Salta, 28 JUN 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01023/21

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-44378/18 – caratulado: "En.Re.S.P. – S/Reglamentación Ley Nº 8.050 – Electrodependientes por Cuestiones de Salud"; la Ley Nacional Nº 27.351, la Ley Provincial Nº 8050, el Decreto Provincial Nº 1.026/18, la Resolución Ente Regulador N° 354/19, el Acta de Directorio Nº 21/20 y;

CONSIDERANDO

Que en ejercicio de las facultades regulatorias establecidas por la ley 6.835 y teniendo presente el marco legal establecido por la Ley Nacional Nº 27.351, la Ley Provincial Nº 8050, el Decreto Provincial Nº 1.026/18, este Organismo dictó la Resolución Ente Regulador Nº 865/20, la que en su parte resolutiva aprobó como Anexo I la modificación al "*Reglamento Técnico para la Provisión de energía eléctrica para los beneficiarios del registro de electrodependientes por cuestiones de salud*".

Que entre otras cuestiones, dicho reglamento en su artículo 7.1 determinó: "*...la Distribuidora deberá elaborar y comunicar para su aprobación al Ente Regulador protocolos de actuación y atención de los usuarios contemplados en la presente ante situaciones de cortes programados y no programados.*"

Que no habiendo acreditado tales extremos, en fecha 08/04/21 se requirió a la empresa su cumplimiento dentro de plazo perentorio, situación que derivó en la presentación de fecha 15/04/21 mediante Nota DSCE Nº 419/21 adjuntando el procedimiento requerido.

Que a lo sentado deben adicionarse las consideraciones expuestas en la sentencia de fecha 04/06/21 recaída en el marco del expediente AFP 170781/21 de la Sala III del Tribunal de Impugnación "*ACCION DE AMPARO INTERPUESTA POR LA SRA. ADANTO, ADRIANA DEBORA CON EL PATROCINIO LETRADO DE MASSAFRA, JAVIER NICOLAS*", en cuyo marco el tribunal ordenó que el "*Ente Regulador de Servicios Públicos de Salta, garantice en forma adecuada las tareas de mantenimiento, control técnico y funcionamiento del grupo electrógeno asignado al uso de J.E.D.CH.A. y tener presente el ofrecimiento*

que al respecto hiciera la empresa EDESA S.A. (art. 2º)". Seguidamente exhortó al *"Ente Regulador de Servicios Públicos a reglamentar las tareas de mantenimiento y control técnico del buen funcionamiento de los grupos electrónicos asignados en el marco de la Ley Provincial de Eletrodependientes, Ley Nº 8050 (art. 3º)".*

Que entrando al análisis de las presentes actuaciones debe señalarse al respecto que el fallo en cuestión fue objeto de un recurso de aclaratoria interpuesto por este organismo, considerando que el En.Re.S.P. no había sido demandado o citado como tercero en la colacionada Acción de Amparo.

Que por otra parte, es importante destacar que el reglamento aprobado por Resolución Ente Regulador Nº 865/20 no fue impugnado por la actora en el juicio en cuestión ni por ninguna persona, por lo que cabe presumir que el régimen que beneficia a los usuarios electrodependientes cumple debidamente su finalidad en los términos contemplados por este Organismo regulador, gozando además de las presunciones de constitucionalidad y legalidad de los actos estatales.

Que sin perjuicio de lo expuesto, el juez del amparo entendió, según su criterio, que podría existir un vacío legal con relación al mantenimiento de las fuentes alternativas de energía.

Que ahora bien, más allá de lo expuesto por el sentenciante, cabe colacionar en relación con el mantenimiento de los equipos, que la redacción actual del reglamento obedece a que en oportunidad de resolver el recurso que derivara en la Resolución Ente Regulador Nº 865/20, la empresa Distribuidora requirió *"aclarar el apartado 5.2 en el sentido de que se le permita reemplazar el equipo alternativo de energía, en vez de la reparación"*, ofreciendo en ese aspecto una solución superadora para el usuario.

