



# INFORME POR PROBLEMAS EN SERVICIOS DE LUZ Y AGUA

25 de julio de 2020



Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos  
**Argentina**

---

## Estado de situación

En este contexto de incertidumbre es importante visibilizar la afectación a derechos humanos fundamentales como el acceso al servicio de luz eléctrica y al servicio de agua potable. En el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), los cortes de luz y suministro de agua que afectaron la zona del Área Metropolitana de Buenos Aires expusieron aún más la vulnerabilidad y la desigualdad social en la que viven amplios sectores de la población.

La Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a Justicia consideró necesario relevar la afectación a estos derechos a través de medios virtuales y presenciales durante la semana del 20 al 25 de Julio, y continuará las semanas siguientes. Establecimos una Mesa de Trabajo con el titular del ENRE, Federico Basualdo, para la resolución de casos urgentes en materia de mala facturación, cortes de luz y riesgo eléctrico. De igual manera con la titular de AySA, Malena Galmarini.

La red de energía eléctrica formal no sólo es condición necesaria para poder llevar adelante la vida cotidiana y la conectividad telefónica y digital como forma de acceso a otros derechos en tiempos de ASPO, sino también es un servicio indispensable para proveer de calor a los hogares que no tienen conexión al gas natural, mientras se transita el invierno.

Los derechos humanos de millones de personas en el Área Metropolitana de Buenos Aires están en riesgo si el acceso a la luz y al agua se ven interrumpidos, mal provistos, mal conectados y/o se tornan una estafa y/o una imposibilidad. Las vidas humanas están marcadas por condiciones precarias de vivienda, trabajos informales, mala alimentación, saturación o inaccesibilidad a los servicios públicos. Estas son circunstancias que anticipan un riesgo inminente que requiere acciones positivas desde el Estado Nacional.

---

## Servicio de energía eléctrica

Se registraron casos testigo por la interrupción del servicio de energía eléctrica. Los principales focos afectados provienen de los barrios con mayor vulneración de derechos de la Provincia de Buenos Aires.



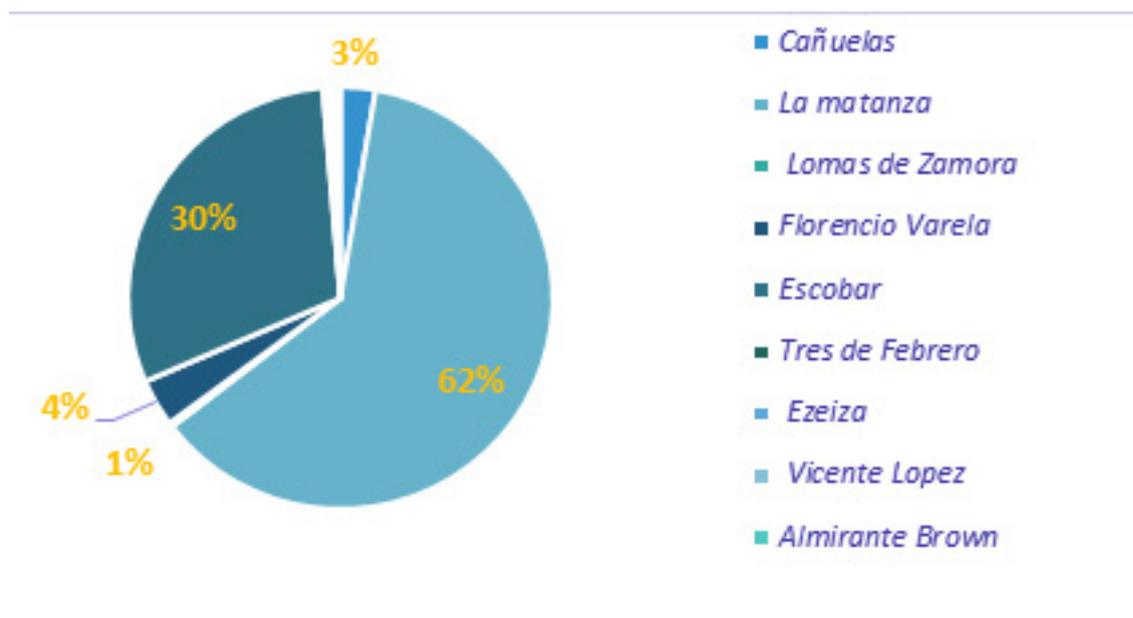
### Casos testigo

En la Provincia de Buenos Aires se registraron un total de **385** casos testigo. Los barrios donde se relevó la información fueron los siguientes:

