



INFORME TÉCNICO ANÁLISIS DEL DESCARGO

BUENOS AIRES, 8 de julio de 2021

Ref.: EX-2020-00815024- -APN-SD#ENRE - Resolución ENRE N° 270/08 - Control de Call Center – Periodo diciembre 2019 a febrero 2020 - “EDESUR S.A.”

A – ANTECEDENTES

Mediante el presente, se evalúan los argumentos vertidos mediante IF-2021-54121196-APN-SD#ENRE de fecha 16 de junio de 2021, por la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (“EDESUR S.A.”), en su defensa respecto de los cargos formulados mediante la RESOL-2021-22-APN-DDCEE#ENRE.

B – ANALISIS DE LOS ARGUMENTOS

En el Punto II del IF-2021-54121196-APN-SD#ENRE la Distribuidora manifiesta:

“...Edesur SA dio aviso al ENRE el 10 de marzo de 2021, a través de la nota CPyR / Argentina / CTyD SM 61/21 del suceso que origino los inconvenientes para el resguardo de las grabaciones, informando además que el mismo se encontraba ya subsanado...”.

“...La formulación de cargos realizada considera el hecho que, ante la falta de las grabaciones, Edesur incumple con la capacitación del personal, cuando la empresa ha demostrado a lo largo de los periodos de control, previos y posteriores que dicho punto no posee desvíos que sustenten la conclusión del ENRE para el mes de diciembre/19. Esto es así, ya que Edesur no ha modificado sus protocolos de atención, y posee una plataforma sólida que demuestra a lo largo del tiempo que mantiene en lo más alto sus estándares de atención...”.

“...Siendo que el hecho de la ausencia de la llamada no significa una mala calidad de atención, y a efecto de evitar doble penalización derivada de un mismo evento (la pérdida del registro), Edesur SA puso a disposición 5008 grabaciones de llamadas alternativas a las requeridas por el ENRE para diciembre/19 para que el mismo pueda realizar la correspondiente muestra de calidad...”.

“...Durante el mes de diciembre/19 no hemos tenido registro de reclamos de usuarias y/o usuarios por mala atención del Call Center o por la falta de capacitación de sus operadores...”.

DICIEMBRE 2019

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

Cantidad de desvíos: 192

Respecto al argumento efectuado en el punto II de su descargo relacionado a los desvíos hallados durante el mes de diciembre de 2019, surge el reconocimiento de los cargos formulados dado que de 192 contactos sorteados omitieron presentar grabación alguna, quedando los mismos encuadrados dentro de la siguiente observación: “No existe grabación, ni información disponible, para ser evaluada”. Motivo por el cual cabe hacer efectivos los apercibimientos formulados oportunamente.

Cabe destacar, que las informaciones suministradas por la empresa en la nota de “EDESUR S.A.”, de fecha 10/03/2021 (bajo IF-2021-21532077-APN-SD#ENRE), no justificaría la ausencia de las grabaciones oportunamente sorteadas.

II – PUNTO 3.4 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

Cantidad de desvíos: 192

Con relación a los desvíos hallados durante el mes de diciembre de 2019, “EDESUR S.A.” omite presentar descargo alguno. Motivo por el cual corresponde hacer efectivos los apercibimientos realizados oportunamente

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

Cantidad de desvíos: 3

Con relación a los desvíos hallados durante el mes de diciembre de 2019, “EDESUR S.A.” omite presentar descargo alguno. Motivo por el cual corresponde hacer efectivos los apercibimientos realizados oportunamente.

ENERO 2020

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

Cantidad de desvíos: 24

Respecto a los desvíos hallados durante el mes de enero de 2020, “EDESUR S.A.” omite presentar descargo alguno. Motivo por el cual corresponde hacer efectivos los apercibimientos realizados oportunamente.



II – PUNTO 3.4 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

Cantidad de desvíos: 24

Con relación a los desvíos hallados durante el mes de enero de 2020, “EDESUR S.A.” omite presentar descargo alguno. Motivo por el cual corresponde hacer efectivos los apercibimientos realizados oportunamente

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

Cantidad de desvíos: 1

Con relación al desvío hallado durante el mes de enero de 2020, “EDESUR S.A.” omite presentar descargo alguno. Motivo por el cual corresponde hacer efectivos los apercibimientos realizados oportunamente.

FEBRERO 2020

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

Cantidad de desvíos: 5

Respecto a los desvíos hallados durante el mes de febrero de 2020, “EDESUR S.A.” omite presentar descargo alguno. Motivo por el cual corresponde hacer efectivos los apercibimientos realizados oportunamente.

C – CONCLUSIONES

En razón de lo antes expuesto, se propone 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.

I- PUNTO 3.3 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

Cantidad de desvíos: 216

Sanción unitaria: 5.000 kWh

Sanción trimestral: 1.080.000 kWh

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

II – PUNTO 3.4 DEL ANEXO A LA RESOLUCIÓN ENRE N° 270/08

Calculo trimestral del indicador según Nota ENRE N° 87.056:

$$192 + 24 + 0 = 216 \text{ desvíos}$$

$$216 * 100 / 600 = 36\% \text{ horas del trimestre}$$

$$35\% > 1\%$$

$$\text{Desvío} = 35\%$$

Sanción por cada 0,5 % o fracción de tiempo en exceso: 50.000 kWh

$$\text{Sanción trimestral: } 35\% * 50.000 \text{ kWh} / 0,5\% = 3.500.000 \text{ kWh}$$

(Según punto 4.2 del Anexo a la Resolución ENRE 270/08 – Régimen de Sanciones)

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

Cantidad de desvíos: 9

Sanción unitaria: 30.000 kWh

Sanción trimestral: 270.000 kWh

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

Según lo indicado por la normativa aplicable, las multas deberán ser destinadas a la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 del Banco de la Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: EX-2020-00815024- -APN-SD#ENRE - Resolución ENRE N° 270/08 - Control de Call Center –
Periodo diciembre 2019 a febrero 2020 - “EDESUR S.A.”

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.