Que en esa línea se suma a la previsión fijada en el apartado 7.2 del citado estatuto al detallar *"Será condición necesaria para ejecutar un corte programado, corroborar previamente los usuarios electroependientes que se verán afectados por el corte, notificándolos efectiva y fehacientemente al domicilio constituido en la solicitud con una antelación mínima de 48 hs. –cfr. Art. 4°, Ley 8050. EDESA S.A. debe incluir en la notificación un texto que solicite al usuario probar el grupo para asegurarse de que funcione correctamente de conformidad al instructivo de operación recibido"*, contemplando también a la buena práctica que

debe observar el beneficiario de poner en funcionamiento el equipo de asistencia eléctrica en forma periódica.

Que resulta importante destacar que en el caso del amparo analizado, con relación al asunto del mantenimiento planteado por el juez, EDESA S.A. realizó una propuesta consistente en la revisión anual y cambio de aceite de los grupos electrógenos instalados.

Que siendo ello así y en atención al principio de igualdad de tratamiento que cabe atender respecto a una misma categoría de usuarios, deviene procedente incorporar dicha propuesta al régimen previsto para usuarios electrodependientes por cuestiones de salud, estableciendo con carácter general esta metodología de actuación en materia de mantenimiento de los grupos electrógenos a cargo de la Distribuidora.

Que en base a lo sentado en los párrafos que anteceden, se entiende procedente aprobar el "*protocolo de actuación y atención de los usuarios electrodependientes por cuestiones de salud ante situaciones de cortes programados y no programados*" propuesto por EDESA S.A. y que como Anexo II forma parte de la presente.

Que asimismo y en base a lo expuesto en los precedentes considerandos, se complementa la cuestión estableciendo la obligación a cargo de la Distribuidora de energía eléctrica de realizar y acreditar ante el Ente Regulador un control anual de estado, funcionamiento y cambio de aceite a los grupos electrógenos entregados a los usuarios electrodependientes como fuente alternativa de energía (F.A.E.), incorporando tal cuestión como punto 5.4 del respectivo Reglamento.

Que el Ente Regulador de los Servicios Públicos se encuentra investido de las facultades reglamentarias de acuerdo con lo dispuesto por los arts. 1º, 3º, 10 y cc. de la Ley 6838 y, dada la importancia de la participación de los usuarios que deseen acogerse a los beneficios otorgados por la Ley 8.050 y el interés público puesto en juego, corresponde enmarcar el Proyecto de reglamentación de marras –que como Anexo I forma parte de la presente-, en el art. 12º de la ley 6.835 y en consecuencia disponer su publicación en el Boletín Oficial, a fin de que todos los interesados puedan hacer llegar al Ente durante treinta (30)

días corridos contados desde la publicación, las opiniones, cometarios y sugerencias que les merezca el proyecto, previo a su aprobación definitiva.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: DISPONER la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia del nuevo "Proyecto de Reglamento Técnico para la Provisión de Energía Eléctrica para los Beneficiarios del Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud" que como Anexo I forma parte de la presente, a fin de que todos los interesados puedan hacer llegar al Ente durante treinta (30) días corridos contados desde la publicación, las opiniones, cometarios y sugerencias que les merezca el proyecto previo a su aprobación definitiva, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 2º: APROBAR el "*PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ELECTRODEPENDIENTES POR CUESTIONES DE SALUD ANTE SITUACIONES DE CORTES PROGRAMADOS Y NO PROGRAMADOS*" acercado por EDESA S.A. y que como ANEXO II forma parte de la presente, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 3º: DISPONER que en los contratos de comodato de las respectivas F.A.E., anexo de declaración jurada respectivo y demás documentos vinculados, la Distribuidora eléctrica proceda a suprimir la obligación de "mantenimiento" a cargo del usuario, adecuando en tal sentido los términos de las clausulas quinta y sexta de dicho contrato, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-.

ARTÍCULO 4º: REGISTRESE, Publíquese, Notifíquese y oportunamente Archívese.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. JERÓNIMO LÓPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

A cargo de la Presidencia

ANEXO I

PROYECTO DE REGLAMENTO TÉCNICO PARA LA PROVISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA LOS BENEFICIARIOS DEL REGISTRO DE ELECTRODEPENDIENTES POR CUESTIONES DE SALUD

1 - PROCEDIMIENTO:

1.1 - El usuario deberá presentar su solicitud ante EDESA S.A. completando el formulario pertinente en carácter de declaración jurada, para lo cual deberá adjuntar los siguientes requisitos:

-Copia simple del formulario de Solicitud de Inscripción en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS) tramitado ante el Ministerio de Salud de la Nación.