- La esperanza, Virrey del Pino, La matanza
- Barrio Almafuerde, San justo, La matanza
- Villa palito, San justo, La matanza
- Amancay 1 y Amancay 2, Escobar
- Caseros, Tres de febrero
- Florida, Vicente López
- Centro y Zeballos, Orione, Florencio Varela
- Carlos Spegazzini y Tristán Suárez, Ezeiza
- Monte Grande, Esteban Echeverría
- José Mármol, Almirante Brown
- Máximo Paz, Cañuelas
- Tigre
- Cañuelas
- Temperley, Lomas de Zamora

## La densidad de consultas por localidad son las siguientes:

De esta manera podemos ver como La Matanza es la más afectada con el 62% de consultas, seguida por Escobar con un 30% y Florencio Varela con un 4%.



## Las consultas relativas a los problemas devenidos del Servicio de Electricidad referían a los siguientes temas:

- Cortes de luz y baja tensión
- Falta de medidor
- Cambio de titularidad
- Sobre Facturación
- Riesgo eléctrico
- Cortes repetidos y extensos
- Artefactos quemados
- Insuficiencia en el servicio y baja tensión
- Posible estafa

## Asimismo, se le suma al conflicto, vulnerabilidades preexistentes que acentúan el impacto en los hogares. Algunas de estas condiciones son:

- Discapacidad
- Desempleo
- Comorbilidades

## Las implicancias

Los cortes prolongados y los cortes reiterados afectan significativamente a los distintos hogares, no solo por la falta del servicio sino por todos los efectos que los mismos provocan.

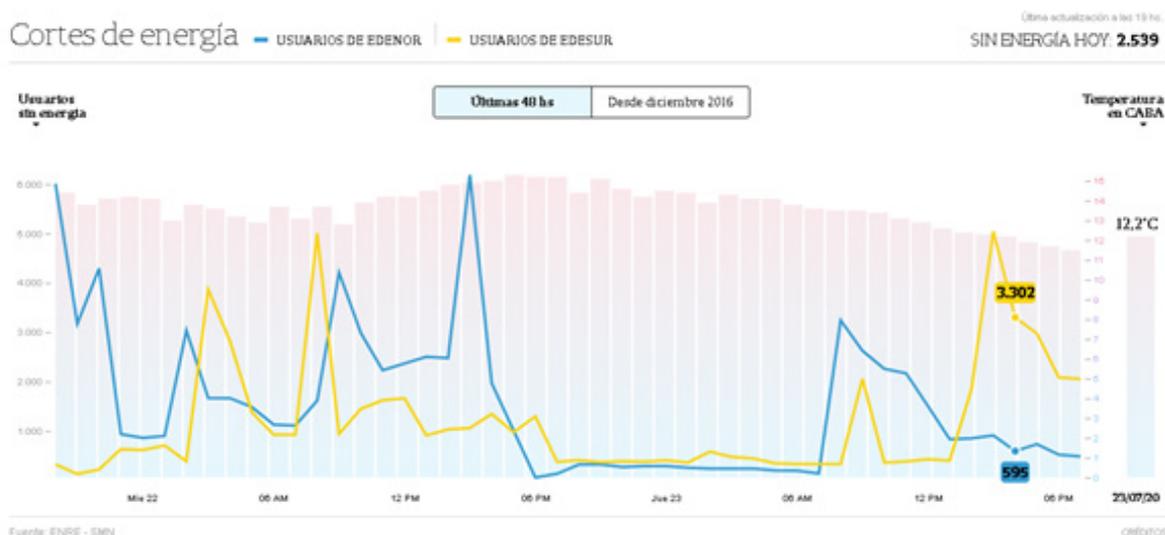
Actualmente, las personas afectadas se encuentran expuestas a las siguientes dificultades:

- Pérdida de alimentos
- Incomunicación
- Imposibilidad de trabajar remotamente
- Avería de electrodomésticos
- Inseguridad
- Exposición a bajas temperaturas
- Falta de señalización vial

Esto se suma a un contexto de Aislamiento Social Preventivo y obligatorio donde las posibilidades de movilizarse y trasladarse se encuentran fuertemente limitadas.

Asimismo, es necesario aclarar que el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) indicó que, en ninguno de los casos, la falta de energía eléctrica se corresponde a cortes preventivos por la distribuidora o interrupciones programadas por obras de mantenimiento.

El siguiente gráfico proporcionado por el ENRE muestra fehacientemente las variaciones en el servicio de luz que acontecieron en estos días.



