Salta, 25 ABR 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00585/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-54.540/22, caratulado: "ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS – S/ACTAS DE VERIFICACION DE CALIDAD COMERCIAL EDESA S. A. 2.022"; la Orden Regulatoria Nº 04/22; el Acta de Directorio Nº 15/22, y,

CONSIDERANDO:

Que en fecha 18/01/22 la empresa EDESA S. A. interpone recurso de aclaratoria en contra de la Orden Regulatoria Nº 04/22 que dispuso "*...ordenar a la empresa EDESA S. A. para que en el plazo de 48 hs. contadas a partir de su notificación, proceda a establecer un sistema alternativo de atención presencial en todas las oficinas comerciales emplazadas en la provincia, ya sea mediante rotación de personal u otras medidas que resulten eficaces, a fin de garantizar la adecuada atención de los usuarios, no debiendo circunscribir su atención a la percepción de cobranzas sino también a la recepción de reclamos formulados por los vecinos, usuarios del servicio por Uds. Prestado, debiendo acreditar ello ante este ENRESP, bajo expreso apercibimiento de aplicar las sanciones que pudieran corresponder*".

Que del mismo modo estableció "*que las modificaciones sustanciales que afecten al normal funcionamiento de la atención comercial que EDESA S. A. brinda a los usuarios deben ser previamente puestas a consideración del Ente Regulador de los Servicios Públicos, debidamente justificada y muñidas del respaldo probatorio pertinente, toda vez que ello comprende una materia propia de la regulación atribuida a este Organismo mediante la Ley Provincial Nº 6835 y demás normas complementarias*". Finalmente se citó la normativa aplicable vinculada principalmente al contrato de concesión, marco regulatorio y régimen de suministro eléctrico.

Que el dictado de tal orden encuentra origen luego de que la Distribuidora informara el 07/01/22 la suspensión de tramites comerciales presenciales en las oficinas de Orán e Hipólito Yrigoyen para los cinco días subsiguientes, situación que conllevó a que este Ente Regulador verificará la atención limitada exclusivamente

a gestiones de cobranzas y entrega de folletería con distintas vías de gestión alternativas.

Que puntualizando la presentación de EDESA S. A., se requiere aclarar la medida dictaminada en atención a tres puntos, a saber:

i) Que importaría un "*sistema alternativo de atención presencial*" atento a la disposición de canales virtuales y digitales (oficina virtual, correo electrónico, App Mi EDESA S. A., WhattsApp, Telegram, Facebook, Messenger, Call Center). Expresa accesoriamente que la empresa también cuenta con un sistema de reemplazos y reprogramación de licencias de personal que se vio superado por la situación epidemiológica en dicho momento, pero normalizado posteriormente.

ii) Si el ENRESP considera una modificación sustancial la restricción temporal de la oficina a causa de un brote masivo de contagios. Considera "inviable" poner a consideración del regulador de modo previo una situación como la descrita.

iii) Por ultimo requiere detalle de las facultades en base a las cuales el Ente Regulador emitió la mentada Orden Regulatoria.

Que entrando al análisis de las presentes actuaciones vale recordar que la legislación vigente establece que el recurrente debe cumplir con ciertos requisitos para que un pedido de Aclaratoria resulte formalmente admisible; entre ellos que la interposición del mismo se efectúe dentro del plazo de 3 (tres) días de notificado el Acto Administrativo correspondiente conforme los términos del párrafo segundo del Art. 176° de la Ley 5348 (LPA) que a su vez establece: "……, *procede* ***pedir aclaratoria*** *de los actos impugnables, a fin de que sean corregidos* ***errores materiales, subsanadas omisiones o aclarados conceptos oscuros****, siempre que ello no importe una modificación esencial…".*

Que tal como surge del cotejo entre la cédula de notificación de fs. 09, y de la presentación obrante a fs. 10/17, este requisito se encuentra cumplido por la Distribuidora, por lo que debe tenerse al planteo de marras por presentado en legal tiempo y forma.

Que con los alcances señalados precedentemente, corresponde abocarnos a analizar las diversas consideraciones de hecho y derecho invocadas por la Empresa, en relación a lo dispuesto por la Orden Regulatoria en cuestión.

Que dicho ello cabe considerar primeramente que la finalidad de la orden *sub júdice* apunta a que EDESA S. A. priorice y tome las medidas razonablemente conducentes a fin de que la atención comercial, en especial la recepción de reclamos, se mantenga funcionando de modo presencial.

Que así las cosas y sin perjuicio de los otros canales alternativos de atención, cabe recordar que en la práctica de la regulación del servicio comercial sobre EDESA S. A. se puede advertir la atribución de una mayor prioridad a la gestión de cobro por sobre la de reclamos, y dentro de estos últimos, de la recepción de los de naturaleza técnica por sobre los comerciales. Sin perjuicio de las diferencias esenciales entre cada uno de ellos, cabe recordar que cada uno reviste peculiar importancia para la prestación eficiente del servicio.

