

INFORME TÉCNICO ANÁLISIS DEL DESCARGO

BUENOS AIRES, setiembre 26 de 2018

Ref.: Expediente ENRE N° 50.995/2018. “EDENOR S.A.” – OFICINAS COMERCIALES – CALIDAD DE ATENCIÓN – VERIFICACION CUMPLIMIENTO DEL PUNTO 4.3 DEL SUBANEXO 4 DEL CONTRATO DE CONCESIÓN – Tramitación del Sumario Instruido por RESOL-2018-64-APN-DDCEE#ENRE.

A - ANTECEDENTES

Mediante el presente, se analizan los argumentos elaborados por “EDENOR S.A.” en su descargo presentado en tiempo y forma, e incorporados al presente Expediente Electrónico mediante IF-2018-45213469-APN-SD#ENRE, en respuesta a los cargos formulados mediante la Resolución descripta en la referencia.

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 su denominación allí detallada:

1 – Cantidad de puestos de Atención:

En éste apartado la Distribuidora, luego de reconocer como válida la normativa aplicada y su valor de referencia exigible (242 puestos), argumenta que en la contabilización efectuada respecto a los puestos disponibles (230) deberían computarse como tales los puestos de los supervisores, ya que, respecto a la atención de público expresa, “...de hecho permanentemente lo hacen...”.

Estima finalmente la Prestadora que, a su criterio, debería el ENRE adicionar al total relevado la cantidad de 26 puestos más, excediendo de ése modo los valores

estipulados por la norma de 1 puesto cada 12.000 usuarios, razón por la cual requiere que se dejen sin efectos los cargos expresados sobre el particular.

Al respecto cabe considerar que el relevamiento realizado sobre la cantidad de puestos disponibles para atención de público, como así otras consideraciones que han dado lugar a la Instrucción del presente sumario y sus imputaciones resultantes, se ha concretado con la información recabada en las Actas de Inspección de Oficinas Comerciales, cuyas copias insertas forman parte del presente Expediente.

En consecuencia, ha quedado expresamente establecido que, al momento de realizarse las mismas, la situación descrita por la Distribuidora no se presentaba. 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 identificados como tales para proceder a la Atención de Público. En razón de lo expuesto se considera procedente no hacer lugar al descargo en este punto y proceder a sancionar en el apartado Conclusiones.

2 – Incumplimientos medidos por el tiempo de atención en Oficina Comercial:

Hace referencia la Distribuidora a los incumplimientos en cuanto al tiempo máximo de espera relevado en las 276 inspecciones realizadas por el ENRE. Solicita la Prestadora en este punto que, hasta la definición de la metodología para mensurar el grado de cumplimiento de la norma, se dejen sin efecto los cargos en cuestión.

El fundamento de tal requerimiento se funda, a criterio de la Distribuidora, en el Artículo 11° de la Resolución ENRE 524/17, dictada en respuesta a un Recurso de Reconsideración presentado oportunamente. A los fines de economía procesal no se reproducirán aquí los párrafos citados en su presentación, toda vez que, el citado acto administrativo refiere mayoritariamente a los valores del Costo Propio de Distribución (CPD) resultantes de la Revisión Tarifaria Integral, cuadros tarifarios, Régimen Tarifario, etc.

Al respecto es conveniente y necesario resaltar algunos aspectos que hacen a la interpretación de la formulación de cargos realizada y, consecuentemente, a su impugnación y/o aceptación.

Como ya se ha fundado previamente, los incumplimientos aquí consignados corresponden a novedades que se desprenden de las Actas de Inspección de Oficinas Comerciales realizadas durante el año 2017; las mismas han sido conformadas in situ y cuentan con la firma de los responsables de las dependencias por parte de la Prestadora. Las demoras imputadas en el punto en tratamiento remiten a dichas Actas y no al sistema SIDyAA, como interpreta erróneamente la Distribuidora en su presentación. De hecho y como fundamento de refuerzo de lo antedicho se remite al párrafo D) de las Conclusiones del Informe Técnico previo a la sustanciación del Sumario que específicamente reza lo siguiente:

A) Evaluación del Sistema SIDyAA: En lo que respecta a dicho sistema y teniendo en cuenta el periodo de prueba correspondiente así como la paulatina instalación en las distintas Oficinas Comerciales, se considera pertinente utilizar el análisis realizado para ajustar procedimientos de control y con las precisiones que determine la División de Calidad Comercial y el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica proceder a un control exhaustivo y el cruzamiento de datos obtenidos mediante las inspecciones in-situ durante el periodo 2018.

