

EXPTE. D- 1248 / 17-18




HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

PROYECTO DE RESOLUCION

**LA HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS
AIRES**

RESUELVE

Expresar su preocupación por el cierre, por parte de la Empresa Edesur SA, de los centros de recepción de reclamos en la zona sur del Gran Buenos Aires y su traslado a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; afectando principalmente a los usuarios residentes en los partidos de Quilmes, Lanús y Lomas de Zamora, dejándolos sin centros de atención personalizada en un claro incumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor.



EVANGELINA RAMIREZ
Diputada
H.C. Diputados Pcia. Bs.As.
Bloque FPV - PJ



HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

FUNDAMENTOS

En el área de concesiones controladas por el ENRE existe una severa deficiencia en la calidad del servicio de distribución de energía eléctrica. Nos referimos concretamente al servicio brindado por las empresas Edenor SA y Edesur SA. La mencionada en segundo término, con concesión en la zona sur del Gran Buenos Aires, sufre cortes de electricidad en las épocas de altos consumos, coincidente con las altas o bajas temperaturas.

En los meses de diciembre de 2016 y enero, febrero y Marzo de 2017 se han registrado elevadas temperaturas y a causa de ello se han producido gran cantidad de cortes, con una gran cantidad de usuarios afectados. Este problema se agudiza debido a la falta de reposición rápida del servicio, habiéndose producido cortes de hasta 15 días de duración.

La existencia de centros de atención y la atención personalizada son claves para la contención y solución de los problemas de los usuarios, desesperados debido a la situación descripta.

La falta de comunicación por parte de la empresa Edesur S.A. ha sido, en estos casos, centro de críticas por parte de los usuarios y produce numerosos reclamos dirigidos al ente regulador para que corrija la situación.

El cierre de los centros de atención personalizada ha agravado la conflictividad y tensión social existente frente a estas situaciones. La acción desplegada por la mencionada empresa Edesur S.A. que decidió trasladar a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la atención de los reclamos de amplias zonas con gran cantidad de cortes de electricidad (Lanús, Lomas, Quilmes, entre otros) siendo esto denunciado por los usuarios al ENRE y a los medios de prensa, sin



HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

obtener solución a la cuestión. Frente al gran problema de los cortes la empresa pretende silenciar los reclamos cerrando los centros de atención de los usuarios.

La acción de la empresa viola los derechos consagrados en la Constitución Nacional cuyo art. 42 determina que *"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo... a condiciones de trato equitativo y digno"*

También nuestra Constitución Provincial establece en el art. 38 que *"Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la... defensa de sus intereses económicos"*, entre otros derechos.

La Ley N° 24.240 y modif. (ley de defensa del consumidor) obliga a brindar un trato digno a los usuarios, el art. 8 bis exige que *"Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios"* y el art. 27 in fine manifiesta que *"las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios."*

Por todo lo expuesto manifestamos nuestro repudio a dicha actitud, pues cuando más se necesita de la cercanía de la empresa prestadora y del ente regulador, la empresa se retira de la zona con conflictividad social, exigiendo a sus usuarios un traslado a otra ciudad, impidiendo de esta forma el reclamo; produciendo como efecto una supuesta disminución de los reclamos, que en si se reducen por los estorbos que la empresa pone a la recepción de los mismos.

Por los fundamentos expuestos, solicito a mis pares la aprobación de la presente iniciativa.


EVANGELINA RAMIREZ
Diputada