

INFORME TÉCNICO ANÁLISIS DEL DESCARGO

BUENOS AIRES, 6 de noviembre de 2018

Ref.: EX-2018-43207398- -APN-SD#ENRE –Oficinas Comerciales – Calidad de Atención – Verificación cumplimiento del Punto 4.3 del Subanexo 4 del contrato de Concesión “EDESUR.S.A.” Período comprendido entre enero y junio de 2018 – Tramitación del Sumario Instruido por RESOL-2018-80-APN-DDCEE#ENRE.

A - ANTECEDENTES

Mediante el presente, se analizan los argumentos elaborados por “EDESUR S.A.” en su descargo presentado y que consta como IF-2018-53500424-APN-SD#ENRE, en respuesta a los cargos formulados mediante la Resolución consignada en el epígrafe.

B – ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS

En la formulación del descargo incoado por la Distribuidora se puntualizan diferentes argumentos en contra de las imputaciones recibidas. A los efectos de su análisis se desagregan los mismos de acuerdo a las Conclusiones del Informe Técnico IF-2018-49263504-APN-DDCEE#ENRE que forma parte de las presentes actuaciones y da origen a la Resolución de formulación de cargos:

- A. Demoras superiores a 30 minutos en la Atención: al respecto la Prestadora sólo acota, en el párrafo final de su descargo, que sus Ejecutivos de Servicio se encuentran abocados completamente a la atención de los clientes, intentando brindar un mejor servicio y optimizar los tiempos de atención. La afirmación precedente realizada por la Distribuidora no resulta suficiente para desestimar los cargos formulados oportunamente, en razón de lo cual procede sancionar.
- B. Inconvenientes con el pago de facturas y calidad de atención: Si bien la Distribuidora no alega puntualmente sobre los casos imputados como resultado del Anexo IV (columna otros) y referidos a no cobro de facturas, no entrega de números, no funcionamiento del sistema SIDyAA y quejas de usuarios,

argumenta que ha concentrado el servicio de cobranza en los siete salones de mayor afluencia, tanto en CABA como en Provincia, representando este volumen el 81 % de los talones cobrados.

Asimismo, expresa que se encuentra en proceso de restablecer en todos los salones comerciales el pago con medios electrónicos antes de fin del presente año.

En consecuencia, y teniendo en cuenta que la argumentación esgrimida representa un reconocimiento de los cargos formulados respecto a las situaciones anómalas, corresponde sostener los cargos formulados y proceder a sancionar de acuerdo al detalle obrante en el referido Anexo IV.

- C. En este apartado la Distribuidora argumenta que, en la contabilización efectuada en el Anexo V, obrante a fojas 384 del Expediente en tratamiento, respecto a los puestos disponibles (175), no se han considerado 20 puestos de supervisores existentes y dónde habitualmente se realiza la atención de usuarios. Asimismo, expresa que no se han contemplado 34 puestos de Atención Digital y terminales de Autogestión, que para el período bajo análisis se encontraban operando en sus oficinas.

Hace también referencia a los datos volcados en el Anexo I, dando por sentado que en algún caso se ha considerado como 0 puestos de atención en alguna de las Oficinas Comerciales. Yerra la Prestadora en este argumento ya que, en el Anexo I, no hay ningún caso con tal valoración en el total de puestos de Atención.

Tal vez se refiera al parcial registrado en cuanto a puestos de Informes, ya que en algunos casos las sucursales no cuentan con los mismos. Por otra parte, y siempre como parámetro principal, cabe hacer hincapié en que los datos relevados son parte de las Actas de Inspección, documento que ha sido rubricado oportunamente por el Inspector del ENRE y el funcionario actuante en representación de la Distribuidora.

Sin perjuicio de ello y a fin de delimitar claramente los alcances de la imputación efectuada debe destacarse que los puestos a relevarse (Boxes de Atención o Caja) para el cumplimiento de la normativa son aquellos puestos físicos identificados como tales para proceder a la Atención de Público.

En razón de lo expuesto resulta pertinente no hacer lugar al descargo y proceder a sancionar de acuerdo a la imputación oportunamente formulada.

C – CONCLUSIONES

En razón de lo expuesto precedentemente, se propone sancionar a “EDESUR S.A.”:

– Por cargos formulados por RESOL-2018-80-APN-DDCEE#ENRE, por incumplimiento de lo establecido en el Punto 4.3 del Subanexo 4, y, consecuentemente con el Artículo 25° incisos a), x) e y) del Contrato de Concesión, como resultado de Inspecciones realizadas en Oficinas Comerciales durante el período enero a junio de 2018, de acuerdo al siguiente detalle:

- a) Puestos de Atención: por el faltante de 48 puestos resultante del Anexo V del Informe Técnico IF-2018-49263504-APN-DDCEE#ENRE del presente Expediente, respecto a la cantidad exigida por la normativa = **28.800.000 kWh** (Fórmula de cálculo: 5.000 kWh x 120 días hábiles x 48 puestos faltantes).
- b) Por demora excedente de los 30 minutos de espera en la Atención: 32 casos registrados según Anexo IV del Informe Técnico IF-2018-49263504-APN-DDCEE#ENRE del presente Expediente = **960.000 kWh** (30.000 kWh por caso).
- c) No cobro de facturas: 28 casos registrados según Anexo IV del Informe Técnico ya citado = **420.000 kWh** (15.000 kWh por caso).
- d) Calidad de Atención: 33 casos registrados según Anexo IV del Informe Técnico IF-2018-49263504-APN-DDCEE#ENRE: **495.000 kWh** (15.000 kWh por caso).

Total, a sancionar: **30.675.000 kWh (Cálculo pertinente según el punto 5.5.3.8 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión)**

De acuerdo a lo indicado por la normativa aplicable, las multas deberán ser destinadas a los Usuarios Activos, según Resolución ENRE N° 171/2000.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: EX-2018-43207398-APN- - SR#ENRE - Oficinas Comerciales - Calidad de Atención - Verificación cumplimiento del Punto 4.3 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión - EDESUR. S.A.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.