

CONCEJO MUNICIPAL DE ROSARIO

VISTO:

La situación que se plantea en toda la ciudad en los últimos meses como consecuencia de los frecuentes, masivos y extensos cortes de energía eléctrica que se registran.

CONSIDERANDO:

Que el gobierno provincial ha decidido que la Empresa Provincial de la Energía (EPE) proceda a través de una operatoria que ha hecho pública a resarcir a parte de los afectados por estos cortes.

Que básicamente ha presentado una propuesta a todas luces insuficiente y discriminatoria que lejos de resarcir a los damnificados, solo se limita a suspender parcialmente el aumento de la tarifa a quienes puedan acceder a los requisitos planteados.

Que además de ser escaso el reconocimiento a los damnificados por el mal servicio que se presta, se deja fuera del mismo, a los sectores más perjudicados, es decir, a las personas de mayor edad, los barrios más pobres, y los pequeños comerciantes de barrio.

Que prueba de ello es que se ha dispuesto que las solicitudes se hagan por medio de internet, un sistema al que poquísimos jubilados tienen acceso, es casi inexistente en barrios periféricos, y queda fuera del uso habitual para pequeños comerciantes.

Que este medio elegido, solo es de uso habitual en una franja de la clase media y media alta que ocupa las viviendas de mayor valor y tienen los ingresos superando el necesario para cubrir sus necesidades básicas, justamente quienes menores problemas sufren con la reposición de los elementos perdidos.

Que aún en este último sector el grado de acceso a internet es limitado, por lo que la propuesta, además de ser escasamente resarcitoria por los trastornos que causan los cortes de servicio eléctrico, es fundamentalmente de corte publicitario, ya que el acto de resarcimiento alcanzará a escasos usuarios.

Que se acaba de anunciar por parte de la EPE que no admitirá reclamos de pequeños comerciantes, ya que solo resarcirá por los cortes a domicilios particulares.

Que se hace necesaria la implementación de un sistema más justo y acorde a la situación.

Que existen sistemas como el aplicado en Chile en donde se reciben los reclamos de todos los usuarios y se les reconocen los daños y pérdidas en forma inmediata sin distinción de rubro de cliente.

Que como otro ejemplo, la ciudad Autónoma de Buenos Aires ha implementado desde hace ya varios años, oficinas de reclamo en donde se otorgan pagos a los usuarios por las pérdidas ocasionadas por cortes de luz en forma inmediata y simple.

Que un sistema similar debería ser implementado en nuestra ciudad ante la situación que se describe

Por lo expresado, los concejales firmantes, presentan para su aprobación, el siguiente proyecto de:

DECRETO

Art. 1º El D. Ejecutivo, deberá implementar las medidas necesarias a los fines de establecer con las autoridades provinciales de la Empresa Provincial de la Energía (EPE) un acuerdo mediante el cual dicha empresa proceda a resarcir a todos los usuarios que fueren afectados por cortes en el servicio de energía eléctrica, que como consecuencia de estos, sufran pérdidas de elementos perecederos, (alimentos medicinas, etc) o deterioro parcial o total de artefactos eléctricos.

Art.2º Todo corte de servicio producido por falla del sistema que dure más de seis horas o se repita más de tres veces en el mes superando esa cantidad de horas habilitará automáticamente a los usuarios para reclamar el correspondiente resarcimiento.

Art 3º A los fines de facilitar los reclamos, el municipio deberá poner a disposición de la EPE espacios para instalar oficinas de atención de estos reclamos en cada sede municipal de distrito en caso de ser necesario.

Art. 4º Comuníquese con sus considerandos.

Antesalas, 17 de febrero de 2010.

Orientación al consumidor

Cortes de Luz

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles aclara que las empresas distribuidoras de electricidad "están obligadas a compensar automáticamente a sus clientes -sin que medie trámite alguno-, cuando se produzcan interrupciones o suspensiones no autorizadas en el suministro, incluso cuando esté rigiendo un período de racionamiento energético".

Según la legislación eléctrica, corresponde la compensación a los usuarios cuando las deficiencias de calidad y continuidad del servicio por parte de una distribuidora hayan superado los límites establecidos. Tal margen comprende que ningún corte eléctrico puede durar más de dos horas, que en el lapso de un año la suma de la duración de los cortes no supere las 8 horas y que, al mismo tiempo, no se produzcan más de 20 cortes cada doce meses.

Si cualquiera de esos rangos es superado, el usuario tiene derecho a ser indemnizado por la diferencia con respecto a dichos límites. Esta compensación debe ser equivalente al doble del valor de la energía no suministrada (costo de falla), la cual se calcula multiplicando el tiempo que se debe compensar por el consumo promedio del cliente (tomado de sus últimas 12 facturaciones). Esta energía no suministrada, expresada en kilowatts (kWh), debe ser descontada en la facturación del cliente del total de energía consumida. Es decir, hay que tener claro que el beneficio no será en dinero, sino en energía.

