



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S

2022 - Año del bicentenario del Banco de la Provincia de Buenos Aires

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2021-26270812-GDEBA-SEOCEBA - Sumario EDELAP Call Center

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley N° 11769 (T.O. Decreto N° 1868/04), su Decreto Reglamentario N° 2479/04, el Contrato de Concesión suscrito, la Resolución OCEBA N° 088/98, la RESOC-2022-60-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2021-26270812-GDEBA-SEOCEBA, y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones indicadas en el Visto, tramita el incumplimiento de la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A.) a lo establecido en el punto 4.3 del Subanexo D del Contrato de Concesión, en cuanto a la obligación de instalar un Centro de Atención Telefónica ubicado geográficamente dentro de su área de concesión;

Que con fecha 13 de enero de 2021, se remitió a EDELAP S.A. la NO-2021-00958999-GDEBA-OCEBA, a través de la cual se expresó, con relación a lo manifestado por la Concesionaria en cuanto a la ubicación geográfica del CAT (Call Center), que “Conforme surge del PLAN VERANO 2020-2021 (CIR-2020-4-GDEBAOCEBA), presentado con fecha 28 de septiembre de 2020, esa Distribuidora reconoce que el mismo se encuentra ubicado en la calle 11 de septiembre de 1884, número 4847, piso 1, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires...”, y asimismo, conforme lo establecido en el Contrato de Concesión, Subanexo D, punto 4.3, y no obrando en el Organismo constancia alguna de autorización expedida al respecto, se intimó a la Distribuidora a que dentro de un plazo de 10 días, a partir de su notificación, instale un Centro de Atención Telefónica, dentro de su área de concesión, bajo apercibimiento de iniciar sumario administrativo (orden 6);

Que ante la intimación cursada, la Distribuidora realizó una presentación, agregada embebida al ME-2021-26151461-GDEBA-SEOCEBA (orden 3), manifestando que “...de acuerdo a lo informado en la respuesta de la “CIR-2020-4-GDEBA-OCEBA-PLAN DE VERANO 2020-2021”, la operación y atención del Centro de Atención Telefónica de EDELAP se realiza totalmente bajo la modalidad remota y virtual...”, y agregó que “...Dicha modalidad fue informada al Organismo de Control, en el “INFORME MENSUAL SOBRE EL ESTADO DE SITUACION DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE ENERGÍA ELÉCTRICA” que esta Distribuidora envía a

OCEBA, en el marco del Decreto 132/20 de Emergencia Sanitaria y el Decreto 297/2020 “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio...”;

Que, asimismo, explicó que “...el servicio de atención telefónica se encuentra soportado en la “nube”, tanto para los sistemas de gestión de la Distribuidora como los sistemas soporte, por lo que no existe hardware en una locación determinada, tanto para la prestación principal como la de backup...”, y adicionalmente expuso que “...Situación similar se presenta en relación a los operadores asignados a la atención, dado que la prestación del servicio se realiza en forma remota desde los domicilios particulares, donde el personal dispone del equipamiento necesario y acceso a la información por conexión VPN exclusiva, para atender las solicitudes y reclamos...”;

Que finalmente, la Distribuidora confirmó que “...el Centro de Atención Telefónica de EDELAP, no tiene una ubicación geográfica determinada y la configuración del mismo no se encuentra contemplada en la normativa vigente...” y solicitó a este Organismo de Control que otorgue la autorización correspondiente “...para el hipotético caso que OCEBA considere que resulta aplicable a la situación descrita lo establecido en el punto 4.3 del Subanexo D...”;

Que habiendo transcurrido el plazo señalado sin que la Distribuidora haya dado cumplimiento a lo ordenado, este Directorio decidió instruir a la Gerencia de Procesos Regulatorios, a efectos que de inicio a las actuaciones sumariales correspondientes (orden 3);

Que, llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios consideró, en virtud de lo informado precedentemente, hallarse acreditado “prima facie” el incumplimiento a lo establecido en el Contrato de Concesión, Subanexo D, puntos 4.3 y 4.1, incurrido por la Concesionaria y, en consecuencia, estimó pertinente la instrucción de un sumario administrativo a efectos de ponderar las causales que motivaran el citado incumplimiento (orden 8);

