



INFORME TÉCNICO ANÁLISIS DEL DESCARGO

BUENOS AIRES, 28 de septiembre de 2018

Ref.: Expediente ENRE N° 49.251/2017.

Resolución ENRE N° 270/08 – Control de Call Center. Período Junio-Agosto de 2017–
“EDESUR S.A.”

A – ANTECEDENTES

Mediante el presente, se evalúan los argumentos vertidos mediante nota CPyR/Argentina/CTyDSM08/18, por la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (“EDESUR S.A.”) en su defensa respecto de los cargos formulados mediante la RESOL-2018-65-APN-DDCEE#ENRE.

B – ANALISIS DE LOS ARGUMENTOS

JUNIO 2017

I – PUNTO 3.6 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

En relación a los desvíos en 13 días, verificados en el mes de junio de 2017, la Distribuidora manifiesta que 16 días en el mes las temperaturas fueron inferiores a los 5° y que, “...*Si bien, para esos días se activó el plan de contingencia solicitando refuerzos a las plataformas, el mismo no llegó a cubrir la necesidad para cumplir con el Nivel de Atención requerido...*”.

De lo manifestado surge el reconocimiento del cargo formulado.

II – PUNTO 3.3 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

En relación al desvío hallado:

N° de contacto 13858418

Para este contacto se formularon cargos por: Mala atención - No se gestiona el llamado. Se deja al usuario en espera un excesivo tiempo sin una explicación que justifique la demora.

Para el mismo la Distribuidora indica que, “...*a raíz de una llamada posterior a la objetada, se ingresó un nuevo reclamo registrándose con el Nro. R-2017-06-0227201, por el cual se le comunicó a la guardia técnica la existencia de que el cliente se encontraba sin suministro...*”.

Analizados los argumentos de la Distribuidora y dado que no explica los motivos por los que la operadora demoró el tiempo de espera o las posibles causas de la interrupción de la comunicación antes de finalizar su correspondiente gestión, corresponde rechazar el descargo intentado.

JULIO 2017

I – PUNTO 3.6 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

En relación a los desvíos en 8 días, verificados en el mes de julio de 2017, “EDESUR S.A.” manifiesta similares argumentos que el punto precedente, indicando que durante 22 días del mes las temperaturas mínimas fueron inferiores a los 5° y que, “...*Si bien, para esos días se activó el plan de contingencia solicitando refuerzos a las plataformas, el mismo no llegó a cubrir la necesidad para cumplir con el Nivel de Atención requerido...*”.

Al igual que el análisis anterior, de sus dichos surge el reconocimiento del cargo imputado.

II – PUNTO 3.3 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

No se formularon cargos por este numeral.

AGOSTO 2017

I – PUNTO 3.6 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

No se formularon cargos por este numeral.

II – PUNTO 3.3 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

No se formularon cargos por este numeral.

C – CONCLUSIONES

En razón de lo antes expuesto, corresponde sancionar a “EDESUR S.A.” por los incumplimientos detectados.

A fin de plasmar los montos de sanciones que corresponde aplicar, se indican los elementos a tener en consideración al momento de su valorización.

1. Punto 3.3 del Anexo a la Resolución ENRE N° 270/08

Cantidad de desvíos: 1

Sanción unitaria: 5.000 kW/h



ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Sanción trimestral: 5.000 kW/h

(Según punto 4.1.2 del Anexo a la Resolución ENRE 270/08 – Régimen de Sanciones)

2. Punto 3.6 del Anexo a la Resolución ENRE N° 270/08

Cantidad de desvíos: 21

Sanción unitaria: 30.000 kW/h

Sanción trimestral: 630.000 kW/h

(Según punto 6.3 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión)

Total sanción trimestral: 635.000 kW/h



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

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: CONTROL DE CALL CENTER - RES. ENRE 270/08 JUNIO-AGOSTO 2017 EDESUR S.A.

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