Por ejemplo, si los cortes de suministro acumulados durante un año sumaron 29 horas, usted tiene derecho a que le compensen por 9 horas. Así, si su consumo promedio alcanza a 0,5 kWh, le corresponde recibir una devolución de energía igual a 4,5 kWh, cantidad que debe valorizarse según el doble valor del costo de falla y, por último, ser dividida por el precio de un kilowatt.

Cada mes el detalle de la cuenta de electricidad debe incluir una glosa correspondiente a compensaciones por interrupciones en el suministro eléctrico, en la cual se informe:

Total de interrupciones

Tiempo total interrumpido

Tiempo que se compensa

Energía a compensar en kWh

Precio del costo de falla

Además, en marzo de cada año las distribuidoras deben entregar a sus clientes un balance que contenga todas las interrupciones efectuadas en la temporada anterior y las compensaciones calculadas y pagadas.

La SEC además tiene la atribución de iniciar procesos sancionatorios en contra de las empresas responsables de problemas con el suministro eléctrico.

La entidad además recuerda que en caso de daños a artefactos eléctricos producto de un irregular suministro, los afectados pueden recurrir al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) para denunciar la situación.

Fiscalización participativa

Para garantizar una mayor transparencia, en este sitio web la SEC dispone de un mecanismo de Fiscalización participativa, consistente en una base de datos pública que permite a cada cliente calcular y comprobar por sí mismo si la indemnización entregada por su proveedor de electricidad estuvo bien calculada. Si la información que aquí recibe es distinta a la aparecida en el comprobante de la distribuidora eléctrica, tiene derecho a reclamar a ésta y, en última instancia, a la Superintendencia.

La determinación de cantidad de energía a indemnizar se establece a partir de la información que las concesionarias de distribución eléctrica entregan todos los meses a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), en la que se indican las interrupciones de suministro que han afectado a sus clientes, indicando la causa y la duración de los cortes, entre otros datos.

<http://www.gobiernodechile.cl/consumidor/consejos>

Rodrigo llegó a su casa y notó que no había luz. Llamó a la distribuidora de energía y luego del reclamo, el servicio fue restituido. Sin embargo, notó que la heladera no funcionaba. El retorno de la energía fue realizado con demasiada tensión. Preocupado, probó los demás artefactos. Por suerte para él, sólo se había dañado uno. Dentro de todo, respiró tranquilo. La había sacado barata. Así como Rodrigo, son muchos los argentinos que enfrentan este tipo de inconvenientes. Dentro de ese grupo, hay personas que no saben cómo proceder y terminan perdiendo dinero. “Los dispositivos en la casa o en los comercios deberían impedir este inconveniente, salvo en casos excepcionales”, dijo Alberto Lippi, vocero de Edenor. Sin embargo, las averías pueden hacerse presentes ante los cortes de luz y repararlas tiene un costo. Es allí cuando el usuario necesita saber qué hacer y cómo reclamar.

Qué hacer

En estas situaciones, el cliente debe comunicarse con la empresa a los teléfonos comerciales que figuran en la boleta y efectuar el reclamo. Si hay un daño, el solicitante debe presentar un presupuesto para que sea revisado por la firma. En ese sentido, Lippi explicó que se utiliza un parámetro predeterminado para calcular los daños (baremo). Si hay algún problema por una causa originada en la distribuidora, ésta revisa los hechos que provocaron el inconveniente. Hay que destacar que no es necesario que el cliente se acerque a las oficinas comerciales de la compañía de energía eléctrica sino que puede efectuar el trámite vía telefónica o fax. Otra alternativa es enviar un correo electrónico a la dirección que las empresas colocan como contacto en su página de Internet. Desde que se efectúa el reclamo, el tiempo que la compañía toma para analizar si hubo algún problema con el servicio es breve, ya que sólo chequea en sus registros si se produjo la falla. Una vez corroborado el hecho que dio origen a la queja, se procede al reintegro -en el caso de que se haya reparado el artefacto- o a la entrega de un cheque para que el arreglo se lleve a cabo. El vocero de Edenor explicó que aquel que debe llevar adelante el reclamo es el titular del servicio -quien figura en la boleta- ya que el cheque se extenderá a su nombre y si otra persona es la que lo recibe no lo podrá cobrar dado que se emiten bajo la cláusula "no a la orden", por lo que no se puede transmitir mediante un endoso. En los casos en que se decida colocar el inmueble en alquiler, es conveniente que el propietario pida su baja del servicio para que el inquilino comience a figurar como titular. Para que eso ocurra, éste debe pedir el alta dejando un depósito en garantía. Dicho monto se le devolverá actualizado una vez que finalice el contrato de locación. Lippi destacó la importancia de llevar a cabo este procedimiento para que el inquilino sea quien reclame por los daños ocasionados a sus cosas.