Que atento ello, se dictó la RESOC-2022-60-GDEBA-OCEBA (orden 11), a través de la cual se resolvió instruir, de oficio, sumario administrativo a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A.) a fin de ponderar las causales que motivaran el incumplimiento de la obligación de instalar un Centro de Atención Telefónica ubicado geográficamente dentro de su área de concesión, conforme lo establece el punto 4.3 del Subanexo D, del Contrato de Concesión. (Artículo 1º) y ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios a sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación (Artículo 2º);

Que, en virtud de ello, la Gerencia de Procesos Regulatorios realizó el pertinente Acto de Imputación, el cual fue notificado a la Distribuidora con fecha 31 de marzo de 2022 (ordenes 18 y 20);

Que la Distribuidora, haciendo uso de su derecho de defensa y de ser oída, previo a la toma de una decisión por este Organismo de Control, presentó su descargo, y reiterando argumentos ya esbozados, manifestó que “... dispone ... de un centro de atención telefónica gratuita para la recepción de reclamos por problemas originados en la seguridad en la vía pública y la falta de suministro, las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año...”, al mismo tiempo agregó que “...La atención, es brindada por personal idóneo y capacitado al efecto...” y que “...Es por ello, que no se configuró incumplimiento alguno de esta parte al punto 4.1. del Subanexo D del Contrato de Concesión, careciendo la imputación efectuada de todo sustento fáctico y jurídico, y por lo cual corresponde se deje sin efecto...” (orden 21);

Que asimismo, expresó entre otras cosas, que los derechos e intereses de los usuarios no se vieron afectados

y con respecto a la estructura de comunicación y soporte de vínculos, señaló que "...si bien la normativa regulatoria no la contempla, entendemos que el Organismo conoce de la importancia para la prestación del servicio. La misma se encuentra soportada y desarrollada en la "nube" (cloud computing), lo cual refiere a tecnologías que permiten acceso remoto a software, almacenamiento de información y procesamientos de datos por medio de Internet, que no requieren de instalaciones físicas a nivel local...";

Que, al respecto cabe señalar que, el Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial, en su punto 1. "Calidad del Servicio Comercial" establece que las Distribuidoras deben prestar el Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica con un nivel de calidad satisfactorio, acorde con los parámetros determinados en dicho Subanexo;

Que tanto en su aspecto técnico (Producto Técnico y Servicio Técnico) como comercial, el servicio debe reunir condiciones mínimas de calidad, entendiéndose, para el caso que nos ocupa, por Atención Comercial a toda acción, recurso o sustento empleado por el Concesionario, vinculado a la atención de sus usuarios, ya sea en forma personal, telefónica, cibernética o epistolar (punto 4.1.);

Que el punto 4.3. del Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial prevé que "...La atención comercial dispensada por EL DISTRIBUIDOR, deberá brindarse entre otros medios, a través de un servicio de atención telefónica gratuita (call-center), que deberá contar con personal propio o ajeno, con base permanente, debidamente capacitado en materia eléctrica.- Asimismo, dicho centro de atención telefónica deberá ubicarse geográficamente en su área de concesión, salvo autorización expresa del Organismo de Control para su ubicación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a solicitud de EL DISTRIBUIDOR.- La prestación de dicho servicio de atención telefónica, deberá contar con número suficiente de operadores, quienes deberán encontrarse en condiciones de suministrar en forma inmediata, información relacionada con el servicio eléctrico, como así también las relativas a las consultas puntuales de los usuarios y en especial la referida a las interrupciones de suministro o afectaciones a su continuidad y calidad.- Sin perjuicio de las condiciones mínimas enunciadas, el Organismo de Control regulará los distintos aspectos del servicio de atención telefónica de EL DISTRIBUIDOR y auditará su desempeño, a su sola iniciativa y en todo momento que así lo determine...";

