



ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD

Resolución 452/2023

RESOL-2023-452-APN-ENRE#MEC

Ciudad de Buenos Aires, 13/06/2023

VISTO el Expediente N° EX-2018-28138448-APN-SD#ENRE, y

CONSIDERANDO:

Que, mediante las Notas del el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) N° NO-2018-27097683-APN-ENRE#MEN y N° NO-2018-27097615-APN-ENRE#MEN, se instruyó a la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y a la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) respecto del Procedimiento para el Tratamiento y Determinación de la Sanción de Reclamos de Usuarios Ingresados en el ENRE por Problemas Relacionados con Falta de Suministro (Cortes Prolongados) y Problemas Relacionados con Cortes Reiterados de Suministro (Cortes Reiterados).

Que para tal fin, se definieron como Problemas Relacionados con la Falta de Suministro (CP), a aquellos que se generan cuando una persona usuaria se dirige al ENRE, denunciando la ocurrencia, en UN (1) mes calendario, de UNA (1) interrupción cuya duración haya sido mayor o igual a TREINTA Y SEIS (36) horas y que la distribuidora no haya brindado -ante el primer reclamo de la persona usuaria- una adecuada solución a su problema o adecuada información, constituyendo ello una falta de diligencia de su parte, por su baja complejidad y el excesivo tiempo de reposición.

Que así también, se definió como Cortes Reiterados de Suministro (CR), a aquellos que ocurren cuando una persona usuaria se dirige al ENRE denunciando la ocurrencia de CUATRO (4) o más interrupciones en UN (1) mes calendario y que la distribuidora no haya brindado -ante el primer reclamo de la persona usuaria- una adecuada solución a su problema o una adecuada información, constituyendo ello una falta de diligencia de su parte, teniendo en cuenta la reiteración de los eventos y su baja complejidad.

Que, asimismo, en las precitadas notas se estableció que, para esos reclamos, la sanción correspondiente a la distribuidora es una multa con destino a la persona usuaria de DOS MIL KILOVATIOS HORA (2.000 kWh), de conformidad con lo establecido en el punto 5.5.5 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, por incumplimiento al artículo 4 inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro.

Que las distribuidoras EDENOR S.A y EDESUR S.A respectivamente, mediante presentación de sus notas digitalizadas como nota N° NO-2018-28766282-APN-SD#ENRE y nota N° NO- 2018- 30448671-APN-SD#ENRE, presentaron un pedido de aclaratoria el que ha sido respondido mediante las Notas del ENRE



Nº NO-2018-51016456-APN-DIRECTORIO#ENRE y Nº NO-2018-51016686-APN-DIRECTORIO#ENRE para EDENOR S.A. y EDESUR S.A. respectivamente.

Que a la fecha dicho procedimiento ha sido aplicado por las distribuidoras, no obstante, se ha advertido en el ENRE un número reducido de casos en que las personas usuarias han manifestado su disconformidad, conforme lo establece en su punto 3 el mencionado procedimiento.

Que, oportunamente, la definición de cortes prolongados tenía como punto de referencia los senderos de reducción de los valores máximos admitidos para los indicadores, establecidos en el punto 3.2.2 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión de las distribuidoras.

Que mediante las Resoluciones ENRE Nº 240 de fecha 28 de febrero de 2023 y Nº 241 de fecha 28 de febrero de 2023, se aplican a los presentes casos los valores máximos admitidos para los indicadores.

Que estas medidas han resultado insuficientes con relación a los resultados correctivos esperados que, precisamente, son el fin último del régimen sancionatorio establecido en los contratos de concesión.

Que, a este respecto, el Segundo Párrafo del Punto 5. 5.1 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión de las distribuidoras dispone que: "El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de LA DISTRIBUIDORA hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad de prestación del servicio público de electricidad."

Que, lo que aquí se decide reside en el hecho que los datos tenidos en cuenta demuestran que los parámetros de tiempo establecidos son insuficientes para inducir a las distribuidoras a solucionar en un plazo razonable de tiempo dificultades de baja complejidad técnica.

