

Mendoza, 29 de Mayo de 2019

RESOLUCIÓN EPRE N° 155/ 19

ACTA N° 446/ 19

**ASUNTO: Denuncia Infracción de LA COOPERATIVA EMPRESA
ELECTRICA DE GODOY CRUZ LTDA. –
Proceso de Facturación**

VISTO:

El Expte. N° 136-E-2019-09-80299, caratulado: “EPRE s/ DENUNCIA INFRACCIÓN DE LA COOPERATIVA EMPRESA ELÉCTRICA DE GODOY CRUZ LTDA. – Incumplimiento en proceso de Facturación – Art. 1 Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones; Art. 20.5; 20.24 y 20.26 del Contrato de Concesión; Art. 31 Ley 6497”.

CONSIDERANDO:

I. Que en los presentes obrados se han formulado cargos a La Cooperativa Empresa Eléctrica de Godoy Cruz Ltda. por incumplimientos en el Proceso de Facturación - Art.1 Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones; Arts. 20.5; 20.24 y 20.26 Contrato Concesión y Art. 31 Ley 6497.

Que los cargos son formulados a partir de lo informado por la Gerencia Técnica del Suministro, en particular el Área Comercial de Servicio, que con fecha 15 de Marzo de 2019 realizó una Auditoría en sede de la distribuidora, a partir del tratamiento y resolución de cuarenta y un expedientes de reclamos de usuarios de la Cooperativa, motivados por desacuerdos en consumos consignados en las facturas respectivas.

Que en la Auditoría se revisó el Proceso de Facturación que se desarrolla en la Cooperativa, desprendiéndose de sus conclusiones que existen incumplimientos de la distribuidora al Marco Regulatorio, al Contrato de Concesión y en particular a su anexo Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones relativas a la obligación de contar con bases de datos auditables con información de facturación.

Que se pudo comprobar que durante el curso del denominado Proceso de Facturación, se suceden fases informatizadas con otras manuales que involucran decisiones tanto sobre la necesidad de estimar, como de determinar su cuantía. Respecto de estas decisiones no se pudo verificar la existencia de documentos sobre procedimientos o políticas que acoten las mismas. Tampoco se pudo verificar la existencia de reportes de control interno que evalúen si las decisiones tomadas se encuentran circunscriptas dentro de alguna política no escrita. Por lo expuesto no se puede asegurar que las decisiones involucradas en el proceso de facturación, guarden



EPRE
Administrac.
Gerencia
Sec. General

correspondencia adecuada con la normativa regulatoria vigente, o que no se produzcan omisiones o excesos que vulneren los derechos de los usuarios.

Que la Distribuidora fue debidamente notificada de los referidos cargos, conforme a lo dispuesto en el punto 5.3 del Subanexo 5 del Contrato de Concesión, Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones (fs. 27).

II. Que a fojas 28/98 la Cooperativa presentó su descargo. Explica el proceso de facturación y concluye que los cargos formulados se basan en información insuficiente o incorrecta; que no constituyen la descripción de un incumplimiento a las obligaciones contractuales a cargo de la Cooperativa.

Afirma que los procedimientos ejecutados y sus bases de datos son absolutamente auditables; que no existen incumplimientos concretos a la normativa invocada en el Área Comercial de Servicio; ofrece pruebas; solicita se dejen sin efecto los mismos. Agrega su disposición para realizar los cambios que se estimen necesarios o convenientes a fin de mejorar el proceso de facturación, en especial en lo que se refiere a la estimación de consumos, así como a la posibilidad de controlarlo. Todo ello destinado a mejorar la calidad del servicio comercial. Aclara que la auditoría del sistema de facturación se realizó en ausencia de sus principales responsables y ofrece que se reitere con la participación de los mismos.

III. Que a fs. 99/110 emite su informe la Gerencia Técnica del Suministro.

Que en cuanto a lo que aquí respecta, este Directorio comparte y hace propias las expresiones vertidas en dicho informe, en particular, en cuanto considera que hay una conducta reiterada de la distribuidora, que existe “una infracción sostenida en cuanto a la calidad de la información suministrada al EPRE, puesta de manifiesto a través de la casuística observada en el proceso de cuarenta y un (41) expedientes motivados en “Desacuerdo en Consumos” y a lo largo de cuatro (4) años y, por otra parte, de acuerdo a las pruebas recopiladas durante la auditoría realizada el día 15/03/2019, descripta en Acta ACS N° 033/19. Todo ello constituye un incumplimiento al Punto 1 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, Art. 20.5; 20.24 y 20.26 del Contrato de Concesión y Art.31 de la Ley 6497 y modificatoria Ley 7543”. Ello con independencia de la aplicación de sanciones predefinidas en el Contrato de Concesión por incumplimiento de los estándares de Calidad Comercial (Punto 5.5.3 Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones). Adicionalmente se destaca que las estimaciones realizadas pueden ocasionar inconvenientes al usuario, tales como pagar una tarifa superior porque sus consumos exceden los escalones determinados para los consumos de usuarios residenciales, entre otros.

IV. Que a fs. 111 y sgtes. obra dictamen jurídico. Analiza los argumentos del descargo en términos que son compartidos por este Directorio. Destaca la plena aplicación al presente caso, de la normativa invocada en la formulación del cargo. En particular, la obligación genérica contenida en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, que imponen a la Distribuidora el deber de “efectuar el relevamiento, registro y procesamiento de la información, la determinación de los



indicadores descriptos en el presente anexo, como así también las sanciones que le corresponden y las bonificaciones a los usuarios afectados por la inadecuada Calidad de Servicio brindada a los mismos. Toda esta información, además de la que el EPRE considere pertinente, deberá ponerla a disposición del mismo en el momento que este lo requiera, para efectuar los controles que aseguren el cumplimiento de las obligaciones de los prestatarios referente a la calidad de servicio en los términos establecidos en el presente documento”.

Las Normas de Calidad citadas prevén exigencias crecientes para la Etapa 2 en relación la temática que nos ocupa, ya que la Distribuidora está obligada a organizar “bases de datos auditables con información comercial referente a: “.....Facturación realizada sobre la base de consumos estimados...”, entre otras.

Destaca que la gestión de la Concesionaria se encuentra fuertemente sometida a disposiciones de Derecho Público y por ende, a los controles que consecuentemente otorga el Marco Regulatorio Eléctrico al EPRE, en el contexto de la Reforma Constitucional de 1994, que al otorgar jerarquía constitucional a estos Organismos, lo invisten a su vez de los atributos y funciones para el adecuado ejercicio del control.

Subraya que los aspectos relevados por la Auditoría son las bases esenciales sobre las que se sustenta la relación usuario – distribuidor, por cuanto se vinculan con las bases de la facturación. Cita los puntos 4.3 y 4.5 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones; art. 12 del Reglamento de Suministro; “La facturación deberá realizarse sobre la base de lecturas reales, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor, en los que se podrá estimar el consumo. Las estimaciones de consumo no podrán superar los límites establecidos en el inc. d) Artículo 6° de este Reglamento”.

Es de destacar que a pesar del tiempo transcurrido y las comunicaciones, requerimientos del Regulador y Disposiciones favorables a los usuarios, la Distribuidora persiste en las inconsistencias del proceso auditado, dificultándose en consecuencia la labor de control del regulador.

El accionar de la Distribuidora, sin perjuicio de las sanciones preestablecidas en el Contrato de Concesión en beneficio de los usuarios afectados, impide controlar fehacientemente el cumplimiento de las normas regulatorias reseñadas. No puede obviarse el carácter inequívocamente "operativo" que detenta el artículo 42 de la Constitución Nacional y en consecuencia la necesidad de que todas las normas sean concebidas e interpretadas a la luz de estos derechos, respecto de los cuales no pueden oponerse prerrogativas de ninguna naturaleza. Esta norma, acertadamente reconoce al usuario como el actor jurídico más importante en relación con la prestación de los servicios públicos y prescribe que sus derechos deben ser prioritariamente protegidos, resultando ésta, por tanto, la pauta interpretativa más importante a la luz de la cual debe actualmente resolverse cada caso concreto en el que sus intereses se encuentren comprometidos.




Que en relación al ofrecimiento de pruebas de la Cooperativa, en particular, la prueba testimonial e informativa, la misma debe ser desestimada por resultar impertinente, conforme surge de los informes acompañados.

Que en suma, habiéndose comprobado el incumplimiento que motiva las presentes actuaciones, este Directorio tomará en cuenta los parámetros delineados por la Gerencia Técnica del Suministro para la aplicación de sanción, conforme se determina a fs. 110.


Por ello y en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Art. 54 inc. o) de la Ley 6.497 y su modificatoria, normas concordantes y complementarias.

**EL DIRECTORIO DEL
ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELÉCTRICO
RESUELVE:**

1. No aceptar el descargo formulado por LA COOPERATIVA EMPRESA ELECTRICA DE GODOY CRUZ LTDA. en las presentes actuaciones, y en consecuencia, aplicar a la Distribuidora una multa de PESOS NOVECIENTOS OCHENTA MIL (\$ 980.000.-) por incumplimientos en el Proceso de Facturación – Punto 1 Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones; Arts. 20.5; 20.24 y 20.26 Contrato Concesión y Art. 31 Ley 6497.
2. Rechazar las pruebas ofrecidas por la Cooperativa a fs. 10 y 11.
3. La suma de referencia deberá ser depositada en la Cuenta de Acumulación en un todo de acuerdo a lo establecido en la reglamentación vigente.
4. Regístrese, notifíquese, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia, oportunamente póngase en conocimiento de ambas Cámaras Legislativas (art. 61, inc. f. Ley 6497) y de la Secretaría de Servicios Públicos y; archívese.



Ing. JORGE R. MASTRASCUSA
DIRECTOR
EPRE



Dra. JIMENA LATORRE
Presidente del Directorio
EPRE

