GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
2024 - Año del 75° Aniversario de la gratuidad universitaria en la República Argentina

Resolución firma conjunta

Número: RESOC-2024-45-GDEBA-OCEBA

LA PLATA, BUENOS AIRES
Jueves 8 de Febrero de 2024

Referencia: EX-2023-51926876-GDEBA-SEOCEBA - Sumario Coop. Luján

---

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires conformado por la Ley 11769 (T.O. Decreto Nº 1868/04), su Decreto Reglamentario Nº 2479/04, el Contrato de Concesión suscripto, la Resolución OCEBA N° 088/98, la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA, la RESOC-2021-397-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2023-51926876-GDEBA-SEOCEBA, y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones indicadas en el Visto, tramita la instrucción de oficio de un sumario administrativo a la COOPERATIVA ELECTRICA Y DE SERVICIOS PUBLICOS LUJANENSE 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 mala calidad de producto técnico (oscilaciones), mediante el Formulario Único de Reclamos (FUR), el 27 de octubre de 2023, por los usuarios del barrio “LA COLINA VILLA DEL CAMPO S.A.” (suministro: 6772202), a través de Mauricio Andrés Pérez;

Que a través de la RESOC-2021-265-GDEBA-OCEBA, y su modificatoria la RESOC-2021-397-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 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 8), documentación que acompaña el usuario (ordenes 3/5) y la intimación de cumplimiento enviada por el CAU, el 30 de octubre de 2023, 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 los usuarios (orden 7);

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- Respuesta enviada al usuario en primera instancia. 2- Centro de Transformación (CT) y Alimentador en MT asociado al suministro. 3- Informar que acciones correctivas realizaron o en su defecto realizarán, detallando su plazo de ejecución y finalización de las mismas. 4- De ser necesario obras de mayor envergadura a fin de lograr la solución definitiva al problema planteado, detalle las mismas estimando fecha de inicio y finalización…", y expresó que "…Teniendo en cuenta la cantidad de agentes del sector bajo control de OCEBA, se hace necesario exigir en cada uno de los prestadores, una organización interna solvente y capacitada para atender los reclamos de los usuarios, conforme al marco normativo indicado precedentemente, 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 Organismo, al producir dispendio de la actividad administrativa, contraviniendo los principios de celeridad, legalidad, debido proceso de la Ley 7647 y los de calidad y eficiencia de los servicios públicos y de procedimientos eficaces del artículo 42 de la Constitución Nacional…";

Que, en ese sentido agregó que se requiere optimizar adecuadamente la primera instancia a cargo de los Distribuidores "…a fin de lograr resultados satisfactorios dentro de la relación de consumo comprometida, vínculo permanente que se mantiene en el tiempo por la indispensabilidad del servicio, logrando estándares de calidad apropiados que no impacten negativamente en los usuarios, en el OCEBA y en el sistema regulatorio…";

Que finalmente, el CAU advirtió a la Cooperativa que "…agotado el plazo establecido … se iniciarán 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 9);

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 ELECTRICA Y DE SERVICIOS PUBLICOS LUJANENSE LIMITADA habría incumplido con la solicitud de información requerida por OCEBA, en relación al reclamo realizado por los usuarios del barrio "LA COLINA VILLA DEL CAMPO S.A." (suministro: 6772202), a través de Mauricio Andrés Pérez, por mala calidad de producto técnico (oscilaciones), mediante el Formulario Único de Reclamos (FUR), el 30 de octubre de 2023 (orden 13);

Que, en tal sentido, la Cooperativa 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 el usuario originado en la mala calidad de producto técnico (oscilaciones) (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 N° 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 ELECTRICO 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 (T.O. Decreto N° 1.868/04) 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 esta 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 se carecería de la información necesaria y adecuada para cumplir con tal cometido;

Que conforme lo expuesto, la Gerencia de Procesos Regulatorios entendió hallarse acreditado “prima facie” el incumplimiento al Deber de Información incurrido por la Concesionaria, conforme lo prescriben los Artículos 31 inciso u), 42 y punto 7.9 del Subanexo D del Contrato de Concesión y, en consecuencia, estimó pertinente la instrucción de un sumario administrativo a fin de ponderar las causales del mismo;