Que, por las consideraciones expuestas resulta procedente re determinar la duración de la interrupción considerada en la definición de CP a los efectos de salvaguardar los objetivos perseguidos.

Que, por ello, transcurridos CINCO (5) años de la medida y a los efectos de dar una clara señal del sentido que deben tener las inversiones a realizar por parte de las distribuidoras, objetivo de las sanciones pecuniarias (que las distribuidoras inviertan y mejoren la confiabilidad de las redes), corresponde disminuir el tiempo de duración de la falta de suministro para que el corte sea caracterizado como CP, reduciendo dicho plazo de TREINTA Y SEIS (36) horas a QUINCE (15) horas.

Que, por lo tanto, corresponde definir como Problemas Relacionados con la Falta de Suministro (Corte Prolongado – CP-), cuando una persona usuaria se dirige al ENRE, denunciando la ocurrencia, en UN (1) mes calendario, de UNA (1) interrupción cuya duración haya sido mayor o igual a QUINCE (15) horas y que la distribuidora no haya brindado -ante el primer reclamo de la persona usuaria- una adecuada solución a su problema o adecuada información, constituyendo ello una falta de diligencia de su parte, por su baja complejidad y el excesivo tiempo de reposición.



Que, por otra parte, se ha detectado que existen numerosos casos en que una persona usuaria ha realizado reclamos por falta de suministro en el ENRE indicando la duración del mismo, la cual cumple o supera la definida para CP.

Que, como ha sostenido el ENRE en numerosas oportunidades, la presente medida encuentra su basamento en la pluralidad normativa de diversa jerarquía y naturaleza que constituye el régimen de protección de las personas usuarias, principalmente en el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL (CN) y los tratados internacionales de protección de derechos humanos con jerarquía constitucional (artículo 75 inciso 22) de la CN.

Que los instrumentos internacionales establecen que el servicio público domiciliario de electricidad es un servicio indispensable para la salud y la vida digna, que está expresamente comprendido dentro de la noción de vivienda adecuada, así como una mejora continua de las condiciones de existencia está desarrollada por el sistema de protección de derechos humanos (artículos 14 bis y 75 inciso 22) de la CN; en particular, el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el artículo 11 del Protocolo de San Salvador.

Que, por su parte, la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor establece que las personas usuarias tienen derecho a información adecuada y, en consonancia con lo establecido por el artículo 1.097 del Código Civil y Comercial de la Nación, que los proveedores de servicios deberán garantizarles condiciones de atención y trato digno y equitativo.

Que el artículo 2 inciso a) de la Ley N° 24.065 establece como objetivo del Régimen Eléctrico “Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios”.

Que el artículo 54 de esa ley, que creó al ENRE, le encomendó “...llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos enunciados en el artículo 2º de esta ley”.

Que el artículo 25 incisos a) y f) de los Contratos de Concesión de las distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. establece la obligatoriedad de las distribuidoras de prestar el SERVICIO PÚBLICO dentro del ÁREA, conforme a los niveles de calidad detallados en el Subanexo 4, teniendo las personas usuarias los derechos establecidos en el respectivo Reglamento de Suministro y de efectuar las inversiones y realizar el mantenimiento necesario para garantizar los niveles de calidad del servicio definidos en el Subanexo 4.

Que los principios sobre los cuales se basan las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, establecen los parámetros de buenas prácticas comerciales que, en las actividades comerciales con los consumidores, comprenden el trato justo y equitativo.

Que conforme dichas directrices, las empresas deben tratar de manera justa y honesta a los consumidores en todas las etapas de su relación y, como parte esencial de la cultura empresarial, deben facilitar información completa, exacta y no capciosa sobre los bienes, servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final, para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas.

Que, a fin de dar a publicidad la presente resolución, es conveniente que las distribuidoras pongan en conocimiento de todas las personas usuarias de su área de concesión lo resuelto en este acto, el cual deberá ser sometido



previamente a la aprobación del ENRE.

Que se ha emitido el correspondiente dictamen legal, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 7 inciso d) de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Que el ENRE resulta competente para el dictado de la presente resolución, en virtud de lo dispuesto en los artículos 2 y 56 incisos a), b) y s) de la Ley N° 24.065.

