

INFORME TÉCNICO ANÁLISIS DEL DESCARGO

BUENOS AIRES, 9 de agosto de 2019

Ref.: EX-2019-2663252- -APN-SD#ENRE – Control del Procedimiento para el Cierre de Oficinas Comerciales Nota ENRE 100.185 – EDENOR S.A. – Julio a Diciembre de 2018. – RESOL-2019-19-APN-DDCEE#ENRE.

A - ANTECEDENTES

Mediante el presente, se analizan los argumentos elaborados por “EDENOR S.A.” en su descargo presentado y que consta como IF-2019-58036138-APN-SD#ENRE, en respuesta a los cargos formulados mediante la Resolución consignada en el epígrafe.

B – ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS

En la formulación de su descargo la Distribuidora realiza una puntualización consistente en los siguientes apartados:

I – Incumplimientos al Art. 4º inciso k) del Reglamento de Suministro:

- a) Sucursal Moreno, Cierre 10/07/2018: alega en este caso la Prestadora que, si bien la oficina comercial fue ocupada a las 9:45 aproximadamente, por personas que irrumpieron reclamando por tarifas, cortes e instalación de medidores, la oficina se encontraba abierta, indica también que se estaban realizando gestiones para normalizar la situación a la mayor brevedad posible.

Adjunta como prueba de atención, imágenes de pantalla que acreditan trámites realizados en la sucursal en el horario del conflicto y otra información complementaria indicando que la Oficina Comercial permaneció abierta y operativa en todo momento.

Respecto a la imputación específicamente realizada (Cierre Oficina Comercial – Fuente Twitter), alega que el mensaje, que forma parte de la documentación

anexa al expediente como IF-2019-04979357-APN-DDCEE#ENRE, debió haber sido corregido inmediatamente, expresando que la atención comercial fue interrumpida de manera parcial y que ya se había reanudado por completo, lo que por error no ocurrió.

Como claramente puede advertirse, la Prestadora brinda en su alegato información contradictoria, ya que primero expresa que la oficina permaneció abierta y operativa en todo momento y luego, en su apartado del descargo por el mensaje de Twitter (razón de la imputación), alega que la atención fue interrumpida de forma parcial y luego reanudada.

El mensaje que llevó a la imputación efectuada oportunamente es rotundo en cuanto a su afirmación de que no se encontraban brindando atención al público y, no consta en los actuados corrección alguna sobre el mismo, lo cual reconoce la Distribuidora en su alegato, ni tampoco información posterior respecto a la normalización de los servicios.

En consecuencia, puede concluirse que, en primer lugar, la atención resultó resentida notablemente durante el episodio de marras; por otra parte, la aparente imposibilidad de acceso significó un cierre, aunque parcial, de la Oficina Comercial.

En razón de lo expuesto precedentemente, se considera pertinente mantener el cargo oportunamente efectuado, aunque morigerando el monto de la sanción en atención a la presentación de manifestantes y proceder a sancionar por cierre parcial.

Finalmente amerita un eventual llamado de atención a la Prestadora respecto a la utilización de los canales que adopte para la información a los Usuarios sobre la situación del servicio o la atención de sus Oficinas, ya que la información que pudiera brindar, como en este caso, podría perjudicar a usuarios que eventualmente pudieran haberse desplazado a la sucursal para realizar un trámite.

- b) Cierre de sucursales por el Día del Trabajador de la Energía Eléctrica – 13/7/2018: No se realizaron imputaciones.
- c) Sucursal Merlo – Cierre del 27/7/2018: en atención a este caso, la Prestadora indica en su descargo que, desde las 10 hasta las 12:30 horas, debido al ingreso de manifestantes, remitió la información pertinente al ENRE a través de Correo Electrónico y Nota posterior (ambos elementos de prueba adjuntos al descargo) notificando el cierre de la Oficina Comercial.

Indica posteriormente que la oficina permaneció abierta, aunque las personas impedían, de forma violenta, el ingreso de los clientes.

En la parte final de su alegato, hace hincapié en sus obligaciones respecto a la “seguridad” de los clientes en el ámbito físico de su incumbencia y luego, a renglón seguido, expresa que, a pesar de todo Edenor continuó atendiendo, y priorizó en todo momento la seguridad de los clientes que se encontraban dentro y fuera de la oficina comercial, solicitando en consecuencia que se dejen sin efecto los cargos formulados oportunamente.

Ahora bien, las argumentaciones volcadas en el escrito resultan, claramente, contradictorias, ya que, coincidentemente con su alegato respecto del numeral a), afirma dos situaciones opuestas sobre el mismo hecho. Aclarado esto, debe manifestarse que, de acuerdo a las comunicaciones oficiales realizadas por la Prestadora durante el evento, la Oficina Comercial permaneció cerrada por espacio aproximado de dos horas y treinta minutos, en razón de lo cual procede sancionar por un cierre parcial, sanción que debiera ser morigerada en atención a la actitud de los manifestantes que se presentaron a efectuar reclamo en la Distribuidora de forma violenta e impidiendo el acceso a la misma.