Sin perjuicio de ello, se transcribe el texto del párrafo pertinente del punto 5.5.3.8 Oficinas Comerciales – Calidad de Atención, que reza:

“...Ante el incumplimiento de lo establecido en el apartado 4.3 del presente Subanexo, se aplicarán las sanciones que correspondan de acuerdo a las pautas para su valorización indicadas a continuación: Por superar los tiempos de espera en la atención en oficina comercial establecidos, por día, por sucursal, por información suministrada por SIDyAA y/o inspección...”.

En atención a lo expuesto precedentemente se considera pertinente no hacer lugar al descargo del punto y proceder a sancionar.

3 – Incumplimientos puntuales en la Calidad de Atención:

En este apartado la Prestadora desagrega su descargo en tres acápite; a los efectos del análisis el mismo se enumerará de acuerdo al orden allí propuesto.

3.1 Cargos por restricción en el cobro de las facturas

Apela aquí la Distribuidora a reproducir respuestas ya formuladas en ocasión de notas del ENRE relativas al cobro de facturas. En ellas hace hincapié en los diferentes medios y/o bocas de pago con que cuenta y trata de realzar sus afirmaciones con

experiencias sobre el pago de servicios relacionada con otras organizaciones, tanto públicas como privadas.

Cierra su argumentación afirmando que, "...si bien Edenor está orientada a eliminar los pagos en efectivo en todas nuestras Oficinas Comerciales, se disponen de cajas que permiten operar este tipo de pago, permitiendo a todos nuestros clientes realizar esta operación...".

Ante el planteo realizado y la argumentación cabe consignar aquí que no resulta éste el plano adecuado para discutir las bondades de los sistemas de pago electrónicos o tercerizados que la Prestadora decida, por su cuenta implementar a fin de ampliar y/o mejorar sus servicios; por consiguiente y ante la afirmación respecto a que se disponen de cajas para operar es dable destacar que los cargos formulados se remiten específicamente a deficiencias en el cobro de facturas, tales como recibir sólo pagos después del 3er. Vencimiento, el 2do. Vencimiento en otros casos, cobrar sólo planes de pago, no cobrar facturas no vencidas, etc. Las situaciones apuntadas han sido constatadas y eventualmente obran en conocimiento de la Prestadora a partir de la producción de la pertinente Inspección debiendo destacarse que la normativa vigente apunta, taxativamente que *"...Cualquier tipo de suspensión o restricción en la modalidad de atención de usuarios, atenta contra los parámetros establecidos por la normativa vigente y, en consecuencia, es pasible de las sanciones que pudieran corresponder según el caso..."*.

En virtud de lo expuesto se considera procedente mantener el cargo formulado.

3.2 Falta de entrega de números en colas externas

Argumenta la Distribuidora que la generación de colas de espera en el exterior de las Oficinas Comerciales se ve motivada porque el exceso de asistencia de público completa el espacio disponible para clientes; alega asimismo que las mismas se generan por el impacto de los incrementos de tarifa en los consumos estacionales producidos desde la reducción de los subsidios existentes en este servicio. Afirma que en sus Oficinas no entrega números para que los clientes sean atendidos en otro momento y que terminado el horario de atención se ingresa a la totalidad de los clientes a la Oficina para su registro y atención.

Ante las manifestaciones de la Prestadora cabe señalar que la imputación se basa en aspectos normados por el Punto 4.3 OFICINAS COMERCIALES – CALIDAD DE ATENCIÓN SUBANEXO 4 – CONTRATO DE CONCESIÓN; el mismo señala:

...”LA DISTRIBUIDORA deberá garantizar la atención personalizada de los usuarios, debiendo evitar que los mismos sufran pérdidas de tiempo innecesarias. Asimismo, deberá garantizar condiciones de trato digno y equitativo”...

