



## GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2024 - Año del 75° Aniversario de la gratuidad universitaria en la República Argentina

### Resolución firma conjunta

**Número:**

**Referencia:** EX-2022-32989899- -GDEBA-SEOCEBA -Sumario administrativo a Coop. Pedernales - Sanción

---

**VISTO** el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires conformado por la Ley N° 11769 (T.O. Decreto N° 1868/04), su Decreto Reglamentario N° 2479/04, el Contrato de Concesión suscripto, la Resolución OCEBA N° 088/98 y la RESOC-2024-64-GDEBA-SEOCEBA, la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA y sus modificatorias, la RESOC-2023-58-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2022-32989899-GDEBA-SEOCEBA, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que por las actuaciones indicadas en el Visto, tramita el incumplimiento al Deber de Información para con este Organismo de Control, de la COOPERATIVA ELÉCTRICA, TELEFÓNICA, AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE PEDERNALES LIMITADA, con relación al reclamo realizado por solicitud de suministro, mediante el Formulario Único de Reclamos (FUR), el 10 de junio de 2022, por la usuaria María Soledad CABRERA (N° 11762);

Que por RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA, este Organismo de Control aprobó el Proceso Formulario Único de Reclamos (FUR), y el Manual de Usuarios Sistema Reclamos, identificados como IF-2021-22373397-GDEBA-SEOCEBA e IF-2021- 22373578-GDEBA-SEOCEBA respectivamente los cuales se integran, como ANEXO I y ANEXO II;

Que a través de la citada Resolución, resultó implementado un nuevo sistema informático para el inicio y seguimiento de las consultas y reclamos que ingresan a OCEBA, consistente en un nuevo desarrollo que permite centralizar en un único sistema el inicio y la gestión de los reclamos y consultas referidos a la calidad de servicio comercial y a la calidad del producto y servicio técnico, daños en artefactos, interrupción de suministro y seguridad en la vía pública con un lenguaje e ingreso único, permitiendo a los ciudadanos iniciar su trámite mediante la página Web de OCEBA o mediante la atención personal como, así también, estandarizar las diferentes decisiones relacionadas con el ingreso y tratamiento de los mismos (inicio, admisión y no admisión, traslados distribuidora, notificaciones usuarios, etc.);

Que el Formulario Único de Reclamos (FUR) facilita a los usuarios y las usuarias el acceso a OCEBA mediante la web, sin necesidad de concurrir personalmente, garantizando de esa forma el acceso universal, transparencia y rapidez en la resolución de sus reclamos, constituyéndose en una nueva herramienta tendiente a lograr eficacia en los procedimientos (Art. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires);

Que, bajo esos mismos lineamientos, OCEBA dictó con anterioridad la Resolución OCEBA N° 370/17, implementando procedimientos eficaces, de acuerdo a las exigencias establecidas por el derecho consumerista, de conformidad a las prescripciones legales establecidas por los Artículos 3, 25 y 31 de la Ley 24240, referidos a los principios de primacía jurídica y de integración normativa, como así también al Artículo 3 inciso a) de la Ley 11769, la cual mantiene su vigencia y es plenamente aplicable en todo lo no modificado por el sistema FUR;

Que el marco fáctico, normativo y jurisprudencial imperante, coloca a todos los Distribuidores dentro de un máximo nivel de exigibilidad en el cumplimiento de sus obligaciones, implicando ello, la necesidad de dar respuesta a todos los reclamos de los usuarios sin excepción;

Que, obran en las presentes actuaciones la imagen/captura que da cuenta del reclamo realizado mediante el sistema FUR (orden 2) y del historial de movimientos (orden 5), documentación que acompaña la usuaria (orden 3) y la intimación de cumplimiento enviada por el CAU, el 22 de junio de 2022, a la Cooperativa a efectos de solicitarle a la misma que acredite en un plazo máximo de diez (10) días las acciones y gestiones llevadas a cabo a fin de dar solución y respuesta satisfactoria al reclamo de la usuaria (orden 4);