- d) Sucursal Pilar, Cierre del 19/9/2018: La Distribuidora indica en su descargo que se trató de un cierre parcial, desde las 11:05 hasta las 12:19, en virtud que un grupo de manifestantes ingresó de forma intempestiva para expresar su repudio al aumento de las tarifas eléctricas.

Informa asimismo que se notificó al ENRE mediante correo electrónico y posteriormente con la nota formal, remitiendo fotografías e información accesorio sobre el tema.

En atención a ello y como el cierre resultó consecuencia del accionar de terceros ajenos a la Distribuidora, arguyendo características de caso fortuito o fuerza mayor, solicita se dejen sin efecto los cargos formulados.

En esta ocasión la Prestadora ha reconocido y documentado el cierre parcial, correspondiendo en consecuencia sancionar. Para dicha sanción deberá tenerse en cuenta la actitud de los manifestantes que se presentaron a efectuar reclamo en la Distribuidora de forma violenta e impidiendo el acceso a la misma, en razón de lo cual se morigerará el monto de la multa a imponer.

- e) Cierre de 23 Oficinas Comerciales – 25/9/2018: La Prestadora expresa, en este caso, que los cierres imputados se debieron a una medida de fuerza de alcance general dispuesta por la CGT.

Alega asimismo que, como es de conocimiento público, el transporte automotor se vio afectado, lo que imposibilitó al personal acceder a sus puestos de trabajo. Sin perjuicio de ello, agrega que mantuvo abierta una oficina por región, colocando carteles en las oficinas cerradas indicando adónde podrían dirigirse los usuarios a los fines de ser atendidos.

Finalmente expresa que, tratándose de un hecho de terceros, ajenos a la Distribuidora, que previsto no ha podido evitarse, configurando las características del caso fortuito o fuerza mayor, se dejen sin efecto los cargos formulados.

Al respecto, y a fin de clarificar la imputación, se hace necesario precisar que las Oficinas Comerciales involucradas son las de 3 de Febrero, Bulnes, Escobar, González Catán, Hurlingham, Ituzaingo, José C. Paz, Laferrere, Las Heras, Libertad, Malvinas Argentinas, Marcos Paz, Merlo, Moreno, Morón, Pilar, G. Rodríguez, San Fernando, San Isidro, San Martín, Tapiales, Tigre y Vicente López.

La Distribuidora informó que se mantuvieron abiertas las Oficinas Comerciales de Chacarita, San Justo y San Miguel.

Cabe señalar que la medida de fuerza aludida, fue decretada por la CGT alrededor del 29 de agosto de 2018, esto es con la antelación suficiente como para que la Distribuidora tomara las medidas del caso, a fin de garantizar la apertura de todas sus oficinas comerciales en ese día.

De hecho, la decisión de abrir sólo las sucursales mencionadas precedentemente evidencia que la planificación resultaba posible pero que, voluntariamente, decidió no llevarlo a cabo, restringiendo la atención a los ámbitos predefinidos por ella misma.

Esta decisión de la Prestadora implicó una discriminación en relación a todos los usuarios abarcados por las sucursales que permanecieron cerradas. En las Oficinas Comerciales abiertas la atención fue normal, según indica en sus informes remitidos al ENRE, lo cual indica que a las mismas concurren usuarios a realizar sus trámites, por lo cual no puede preverse que lo mismo hubiera sucedido en las sucursales que decidió unilateralmente no abrir.

En este caso, muchos o pocos usuarios resultarían un dato en sí mismo irrelevante y, por tanto, improcedente para relevarla del cumplimiento de su obligación.

Este criterio es coherente en la medida que permite compatibilizar adecuadamente dos derechos de raigambre constitucional, por un lado el derecho de huelga reconocido en el artículo 14° bis de la Constitución Nacional y por el otro el derecho de los usuarios de recibir un trato equitativo garantizado por el artículo 42° del mismo plexo constitucional.

En consecuencia, corresponde rechazar el descargo de la Distribuidora y aplicar proceder a sancionar por cada una de las Oficinas Comerciales cerradas.

- f) Sucursal San Martín – Cierre del 4/10/2018: Sobre este evento la Prestadora indica que ese día, representantes de una organización identificada como Barrios de Pie, ingresaron de forma intempestiva y violenta en la Oficina Comercial alrededor de las 10:30 horas, en protesta por tres personas fallecidas en un asentamiento del Barrio Libertador de la Localidad de San Martín.