...”Con respecto a los tiempos de espera, ningún usuario deberá esperar más de treinta (30) minutos para ser atendido (en Box o Caja) desde que llega a la sucursal.”...

Ahora bien, la afirmación de la Distribuidora respecto a que, aún reconociendo cola externa de público en las Oficinas Comerciales, no asigna número de atención impide específicamente el control de los tiempos de espera ajustados a la realidad y, obviamente modifica sustancialmente la demora que los usuarios de cola externa han tenido para su atención, dado que si el registro se realiza cuando termina el horario la espera real se diluye y de ese modo no quedaría registrada salvo la ocasional circunstancia de realizarse alguna Inspección en simultáneo con la situación descrita.

Por otra parte, la situación consignada no configura garantía de trato digno y equitativo. En consecuencia, se considera procedente mantener los cargos efectuados oportunamente y proceder a sancionar.

3.3 Totems que no funcionan

Alega la Prestadora en este caso que al ser la existencia de Totems un servicio no regulado y adicional para la mejor atención de clientes debe dejarse sin efecto los cargos formulados.

Al respecto cabe consignar que, tal como lo indica expresamente la norma, la atención de usuarios en Oficinas Comerciales se encuentra regulada, dictando la misma tiempos de espera máximos, trato digno y equitativo, etc., indicando también que *“...cualquier tipo de suspensión o restricción en la modalidad de atención a los usuarios, atenta contra los parámetros establecidos por la normativa vigente y, en consecuencia, es pasible de las sanciones que pudiera corresponder según el caso...”*.

En síntesis, toda modalidad de atención que se encuentre enfocada hacia los usuarios es pasible de control y, eventualmente, de sanción por incumplimientos, mal funcionamiento o cualquier causa que pudiera repercutir en la calidad de atención. Por lo expuesto se considera procedente rechazar los argumentos esgrimidos por la Prestadora y proceder a sancionar.

C – CONCLUSIONES

Si bien la formulación de cargos fue realizada en atención a los 12 meses del año 2017, teniendo en cuenta que la Revisión Tarifaria Integral se encuentra vigente desde Febrero de 2017 se han reducido la cantidad de casos en los puntos de Demora Excedente y No cobro de Facturas. Del mismo modo se redujeron la cantidad de días hábiles para el cálculo de los Puestos de Atención de acuerdo los que corresponden entre Febrero y Diciembre inclusive.

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

– Por cargos formulados por RESOL-2018-64-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 año 2017, de acuerdo al siguiente detalle:

- a) Puestos de Atención: por el faltante de 12 puestos resultante del Anexo V del Informe Técnico obrante a fojas 303/304 del presente Expediente, respecto a la cantidad exigida por la normativa = **13.560.000 kWh** (Fórmula de cálculo: 5.000 kWh x 226 días hábiles x 12 puestos faltantes)
- b) Por demora excedente de los 30 minutos de espera en la Atención: 65 casos registrados según Anexo IV del Informe Técnico obrante a fojas 299/302 del presente Expediente = **1.950.000 kWh** (30.000 kWh por caso).
- c) Incumplimientos a la Calidad de Atención: 11 casos registrados según Anexo IV del Informe Técnico obrante a fojas 299/302 del presente Expediente = **165.000 kWh** (15.000 kWh por caso).
- d) No cobro de facturas: 14 casos registrados según Anexo IV del Informe Técnico obrante a fojas 299/302 del presente Expediente = **210.000 kWh** (15.000 kWh por caso).

Total a sancionar: **15.885.000 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: Expediente ENRE N° 50.995/2018. “EDENOR S.A.” – OFICINAS COMERCIALES – CALIDAD DE ATENCIÓN – VERIFICACION CUMPLIMIENTO DEL PUNTO 4.3 DEL SUBANEXO 4 DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 6 pagina/s.