Que asimismo, el Centro de Atención a Usuarios requirió, en la mencionada nota de intimación, que la Cooperativa remita a este Organismo de Control "...1. Croquis ilustrando infraestructura existente y a construir. 2. Caracterización de la zona, de acuerdo a la clasificación establecida en el Subanexo E de Suministro y Conexión. 3. Toda otra documentación relacionada con el reclamo planteado...", y expresó que "...A través de la aplicación de un procedimiento de "regulación por comparación", este Organismo viene midiendo a través de índices de conflictividad, clasificación de temáticas controversiales, y de la calidad de las respuestas otorgadas a los usuarios, la eficiencia y/o eficacia de las distribuidoras con concesión provincial y municipal, para superar los diferentes conflictos con sus usuarios, que en razón de su cautividad muchas veces no tienen el trato que exige el marco tuitivo vigente...";

Que, en ese sentido agregó que es necesario exigir a cada prestador una organización interna solvente y capacitada para atender los reclamos de los usuarios que otorgue sustentabilidad a la relación de consumo entre proveedor y usuario, evitando impactos negativos en el sistema regulatorio, dado que ello altera significativamente la labor del Ente, el cual observa una alta conflictividad que demuestra una deficitaria coordinación de los procedimientos internos, con serias limitaciones en el desarrollo de la calidad informativa y comunicacional con los usuarios;

Que finalmente, el CAU advirtió a la Cooperativa "...agotado el plazo establecido ... sin existir solicitud expresa y fundada de prórroga, se iniciarán automáticamente las actuaciones sumariales y se resolverá la cuestión con las constancias materiales existentes...";

Que, acto seguido, el Centro de Atención a Usuarios de este Organismo de Control informó que "...en virtud a que dicho trámite no ha tenido respuesta por parte de la Cooperativa, enviamos las presentes actuaciones a efectos de que se instruya sumario administrativo por incumplimiento al deber de informar...", girando las

actuaciones a la Gerencia de Procesos Regulatorios (orden 6);

Que llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios, señaló que, de acuerdo a los antecedentes obrantes en el expediente y lo informado por el CAU, la COOPERATIVA ELÉCTRICA, TELEFÓNICA, AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE PEDERNALES LIMITADA, habría incumplido con la solicitud de información requerida por OCEBA, en relación al reclamo realizado por la usuaria María Soledad CABRERA, por solicitud de suministro, mediante el Formulario Único de Reclamos (FUR), el 10 de junio de 2022 (orden 14);

Que atento ello el Directorio de OCEBA dictó la RESOC-2023-58-GDEBA-OCEBA (orden 17), a través de la cual resolvió instruir, de oficio, sumario administrativo a la COOPERATIVA ELÉCTRICA, TELEFÓNICA, AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE PEDERNALES LIMITADA a fin de ponderar las causales que motivaran el incumplimiento al Deber de Información para con este Organismo de Control, con relación al reclamo realizado por solicitud de suministro, mediante el Formulario Único de Reclamos (FUR), el 10 de junio de 2022, por la usuaria María Soledad CABRERA (Nº 11762) (Artículo 1º) y ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios a sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación (Artículo 2º);

Que, en virtud de lo ordenado en el Artículo 2º del precitado acto administrativo, la Gerencia de Procesos Regulatorios realizó el pertinente Acto de Imputación, habiéndose notificado el mismo a la Distribuidora con fecha 13 de junio de 2023 (ordenes 23 y 25);

Que, es de destacar, que tal como surge de las constancias obrantes en el expediente, la conducta imputada a la COOPERATIVA ELÉCTRICA, TELEFÓNICA, AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE PEDERNALES LIMITADA versa en haber incumplido con el Deber de Información que tiene para con este Organismo de Control, al no haber dado respuesta en tiempo y forma mediante el sistema FUR, a partir del reclamo realizado por la usuaria a través de ese mecanismo;

Que en tal sentido, la Distribuidora incumplió con la RESOC-2021-265-GDEBAOCEBA, modificada por la RESOC-2021-397-GDEBA-OCEBA (rectificada por la RESOC-2022-461-GDEBA-OCEBA), que establece un plazo de 10 días para dar respuesta al reclamo ingresado por la usuaria originado en la solicitud de suministro (puntos 2 y 4.6 del IF-2021-22373397-GDEBA-SEOCEBA);