Los daños materiales causados, que incluyeron rotura de vidrios, persianas, etc., fueron muy importantes, así como el riesgo para la seguridad del personal. Independientemente de lo apuntado la Sucursal abrió sus puertas al día siguiente.

Expresa la Distribuidora que expresa que, tratándose de un hecho de terceros, ajenos a la Distribuidora, que previsto no ha podido evitarse, configurando las características del caso fortuito o fuerza mayor, se dejen sin efecto los cargos formulados.

Al igual que en el apartado d) la Prestadora ha reconocido y documentado el cierre parcial, correspondiendo en consecuencia sancionar. Para dicha sanción deberá tenerse en cuenta la actitud de los manifestantes que se presentaron a efectuar reclamo en la Distribuidora de forma violenta e impidiendo el acceso a la misma, en razón de lo cual se morigerará el monto de la multa a imponer.

- g) Sucursales Chacarita y Bulnes – Cierre del 30/11/2018: No se realizaron imputaciones.

II - Análisis del cumplimiento de la Nota ENRE N° 100.185/2011:

- a) Cierre de Oficina Comercial Moreno del 10/7/2018: se imputaron oportunamente incumplimientos a los puntos 1, 2 y 4 de la Nota ENRE N° 100.185/2011.

En atención a los elementos probatorios remitidos por la Prestadora, se considera pertinente hacer lugar al descargo en este punto y no efectuar sanción sobre el particular.

- b) Cierre Oficina Comercial Merlo – 27/7/2018: se imputó el incumplimiento del punto 4 de la Nota ENRE N° 100.185/2011.

En atención a los elementos probatorios remitidos por la Prestadora, se considera pertinente hacer lugar al descargo en este punto y no efectuar sanción sobre el particular.

C – CONCLUSIONES

En consecuencia, procede sancionar a EDENOR S.A., de acuerdo a lo siguiente:

- I. Por el análisis efectuado en el punto B-I del presente, respecto de los incumplimientos al inciso k) del Artículo 4° del Reglamento de Suministro:
 - a. Cierre de Sucursal Moreno del 10/7/2018:
Sanción propuesta por cierre parcial de acuerdo a análisis realizado en el apartado pertinente:
20.000 kWh
(Reducción del 50 % en sanción por cierre parcial en atención a la causa del mismo)
 - b. Cierre de Sucursales del 19/7/2018:
No se realizaron imputaciones de acuerdo al apartado pertinente.
 - c. Cierre de Sucursal Merlo del 27/7/2018:
Sanción propuesta por cierre parcial de acuerdo a análisis realizado en el apartado pertinente:
20.000 kWh
(Reducción del 50 % en sanción por cierre parcial en atención a la causa del mismo).
 - d. Cierre de Sucursal Pilar del 19/9/2018:
Sanción propuesta por cierre parcial de acuerdo a análisis realizado en el apartado pertinente:
20.000 kWh
(Reducción del 50 % en sanción por cierre parcial en atención a la causa del mismo).
 - e. Cierre de Oficinas Comerciales 3 de Febrero, Bulnes, Escobar, González Catán, Hurlingham, Ituzaingo, José C. Paz, Laferrere, Las Heras, Libertad, Malvinas Argentinas, Marcos Paz, Merlo, Moreno, Morón, Pilar, G.

Rodríguez, San Fernando, San Isidro, San Martín, Tapiales, Tigre y Vicente López del 25/8/2018:

Sanción propuesta por cierre de Sucursal por día, de acuerdo al análisis realizado en el apartado pertinente:

80.000 kWh

Total a aplicar en este apartado:

1.840.00 kWh (80.000 kWh x 23 sucursales)

- f. Cierre de Sucursal San Martín del 4/10/2018:
Sanción propuesta por cierre parcial de acuerdo a análisis realizado en el apartado pertinente:
20.000 kWh
(Reducción del 50 % en sanción por cierre parcial en atención a la causa del mismo).
- g. Cierres de Sucursales Chacarita y Bulnes del 30/11/2018:
No se realizaron imputaciones de acuerdo al apartado pertinente.

II. Por el análisis efectuado en el punto B-II del presente, respecto de los incumplimientos a lo impuesto por la Nota ENRE N° 100.185/2011:

- a. Los casos imputados en la formulación de cargos, respecto a incumplimientos durante los cierres ocurridos en la Oficina Comercial Moreno el 10/7/2018 y en la Oficina Comercial Merlo, el 27/7/2018, fueron desestimados en atención al descargo formulado por la Prestadora, no correspondiendo en consecuencia sanción alguna sobre el particular.

III. Total de Sanción propuesta para el periodo julio/diciembre de 2018:
1.920.000 kWh

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
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Expediente Electrónico EX-2019-02663252- -APN-SD#ENRE - Edenor S.A. - Cierre de Oficinas Comerciales 2018

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.