

ORDEN REGULATORIA ENRESP N° 04/2022

Salta, 12 de enero de 2022.-

AL SR.

DIRECTOR GENERAL DE EDESA S.A.

ING. JORGE SALVANO

SU DESPACHO:

Ref. EXPTE. 267-54.540/22 – “ENTE REG. – GERENCIA DE USUARIOS – S/ ACTAS DE VERIFICACION DE CALIDAD COMERCIAL Edesa S. A. 2.022”.

En virtud de lo informado por EDESA S.A. mediante Nota DSCE 13/2022 de fecha 06/01/22, y en atención de lo corroborado por personal del ENRESP en fecha 07/01/22 producto de la inspección realizada sobre la Oficina Comercial de la Distribuidora ubicada en la Ciudad de Orán, se dispone la emisión de la presente a los efectos de 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.

Asimismo se les hace saber, que las modificaciones “sustanciales” que afecten el 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 N° 6835 y demás normas complementarias.



Lo aquí requerido encuentra basamento en lo dispuesto por el apartado 4º "Calidad del Servicio Comercial", anexo III, del Contrato de Concesión, el cual establece que: *"LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria...Evitar la excesiva pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos, satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios, y emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales. ...Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones descriptas en el punto 5) de este documento"*. También el Art. 87 del Marco Regulatorio Eléctrico (Ley 6819) reza: *"La E.D.E.S. deberá habilitar oficinas de Reclamos y Atención a los Usuarios dotadas de personal competente en la materia, en las que se atenderán los pedidos de los usuarios, se dará la información requerida, se recibirán y tramitarán los reclamos y se informará sobre las soluciones aportadas."*

Por otro lado, el Régimen de Suministro en su Artículo 3º inc. c) dispone: **"Reclamos o Quejas:** *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."*

En concordancia con ello, el Art 4 inc. k) del citado Régimen establece: **"Atención al Público:** *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."*

Teniendo presente lo informado por EDESA S.A. mediante Nota DSCE Nº 13/22, lo constatado por personal del ENRESP mediante Acta del 07/01/22



(fs. 02), y lo dispuesto por la normativa vigente aplicable citada precedentemente, este Organismo entiende que se encuentran reunidas sobradas justificaciones para el dictado de la presente, advirtiendo que la medida de facto adoptada por la Distribuidora no se encuentra debidamente justificada, ni cuenta con autorización previa emitida por el Regulador.

En contra de la Presente procede el pedido de Aclaratoria dentro del plazo de 3 (tres) días de notificada (Art. 176 Ley 5348). Asimismo, procede Recurso de Revocatoria (Art. 177 Ley 5348) ó Recurso de Alzada (Art. 184 Ley 5348) en el plazo de 10 (diez) días posteriores a la notificación de la presente (Conf. Corte de Justicia de Salta, in re; Manero Heli del Pilar vs. Instituto Provincial de Desarrollo Urbano y Viviendas – Contencioso Administrativo”, Expte. De Corte Nº 1550-M/9 y Dictamen de Fiscalía de Estado de la Provincia de Salta Nº 30/92).

Queda Ud. debidamente notificado.



DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