-Copia de la última factura del servicio eléctrico, a fin de verificar el Número de Identificación del Suministro Eléctrico (NIS) sobre el que se solicita la aplicación del beneficio.

-Copia del DNI del titular del suministro y del usuario electrodependiente por cuestiones de salud, si fuera distinto del titular. En este último caso, Certificado de Residencia del electrodependiente emitido por autoridad competente.

-Identificación y acreditación de la condición de electrodependiente por cuestiones de salud del residente en el NIS a subsidiar, mediante la presentación del certificado médico expedido por médico matriculado, debiendo adjuntar Historia clínica del paciente, Equipamiento médico prescripto para el tratamiento de su patología, Duración del tratamiento indicado por el Médico interviniente.

1.2 - La Distribuidora deberá incorporar al usuario con carácter preventivo al mentado régimen.

En oportunidad de la presentación de la documentación en EDESA S.A. por parte del requirente, se deberá asesorar al mismo respecto de la posibilidad de solicitar una fuente de energía alternativa.

1.3 - En caso de que la presentación del usuario no cumpla con los requisitos del art. 2º del decreto Nº 1026, la Distribuidora deberá dentro de los 10 días de

recibida, remitir la misma al Ministerio de Salud Pública de la Provincia para su validación.

En el caso de que el referido Ministerio rechazara la condición de electrodependiente del solicitante, se procederá a dar de baja la solicitud.

2 – NÓMINA DE INSCRIPTOS – DEBER DE INFORMACIÓN - REGISTRO

2.1 - La Distribuidora llevará una nómina de las solicitudes de usuarios electrodependientes, emitiendo constancia del trámite a cada requirente.

2.2 - Ingresada la presentación, la Distribuidora deberá incorporar al expediente o carpeta que identifique el pedido:

-Un informe de incidencias del suministro correspondiente a los últimos tres meses anteriores al mismo (indicando cantidad de incidencias, frecuencia y duración de las mismas);

-Georeferenciar el suministro; y

-Tomar debida razón en sus sistemas y protocolos internos de la incorporación del NIS a dicha condición especial.

-Notificar al interesado su efectiva incorporación al régimen respectivo o, caso contrario, indicará las cuestiones que puedan ser subsanadas.

2.3 - La Distribuidora informará mensualmente al Ente Regulador la nómina de solicitudes de usuarios electrodependientes, indicando solicitudes en trámite, los rechazos, nómina de altas y bajas, y explicitando sus motivos.
La nómina de altas deberá contener: NIS, Nombre y Apellido, DNI, domicilio (calle, N°, Barrio, localidad), teléfono de contacto, dirección de correo electrónico del titular del suministro y del electrodependiente –en caso de poseerla-, detalle de entrega en comodato de grupo electrógeno, transformador, distribuidor y estación de la que se abastece el domicilio, para ser incorporados al registro que llevara este Ente Regulador.
El beneficiario deberá acreditar la subsistencia de la condición de salud que sustenta el beneficio con una periodicidad no mayor a un (01) año para mantener su condición de inscripto en el Registro.

3 - MODIFICACION EN LA CONDICIÓN DEL USUARIO INSCRIPTO EN EL REGISTRO

El usuario electro-dependiente deberá informar cualquier cambio en las condiciones tenidas en cuenta al momento de su inscripción en el registro (salud, residencia, etc...) dentro del plazo de 72 horas de acaecido, caso contrario la Distribuidora y en su caso el ENRESP quedarán exentos de toda responsabilidad.

4 - USO Y TARIFA RESIDENCIAL

En aquellos casos en que la categoría tarifaria del suministro pasible del subsidio establecido para electrodependientes por cuestiones de salud, sea distinto a las categorías R1 o R2, el titular del mismo deberá realizar las acciones necesarias (técnicas y administrativas) que permitan independizar el suministro residencial del no residencial, toda vez que el subsidio se aplicará exclusivamente sobre el medidor del domicilio residencial a partir de la habilitación del mismo por parte de la Distribuidora (conf. Artículo 2º de la Ley Nº 27351).

5 - FUENTE ALTERNATIVA DE ENERGÍA

DEBERES DE LA DISTRIBUIDORA:

5.1 - Ante requerimientos expresos de los usuarios, deberá aportar en comodato una fuente alternativa de energía de la potencia necesaria y suficiente como para garantizar continuidad en la alimentación de la aparatología en cuestión, así como la de aquellos electrodomésticos que indirectamente pudiesen resultar imprescindibles para preservar la salud del enfermo (refrigeración de medicamentos, climatización de su habitación), incluyendo el importe de funcionamiento del equipo.

