



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

**Providencia**

**Número:**

**Referencia:** Imputación - EPEN - EX-2023-76353272- -APN-DGD#MDP

---

Atento las constancias y estado de autos en el expediente EX-2023-76353272- -APN-DGD#MDP se advierte que el reclamo objeto de estas actuaciones refiere a la prestación del servicio público domiciliario de distribución de energía eléctrica por el Ente Provincial de Energía de Neuquen (EPEN) CUIT 30-99925008-0, que según la denuncia que consta agregada como informe IF-2023-76415502-APN-DSCPRC#MEC habría:

- i) brindado un servicio cuya calidad no se correspondería a las obligaciones legales y contractuales del proveedor;
- ii) impuesto a las y los usuarios el pago de inversiones de manera injustificada;
- iii) brindado un servicio de gestión de reclamos incompatible con el trato digno;
- iv) incumplido su obligación de brindar información adecuada y veraz;
- v) predispuesto un contrato con cláusulas abusivas;
- vi) modificado el destino de las inversiones abonadas por las y los usuarios a través de la factura;
- vii) brindado un servicio inseguro, con daños a los bienes de las y los usuarios;
- viii) dispuesto un mecanismo de resolución de conflictos parcial, como consecuencia de la concurrencia de su rol como proveedor y como ente de control;
- ix) carecido de instancias de transparencia sobre las tarifas y la prestación del servicio público.

Cómo informe IF-2023-76439480-APN-DSCPRC#MEC se agrega la documental, que contiene un dictamen de la Defensoría del Pueblo y del Ambiente (DPA) de San Martín de los Andes, en el cual este organismo haría sus observaciones respecto de la prestación del servicio por el Ente Provincial de Energía

de Neuquén (EPEN), señalando el carácter potestativo y/o discrecional para este organismo proveedor del servicio público domiciliario para brindar el servicio y establecer las condiciones contractuales que regirían en cada relación de consumo en particular.

El informe IF-2023-76439480-APN-DSCPRC#MEC también incorpora un documento titulado "Listado de Documentos con saldos de Clientes por Contratos"; un reglamento con el título "NORMAS DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS ELÉCTRICAS RÉGIMEN TARIFARIO - CUADRO TARIFARIO", dos (2) notas, un formulario con el título "Solicitud de factibilidad y punto de conexión eléctrica N° /202 .-", una tabla con información sobre demanda eléctrica en el "Loteo Neumeyer", dni, y un reglamento con el título "REGLAMENTO GENERAL PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA" el cual tiene incorporados los espacios para su firma por la o el usuario.

A su vez, la denuncia previamente identificada refiere circunstancias que prima facie serían subsumibles en un incumplimiento, para con las y los usuarios compradores de los lotes afectados, de la oferta y/o el contrato, sin brindar otros datos sobre su identidad o sobre la relación contractual.

1. Que el Ente Provincial de Energía de Neuquén (EPEN) poseería la condición de proveedor, en los términos del artículo 2 de la Ley 24.240, debido a que sería una persona jurídica de naturaleza pública que desarrolla profesionalmente actividades de distribución de energía eléctrica -servicio público domiciliario-, y por ende, estaría obligado al cumplimiento de la Ley 24.240.

2. Que de los hechos que se describen en la denuncia previamente identificada, el Ente Provincial de Energía de Neuquén (EPEN) habría infringido lo dispuesto en los artículos 6 y 19 de la Ley 24.240 debido a que el servicio habría sido prestado sin respetar las condiciones de calidad y seguridad a las que se encontraría obligado.

A su vez, que la falta de información y/o respuesta respecto de las inversiones a cargo de las y los usuarios, su estado de ejecución, y reclamos efectuados, implicaría una infracción al deber de información y del trato digno, ambos para con las y los usuarios, establecidos en los artículos 4 y 8 bis de la Ley 24.240 respectivamente.

A su vez, en la denuncia se manifiesta la falta de información respecto de la determinación de las tarifas y/u otros conceptos a incorporarse en la factura de las y los usuarios, principalmente vinculado a las inversiones en infraestructura.

3. Que de la lectura del "REGLAMENTO GENERAL PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA" identificado previamente se observa que:

3.a) En el punto 7.1. se predispone "*El USUARIO tendrá derecho a exigir del EPEN la prestación del servicio de acuerdo con lo que se establece o establezca en el futuro como Normas de Calidad de Servicio para la Provincia del Neuquén, las que una vez establecidas se encontrarán a disposición del USUARIO en oficinas del EPEN.*" (sic).