Que es menester destacar, como antecedente, la Resolución OCEBA N° 271/2012, a través de la cual, teniendo como base normativa los Artículos 42 de la Constitución Nacional, 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, 4 y 8 bis de la Ley 24.240, 67 inciso c) de la Ley 11.769, 10 inciso f) de la Ley 13.133 y punto 4 del Subanexo D, del Contrato de Concesión, se ordenó "...a las Distribuidoras Provinciales y Municipales ... que implementen en su Centro de Atención Telefónica a los Usuarios, una línea de atención gratuita para todo tipo de reclamos que pudieran presentar los usuarios del servicio público de electricidad, dentro de su ámbito de concesión, que garantice el efectivo cumplimiento de las exigencias legales a la información adecuada y veraz y al trato equitativo y digno, en condiciones de igualdad y no discriminación...";

Que en dicho acto, se señaló que el Centro de Atención Telefónica es el primer vínculo temporal frente a las contingencias del servicio que une al usuario con el prestador y le permite expresarse, denunciar, reclamar o solicitar la solución de los problemas que se puedan presentar, y se agregó que considerando la importancia para la recepción de reclamos, solución de deficiencias y mecanismos de información, el Centro de Atención Telefónica debe enmarcarse en un proceso de mejora continua tendiente a su desarrollo, mayor eficiencia y atención personalizada, con localización dentro del área de exclusividad zonal de la Distribuidora;

Que la conducta que se imputa a EDELAP S.A. es la instalación del Centro de Atención Telefónica fuera de su área de concesión, sin cumplir lo dispuesto en el Contrato de Concesión (punto 4.3.);

Que la ubicación del Centro de Atención Telefónica, fuera del área de concesión de EDELAP S.A. contradice los fundamentos citados en la Resolución OCEBA N° 271/12, tornando más dificultosa y/o compleja la atención brindada al usuario;

Que, dentro de los objetivos del Marco Regulatorio Eléctrico, contenidos en el Artículo 3 de la Ley N° 11.769, se encuentra el de "...Proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las disposiciones constitucionales y normativas vigentes..." (inc. a);

Que en consonancia con ello, el Artículo 62 de la citada Ley determina, entre las funciones del Organismo de Control "...Defender los intereses de los usuarios... (inc. a) y "...Hacer cumplir la presente Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias..." (inc. b);

Que, en función de lo expuesto y de las constancias obrantes en estos actuados, se tiene por acreditado el incumplimiento a lo establecido en el punto 4.3 del Subanexo D del Contrato de Concesión, en cuanto a la obligación de instalar un Centro de Atención Telefónica ubicado geográficamente dentro de su área de concesión, salvo autorización expresa de OCEBA para su instalación fuera de los límites de aquella, resultando, en consecuencia, procedente la aplicación de una sanción;

Que asimismo, el citado Contrato y Subanexo determinan que: "...Las faltas a la atención comercial forman parte de un sistema de sanciones complementarias, y las mismas constituirán agravantes en forma sucesiva...";

Que, por su parte, el Artículo 39 del referido contrato establece: "... En caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por la Concesionaria, el Organismo de Control podrá aplicar las sanciones previstas en el Subanexo "D", sin perjuicio de las restantes previstas en el presente Contrato...";

Que el Marco Regulatorio Eléctrico ordena la aplicación de sanciones en casos como el que nos ocupa para lo cual el Organismo debe valerse de lo prescripto por los artículos 62 inciso x) y 70 de la ley N° 11769, los cuales cuentan con la operatividad que le acuerda el contrato de concesión en el Subanexo D, puntos 5 "sanciones" y 7 "sanciones complementarias";

Que asimismo, el citado Subanexo establece específicamente en su punto 7.5. que "...Por incumplimiento de las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, Licencias Técnicas, sus anexos, los actos administrativos dictados por el Organismo de Control, la ley provincial N° 11.769, la normativa consumerista vigente (ley N° 24.240, ley N° 13.133) y toda normativa aplicable (MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES), en cuanto a la prestación del servicio, el Organismo de Control aplicará las sanciones correspondientes que serán destinadas a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica y serán abonadas al Organismo de Control. El monto de estas sanciones las definirá el Organismo de Control en función de los criterios y el tope establecido en el punto 7.1. del presente...";

