Evaluar la necesidad de ampliar el bloque de consumo de 300 kWh bonificados para los usuarios beneficiarios de la Tarifa Social toda vez que el mismo resulta a todas luces insuficiente.

TERCERA: Analizar la situación que se encuentran atravesando los Clubes de Barrio y las Empresas Recuperadas a fin de implementar medidas concretas en favor de las mismas.

En relación al presente trámite se resuelve, a los efectos administrativos, registrar, reservar en la Subcoordinación Operativa de Usuarios Esenciales de la Coordinación Operativa de Servicios Públicos para su seguimiento, comunicar a la Unidad de Vocería de Prensa y Comunicación a efectos de dar la debida difusión pública y oportunamente archivar.

fjr/fmg/EAG/DM

SCOUE/COSP/CEDCCyU

SOADA/CEAL

NOTAS

1. [^] *Es en ese sentido que la protección de los usuarios de servicios públicos, cuenta con claro sustento constitucional, a partir de la incorporación del artículo 42 en la reforma del año 1994 -en concordancia con las constituciones y legislaciones más avanzadas del mundo- dentro del capítulo segundo titulado "Nuevos derechos y garantías". En tal sentido, la norma suprema de nuestro ordenamiento consagra al usuario del servicio público como un sujeto de preferente tutela, asignando a las autoridades el deber de proteger sus derechos. Además de ello, se establece que los servicios públicos deben ser prestados en condiciones de calidad y eficiencia. Corresponde remarcar que cuando hablamos de servicios públicos nos referimos a aquellas actividades captadas jurídicamente con el objetivo de asegurar derechos básicos que hacen a la vida en comunidad, en igualdad de condiciones y a la satisfacción plena de necesidades que tienen los individuos en un contexto y sociedad determinada. La idea del Servicio Público parte de la existencia de una necesidad insatisfecha, que exige la prestación de una actividad, bajo caracteres específicos (continuidad, regularidad, igualdad, generalidad, universalidad y obligatoriedad), cuya titularidad le pertenece al Estado por su misión de defender el bien común. Ampliar en Mielnicki, Diego y Roitman, Facundo J., "La falta de continuidad en la prestación del servicio público de energía eléctrica y la reparación de los daños generados a los usuarios" - ERREIUS - TDA - julio/2017 - Cita digital IUSDC285266A y Mielnicki, Diego y Roitman, Facundo J., "Daños ante la interrupción del servicio de energía eléctrica: Comentario al fallo "Fistolera, Delia Beatriz c/ Edesur Sa s /Sumarísimo" CNACCF Sala II, 03/03/17. Hacia el reconocimiento del daño moral y punitivo por prestación deficiente del servicio público de energía eléctrica". Suplemento de "Temas de Derecho Administrativo" - Colección Compendio Jurídico - ERREIUS, julio de 2017. A su vez, la Corte llevó adelante en "CEPIS" la tarea de delinear y establecer los principios aplicables a los servicios públicos esenciales, considerando que "...este Tribunal estima necesario fijar los criterios rectores con relación a la razonabilidad de la política tarifaria a adoptarse respecto a servicios públicos esenciales, con la expectativa de que sean asumidos en el futuro para casos similares. Corresponde a dichos efectos recordar que las actividades o servicios esenciales para la sociedad, reservados a la titularidad pública mediante la calificación de servicio público, son aquellos cuyas prestaciones se consideran vitales e indispensables para el conjunto de los ciudadanos, con el fin de asegurar su prestación. Se trata de sectores y actividades esenciales para la comunidad pues en ellos los ciudadanos satisfacen el contenido sustancial de los derechos y libertades constitucionalmente " (consid.30)*
2. [^] *Además la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dispone en su art. 17 " La Ciudad desarrolla políticas sociales coordinadas para superar las condiciones de pobreza*



y exclusión mediante recursos presupuestarios, técnicos y humanos. Asiste a las personas con necesidades básicas insatisfechas y promueve el acceso a los servicios públicos para " los que tienen menores posibilidades."

3. [^] Mielnicki, Diego y Roitman, Facundo J. "La fijación de tarifas para servicios públicos esenciales frente a los derechos de los usuarios. Comentario al fallo "CEPIS 2" (' CEPIS c/ ENARGAS y otro s/acción colectiva ')", publicado digitalmente por ERREIUS en mayo de 2018 y en formato papel en la revista *Temas de derecho administrativo*, edición junio 2018.

Alejandro Amor
Defensor del Pueblo

Visados

2019/12/12 16:57:31 - dmielnicki - Diego Mielnicki - Director Ejecutivo de Asuntos Legales



Alejandro Amor
Defensor del Pueblo

Resolucion Nro: 1381/19

Firmado digitalmente por:

Angel Armando Alejandro AMOR