5.2 - Realizar a requerimiento del usuario la reposición del grupo electrógeno, deslindando responsabilidad a la distribuidora en caso contrario.

5.3 - Capacitar –dejando constancia de ello- a un encargado del domicilio sobre el manejo seguro y responsable del grupo electrógeno o equipo de continuidad eléctrica, remitiendo a la Autoridad de Aplicación la certificación de haber cumplimentado dicha tarea, rubricada con la firma de la persona que recibió dicha información y/o capacitación para el uso.

5.4 - Realizar y acreditar ante el Ente Regulador un control anual de estado, funcionamiento y cambio de aceite a los grupos electrógenos entregados a los usuarios electrodependientes como fuente alternativa de energía (F.A.E.).

DEBERES DEL USUARIO:

5.4 - Dar aviso a la Distribuidora de cualquier anomalía en el grupo electrógeno entregado.

5.5 – Usar adecuadamente y -en su caso- devolver en condiciones normales la F.A.E. entregada en comodato, caso contrario el Ente Regulador podrá ordenar el recupero de gastos de normalización del equipo mediante la factura de servicio.

6 - LÍNEA 24 HS Y ATENCION COMERCIAL

6.1 - La Distribuidora deberá disponer una línea telefónica gratuita específica para garantizar la atención personalizada prioritaria de los U.E.D. durante las 24 horas (incluyendo días inhábiles), instruyendo al personal que resulte designado a tal fin respecto al carácter prioritario que debe darse a la atención de los reclamos vinculados al servicio público de distribución eléctrica de estos usuarios y sobre los procedimientos internos a seguir a efectos de minimizar los tiempos de respuesta.

6.2 - Las oficinas comerciales de la Distribuidora deberán poseer cartelería expresa de atención prioritaria.

7 - CORTES PROGRAMADOS Y CONTINGENCIAS

7.1 - La Distribuidora deberá elaborar y comunicar para su aprobación al Ente Regulador protocolos de actuación y atención de los usuarios contemplados en la presente ante situaciones de cortes programados y no programados.

7.2 - Será condición necesaria para ejecutar un corte programado, corroborar previamente los usuarios electroependientes que se verán afectados por el corte, notificándolos efectiva y fehacientemente al domicilio constituido en la solicitud con una antelación mínima de 48 hs. –cfr. Art. 4°, Ley 8050. EDESA S.A. debe incluir en la notificación un texto que solicite al usuario probar el grupo para asegurarse de que funcione correctamente de conformidad al instructivo de operación recibido.

7.3 - Ante contingencias no previstas, la Distribuidora otorgará prioridad de solución a los U.E.D. identificados en el padrón respectivo.

8 - PUBLICIDAD DE LA NORMA

8.1 - La Prestadora del servicio dará adecuada difusión del presente régimen en todas las oficinas de atención comercial presencial y web.

8.2 - Asimismo deberá consignar en forma diferenciada en la liquidación de servicio público, el subsidio provincial por electrodependencia.

ANEXO II

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ELECTRODEPENDIENTES POR CUESTIONES DE SALUD ANTE SITUACIONES DE CORTES PROGRAMADOS Y NO PROGRAMADOS

Tabla de contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Definiciones
5. Referencias
6. Descripción
   - **6.1.** Alerta generada por el sistema
   - **6.2.** Alerta generada por una llamada telefónica del Usuario
7. Documentos asociados
8. Registro de modificaciones

1. Objetivo

El objetivo del presente documento es establecer los procedimientos a seguir en el sector del Call Center ante una alerta sobre un suministro electrodependiente.

2. Alcance

El presente procedimiento alcanza a todas las acciones a seguir por el personal del Call Center referentes a alertas sobre suministros de Usuarios electrodependientes, dentro del área de concesión de EDESA. S.A.

3. Responsables

Operadores del Call Center

Responsable del Call center

4. Definiciones

ELECRODEPENDIENTE: se denomina a aquella persona que requiere de un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescripto por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o su salud (Ley Nacional N° 27.351).