Que la multa constituye un elemento basilar del sistema regulatorio imperante, sin lo cual resulta de cumplimiento imposible el ejercicio de la competencia otorgada a este Organismo de Control para encausar los desvíos e incumplimientos, como así también, enviar las señales adecuadas a los agentes del sector para que cumplan debidamente con las exigencias legales establecidas;

Que, analizada la infracción y la naturaleza de la sanción a imponer, queda entonces por establecer el

“quantum” de la multa;

Que para ello, la Gerencia de Mercados informó: “...el tope anual máximo global de la sanción por el incumplimiento de las obligaciones por el Distribuidor fijada en el artículo 7 apartado 7.1 del Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial, aplicable a la Empresa Distribuidora La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A) ... asciende a \$ 994.315.447 (pesos novecientos noventa y cuatro millones trescientos quince mil cuatrocientos cuarenta y siete) ... calculado sobre la base del 10 % del total de energía facturada en el año 2021 por la Distribuidora arriba mencionada y valorizada al valor promedio simple de los cargos variables de la Tarifa Residencial Plena vigente...” (orden 22);

Que de acuerdo al Artículo 70 de la Ley N° 11769, para la aplicación de sanciones es necesario tener en cuenta los antecedentes registrados por la Distribuidora, en cuanto a violaciones o incumplimientos de las obligaciones que surjan de los contratos de concesión, agregándose a tal efecto, copia del Registro de Sanciones de la mencionada Distribuidora (orden 23);

Que asimismo, del análisis del citado Registro, se puede observar que la Distribuidora ha sido sancionada en reiteradas oportunidades, situación que ha de evaluarse en la aplicación de la presente sanción;

Que es un principio ampliamente reconocido en materia de regulación económica y social de los servicios públicos, que las sanciones a imponer, deben obrar como señal e incentivo para corregir la conducta de la Concesionaria;

Que en este caso particular, el incumplimiento en que ha incurrido EDELAP S.A. afecta al universo de usuarios del servicio público de energía eléctrica que presta dentro de su ámbito de distribución, situación a considerar para la aplicación de la multa;

Que, en virtud de lo expuesto, teniendo en cuenta el incumplimiento incurrido por la Distribuidora, los antecedentes registrados y las pautas para imponer la sanción, corresponde que el monto de la multa, en virtud de lo dispuesto en el punto 7.1, Subanexo D del citado Contrato de Concesión, sea fijado en la suma de Pesos cuatro millones novecientos setenta y un mil quinientos setenta y siete con 24/100 (\$ 4.971.577,24);

Que el monto de la multa deberá ser depositado en el Banco de la Provincia de Buenos Aires, Casa Matriz, Cuenta N° 2000-1656/6 “OCEBA VARIOS”, situación que deberá ser verificada por la Gerencia de Administración y Personal de este Organismo de Control;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el Artículo 62 incisos “b”, “r” y “x” de la Ley 11.769 (Texto Ordenado Decreto N° 1868/04) y su Decreto Reglamentario N° 2479/04;

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGIA ELÉCTRICA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Sancionar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A.), con una multa de Pesos cuatro millones novecientos setenta y un mil quinientos setenta y siete con 24/100 (\$ 4.971.577,24), por incumplimiento a lo establecido en el punto 4.3, Subanexo D, del Contrato de Concesión

Provincial.

ARTÍCULO 2º. Disponer que, por medio de la Gerencia de Procesos Regulatorios, se proceda a la anotación de la multa en el Registro de Sanciones previsto por el artículo 70 de la Ley 11769 (T.O. Decreto N° 1868/04) y su Decreto Reglamentario N° 2479/04.

ARTÍCULO 3º. Establecer que el monto de la multa deberá ser depositado por la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A.), dentro del plazo de diez (10) días, en el Banco de la Provincia de Buenos Aires, Casa Matriz, Cuenta N° 2000-1656/6 "OCEBA VARIOS", situación que deberá ser verificada por la Gerencia de Administración y Personal de este Organismo de Control.

ARTÍCULO 4º. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A.). Cumplido, archivar.

ACTA N° 22/2022