Que el Interventor del ENRE se encuentra facultado para el dictado de este acto, en virtud de lo dispuesto en los incisos a) y g) del artículo 63 de la Ley N° 24.065, en el título III de la Ley N° 27.541, en el Decreto N° 277 de fecha 16 de marzo de 2020, en el artículo 12 del Decreto N° 1020 de fecha 16 de diciembre de 2020, en el artículo 1 del Decreto N° 871 de fecha 23 de diciembre de 2021, en el artículo 3 del Decreto N° 572 de fecha 1 de septiembre de 2022 y en el artículo 2 del Decreto N° 815 de fecha 6 de diciembre de 2022.

Por ello,

EL INTERVENTOR DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Modificar el Procedimiento para el Tratamiento y Determinación de la Sanción de Reclamos de Usuarios Ingresados en el ENRE por Problemas Relacionados con Falta de Suministro (Cortes Prolongados -CP-) y Problemas Relacionados con Cortes Reiterados de Suministro (Cortes Reiterados -CR-), notificado oportunamente por Notas N° NO-2018-27097683-APN-ENRE#MEN y N° NO-2018-27097615-APN-ENRE#MEN, conforme lo indicado en el Anexo (IF-2023-66036596-APN-AAYANR#ENRE) que forma parte integrante de la presente.

ARTÍCULO 2.- El procedimiento aprobado en el artículo 1 entrará en vigencia a partir del primer día del mes siguiente de notificada la presente resolución.

ARTÍCULO 3.- Instruir a la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) para que elaboren un resumen de los alcances de la presente medida en lenguaje claro, a los fines de su difusión en sus páginas web, locales comerciales y en medios de difusión y prensa, el cual deberá ser presentado a este ente en un plazo de DIEZ (10) días hábiles administrativos de su notificación, para su aprobación.

ARTÍCULO 4.- Instruir a la Unidad de Relaciones Institucionales (URI) del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) para que implemente una adecuada difusión de la presente, a fin de promover el conocimiento general de la misma por la página web del ENRE y por los medios que oportunamente se dispongan.

ARTÍCULO 5.- Delegar en el jefe del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAyANR) del ENRE la facultad de reglamentar los pormenores necesarios para la implementación de lo dispuesto en este acto, así como también establecer adecuaciones de las futuras necesidades de remisión de la información en cuanto a su contenido, tipo, plazo y modalidad de intercambio.



ARTÍCULO 6.- Hacer saber a EDENOR S.A. y EDESUR S.A. que la presente resolución es susceptible de ser recurrida en los plazos que se indican, los que se contarán a partir del día siguiente al de su notificación: a) Por la vía del recurso de reconsideración conforme lo dispone en el artículo 84 del Reglamento de Procedimientos Administrativos Decreto N° 1.759/72 T.O. 2017, dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos, como así también, b) En forma subsidiaria, o alternativa, por la vía del recurso de alzada previsto en el artículo 76 de la Ley N° 24.065 y en el artículo 94 del citado reglamento, dentro de los QUINCE (15) días hábiles administrativos, y c) Mediante el recurso directo por ante la CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL contemplado en el artículo 81 de la Ley N° 24.065, dentro de los TREINTA (30) días hábiles judiciales.

ARTÍCULO 7.- Notifíquese a EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

ARTÍCULO 8.- Poner en conocimiento el dictado de la presente medida al GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, al GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES y a los municipios de las áreas de concesión de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

ARTÍCULO 9.- Remitir copia de la presente a la SECRETARÍA DE ENERGÍA DE LA NACIÓN, a la SUBSECRETARÍA DE ENERGÍA de la Provincia de BUENOS AIRES, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO de la Provincia de BUENOS AIRES y a la Comisión de Usuarios Residenciales (CUR).

ARTÍCULO 10.- Regístrese, comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

Walter Domingo Martello

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA
-www.boletinoficial.gob.ar-

e. 15/06/2023 N° 45183/23 v. 15/06/2023

Fecha de publicación 15/06/2023

