

Córdoba, 20 de diciembre de 2017.-

RESOLUCION GENERAL N° 54.-

Y VISTO:

La problemática planteada en relación a la deficiente prestación del servicio de energía eléctrica provisto por la EPEC, en diversos sectores del Departamento Capital como en otros Departamentos del Interior Provincial, durante los días 16 a 18 de diciembre de 2017, y la aplicación, en su caso, de las medidas que correspondieren.

Y CONSIDERANDO:

Voto del Presidente Dr. Mario Agenor BLANCO y de los Directores: Luis Antonio SANCHEZ, Alicia I. Narducci, Walter SCAVINO.

I) Que es competencia de este Ente, atento a la normativa vigente, el tratamiento de la cuestión planteada, todo ello en virtud de lo dispuesto por los artículos 22, 24, 25 inc. a), e), j), m) y t) de la Ley N° 8.835, Carta del Ciudadano.

Que conforme surge de las constancias obrantes en el ERSeP, durante los días 16 a 18 de diciembre de 2017, los usuarios del servicio público de energía eléctrica brindado por la EPEC en el ámbito de la Provincia de Córdoba, padecieron reiterados cortes en sus suministros, generando ello una deficiente prestación del servicio por parte de la Distribuidora.

Que tal situación fue de público y notorio conocimiento, constando en diversos artículos periodísticos tanto en medios gráficos, radiales o televisivos, como así testimonios de cantidades de usuarios, haciendo de tal situación un hecho masivo.

Que la magnitud del hecho y urgencia del caso conlleva a actuar con máxima celeridad y en base a la prueba aludida.

II) Que corresponde analizar el objeto de la presente en función de la normativa de aplicación.

Que en atención a ello, el **artículo 42** de la **Constitución Nacional**, establece: *“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, (...) al control de los monopolios naturales y legales, **al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos** (...) La legislación establecerá (...) 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 remarcado nos pertenece).

Que en razón del plexo normativo citado, el Estado tiene la función de “controlar”, todo lo relativo a las condiciones generales que hacen a la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, en el presente caso el Servicio de Energía Eléctrica. Que tal tarea se encuentra dentro de la competencia de los “Organismos de Control” respectivos, entiéndase en el caso bajo estudio, el “ERSeP”.

Que, por su parte, en esta línea de pensamiento, la **Constitución Provincial** en su **artículo 75** establece, “*Los servicios públicos corresponden originariamente, según su naturaleza y características a la Provincia o a los Municipios; pueden prestarse directamente, o por medio de cooperativas o sociedades de economía mixta, y por particulares. En el control de su prestación participan los usuarios según lo establecen las leyes u ordenanzas respectivas*”.

Ahora bien, corresponde remitirnos a las previsiones contenidas en la **Ley N° 8835**, fuente legal de creación de este Organismo. En su **artículo 4** dispone: “*TODAS las personas en la Provincia tienen derecho a: a) Obtener prestaciones y servicios públicos de calidad, efectivos para satisfacer sus necesidades y en plazos adecuados*”. En el mismo sentido, el **artículo 15** expresa: “*TODOS los usuarios de los servicios públicos –sin perjuicio de los establecidos en la legislación general o específica de la Provincia- gozan de los siguientes derechos: a) Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia establecidos en el contrato o título habilitante de la prestación*”. Que, por su parte, el **artículo 24** establece “*Función reguladora. La función reguladora del ERSeP comprende el dictado de la normativa regulatoria, el control y aplicación de sanciones, la solución de conflictos entre las partes del sistema, el estímulo de la calidad y eficiencia de los prestadores y la aplicación de los incentivos relativos a la actividad regulada, de conformidad con las políticas sectoriales*”. Que seguidamente en lo atinente a la “competencia” el **artículo 25** expresa, “*Competencias. El ERSeP tendrá las siguientes competencias: a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley y sus reglamentos, como así también las normas reguladoras. (...) e) Desarrollar acciones destinadas a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios. (...) j) Resolver los reclamos de los usuarios por deficiencias en la prestación del servicio (...) t) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el buen ejercicio de la función reguladora y la satisfacción de los objetivos de la presente ley...*”. (lo remarcado nos pertenece).

