

Código	N° de Expediente o Nota	Fecha	Corresponde	Folios
--------	-------------------------	-------	-------------	--------



Salta, 25 ENE 2023

ORDEN REGULATORIA N°

001-2023

Al Sr.
Apoderado Empresa EDESA S.A.
Ing. Jorge SALVANO
Pje. Zorrilla N° 29
CP 4400 - Salta
Su despacho.-

Ref. Expte: N° 267 – 57899/23: “Ente Regulador – Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación – Normalización del Servicio de información a través de la página web y oficina virtual de la empresa EDESA S.A.”

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de REQUERIR a la empresa EDESA S.A. para que en el plazo de 72 (Setenta y Dos) horas hábiles disponga de las medidas administrativas e informáticas pertinentes para garantizar el eficiente funcionamiento del servicio de información a través de la página web y oficina virtual. En tal sentido, corresponde:

1. ORDENAR a la Empresa EDESA S.A. que realice las tareas correctivas pertinentes para normalizar el servicio de información a través de la página web y Oficina Virtual de la Empresa, a los fines de que los usuarios puedan disponer de todos los medios de comunicación detallada para realizar las gestiones que se requieran y, además, visualizar la información de interés que sea de su utilidad y aplicación, garantizando el acceso a dichos sistemas y asegurando la capacidad de uso simultáneo, de forma acorde a la cantidad de usuarios que las utilizan y teniendo en cuenta eventuales congestiones e incidencias en el servicio de distribución.

En el mismo sentido, solicitar que las tareas de mantenimiento y actualización de la página web, se realice en horarios en los que se tienen

Código	N° de Expediente o Nota	Fecha	Corresponde	Folios
--------	-------------------------	-------	-------------	--------

la menor cantidad de consultas, mayoritariamente en horario nocturno, por parte de los usuarios.

Lo resuelto también será de aplicación a los formularios y amplitud de vías de contacto que utilice la Distribuidora para comunicarse con los Usuarios en el marco de la gestión de trámites disponibles a través de estos medios.

2. ORDENAR a la Empresa EDESA S.A. que, en un plazo no mayor a 2 (dos) horas, deberá notificar a este Ente Regulador las situaciones en las que su página web se encuentre fuera de servicio, indicando en forma fehaciente los sistemas y/o accesos que se encuentren inhabilitados, las causas que las produjeron, y la hora estimada en que se produciría la normalización en el acceso a las páginas solicitadas.
3. ORDENAR que la Empresa EDESA S.A. ponga a disposición de los usuarios, servicios alternativos de información, tales como la línea gratuita 0-800, Whatsapp, redes sociales u otras de similares características, a través de los cuales sea posible la realización de aquellas gestiones que por sus particularidades requieran su urgente tramitación y/o resolución, y por los cuales queden acreditados fehacientemente los mismos, tomando las acciones necesarias para asegurar la operatividad y eficiencia de los mismos.
4. DISPONER que la Empresa EDESA S.A. proceda posteriormente a remitir a este Ente Regulador debida constancia de lo actuado, según lo ordenado en la presente.

Habilita el dictado de la presente Orden Regulatoria el hecho de que se pudo constatar que en la página web y el servicio de Oficina Virtual de la empresa EDESA S.A. se vienen produciendo sucesivas interrupciones y errores desde hace un cierto tiempo.

Esta situación provoca que los usuarios se vean impedidos de realizar trámites y gestiones varias a través de los medios mencionados, especialmente aquellos de urgente resolución, como información referida a cortes de servicio,

Código	N° de Expediente o Nota	Fecha	Corresponde	Folios
--------	-------------------------	-------	-------------	--------

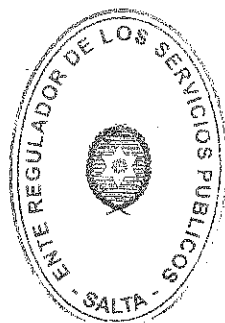
001-2023

reclamos por seguridad en la vía pública, pago de facturas, conocimiento de incidencias vigentes, etc., o requerir alguna otra información de su interés.

Por ello, se debe dar cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 41°, inc. d): "...el usuario tiene derecho a la información adecuada y veraz...", y al Artículo 42°: "El usuario tiene derecho a ser adecuadamente informado acerca de las características y modalidades de los servicios, de la composición de las tarifas, de las interrupciones programadas de los mismos con indicación de duración estimada. Igualmente, tiene derecho a ser informado, con una anticipación razonable de los montos que debe pagar en contraprestación por los servicios", ambos contenidos en la Ley N° 6835 de la Provincia de Salta.

De igual forma, se debe mencionar explícitamente el "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Resolución ENRESP N° 913/15), Art. 1 "RECLAMOS. El Usuario afectado podrá realizar un reclamo, el que deberá efectuarse en primer término ante la Prestadora de servicio de distribución de energía eléctrica o de servicios sanitarios, por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, página web, en el libro de quejas o por otro medio disponible, por el cual quede acreditado fehacientemente el contenido del reclamo".

Queda Usted debidamente notificado.



[Handwritten Signature]
Dr. JERONIMO LOPEZ FLEMING
 VICEPRESIDENTE
 ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA

