



Viedma, 3 de marzo de 2021

VISTO el Trámite Electrónico N° 637/21 del Registro de esta Defensoría del Pueblo de Río Negro, caratulado: "De oficio S/ irregularidades en la prestación y funcionamiento del suministro de energía eléctrica en localidades de la Zona Atlántica", y

CONSIDERANDO:

I

Que las actuaciones se inician de oficio con motivo de las reiteradas salidas del sistema del servicio eléctrico en la Zona Atlántica, desde el viernes 26 de febrero hasta el día 2 de marzo inclusive.

Que la empresa EdERSA en su sitio web informó con fecha 26 de febrero que: "*Se produjeron entre las 6:30 y las 8:30 de este viernes. Les informamos a nuestros usuarios que entre las 6:30 y las 8:30 de HOY (VIERNES 26/2), una tormenta eléctrica de importante magnitud, que se presentó entre las ciudades de San Antonio Oeste y Viedma, provocó una serie de fallas sobre la línea de alta tensión en 132 kV del "Sistema Atlántico". A esa hora, todo el corredor atlántico estaba abastecido desde el Norte (Bahía Blanca y Pedro Luro). La tormenta generó una serie de "pestañeos" que se sintieron en las diferentes localidades atlántica (desde Viedma hasta Sierra Grande).*"

Que el parte del 1 de marzo señala que: "*El domingo por la noche se produjeron dos fallas permanentes por la tormenta, que fueron atendidas por nuestro personal y de esta forma se restableció el servicio. En algunos casos los eventos duraron hasta las primeras horas de esta mañana. Se trabajó en condiciones muy complejas, e incluso la tormenta en un momento migró al norte, generando aún mayores trastornos. Igual, los operarios consiguieron recuperar el normal suministro", indicaron fuente de EdERSA.*"

Que en su parte informativo del 2 de marzo indica que: "*Desde las 2:00 AM de hoy, los operarios de EdERSA trabajaron en procura de recuperar el servicio en la zona Atlántica rionegrina, lo que se logró pasadas las 8:30. Ocurre que en horas de la madrugada, y nuevamente producto de las condiciones climáticas, se registró una serie de fallas en la línea de alta tensión que abastece el Sistema de Transporte eléctrico de la región Atlántica, en los tramos Puerto Madryn-Sierra Grande (a cargo de la empresa TRANSPA) y Viedma-San Antonio Oeste. EdERSA puso en funcionamiento un plan de emergencia para normalizar la situación, disponiendo de refuerzos operativos y cuadrillas contratadas que trabajaron en el lugar desde las 2:00 AM. Todo en virtud de las contingencias eléctricas que, por cuestiones climáticas, afectaron el servicio en San Antonio Oeste, San Antonio Este, Puerto de SAE, Las Grutas, Sierra*



Grande, Valcheta y General Conesa. Como en días anteriores, la línea de alta tensión en 132 kV fue afectada en sus dos extremos por una intensa y profusa niebla salina (genera enormes condiciones de conductividad), que la sacó de servicio."

Que informaciones de prensa indican que: *"Durante el fin de semana pasado se registraron una serie de contingencias eléctricas en la zona Atlántica rionegrina que afectaron al Sistema de Transmisión de 132 KV Viedma-Sierra Grande por las inclemencias climáticas generaron diferentes problemas en el normal suministro de energía."*

"Desde el Directorio del Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE) se informó que se cuenta con los reportes operativos de CAMMESA donde consta que existieron cortes debido a actuaciones de la LAT de 132 kV desde el viernes 26 hasta el día de hoy. Además de estas causas, se han producido micro cortes y cortes prolongados que se deben a salidas de servicio en las instalaciones de distribución de Edersa"(<https://www.rionegro.com.ar/edersa-refuerza-el-servicio-electrico-en-zona-atlantica-y-el-epre-anticipa-multas-1711342/>).

Que con fecha 02 de marzo se recibe comunicación por parte del Abog. Adrián Casadei, en su carácter de Intendente Municipal de la localidad de San Antonio Oeste, donde informa de la interposición de reclamo por parte de ese Poder Ejecutivo Municipio, en conjunto con la Presidenta del Concejo Deliberante, prof. Alicia Paugest y la Defensora del Pueblo Municipal, prof. Judith Michalkzewsky ante el Ente Provincial Regulador de la Electricidad -EPRE *"...a los efectos que tenga a bien compeler a la empresa EdERSA a regularizar de manera inmediata la prestación de los servicios eléctricos en condiciones normales y aptas, y tenga a bien reparar o resarcir los daños materiales ocasionados."*