Que como corolario de lo antedicho y ante una indisponibilidad del servicio brindado por la Distribuidora, que convierte la prestación en deficiente, corresponde que el ente regulador adopte medidas a los fines que la EPEC asegure la prestación del servicio en forma continua y regular. Que ello es así, en razón de que la EPEC presta un *servicio* en forma onerosa, es decir, cobra por ello la contraprestación a favor de quien lo presta de un *precio* que se encuentra a cargo del usuario. Dicho precio, que para el caso se denomina tarifa, se reconoce, jurisprudencial y doctrinariamente, que debe ser **justo y razonable**.

Que la primera de las características (**justo**), refiere en la relación prestador-usuario a la necesidad de que exista una correlación económica entre el servicio que brinda el prestador y el precio que cobra por el mismo estableciéndose así la primera vinculación de la *relación fundamental* fijada entre tarifa y calidad.

Que es por eso que, en cuanto a calidad, en términos generales, puede decirse que las posibilidades técnicas de optimización del servicio fijan un techo y la posibilidad mínima de utilización económica fija un piso estableciendo una banda dentro de la cual debe definirse la razonabilidad.

Que, continuando con el análisis normativo, es correcto adentrarnos al estudio de lo establecido en la **Ley N° 24240** –Ley de Defensa al Consumidor- que en su **artículo 25** expresa, “*Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor*” (lo remarcado nos pertenece). Que asimismo, en el **artículo 30** establece, “*Interrupción de la Prestación del Servicio. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora....*” (lo remarcado nos pertenece).

Que en este sentido corresponde remitirnos a las disposiciones contenidas en normativas específicas de la materia, al respecto la **Ley N° 8836** –Modernización del Estado-, en el **artículo 49**, establece: “*Obligaciones de los Prestadores*”. Los prestadores de servicios públicos tendrán las siguientes obligaciones básicas, a saber: (...) **c) Prestar los servicios con carácter obligatorio, en las condiciones establecidas en la presente ley, en los reglamentos que dicte el Poder Ejecutivo y el respectivo contrato o título habilitante de la prestación. d) Satisfacer toda demanda de servicio que le sea requerida, dentro de su área de prestación. (...) f) Operar y administrar los servicios de acuerdo a los estándares de calidad y eficiencia establecidos...”.**

Que, en relación a la EPEC, la **Ley N° 9087** – Estatuto Orgánico de la Empresa Provincial de Energía de Córdoba – en su **artículo 3** establece: *“La gestión de la Empresa (...) regulará sus inversiones y proveerá a la racional expansión, a través de la utilización de sus instalaciones, preparando el **adecuado abastecimiento de energía al menor costo posible**”* (Lo resaltado nos pertenece).

Que, atendiendo la normativa precitada y los hechos objeto de la presente, en el caso en análisis se genera un conflicto de intereses originado en la relación entre el prestador y los usuarios, ya que estos últimos debieron soportar las molestias por la indisponibilidad del servicio de energía eléctrica, servicio que en definitiva no gozaron.

Que, por otra parte, la **Resolución General ERSeP N° 08/2004** *“Manual Del Usuario”*, en su Título III - *“Derechos y Obligaciones de los Prestadores”* -, en el artículo 22 establece: *“Prestar, operar y administrar el servicio en forma obligatoria, **ininterrumpida y en condiciones de calidad, eficiencia, igualdad, accesibilidad, universalidad, regularidad, continuidad y no discriminación...**”*. Que en este lineamiento jurídico el **artículo 41**, establece, *“Toda interrupción o alteración del servicio publico domiciliario, **se presume imputable a la empresa prestadora.** (...) el prestador deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado, en la forma y plazo establecidos por el ERSeP. ...”* (lo remarcado nos pertenece).