Que asimismo, la Cooperativa en el presente caso, incumplió con la obligación establecida en el Artículo 31 inciso u) del Contrato de Concesión Municipal que establece, entre otras obligaciones de la Concesionaria, la de "...Poner a disposición del ORGANISMO DE CONTROL todos los documentos e información que éste le requiera, necesarios para verificar el cumplimiento del CONTRATO, la Ley Provincial Nº 11769 y toda norma aplicable, sometiéndose a los requerimientos que a tal efecto el mismo realice...";

Que, por su parte, el Artículo 42 del referido contrato establece que en caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por la CONCESIONARIA, el ORGANISMO DE CONTROL podrá aplicar las sanciones correspondientes;

Que el punto 7.9 Preparación y Acceso a los Documentos y la Información, del Subanexo "D" del Contrato de Concesión, expresa que "...Por incumplimiento de lo establecido en el MARCO REGULATORIO ELECTRICICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, referido a las obligaciones de EL DISTRIBUIDOR, en cuanto a la preparación y acceso a los documentos y a la información, y en particular, por [...] no brindar la información debida o requerida por el Organismo de Control ... éste le aplicará una sanción que será determinada

conforme a los criterios y tope establecidos en el punto 7.1 del presente.- Las sanciones serán abonadas al Organismo de Control, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica...”;

Que la Ley 11769 atribuyó en su artículo 62 al Organismo de Control, entre otras funciones, “... r) Requerir de los agentes de la actividad eléctrica y de los usuarios, la documentación e información necesarios para verificar el cumplimiento de esta ley, su reglamentación y los contratos de concesión y licencias técnicas correspondientes, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de la información que pueda corresponder...”;

Que dicha facultad es una consecuencia lógica y natural de lo establecido en el inciso b) del mismo artículo que dice “... Hacer cumplir la presente Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión en tal sentido y el mantenimiento de los requisitos exigidos en las licencias técnicas para el funcionamiento de los concesionarios de los servicios públicos de electricidad ...”, ya que sin la misma el ejercicio de las funciones de fiscalización y control se tornarían abstractas, puesto que carecerían de la información necesaria y adecuada para cumplir con ese cometido;

Que la Distribuidora está obligada ante cada requerimiento que efectúe el Organismo de Control, a cumplir con la obligación de informar contestando en forma fehaciente, precisa y oportuna;

Que la conducta asumida por el Distribuidor no permite a este Organismo de Control tener conocimiento de las causales y/o motivos del incumplimiento;

Que el Deber de Información es una obligación emanada de la buena fe que debe imperar en todo contrato, principio éste que contribuye a dotar a la relación de valores de lealtad, diligencia y probidad, entre otros;

Que, en función de lo expuesto y de las constancias obrantes en estos actuados, se tiene por acreditado el incumplimiento al Deber de Información de la Distribuidora para con este Organismo de Control, conforme lo prescriben los Artículos 31 inciso u), 42, punto 7.9 del Subanexo D del Contrato de Concesión y la RESOC-2021-265-GDEBAOCEBA y sus modificatorias, resultando, en consecuencia, procedente la aplicación de la sanción (multa) allí prevista;

Que el Marco Regulatorio Eléctrico ordena la aplicación de sanciones en casos como el que nos ocupa para lo cual el Organismo debe valerse de lo prescripto por los artículos 62 inciso x) y 70 de la ley N° 11769, los cuales cuentan con la operatividad que le acuerda el contrato de concesión en el Subanexo D, puntos 5 “sanciones” y 7 “sanciones complementarias”;

Que la multa constituye un elemento basilar del sistema regulatorio imperante, sin lo cual resulta de cumplimiento imposible el ejercicio de la competencia otorgada a este Organismo de Control para encausar los desvíos e incumplimientos, como así también, enviar las señales adecuadas a los agentes del sector para que cumplan debidamente con las exigencias legales establecidas;

