SALTA, 22 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00466/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador N° 267-49.726/2020. caratulado "ENTE REG. GCIA. JURIDICA. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE INCIDENCIAS Y MAPAS DE LOS SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA – TRANSPARENCIA ACTIVA", el Acta de Directorio N° 18 / 24; y

CONSIDERANDO:

Que atento a los principios de transparencia activa y al derecho de los usuario a una información adecuada, veraz y oportuna, deviene la necesidad de la implementación y publicación de la consulta del estado de los reclamos realizados por los usuarios por falta de suministro y de seguridad eléctrica en la página web y la aplicación móvil de la empresa EDESA S.A.

Que se debe facilitar el acceso a la información, en igualdad de condiciones, a la mayor cantidad de usuarios posible, permitiendo que la información se use con facilidad, y cuyo acceso se realice de manera clara, estructurada y entendible para los interesados y procurando remover toda barrera que obstaculice o dificulte su reutilización por parte de terceros.

Que la ley de Defensa del Consumidor establece que "*...los usuarios tienen derecho a contar con información adecuada...*" y, en consonancia con lo establecido por el artículo 1097 del Código Civil y Comercial de la Nación, que "*...los proveedores de servicios deberán garantizarles condiciones de atención y trato digno y equitativo...*".

Que en tal sentido se encuentra en vigencia la Ley Provincial N° 8.173, mediante la cual la Provincia de Salta adhiere a la Ley Nacional N° 27.275 de "Derecho de Acceso a la Información Pública".

Que, de acuerdo con el REGIMEN DE SUMINISTRO DE ENERGIA ELÉCTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EDESA S.A., Artículo 3° DERECHOS DEL TITULAR, a) Niveles de Calidad del Servicio, se especifica que "*El titular tendrá derecho a exigir de LA DISTRIBUIDORA la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo a las "Normas de Calidad de Servicio" que resulten del contrato de Concesión*".

Que, según el mismo Régimen de Suministro mencionado en el párrafo anterior, Artículo 3°, inciso c) Reclamos o Quejas, indica que "*El usuario tendrá derecho a exigir a LA DISTRIBUIDORA la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. LA DISTRIBUIDORA deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Sin implicar limitación, está obligada a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los titulares, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, sin perjuicio del derecho de los titulares de concurrir directamente a la AUTORIDAD DE APLICACION."*

Que, en busca de la mejora continua de los procesos inherentes a las funciones de este Ente, resulta necesario implementar medidas operativas que faciliten el acceso a la información por parte de todos los usuarios de los servicios públicos regulados.

Que, en orden a lo mencionado en los párrafos anteriores, se hace necesario implementar un sistema de seguimiento del estado de los reclamos realizados por los usuarios por corte de suministro y de seguridad eléctrica, para obtener información relacionada como fecha y hora de la interrupción del suministro registrada por la prestadora; fecha y hora de despacho de la cuadrilla; fecha y hora de concurrencia al lugar; fecha estimada

de reposición del servicio, y la fecha de reposición efectiva del servicio en cuestión.

Que la información detallada en el párrafo precedente debe estar disponible en la página web y aplicación móvil de la empresa EDESA S.A., a la que los usuarios puedan acceder con su número de usuario y número de NIS.

Que se debe dar cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 41°, inc. d): ..."*los usuarios tienen derecho a la información adecuada y veraz...*", contenido en la Ley 6.835 de creación del Ente Regulador.

Que, existen razones de interés público en virtud de mejorar la comunicación e información al usuario en momentos agudos de tramitación de reclamos por falta de suministro o seguridad eléctrica, que ameritan la publicación y puesta en vigencia del presente reglamento, conforme a lo dispuesto en el Artículo 12 de la Ley 6.835.

Que, habiéndose emitido pertinente dictamen legal, de conformidad a la Ley 6.835 y sus normas complementarias, este Directorio procede al dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: ORDENAR A LA EMPRESA PRESTADORA EDESA S.A. que proceda a implementar un sistema de acceso de los usuarios a su página web, aplicación móvil y Whatsapp a los efectos de poder consultar el estado de sus reclamos por falta de suministro y de seguridad eléctrica, con las medidas de seguridad informática que resulten necesarias.

ARTÍCULO 2°: ESTABLECER que el acceso instruido en el artículo precedente, que deberá quedar registrado, se producirá con el número de usuario NIS y el número de reclamo por falta de suministro otorgado por la empresa EDESA S.A., por cualquiera de los medios de comunicación actuales y futuros que implemente.

ARTÍCULO 3°: ESTABLECER que en la consulta, el usuario deberá acceder, como mínimo, a la siguiente información: fecha y hora de interrupción del suministro registrada por la Prestadora, fecha y hora de despacho de la cuadrilla, fecha y hora de concurrencia al lugar, fecha estimada de reposición del servicio y fecha de reposición del servicio.

ARTÍCULO 4°: ESTABLECER que la información a la que accederán los usuarios deberá estar a disposición del Ente Regulador de Servicios Públicos, para la consulta completa de la información registrada.

ARTÍCULO 5°: ESTABLECER para el cumplimiento de lo ordenado en el Artículo 1° un plazo de 30 (treinta) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente, en virtud de los motivos expuestos en los considerandos.

ARTÍCULO 6°: REGÍSTRESE, publíquese, notifíquese y oportunamente archívese.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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