Que esta circunstancia sería violatoria del deber de información establecido en el artículo 4 de la Ley 24.240 debido a que, ante una modificación en los términos de la relación contractual, sería obligación del

usuario, y no del proveedor, auto-informarse de modo adecuado y veraz el alcance de esta modificación.

3.b) En el punto 7.4. se predispone “*Cuando las circunstancias lo justifiquen y siguiendo al efecto los procedimientos que establezca el EPEN, el USUARIO podrá efectuar pagos anticipados a cuenta de futuros consumos, tomándose al efecto como base los consumos registrados en los períodos inmediatos anteriores. Estos pagos anticipados no generarán derecho alguno a los USUARIOS a que sobre el mismo el EPEN le reconozca algún tipo de actualización y/o intereses.*” (sic) (subrayado agregado).

Que estas circunstancias serían una infracción al artículo 26 de la Ley 24.240 debido a que, en la relación de consumo de servicios públicos domiciliarios, el proveedor debe “otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora”.

3.c) En el punto 7.5. se predispone “*Cuando se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO provocados por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables al EPEN y que no puedan evitarse mediante la instalación de protecciones de acuerdo a lo indicado en los puntos 6.3 y 6.4, el EPEN deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo casos fortuitos y/o de fuerza mayor.*” (sic) (subrayado agregado).

Que esta circunstancia implicaría una cláusula abusiva en los términos del artículo 37 incisos “a” y “b” de la Ley 24.240 y la Resolución 53/2003 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, punto “u” del anexo:

“Son consideradas abusivas las cláusulas que: ... u) Trasladen a las y los consumidores las consecuencias del caso fortuito o fuerza mayor.”.

A su vez, que en el mismo punto se predispone “*Tales acreencias a favor del USUARIO afectado, serán instrumentadas mediante un reconocimiento monetario, considerando el mismo como un pago anticipado que realiza el USUARIO de acuerdo a lo indicado en el punto 7.4, el cual se utilizará para cancelar cada factura que se le hubiera emitido o se le emita al TITULAR, hasta el total agotamiento del resarcimiento, o en caso de que éste resulte inviable, a juicio del EPEN, la devolución se efectuará mediante un pago dinerario.*” (sic) (subrayado agregado).

Que esta circunstancia implicaría una cláusula abusiva en los términos del artículo 37 incisos “a” y “b” de la Ley 24.240 y la Resolución 53/2003 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor, punto “a” del anexo, debido a que le otorgaría al proveedor la facultad de determinar unilateralmente la modalidad de cumplimiento del contrato.

A su vez, que esta cláusula sería abusiva en los términos del artículo 37 incisos “a” y “b” de la Ley 24.240 por remitir al mecanismo de pago establecido en el punto 7.4. del contrato, cuya presunta infracción a la Ley 24.240 se expone en el punto 3.b) de la presente imputación, así como por implicar una renuncia anticipada de la o el usuario a los intereses y/o actualización del saldo, e indirectamente, una pérdida del capital a reintegrar, producto del fenómeno inflacionario.

3.d) En el punto 9.4.3.3. se predispone “*Obtenida la documentación precedente, efectuará el calculo de la energía, potencia y/o conceptos a recuperar durante un lapso máximo retroactivo de hasta CUATRO (4) años,*

*establecerá su volumen y emitirá la factura complementaria, la cual incluirá estos conceptos detectados, según la tarifa vigente en el momento de su emisión, aplicándose adicionalmente un recargo del CUARENTA POR CIENTO (40 %) sobre el importe resultante, con más el interés reglado en el artículo 14º) de este Reglamento. Para la aplicación del interés descrito en el artículo 14º), se considerará como días de mora, a la media de días entre el último estado de lecturas de medidores que se considera como no parte de la irregularidad y el día de detección de la irregularidad, con la aplicación de la tasa de interés vigente a la fecha de emisión de la factura complementaria. El lapso entre la verificación y la emisión de la factura complementaria no podrá exceder de SESENTA (60) días corridos.” (sic) (subrayado agregado).*

Que esta circunstancia implicaría una cláusula abusiva en los términos del artículo 37 incisos a y b de la Ley 24.240 debido a que implicaría un supuesto de ampliación del plazo de prescripción, en perjuicio de las y los usuarios respecto de los/as que se registren o presuman irregularidades en la medición, de los dos (2) años que corresponde al cobro de las facturas del servicio público conforme establece el artículo 2562 inciso “c” de la Ley 26.994.