Que, analizada la infracción y la naturaleza de la sanción a imponer, queda entonces por establecer el “quantum” de la multa;

Que para ello, la Gerencia de Mercados informó: “...el tope anual máximo global de la sanción por el incumplimiento de las obligaciones por el Distribuidor fijada en el artículo 7 apartado 7.1 del Subanexo D del Contrato de Concesión Municipal, aplicable a la COOPERATIVA ELÉCTRICA, TELEFÓNICA, AGUA

POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE PEDERNALES LIMITADA. Dicho monto asciende a \$ 16.233.727 (pesos dieciséis millones doscientos treinta y tres mil setecientos veintisiete) ... calculado sobre la base del 10 % del total de energía facturada en el año 2022 por la Distribuidora arriba mencionada y valorizada al valor promedio simple de los cargos variables de la Tarifa Residencial Plena vigente..." (orden 28);

Que de acuerdo al Artículo 70 de la Ley N° 11769, para la aplicación de sanciones es necesario tener en cuenta los antecedentes registrados por la Distribuidora, en cuanto a violaciones o incumplimientos de las obligaciones que surjan de los contratos de concesión, agregándose a tal efecto, copia del Registro de Sanciones de la mencionada Distribuidora (orden 30);

Que asimismo, del análisis del citado Registro, se puede observar que la Distribuidora registra un único antecedente por incumplimiento al deber de información –año 2005- en el que se impuso un apercibimiento, situación que ha de evaluarse en la aplicación de la sanción;

Que es un principio ampliamente reconocido en materia de regulación económica y social de los servicios públicos, que las sanciones a imponer, deben obrar como señal e incentivo para corregir la conducta de la concesionaria;

Que teniendo en cuenta el incumplimiento incurrido por la Distribuidora en cuanto al Deber de Información, los antecedentes registrados y las pautas para imponer la sanción, corresponde que el monto de la multa, en virtud de lo dispuesto en el punto 7.1, Subanexo D del citado Contrato de Concesión, sea fijado en la suma de Pesos ciento sesenta y dos mil trescientos treinta y siete con 27/100 (\$162.337,27);

Que el monto de la multa deberá ser depositado en el Banco de la Provincia de Buenos Aires, Casa Matriz, Cuenta N° 2000-1656/6 "OCEBA VARIOS", situación que deberá ser verificada por la Gerencia de Administración y Personal de este Organismo de Control;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el Artículo 62 incisos "b", "q", "r" y "x" de la Ley 11.769 (Texto Ordenado Decreto N° 1868/04) y su Decreto Reglamentario N° 2479/04;

Por ello,

## **EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

### **DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º.** Sancionar a la COOPERATIVA ELÉCTRICA, TELEFÓNICA, AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE PEDERNALES LIMITADA, con una multa de Pesos ciento sesenta y dos mil trescientos treinta y siete con 27/100 (\$162.337,27), con relación al reclamo realizado por solicitud de suministro, mediante el Formulario Único de Reclamos (FUR), el 10 de junio de 2022, por la usuaria María Soledad CABRERA (N° 11762).

**ARTÍCULO 2º.** Disponer que, por medio de la Gerencia de Procesos Regulatorios, se proceda a la anotación de la multa en el Registro de Sanciones previsto por el artículo 70 de la Ley 11769 (T.O. Decreto N° 1868/04) y su Decreto Reglamentario N° 2479/04.

**ARTÍCULO 3°.** Establecer que el monto de la multa deberá ser depositado por la COOPERATIVA ELÉCTRICA, TELEFÓNICA, AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE PEDERNALES LIMITADA, dentro del plazo de diez (10) días, en el Banco de la Provincia de Buenos Aires, Casa Matriz, Cuenta N° 2000-1656/6 "OCEBA VARIOS", situación que deberá ser verificada por la Gerencia de Administración y Personal de este Organismo de Control.

**ARTÍCULO 4°.** Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la COOPERATIVA ELÉCTRICA, TELEFÓNICA, AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS DE PEDERNALES LIMITADA. Cumplido, archivar.

**ACTA N° 9/2024**