Que manifiestan que: *"...desde hace un tiempo a esta parte, en nuestro ejido resulta bastante irregular la prestación y normal funcionamiento del suministro de energía eléctrica, por parte de la empresa concesionaria EDERSA, sita en Mozoategui N ° 347 de San Antonio Oeste. Que, ante los frecuentes cortes de energía, que además han sido abruptos, se han dañado varios artefactos electrónicos de muchas familias sanantonienses, grutenses, y portuarias lo que ha generado un gran menoscabo patrimonial a todos ellos, sin obtener respuesta satisfactoria ni inmediata por parte de la empresa contratista.!"*

"Que, mayor gravedad revistió los sistemáticos cortes, microcortes y bajas de tensión de energía eléctrica que comenzaron a registrarse en la madrugada del día viernes 26 de febrero para hacerse más frecuentes el día 28 de febrero desde las 21:15 horas y hasta las 07:45 hs del día 1 de marzo, lo que desencadenó daños materiales en innumerables domicilios particulares y oficinas públicas. Que, asimismo, el estado de situación actual ha persistido, encontrándonos sin el servicio de energía eléctrica en los tres centros urbanos al momento de la redacción del presente reclamo."



Que agregan que ante la "...respuesta dada por la empresa EdERSA argumentando que la deficiente prestación de los últimos días se debe a las inclemencias climáticas, que repercuten en los canales de distribución de la energía, solicitamos a Ud. la realización de una auditoría sobre los mismos por personal técnico, a los fines de verificar su estado de mantenimiento y funcionamiento."

Que asimismo peticionan un "... resarcimiento integral de los daños ocasionados a cada uno de los usuarios,

o una condonación del pago del impuesto de manera total hasta compensar el precio en plaza del artefacto electrónico dañado con más un proporcional en concepto de daños y perjuicios ocasionados."

Que finalmente proponen que los reclamos sean atendidos mediante "...un procedimiento sencillo para los usuarios, desalentando las trabas burocráticas que pueda imponer la empresa EdERSA a fin de desalentar las peticiones."

Que asimismo se presenta el Sr. Intendente del Municipio de Viedma, prof. Pedro Pesatti, informando los inconvenientes eléctricos ocurridos el fin de semana en el Balneario El Cóndor.

Que señala que. "El día jueves 25 de febrero alrededor de las 20:00 hs en la zona conocida como El Faro se produce una baja de tensión, afectando a las viviendas y alumbrado público de las calles Jacinto Massini (Costanera), Médanos y sus intersecciones tales como calles 49, 47, 45, 43 y 39. Luego se produce un corte total en la zona, que duró alrededor de 30 minutos. También se producen cortes intermitentes y baja tensión en otras zonas del Balneario."

Que "...El día viernes 26 de febrero se produce un corte general programado desde las 07:30 hasta las 09:50 hs. El día domingo 28 de febrero se producen varios cortes y baja tensión en varias zonas hasta que alrededor de las 22:45 hs el corte es general. Se restablece el servicio a las 01:00 hs aproximadamente pero continúa el algunas zonas la baja tensión. Durante la mañana del lunes 01 de marzo continúan los cortes intermitentes con subas y bajas de tensión en todo el balneario."

Que "En el día de la fecha (por fecha 02 de marzo) se produce alrededor de las 08:50 hs cortes intermitentes que derivan en un corte general no programado que duró aproximadamente dos horas. Al restablecerse el suministro el algunas zonas del balneario se producen altas y bajas de tensión. Durante los días mencionados se ha producido una variación perjudicial de tensión afectando a todos los vecinos de la villa marítima."

Que finaliza solicitando que "... a través de su intervención se hagan las gestiones ante las autoridades competentes para poder resolver rápidamente la problemática planteada, como así



también evaluar la aplicación de sanciones a la empresa prestadora del servicio, en caso de corresponder."

Que además, en el ámbito de este organismo se han comenzado a recibir quejas y reclamos de ciudadanos por deficiencias en el servicio eléctrico en la localidad de Sierra Grande.

II

Que ante las deficiencias señaladas en el servicio prestado por parte de la empresa EDERSA, se advierte que las respuestas no son suficientes, puesto que la concesionaria tiene a deslindar rápidamente sus responsabilidades en situaciones ajenas como las condiciones climáticas.

Que las quejas, reclamos e informaciones dan cuenta de fallas en el servicio eléctrico en las localidades de San Antonio Oeste, Sierra Grande, Puerto San Antonio Este, Balneario Las Grutas y Balneario El Cóndor.

Que la Constitución Nacional hace referencia en su artículo 42 a los derechos del consumidor: "*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 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*".