---

## Servicio de agua potable y saneamiento

De igual manera, se registraron consultas por la interrupción del servicio de agua. Los principales focos afectados provienen de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Casos testigo

En la Provincia de Buenos Aires se registraron un total de **36** casos testigo. Los barrios donde se relevó la información fueron los siguientes:

- Barrios 17 de marzo, Isidro Casanova, La Matanza.
- Amancay 1 y Amancay 2, Escobar
- Barrio Gabriel Miró, Castelar
- Barrio Lachechela, Escobar
- Temperley, Lomas de Zamora
- Parque Barón, Lomas de Zamora
- Santa Catalina, Lomas de Zamora

### Las consultas relevadas hacen referencia a:

- Falta de suministros
- Falta de presión de agua
- Rotura de llaves de agua
- Cloaca al descubierto

Las anomalías en el servicio brindado o directamente su falta empeoran la calidad de vida de la población e impiden el libre ejercicio de los derechos fundamentales.

---

## La situación de Quilmes

La localidad de Quilmes tiene en su haber algunos de los barrios más vulnerables como, por ejemplo, Villa Itatí, IAPI, Villa Azul, Villa El Monte, Villa El Matadero, entre otros que siguen agregándose. Sin embargo, desde el año 2016 no se tiene registro de estos nuevos barrios agregados. Si bien el municipio de Quilmes adhirió la ordenanza 12493/15 a la Ley N°14.449 para promover la creación de registros, programas y proyectos especiales dentro del territorio, es importante que estos esfuerzos se materialicen para dar respuesta a estos barrios.

La falta de registro provoca que sean excluidos de los servicios de agua y luz con los que deberían contar. No obstante, los asentamientos que sí están registrados tienen serios inconvenientes con el suministro del servicio eléctrico.

## Incumplimiento del convenio con empresas del servicio eléctrico

Esta situación se agrava cuando se recuerda que en 1994 se realizó un Convenio Marco Firmado con las Empresas de Servicio Eléctrico en el que clasificaba a los distintos barrios y se planteaban soluciones de acuerdo con sus características. La clasificación reconocía entre estos distintos tipos de lugares:

- **Asentamiento Categoría A:** Son los núcleos de vivienda sin apertura de calles en los cuales no es posible la regularización parcelaria, siendo posible censar a sus habitantes y unidades de viviendas a los efectos de poder individualizarlos.
- **Asentamientos Categoría B:** Esta categoría se divide en “B.1.” y “B.2.”, según las siguientes características:
  - **B.1.:** Son los núcleos de vivienda donde es posible la apertura de calles y la regularización parcelaria, aunque este último proceso aún no haya comenzado, siendo posible censar a sus habitantes y unidades de vivienda a los efectos de poder individualizarlos.
  - **B.2.:** Son los núcleos de viviendas con apertura de calles y en proceso de regularización parcelaria, estando sus ocupantes individualizados.
- **Barrios carenciados:** Son los barrios urbanizados, con apertura de calles, regularizados parcelariamente y con individualización de los usuarios por cada parcela, siendo los usuarios titulares de estas o que se encuentran en vías

---

de serlo, siendo posible comenzar a normalizarlos de inmediato, colocando medidores individuales.

Para cada uno de estos barrios se había pactado distintas medidas ajustadas a sus necesidades. Con respecto a los Asentamientos Categoría “A” y “B.1” se había convenido:

- Realizar un censo de habitantes y de viviendas, dentro de un plazo que no podrá exceder de ciento veinte días a partir de la suscripción del respectivo Convenio Individual, teniendo en cuenta las posibilidades de cada municipio.
- Realizar dentro del plazo máximo de quince meses a partir de la fecha de suscripción del Convenio Individual, la regularización de apertura de calles de por lo menos de seis (6) metros de ancho, de manera tal que permitan el tendido de redes que provean de energía a viviendas individuales. Excepcionalmente, se aceptarán pasillos, siempre que permitan el tendido de redes. La regularización también comprenderá, al menos, el encaminamiento de la situación dominial de los inmuebles.
- Formar dentro de los treinta días de suscripto el Convenio Individual una comisión representativa de cada núcleo de viviendas, que será la encargada de recaudar y de pagar el importe del suministro. La actuación de dicha comisión será supervisada y auditada por la municipalidad, no admitiéndose ninguna otra representación. Si en un núcleo habitacional actuara una cooperativa de vivienda, se dará preferencia a ésta para asumir la representación del núcleo en la medida que la Municipalidad compruebe que su constitución y funcionamiento está de acuerdo con la legislación vigente.