Por último, en este mismo cuadro de situación, se sancionó la **Resolución General ERSeP N° 016/2006**, *“Procedimiento Único de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos Bajo Regulación y Control del E.R.Se.P.”*, que en su artículo 4 establece, *“Los prestadores de los Servicios Públicos deberán suministrar los mismos de **modo eficiente y continua.** Las interrupciones de los servicios, por causa imputable al prestador **darán derecho a compensaciones económicas** a favor de éstos que se verán reflejadas en la facturación inmediata subsiguiente al periodo en que se produjo la interrupción o cuando lo disponga el Ente de Control. En caso de duda sobre la causa de interrupción del servicio, **se presumirá imputable a la empresa prestadora** y la restitución del mismo deberá efectuarse sin cargo para el usuario”* (lo remarcado nos pertenece).

Que, la normativa analizada, resulta de pleno conocimiento por la EPEC. Asimismo, el **artículo 17** del Procedimiento Único de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos Bajo Regulación y Control del ERSeP, dispone: *“Será de aplicación supletoria a este reglamento el régimen contenido en la Ley Provincial de Procedimiento Administrativo”*.

IV) Que todo lo antedicho habilita la aplicación de una Medida Regulatoria, tendiente a restablecer el equilibrio en la relación prestador-usuario afectada por la Distribuidora a partir de la deficiencia en la calidad del servicio suministrado.

Que en este orden de ideas, no se advierten obstáculos a que el Directorio de este Ente Regulator pueda ordenar a la EPEC, compensar económicamente a los usuarios afectados por la indisponibilidad del servicio de energía eléctrica, durante los días 16 a 18 de Diciembre de 2017, días en los que los usuarios sufrieron una indudable disminución en la calidad del servicio.

V) Que en virtud del art. 1º de la Resolución General ERSeP Nº 1 de fecha 8/05/2001, *"El Directorio del ERSeP en pleno dictará Resoluciones Generales en los casos de disposiciones de alcance general y de aplicación interna y externa, operativas, reglamentarias o interpretativas de la Ley de su creación o de los marcos regulatorios de los servicios públicos y concesiones de obra pública bajo su control, como también cuando se tratara de pautas de aplicación general atinentes a su funcionamiento y organización..."*.

Voto del Dr. Facundo Carlos Cortes

Comparto en un todo los argumentos vertidos en los considerandos precedente respecto el marco legal aplicable y derechos de los usuarios vulnerados.

Asimismo, entiendo pertinente la aplicación de la medida regulatoria, pero considero importante destacar que tal decisión en nada enerva el derecho de los usuarios a un resarcimiento conforme el perjuicio por cada uno padecido con motivo de las interrupciones del servicio durante los días 16 a 18 del corriente mes, como así tampoco la aplicación, si correspondiere, de una multa a la EPEC por la deficiente prestación del servicio público a su cargo.

En definitiva, la medida dispuesta por éste Organismo en la presente resolución se limita a una medida regulatoria en el ejercicio de las facultades de contralor de {este Ente; sin perjuicio de las demás medidas que puedan adoptarse, sean a instancia de los usuarios en particular o de oficio por parte de este Organismo.

Así voto.

Voto de la Dra. María Fernanda Leiva.

Viene a consideración de esta Vocalía el Expediente Nro referido a la problemática planteada en relación a la deficiente prestación del servicio de energía eléctrica provisto por la EPEC, en diversos sectores del Departamento

Capital como en otros Departamentos del Interior Provincial, durante los días 16 a 18 de diciembre de 2017, y la aplicación, en su caso, de las medidas que correspondieren.

Que todas y cada una de las disposiciones legales expresadas en el Considerando de esta Resolución son válidas y acertadas para el caso en cuestión, pero dista mucho de la Resolución final, pues imponer a la EPEC la devolución del proporcional del cargo fijo para los días de los cortes del servicio, resulta a todas luces sumamente injusto, violento para el usuario y casi nulo de resarcimiento, por el daño ocasionados.