FAE: Fuente Alternativa de Energía

GRUPO ELECTROGENO: FAE conformada por un equipo autónomo que tiene la capacidad de generar energía eléctrica a partir de combustible líquido, por ejemplo, Nafta.

SISTEMA UPS: FAE conformada por un sistema de alimentación ininterrumpida (Uninterruptible Power Supply). Es un sistema que transforma la energía almacenada en sus baterías, en tensión alterna 220V. En un apagón eléctrico puede suministrar energía por un TIEMPO LIMITADO a los dispositivos que se encuentren conectados.

ALERTA DE ELECTRODEPENDIENTE: es la información que tiene disponible Edesa ante una situación de interrupción del servicio eléctrico en un suministro electrodependiente.

CORTE PROGRAMADO: se identifican como cortes programados a aquellas interrupciones o alteraciones del servicio que se realizan a fin de solucionar problemas en la red o realizar mantenimientos preventivos en las mismas. En todos los casos la gestión del corte se inicia con una solicitud del sector interesado que debe ser cursada al CMD para su análisis.

CORTE NO PROGRAMADO: se entiende como tal aquel corte que por necesidad debe realizarse con una programación temporal que no admite los plazos para calificar como programado en referente a cumplimiento con las comunicaciones correspondientes al Ente y al Usuario electrodependiente, pero que permite el uso de recursos para determinar anticipadamente la posible duración del corte

5. Referencias

No contiene.

6. Descripción

La entrada al Call Center de una alerta de interrupción de suministro de energía a un Usuario electrodependiente, puede generarse por los siguientes canales:

- ✓ Información brindada por el sistema SGI.
- ✓ Llamada del Usuario electrodependiente.

6.1. Alerta generada por el sistema SGI

Para los casos de cortes programados y no programados definidos en el punto 4, el SGI envía una alerta al operador CMD, CAR, CALL CENTER y responsables de los sectores intervinientes en el corte, para tomar conocimiento de su afectación.
Ante la notificación por el sistema SGI, de un **Corte No Programado** (Cortes Programados – Prioridad Urgente), la supervisora de turno del Call Center dispondrá de los recursos necesarios para contactar en forma telefónica a los Usuarios afectados, a los teléfonos de contactos informados oportunamente por el Usuario Electrodependiente.
Establecido el contacto, notificará la necesidad de corte al Usuario, informará la duración estimada del mismo y solicitará que pruebe el funcionamiento de la FAE. En caso de surgir algún inconveniente, informará al responsable del CAR/CMD para su evaluación sobre la reprogramación o no de dicho corte, o si existen alternativas técnicas para salvar dicho inconveniente.
En el sistema V10 dejará reflejada la gestión telefónica como una Alerta sobre dicho suministro.

6.2. Alerta generada por una llamada telefónica del Usuario

La llamada telefónica de un suministro electrodependiente pasa a ser de mayor prioridad. A tal efecto, se considerará llamada de Electrodependiente, a las llamadas realizadas al número telefónico exclusivo y gratuito **0800-888-3532** (**0800-888-ELECTRO**).

Prioridad en la atención: La central telefónica se encuentra programada para que toda llamada realizada al número exclusivo habilitado para tal fin (0800-888-3532) se derive inmediatamente para la atención de algún operador disponible. En caso de no encontrarse ningún operador disponible, encolará la llamada dándole el primer lugar de atención en la lista de llamadas en espera.
Recibida la llamada por un operador telefónico, debe verificar que el NIS se encuentra identificado en el sistema como Electrodependiente, asistirá técnicamente en relación a las consultas básicas de la falta de suministro, y en caso de corresponder, ingresará el reclamo.
Asistencia técnica: En caso de ser necesario, brindará información al Usuario sobre el uso de FAE, pudiendo enviar por medios digitales en caso de ser requerido, videos tutoriales sobre su uso. Informará además, horario de atención y teléfono de contacto del soporte técnico de las FAE.
Prioridad en la resolución técnica: Al estar el suministro identificado como Electrodependiente, asegurará el tratamiento prioritario en los procesos del CAR/CMD.

7. Documentos asociados

IC.2.2.45 - Gestión de Suministros Electrodependientes

8. Registro de modificaciones

1	Primera edición	02/09/2019
2	Actualización del procedimiento a la normativa vigente. (Resoluciones ENRESP 684/20 y 865/20). Se cambia término cliente por Usuario (Resolución ENRESP 737/20).	10/09/2020