Y con respecto al **servicio eléctrico**, tanto en los asentamientos Categoría A y B como en los Barrios Carenciados, las Compañías Distribuidoras acordaron proceder a la instalación del alumbrado público, o hacerse cargo de los gastos que demanden su instalación, procurando utilizar sistemas que impidan el hurto de electricidad. Asimismo, se concertó que estas instalaciones se harían simultáneamente con la instalación de las redes y/o medidores individuales, a que se obligan por este acuerdo. Esto estuvo lejos de cumplirse.

Cuando se firmó el acuerdo había 34 barrios en la localidad de Quilmes y año tras año se han ido agregando más al Convenio Marco. Tristemente, esos barrios firmantes son los mismos que aun hoy siguen teniendo serios inconvenientes con el suministro del servicio eléctrico y algunos de los nuevos ni siquiera cuentan con este servicio.

---

## Los Barrios afectados

La Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a Justicia, atenta a esta situación, busca visibilizar a los barrios más afectados en Quilmes y en otros barrios que comprenden al área metropolitana. Es por esta razón que se enumeran los barrios que siguen sufriendo inconvenientes o falta del servicio de electricidad.

### Barrios de Quilmes Este<sup>1</sup>

- El Monte
- Ciudad Oculta
- Villa Lujan
- Villa Lujan I
- Villa Lujan II
- Villa Lujan III
- Villa Lujan IV

### Barrios de Quilmes Oeste

- San Cayetano
- Santa Lucía
- El Tala
- El Penta
- El Emporio del Tanque
- Roña Bekerman (Las Cañitas)
- Barrio Primavera
- Kolinós
- 9 de agosto
- Villa del Carmen
- Arroyo Las Piedras 1
- La Unión
- La Paz II
- Malvinas
- Los Eucaliptus
- Laprida
- La Vera

### Barrios de Bernal Oeste

- La Cañada
- Las Cañadas
- San Sebastián
- San Sebastián II
- Finexcor o Sprengfield
- La Loma
- IAPI
- El Triángulo
- IAPI 1
- Barracas de Cambaceres
- Esperanza Chica
- San Ignacio
- Santo Domingo I
- Santo Domingo II
- Santo Domingo III<sup>2</sup>

---

## Barrios de Ezpeleta

- Nueva Villa Argentina
- Infantino
- Terraza
- Los Álamos
- Villa Augusta
- La Resistencia
- Dos de abril
- Barrio Nuevo Horizonte
- 24 de diciembre
- San Cayetano
- Covendiar
- 2 de marzo<sup>4</sup>

## Barrios de San Francisco Solano

- El Tala
- Sayonara I
- Sayonara II
- Barrio El Sol<sup>5</sup>
- La Loma
- Papa Francisco II
- Barrio La Matera

## Barrios de La Florida

- Barrio Monteverde

<sup>1</sup> Lujan está así censado por el RENABAP pero tiene otros nombres que están ubicados en el sector cercano a Autopista Buenos Aires - La Plata con una extensión que limita con la Localidad de Ezpeleta, entre estos barrios está el Caacupé.

<sup>2</sup> En este las familias están asentadas sobre una calle que linda con el único espacio verde que existe hacia el interior del barrio.

<sup>3</sup> Límites: Avenida Vicente López, Oscar Smith, Avenida La Plata, Avenida Varela.

<sup>4</sup> Otro barrio de Ezpeleta que también se ven afectado es el Barrio Gendarmería ubicado en la zona comprendida entre Avenida Varela Mitre y Autopista Buenos Aires - La Plata.

<sup>5</sup> Este Barrio queda en el límite con Florencio Varela y Almirante Brown, no acceden a ningún tipo de servicio básico, por su ubicación geográfica.

---

## Seguimiento

Dada la expuesta relevancia que tiene el buen funcionamiento de los servicios de agua y electricidad y los grandes perjuicios que pueden provocar su falta, es que esta Dirección se compromete a seguir observando de cerca y acompañando los reclamos de quienes se encuentran vulnerados/as en estos derechos.

Por ese motivo, la línea de atención seguirá vigente en el área metropolitana.

El Servicio de atención para hacer el reclamo mediante los Centros de Acceso a Justicia se extiende:

- De lunes a viernes de 9 hs a 16 hs

Y a su vez permanece bifurcada entre el área de la Ciudad Autónoma de la provincia de Buenos Aires (CABA) y la Provincia de Buenos Aires (PBA). Para cada una de estas corresponde una línea de atención:

- La línea de WhatsApp de CABA es: 11 3310 8480
- La línea de WhatsApp de PBA es: 11 3310 7947

Asimismo, la línea gratuita de atención también permanece activa:

- Línea gratuita: 0800 222 3425