Leyes porteñas

A diferencia de la mayoría de las provincias de nuestro país, en la Ciudad de Buenos Aires existen dos leyes que les permiten a los damnificados obtener un rápido resarcimiento a través de un trámite sencillo. Estas normas son conocidas como "Servicios Públicos Domiciliarios" (SPD -ver el texto completo-) y "Daño Directo -ver la ley completa-" que establecen un monto máximo del reclamo de \$5.300.

Las citadas leyes indican que los ciudadanos porteños deben efectuar sus reclamos ante los organismos descentralizados de la autoridad de Defensa al Consumidor ubicados en los Centros de Gestión y Participación (CGP). “La aplicación de las normas sobre Servicios Públicos Domiciliarios y Daño Directo destrabaron miles de reclamos que habían estado desatendidos por los entes reguladores nacionales, ya que al encontrarse desbordados se veían incapacitados en dar respuestas satisfactorias”, sostuvo el diputado Gerardo Ingaramo. ¿Cómo reclamar por intermedio del CGP?

Cuando el damnificado concurra al CGP a efectuar el reclamo, deberá presentar un escrito donde relate cada uno de los hechos que derivaron en un perjuicio, entre los que se detallen, por ejemplo, la fecha y hora del corte y del retorno del suministro.

Además, deberá adjuntar un comprobante de los gastos ocasionados o un presupuesto autorizado donde se indique el monto que le costará el arreglo. También tendrá que acreditar el pago de la última factura del servicio. A partir de allí, se fijará una primera audiencia

dentro del plazo de 15 días, entre un representante de la empresa y el damnificado. En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se fijará una nueva audiencia dentro de los 10 días. De la mencionada reunión participarán el abogado de la empresa, el damnificado y un integrante de la oficina de Defensa del Consumidor del CGP. Los gastos originados por el reclamo son absorbidos por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Por su parte, la reparación será abonada por la compañía dentro de los términos acordados con el reclamante. Hay que tener en cuenta que si no se llega a un acuerdo en ninguna de las dos audiencias, el cliente quedará habilitado para iniciar acciones legales. El legislador señaló que el propósito de estas normas es "facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores mediante la incorporación de trámites rápidos que pueden ser realizados por cualquier ciudadano, sin necesidad de recurrir a un abogado". Luego explicó que las leyes citadas le permiten a los ciudadanos porteños reclamar por el incumplimiento de servicios públicos en los CGP locales por otras deficiencias como una facturación incorrecta, mala prestación o un incumplimiento en la oferta o en la publicidad del servicio. "Esta alternativa resulta muy interesante para casos en los cuales la cuantía económica de los daños sea inferior a los \$5.300 (por ejemplo, la inutilización de una notebook de mediana calidad o una heladera) y no amerite quizás, a primera vista, una acción judicial", explicó el especialista Demetrio Chamatropulos.

¿Qué dicen las normas vigentes?

La Ley 2870 -SPD- de la Ciudad de Buenos Aires establece que "cuando existan presuntas infracciones dentro su ámbito a la legislación sobre defensa del consumidor (que es la ley nacional 24.240) y sus normas complementarias en las relaciones de consumo entre prestadores y usuarios de servicios públicos domiciliarios, la autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores". La norma agrega que "en los casos en los que de las presuntas infracciones surgieren aspectos estrictamente regulatorios del servicio público domiciliario, la autoridad competente comunicará tal circunstancia al organismo de control -en este caso el ENRE (Ente Nacional Regulador de Energía), sin perjuicio de la prosecución del trámite administrativo". Cuando el cliente se presenta a reclamar, la oficina de Defensa del Consumidor del CGP le comunica al ente regulatorio sobre la existencia de la queja para coordinar los diversos aspectos de la controversia y evitar posibles superposiciones en la vía administrativa y judicial. Además, la autoridad de aplicación podrá solicitar del organismo regulador toda la colaboración necesaria con el fin de obtener la correcta resolución del caso que se le presenta.

Posibilidad de aplicar los daños punitivos

En caso de que el reclamo ante la empresa o el ENRE fracase, los usuarios pueden pedir la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), donde se habilita la posibilidad de efectuar el reclamo directamente ante la autoridad de esa materia en cada jurisdicción. Por otra parte, debe expresarse que la interrupción o alteración del servicio constituye un riesgo propio de la actividad de la compañía proveedora. Es decir, que se aplica el instituto conocido como responsabilidad objetiva, por lo que no hay que demostrar un obrar culposo por parte de la compañía para obtener el resarcimiento. Por último, Chamatropulos destacó que "si la cuestión llega a sede judicial, además de la reparación del daño material -y eventualmente moral- es posible imponer daños punitivos a la empresa por una suma que puede llegar a los \$5.000.000".

Fuente: Infobae.com