3.e) En el punto 9.5. se predispone “El EPEN podrá colocar contadores y/o medidores de energía prepaga en los siguientes casos: ... 9.5.3. Con los costos de provisión e instalación de los equipos con cargo al EPEN cuando la misma se deba a campañas y/o políticas comerciales del EPEN.” (sic).

Que esta circunstancia implicaría una cláusula abusiva en los términos del artículo 37 incisos a y b de la Ley 24.240 e inciso “a” de la Resolución 53/2003 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor debido a que sería una potestad del EPEN determinar, discrecional y unilateralmente, las condiciones en las que las y los usuarios acceden al servicio público domiciliario de distribución de energía eléctrica.

3.f) En el punto 10.4. se predispone “En caso de existir aportes financieros reembolsables, los mismos y/o parte del mismo a reintegrar, se reembolsarán al TITULAR considerándolo a los efectos de la metodología de reintegro como un pago anticipado de acuerdo a la metodología descrita en el punto 7.5 de este Reglamento.” (sic).

Que esta circunstancia implicaría a una cláusula abusiva en los términos artículo 37 incisos “a” y “b” de la Ley 24.240 por remitir al mecanismo de pago establecido en el punto 7.4. -remisión en el punto 7.5. al 7.4.- del contrato, cuya presunta infracción a la Ley 24.240 se expone en el punto 3.b) de la presente imputación, así como por implicar una renuncia anticipada de la o el usuario a los intereses y/o actualización del saldo, e indirectamente, una pérdida del capital a reintegrar producto del fenómeno inflacionario.

A su vez, que en este punto se predispone “El plazo máximo para efectuar una compensación será de VEINTICUATRO (24) meses, contados a partir de la habilitación y/o recepción de la obra, con una extensión máxima de DOCE (12) meses para USUARIOS residenciales de hasta CINCO KILOVATIOS (5 kW) de potencia máxima instalada.

*El reembolso cesará cuando el monto reintegrado alcance el valor del aporte a rembolsar o en su defecto al cumplirse el plazo en meses antes mencionado, aunque no se haya alcanzado a reintegrar el aporte convenido de reembolso.*

*Vencidos estos plazos, si aun existiera un saldo remanente, el mismo quedará a automáticamente cancelado por el solo transcurso de dicho plazo.*

*La forma y el plazo del reembolso se determinarán en un contrato que se firmará entre el EPEN y el solicitante. El EPEN podrá cobrar gastos de administración y similares por la atención de estas cuentas.*

*El reintegro deberá realizarse indefectiblemente al suministro definitivo para el que se ejecuta la obra. No se podrán computar a este efecto, total o parcialmente inversiones originadas en otros suministros que pertenezcan al mismo solicitante de obra.” (sic).*

Que esta circunstancia implicaría una cláusula abusiva en los términos del artículo 37 incisos “a” y “b” de la Ley 24.240 debido a que se limitaría el derecho de la o el usuario a percibir la totalidad del monto a reembolsar, y un límite a la responsabilidad del EPEN en su condición de deudor de la o el usuario, circunstancia que se agravaría por la imposición de un cargo en concepto de “gastos de administración” (sic) sobre el monto objeto del reembolso.

3.g) En el punto 14 se predispone “*El USUARIO incurrirá en mora por el solo vencimiento del plazo establecido para el pago de las respectivas facturas o documentos equivalentes, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.*”

*En consecuencia, el importe total y/o la parte de las facturas y/o documentos equivalentes que no fueran abonados a la fecha de su vencimiento, sufrirá un recargo por cada día de mora. Dicho recargo será calculado a la tasa vigente al momento de practicarse la liquidación de la deuda, con la metodología de recargos, intereses y penalizaciones que el EPEN apruebe para estos casos por su máxima autoridad directiva.*

*Este sistema será aplicable a la totalidad de los USUARIOS del servicio eléctrico del EPEN.” (sic).*

Que esta circunstancia sería violatoria del artículo 31 de la Ley 24.240 debido a que la tasa de interés aplicable a la mora sería establecida por unilateralmente por el proveedor, sin contemplar el límite establecido por esta norma de orden público:

“La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago.”.

3.h) En el punto 16. se predispone “*Cualquier cuestión o controversia que se suscite a partir de la aplicación del presente Reglamento, prevista o no, será resuelta por el EPEN, quedando sujeta la decisión final a lo que resuelva la Autoridad de Aplicación.*” (sic).

Que estas circunstancias sería una infracción al artículo 31 de la Ley 24.240 debido a la presunta concurrencia del rol de proveedor y de organismo de control en cabeza del EPEN, lo que impediría a la o el usuario la resolución del conflicto por un tercero imparcial y ajeno al proveedor ante su disconformidad con la respuesta a su reclamo.