Que a los efectos de meritar la posible aplicación de las sanciones que resultaren pertinentes por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales el Organismo de Control, en virtud de las atribuciones conferidas por el Artículo 62 inciso p), de la Ley 11769 (T.O. Decreto Nº 1.868/04), reglamentó el procedimiento para su aplicación a través del dictado de la Resolución OCEBA Nº 088/98;

Que el Artículo 1º del Anexo I de la citada Resolución expresa que: “…Cuando se tome conocimiento, de oficio o por denuncia, de la comisión de acciones u omisiones, por parte de los agentes de la actividad eléctrica, que presuntamente pudieran constituir violaciones o incumplimientos de la Ley 11769, su Decreto Reglamentario Nº 1.208/97, las resoluciones dictadas por el ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGIA ELECTRICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES o de los contratos de concesión, se dispondrá la instrucción de un sumario y la designación de un instructor, la cual recaerá en un abogado de la Gerencia de Procesos Regulatorios…”;

Que el objetivo del sumario consiste en indagar sobre las causales del incumplimiento al deber de información para con este Organismo de Control, para luego evaluar la imposición o no de las sanciones pertinentes;

Que, conforme a lo expuesto, corresponde la sustanciación del debido proceso sumarial y elaboración del pertinente Acto de Imputación de acuerdo al Reglamento para la Aplicación de Sanciones indicado;

Que, asimismo, estimó necesario resaltar que la información es un bien preciado susceptible de valor económico y, consecuentemente, de protección jurídica, resultando imprescindible para todo usuario ya que así se preserva su integridad personal y patrimonial;

Que la Concesionaria se encuentra inmersa en un marco normativo de carácter constitucional, legal y reglamentario de orden público que debe ser respetado fielmente en todos sus términos;

Que dicho marco normativo consagra con carácter inexcusable, entre otros, varios presupuestos jurídicos a cumplimentar debidamente por la Concesionaria: orden público, responsabilidad objetiva, obligación de resultado, cargas probatorias dinámicas, información adecuada y veraz, trato equitativo y digno, duda a favor del usuario;

Que la falta de respuesta por parte de la Distribuidora obstaculiza la función de fiscalización y control que tiene que cumplir OCEBA, configurando, por ello, el incumplimiento al deber de información para con este Organismo de Control, una falta grave que atenta contra la eficacia perseguida en los nuevos procedimientos, en perjuicio de los usuarios;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 11.769 (Texto Ordenado Decreto Nº 1868/04) y su Decreto Reglamentario Nº 2479/04 y la Resolución OCEBA N° 088/98;

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Instruir, de oficio, sumario administrativo a la COOPERATIVA ELECTRICA Y DE SERVICIOS PUBLICOS LUJANENSE 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 mala calidad de producto técnico (oscilaciones), mediante el Formulario Único de Reclamos (FUR), el 30 de octubre de 2023, por los usuarios del barrio "LA COLINA VILLA DEL CAMPO S.A." (suministro: 6772202), a través de Mauricio Andrés Pérez.

ARTÍCULO 2º. Ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios a sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación.

ARTÍCULO 3º. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la COOPERATIVA ELECTRICA Y DE SERVICIOS PUBLICOS LUJANENSE LIMITADA. Pasar a conocimiento de la Gerencia de Procesos Regulatorios. Cumplido, archivar.

ACTA Nº 3/2023

Digitally signed by DAOUD Roberto Emir
Date: 2024.02.08 15:23:03 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

ROBERTO EMIR DAOUD
Presidente
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by AHUMADA Ruben Fabian
Date: 2024.02.08 15:27:35 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Rubén Fabián Ahumada
Vicepresidente
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by ARCE Jorge Alberto
Date: 2024.02.08 15:39:56 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Jorge Alberto Arce
Director Vocal Primero
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by SAN MIGUEL Pablo Jorge
Date: 2024.02.08 16:31:51 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Pablo Jorge San Miguel
Director Vocal Segundo
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by VIEGAS Cecilia Edith
Date: 2024.02.08 17:51:02 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Cecilia Edith Viegas
Directora Vocal
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS BS AS, ou=SUBSECRETARIA DE GOBIERNO DIGITAL, serialNumber=CUIT 30715471511
Date: 2024.02.08 17:51:09 -03'00'