Que prescribe el artículo 6 de la ley K N° 2756, que el Defensor del Pueblo: "*Determina en forma exclusiva las cuestiones que someterá a investigación y sus resoluciones no pueden ser revisadas por autoridad alguna.*"

Que el Artículo 9° de la Ley K N° 2756 establece que son funciones del Defensor del Pueblo "...
c) *La supervisión del funcionamiento de la administración pública provincial y de los organismos prestadores de servicios públicos, otorgando especial atención a la eficiencia con que se alcanzan los resultados propuestos en cada caso y analizando las fallas, dificultades y obstáculos que impidan o entorpezcan la cabal satisfacción de los derechos e intereses de los usuarios y administrados;...*"

Que la ley J 2.902 que aprueba el Marco Regulatorio Eléctrico en su artículo 28 establece que: "*Los distribuidores deberán satisfacer toda demanda de servicios de electricidad que le sea*



requerida en los términos de su contrato de concesión. Esta obligación también será exigible a los generados aislados sujetos a concesión.”

Que el artículo 25 del Contrato de Concesión con EdERSA determina entre las obligaciones de la distribuidora, la de *“...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 3, debiendo, a tales efectos, asegurar las fuentes de aprovisionamiento...”*, y el inc. f) impone en cabeza de la distribuidora *“Efectuar las inversiones y realizar el mantenimiento necesario para garantizar los niveles de calidad de servicio definidos en el Subanexo 3.”*

Que el artículo 16 del Contrato de Concesión de EdERSA dispone que: *“Es exclusiva responsabilidad de la Distribuidora realizar las inversiones necesarias para asegurar la prestación del servicio conforme los niveles de calidad exigidos en el Subanexo 3...”*.

Que conforme el Artículo 27º de la Ley K Nº 2.756, el *“Defensor del Pueblo podrá formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorias de sus deberes legales y funcionales y sugerencia para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos los responsables estarán obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días.”*

III

Que como órgano constitucional de protección de derechos esta Defensoría del Pueblo considera necesario promover acciones que tiendan a garantizar la calidad del servicio eléctrico que la Distribuidora está obligada a prestar.

Que siendo facultad de la Defensora del Pueblo iniciar de oficio actuaciones conducentes a la investigación de reclamos, situaciones o hechos que lleguen a su conocimiento, y que pudieran involucrar responsabilidades bajo competencia del organismo, (Arts. 6, 9, 10 y cctes. de la Ley K 2756), corresponde promover de oficio la presente investigación.

Que en ese orden de ideas, de conformidad a lo previsto en el artículo 27 de la Ley K 2756, se dispone **Recomendar** al Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE), la aplicación de la multa correspondiente a la Empresa EdERSA por las reiteradas fallas y deficiencias en la provisión del servicio a los usuarios de la Zona Atlántica de la Provincia de Río Negro, en particular, en las localidades de San Antonio Oeste, Puerto San Antonio Este, Balneario Las Grutas, Sierra Grande y Balneario El Cóndor.

Que asimismo se **Solicitará** al EPRE que desde el área técnica de calidad del servicio, se investigue cuáles son las razones que generan las constantes salidas del servicio y demás



deficiencias (intermitencias, microcortes, bajas de tensión, etc.), a los fines de ordenar a la Distribuidora la ejecución de las obras de inversión y de mantenimiento que permitan brindar una eficiente prestación del servicio eléctrico.

Por lo expuesto, la Defensora del Pueblo de Río Negro

RESUELVE:

ARTICULO 1º: Promover de oficio las presentes actuaciones relativa al funcionamiento del servicio de energía eléctrica prestado por la concesionaria EdERSA en las localidades de San Antonio Oeste, Puerto San Antonio Este, Balneario Las Grutas, Sierra Grande y Balneario El Cóndor. (Arts. 6, 9, 10 y cctes. de la Ley K 2756).

ARTICULO 2º: Recomendar al EPRE la aplicación de la correspondiente multa a la empresa EdERSA S.A. por las reiteradas y constantes fallas y deficiencias en la provisión del servicio a los usuarios de la Zona Atlántica, en particular a las localidades indicadas en el artículo 1 de la presente (art. 27 y cctes. de la Ley K 2756), y solicitar que la misma sea descontada en las facturas de los usuarios en carácter de resarcimiento económico .

ARTICULO 3º: Solicitar al EPRE que investigue las causas que generan las constantes salidas del servicio y demás deficiencias eléctricas (intermitencias, bajas de tensión, etc.) e instruya a EdERSA la ejecución de las obras de inversión y mantenimiento que permita brindar la eficiente prestación del servicio eléctrico.

ARTICULO 4º: Regístrese, notifíquese, cumplido, archívese.

Firmado digitalmente por:

SANTAGATI
Adriana Claudia
Defensora del Pueblo de Río Negro