4. Las infracciones a la legislación de defensa del consumidor son de carácter formal, no siendo necesario la existencia o generación de daños como consecuencia de la conducta ilegítima desarrollada por el proveedor. Con mayor razón aún ello es así cuando, como en el caso, las actuaciones tendrían prima facie

una incidencia colectiva en atención al alcance de las presuntas infracciones (art. 42, 2do párr. Const. Nac.; art. 38 Ley 24.240).

5. Por lo expuesto, impútese al Ente Provincial de Energía de Neuquen (EPEN) CUIT 30-99925008-0, la presunta infracción a los artículos 4, 6, 8 bis, 19, 26, 31 y 37 incisos "a" y "b" de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Hágase saber al presunto infractor que en el término de CINCO (5) días hábiles improrrogables a contar desde la notificación de la presente, deberá presentar por escrito su descargo y ofrecer las pruebas que hacen a su derecho (art. 45 de la Ley N° 24.240 y art. 42 del DNU 274/19), bajo apercibimiento de darle por decaído el derecho.-

6. Intímese al Ente Provincial de Energía de Neuquen (EPEN) CUIT 30-99925008-0, a dentro del plazo de CINCO (5) días acompañe a esta autoridad de aplicación la siguiente información:

a. Copia del contrato y sus anexos.

b. Organismo de control en los términos del artículo 31.

c. Cómo determina el EPEN en qué casos se entrega un medidor prepago en los términos del artículo 9.5. del "REGLAMENTO GENERAL PARA EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA".

d. Tasas de interés moratorio de los últimos tres (3) años.

e. Respecto del caso de la Sra. Yanina Mariela GONZALEZ CUIT 27-29789611-9 y del Barrio Loteo "Neymeier" o "Neumeyer" ubicado en calle Los Helechos NC 15-20-46-8670 y sigtes. (San Martín de los Andes, Neuquén):

e.i. Copia de los reclamos y respuesta desde el 05 de julio de 2020 a la fecha.

e.ii. Facturas emitidas desde el 5 de julio de 2020 a la fecha.

e.iii. El detalle de cada uno de los conceptos que obren en dichas facturas.

e.iv. Detalle las obras de infraestructura y/o desarrollo de la red de distribución de energía eléctrica que se hayan trasladado de modo directo a la factura.

e.v. Estado de ejecución y explicación de la obra, si corresponde a un aporte reembolsable, y de los fundamentos por los cuales se incluye en la facturación de la o el usuario.

f. Si existen instancias de participación de las y los usuarios en la determinación de los cuadros tarifarios.

g. Si la información relativa a las obras de infraestructura que ejecuta y/o cobra a través de la factura el EPEN son de acceso público. En caso afirmativo, identifique por qué medio y acompañe copia de la que corresponda desde julio de 2020 a la fecha.

7. Se le hace saber que toda presentación que se deba realizar como descargo a imputaciones y/o

requerimientos de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR y/o alguna de sus dependencias, en virtud de las Leyes Nros. 19.511, 20.680, 24.240 y sus modificatorias, Decreto No 274/19, y sus normas reglamentarias, deberán tramitarse a través de la Plataforma “Trámites a Distancia” (TAD) del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE). En consecuencia, para realizar dicha presentación deberá ingresar a la plataforma a través de la página de internet “<https://tramitesadistancia.gob.ar>” con su CUIL y clave fiscal y, en la opción “iniciar trámite” ingresar su descargo mediante el trámite "Descargos y Recursos Directos Leyes 24.240/20680 y Decreto 274/2019". -

8. De acuerdo a las previsiones de los art. 3º, 4º, 37, 38, 65 y concordantes de la Ley N° 24.240, arts. 1093, 1094, 1095, 1117 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación, y artículo a de la Resolución 227/2023 de la Secretaría de Comercio, a efectos de analizar de oficio la conducta de los desarrolladores que refiere la denuncia obrante en autos, requiérase a la Sra. Yanina Mariela GONZALEZ CUIT 27-29789611-9 que tenga a bien de:

a. Identificar a los desarrolladores que refiere en la denuncia.

b. Acompañar copia del contrato y/o publicidades de los desarrolladores que correspondan a la comercialización del loteo "Neymeier" o "Neumeyer" ubicado en calle Los Helechos (San Martín de los Andes, Neuquén).

9. NOTIFÍQUESE a través de la Plataforma Trámites a Distancia junto con la totalidad de las constancias obrantes en el presente expediente.-