Con sólo mencionar lo expresamente dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional : **“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, (...) al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos (...), entonces como es posible que recién ahora verifiquen que es necesario SUBTERRANIZAR las líneas tendidas en altura, y que a la fecha ese proceso no se haya realizado en razón de sus costos, 20 años en el gobierno y no pudo realizarse un plan de obras para llevarlas a cabo, basta un simple cambio climático para que se produzca el corte de luz, el corte de suministro de energía eléctrica, que esperaron en todos estos años, y el dinero que decidieron invertir donde está, en la audiencia del mes de diciembre del corriente año manifestaron una inversión de \$ 30.000.000, porqué razón no se tomaron los recaudos necesarios para realizar estas obras.**

Aplicar esta medida regulatoria a la EPEC por tres días de corte de luz en 50 barrios de la ciudad y en localidades del interior, no repara en absoluto las pérdidas sufridas, por ejemplo en los medicamentos y productos alimenticios que se quedaron sin la cadena de frío necesaria para su conservación y posterior consumo, como se le explica al usuario que debe tirar los medicamentos, la comida y ni hablar de aquellos usuarios electrodependientes.

EPEC ha tenido más de un 30% de aumento en este año, y jamás ha dejado de solicitarlos, aún cuando a nivel nacional las tarifas estaban congeladas, y recién ahora se dá cuenta de la necesidad de cableado subterráneo, es un chiste, es una cachetada al usuario, de nada sirve tantos plexos normativos si ni siquiera se tiene en cuenta, la Constitución Nacional.

Además daban información o excusas mentirosas los funcionarios de la EPEC en la justificación de los cortes, ya que alegaron vientos a

partir del día sábado a la tarde y estos comenzaron recién a la noche del sábado , los cortes del sábado fueron por las altas temperaturas, y no por los vientos, en conclusión la calidad del servicio es pésima y pretenden justificarla con las condiciones climáticas.

Por su puesto que estoy de acuerdo en aplicar a la EPEC medidas regulatorias, pero medidas que realmente resulten resarcitorias del daño sufrido por los usuarios que pagan la luz más cara de país, motivo por el cual me opongo a esta medida regulatoria, totalmente insuficiente, irrisoria e injustificada para el usuario de energía eléctrica.

Así voto.

Por todo ello, normas citadas, y en uso de sus atribuciones legales conferidas por los artículos 21, siguientes y cctes. de la Ley N° 8835 – Carta del Ciudadano. Y Ley 24.240 en sus arts. 3, 19, 25 y cctes., **el Directorio del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP)** por mayoría (Voto del Presidente Dr. Mario A. Blanco y voto de los Directores Luis A. Sánchez, Alicia I. Narducci, Walter Scavino y Dr. Facundo C. Cortes);

RESUELVE:

Artículo 1º: ORDÉNASE a la Empresa Provincial de Energía de Córdoba –EPEC- que se abstenga de facturar la parte proporcional del Cargo Fijo correspondiente a los días 16, 17 y 18 de diciembre de 2017 o, en su caso, proceda a acreditar el valor correspondiente a dichos días, a todos los usuarios afectados.

Artículo 2º: INSTRUYASE a la prestataria que proceda a reflejar en las facturas que se entreguen a los usuarios de manera expresa y diferenciada el monto del descuento aplicado, indicando el número de la presente resolución.

Artículo 3º: DISPÓNGASE que la distribuidora deberá presentar al ERSeP un informe acreditando el cumplimiento de la presente medida. A tal fin deberá remitir dentro de los veinte (20) días hábiles de notificada la presente, un listado de los suministros a los que corresponda la aplicación del descuento, detallando número de factura, monto total facturado por suministro, monto resultante de la medida ordenada por suministro, monto total global facturado a los usuarios alcanzados, monto total global de la medida ordenada y demás pruebas que acrediten el cumplimiento de la misma, bajo apercibimiento.

Artículo 4°: PROTOCOLÍCESE, hágase saber, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba y dése copia.

Dr. Mario Agenor BLANCO
PRESIDENTE
Ente Regulador de los Servicios
Públicos

Walter SCAVINO
DIRECTOR
Ente Regulador de los Servicios
Públicos

Luis Antonio SANCHEZ
VICEPRESIDENTE
Ente Regulador de los Servicios
Públicos

Dr. Facundo Carlos CORTES
DIRECTOR
Ente Regulador de los Servicios
Públicos

Alicia Isabel NARDUCCI
DIRECTOR
Ente Regulador de los Servicios
Públicos

Dra. María Fernanda LEIVA
DIRECTOR
Ente Regulador de los Servicios
Públicos