REITERACIÓN

Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

OFICIO Nº:

SANTA FE,

Empresa Provincial de la Energía
Directorio
Presidente Lic. Mauricio Roberto Caussi
Francisco Miguens N° 260 – Piso 5
Complejo Torre II – Puerto de Santa Fe
C.P. 3000 – Santa Fe
S / D

Ref. Expediente SFE – 00002441 - 2023
(Sírvase citar la referencia en la respuesta)

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, ha dispuesto dirigir a Ud. la presente, en el marco de las facultades conferidas por Ley 10.396, a los efectos de reiterar la presentación efectuada oportunamente conforme Oficio N.º 33664 que se adjunta.

Aprovechamos la ocasión para remitir copia de nota elaborada por vecinos de la ciudad de Reconquista, en la que enfatizan la necesidad de dar pronta solución a la problemática de los usuarios que se han visto perjudicados por aparentes errores en la facturación del servicio.

Afirman que se produjo una preestimación de los consumos del Bimestre 01/2023, lo que se tradujo en una sobrefacturación en algunos casos del 400% en el Bimestre 02/2023. Por lo que requieren que la Empresa Provincial de Energía proceda a anular las facturas emitidas bajo estas condiciones y emitir nueva facturación acorde a los reales consumos de los usuarios y con los precios acorde al período 1/2023.

Señalan a su vez que la EPE incumple normativa de defensa a los consumidores al realizar prácticas abusivas emitiendo facturas con importes excesivamente altos a sabiendas de las maniobras de preestimar los consumos en perjuicio de los consumidores y además, frente al reclamo de los usuarios, la misma no brinda el trato digno ni equitativos que la ley establece poniendo a los consumidores en situaciones vejatorias; intimidatorias y vergonzantes, haciendo colas interminables para poder efectuar los reclamos.

Frente a la situación planteada, esta Defensoría reitera el requerimiento, solicitando que a la mayor brevedad posible se efectúen las verificaciones pertinentes y se eleve informe a esta institución detallando las causas que generaron esta problemática y las acciones que se pudieran tomar en pos de lograr una solución eficiente.

Sin otro particular, le saludamos con especial consideración.

Reconquista, ___ de mayo de 2023.

Al Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte

de la Provincia de Santa Fe

Dr. Jorge Antonio Henn

S_____/_____D:

Los abajo firmantes, por medio de la presente venimos a manifestar nuestro acompañamiento al reclamo efectuado por la Defensoría del Pueblo ante la Empresa Provincial de energía, a los fines de que la misma informe y brinde una solución acorde a los problemas ocasionados con la falta de medición por parte de la empresa, por la preestimación del servicio en el período 1/2023, lo que se tradujo en una sobrefacturación en algunos casos del 400% en el período 2/2023.

Es por esta razón que solicitamos intervenga a los fines de que la Empresa Provincial de Energía proceda a anular las facturas emitidas bajo estas condiciones y emitir nueva facturación acorde a los reales consumos de los usuarios y con los precios acorde al período 1/2023.

Destacamos que la Empresa actuó en violación del art. 8 bis y 31 de la ley de defensa del consumidor, realizando prácticas abusivas al emitir facturas con importes excesivamente altos a sabiendas de las maniobras de pre estimar los consumos en perjuicio de los consumidores y además, frente al reclamo de los usuarios, la misma no brinda el trato digno ni equitativos que la ley establece poniendo a los consumidores en situaciones vejatorias; intimidatorias y vergonzantes, haciendo colas interminables para poder efectuar los reclamos, disponiendo de su tiempo por un "error" de la empresa que no actúa de manera responsable.

Por último, el artículo 31 de la ley 24.240 establece que "Cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios con variaciones regulares estacionales facture en un periodo consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo periodo de dos años anteriores se presume que existe error en la facturación".

Es inadmisible que la EPE como solución solo retrase el vencimiento de las facturas mal emitidas; es absolutamente desajustado a derecho que se deban abonar facturas que han sido elaboradas sin las mediciones correspondientes, que superen los porcentajes de los promedios establecidos por la ley y que exijan valores de consumos no efectuados.

Reiteramos, los importes facturados son excesivos y no se condicen con los consumos promedios de los usuarios, la empresa ha reconocido que no ha realizado las mediciones de rigor, no existen valores efectivos de consumos de kilovatios en las facturas emitidas por la EPE.

Apelamos a la intervención por parte del usted señor defensor del Pueblo para la salvaguarda de los derechos de los usuarios e interpelamos a que la empresa tome una decisión responsable en protección de los usuarios damnificados.

Sin más, aprovecho esta oportunidad para saludarlo atentamente.