Que en ese marco, debe colacionarse que con la citada decisión se busca que el cierre de oficinas o de recepción de reclamos presenciales responda a una *ultima ratio* para la Distribuidora, fundado en una imposibilidad real o inevitable debidamente acreditada. Sumado a ello, la orden apunta a abordar la gestión de reclamos (entendida esta como una vía de trascendental importancia para los usuarios para la solución de eventuales problemas de un servicio esencial), con el mismo interés que el cobro del servicio (contraprestación de la empresa).

Que en ésa misma línea de argumentos se entiende que este Organismo regulador debe conocer de modo previo las medidas adoptadas que conlleven una modificación de importancia -tales como la no realización de trámites comerciales de manera presencial (cfr. fs. 01)-, a efectos de controlar la razonabilidad de tales medidas.

Que accesoriamente es dable coincidir parcialmente con lo sentado por EDESA S. A. respecto del tiempo que puede insumir a este Ente Regulador considerar las causales de justificación de la medida cuando medie excesiva premura; no obstante ello la comunicación de fs. 01 no detalla, ni mucho menos funda la cantidad de personal habitual, el número de agentes con licencia médica o aislamiento, las medidas de refuerzo tomadas o la imposibilidad de su realización mediante "medidas alternativas" tales rotación de personal ya sea de la localidad o de aledañas, entre otras...), sumado a la suspensión de la gestión de reclamos pero no de cobro. En

suma no existen fundamentos suficientes en la exposición citada, más allá de una genérica referencia a la situación sanitaria, como para analizar la razonabilidad de las acciones llevadas a cabo por la empresa.

Que por todo ello se considera que luego de la emisión de la Orden Regulatoria Nº 04/22, EDESA S. A. deberá someter a consideración previa del Organismo Regulador de forma debidamente justificada y muñida del respaldo probatorio pertinente, todas aquellas medidas que afecten el funcionamiento de la oficina comercial de modo "sustancial" (entendida como aquellas que modifican el funcionamiento normal de la atención comercial o al menos lo limitan en un grado considerable, indiscutible en el caso atento a la veda de gestiones comerciales presenciales).

Que lo expuesto no limita la facultad de la empresa de actuar preventivamente ante supuestos de urgencia que no puedan atenerse a los plazos naturales del proceso administrativo, sino que centra la cuestión en la razonabilidad y acreditación de la medida tomada.

Que finalmente se destaca que la Orden Regulatoria Nº 04/22 detalla expresamente las normas de servicio aplicadas y que sustentan la medida, no obstante lo cual se destaca que la misma se expidió en ejercicio de las facultades regulatorias atribuidas por la Ley 6.835, Régimen de Suministro y demás normas complementarias.

Que al respecto la Ley 6835 en su art. 1º detalla: el "*Ente es investido, en los términos de la presente de las potestades necesarias y suficientes para atender a la regulación de todos los servicios públicos de jurisdicción provincial...Le compete proteger el interés de los usuarios*". Seguidamente el art. 3º refiere: "*A los fines de la consecución de su competencia, el Ente queda investido de las siguientes potestades: a) Reglamentarias; b) Tarifarias; c) Jurisdiccionales; d) Sancionatorias; e) Ablatorias: expropiatorias y de restricciones y limitaciones a la propiedad; f) Implícitas*".

Que el art. 10º de igual norma prescribe: "*Son funciones del Directorio: a) aplicar y fiscalizar la ejecución de las normas legales y reglamentarias regulatorias de los servicios públicos de jurisdicción provincial, ejercitando el poder de policía del servicio; ...d) velar por el derecho de los usuarios a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados al ordenamiento y por la participación de los mismos en la prestación del servicio; ...r) ejercer las competencias otorgadas expresa o implícitamente por esta ley al Ente...*", y el art. 41º manifiesta: "*...El usuario tiene*

derecho a ...b) a que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir, con motivo de tal prestación, un trato digno y equitativo".

Que por último el artículo 4° del régimen de suministro en su apartado k) señala que "*LA DISTRIBUIDORA deberá mantener dentro del área geográfica de la Concesión, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada. En dichos locales la atención al público deberá efectuarse, un horario uniforme compatible con los horarios comerciales y/o bancarios de la localidad donde se encuentre el local, durante un mínimo de OCHO (8) horas diarias. Deberá además mantener locales y/o servicios de llamadas telefónicas para la atención de reclamos por falta de suministro y/o emergencia, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año".*

Que en suma, de los argumentos expuestos se desprende que el decisorio cuestionado no adolece de conceptos oscuros, errores materiales u omisiones que deban ser subsanados para su implementación, sino más bien tiende a un cuestionamiento de fondo de la medida dictaminada, cuestión ajena a la vía interpuesta. En base a ello se entiende pertinente Rechazar el Recurso de Aclaratoria interpuesto por EDESA S. A. en contra de la Orden Regulatoria N° 04/22.

Que por lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 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 1°: RECHAZAR el Recurso de Aclaratoria interpuesto por la Empresa EDESA S.A. en contra de la Orden Regulatoria N° 04/22 de conformidad a los motivos y fundamentos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar. -

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS