



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
2023 - Año de la democracia Argentina

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2023-12033244-GDEBA-SEOCEBA EDEN S.A. Sumario

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley 11.769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), su Decreto Reglamentario N° 2479/04, el Contrato de Concesión suscripto, lo actuado en el EX-2023-12033244-GDEBA-SEOCEBA, y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones indicadas en el Visto, tramita el incumplimiento de la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN 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 la Gerencia de Control de Concesiones remitió a EDEN S.A. la NO-2022-37787743-GDEBA-GCCOCEBA, a través de la cual solicitó, por expresa instrucción del Directorio del Organismo (ME-2022-283896-GDEBA-SEOCEBA y PV-2022-34240276-GDEBA-SEOCEBA), "...que, en el plazo máximo de cinco (5) días de recibida ésta, informe respecto de: (i) el lugar de emplazamiento con base permanente (ciudad/localidad), dentro de su área de concesión, del Centro de Atención Telefónica (*call center*) de esa Distribuidora, (ii) la cantidad de operadores asignados a la atención telefónica en dicho centro, debiendo diferenciar entre recursos humanos propios y ajenos, (iii) el/los números de contacto telefónico, así como (iv) todo otro dato relevante que habilite una planificación eficiente de auditorías sobre los mismos; ello todo, bajo apercibimiento de instar la instrucción de un sumario por incumplimiento al deber de información..." (orden 4);

Que ante la intimación cursada, la Distribuidora realizó una presentación manifestando, entre otras consideraciones, que "...la operación y atención del Centro de Atención Telefónica de EDEN se está realizado en su totalidad bajo la modalidad remota y virtual, sin que ello haya afectado y/o afecte en modo alguno la calidad del servicio brindado...", agregando que "...dentro del área de concesión de EDEN no existe ninguna empresa que provea los servicios de atención telefónica..." (orden 5);

Que, asimismo, explicó que "...el Centro de Atención Telefónica está implementada en la nube mediante

Huawei Cloud Argentina, tanto en lo referente a la recepción/generación de llamadas (discador), así como también del acceso a la aplicación del Sistema Comercial (CRM). Las máquinas virtuales que se utilizan para acceder al Sistema Comercial tienen un back-up diario y una réplica semanal en Cloud en Santiago de Chile...”, y adicionalmente expuso que “...el equipamiento de recepción/generación de llamadas (discador) para situaciones de contingencia en la nube, se encuentra duplicado y activo en las instalaciones del Sitio Alternativo, las cuales cuentan en su sala de servidores de alimentación eléctrica alternativa por UPS que permite mantener en servicio los servidores por un plazo de 15 minutos, más un generador diesel con 16 horas de autonomía con tanque lleno...”;

Que finalmente, la Distribuidora informó que “...El Centro de Atención Telefónica cuenta con un equipo de 29 operadores, 6 Back Office, 2 Supervisores, 1 GTR (Reportería – Gestión en Tiempo Real) y 2 analistas de calidad, así como también un equipo de 20 operadores adicionales capacitados, los cuales cubren las indisponibilidades normales y habituales del equipo de operadores (licencias o enfermedades), así como también en caso de contingencias en la red derivadas de cuestiones climáticas o producto de instalaciones fuera de servicio intempestivas...” y que “...Tanto los operadores como todo el equipo abocado a la gestión son personal tercerizado, siendo coordinados por un jefe que es personal propio...”;

Que el Directorio de este Organismo de Control, tomó conocimiento de la presentación efectuada por EDEN S.A., en respuesta a la nota NO-2022-37787743-GDEBA-GCCOCEBA, mediante la que remite información relativa a los centros de atención telefónica, y decidió “...que, en caso de verificarse el apartamiento de lo previsto en el artículo 4.3 del Subanexo D del Contrato de Concesión, se giren los antecedentes a la Gerencia de Procesos Regulatorios, a efectos que se inicien las actuaciones sumariales...” (orden 6);

Que atento lo instruido, y habiéndose verificado “prima facie” apartamientos a lo previsto en el artículo 4.3, del Sub Anexo D del Contrato de Concesión, la Gerencia de Control de Concesiones giró las actuaciones a la Gerencia de Procesos Regulatorios para su intervención (orden 7);

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 9);

Que al respecto, el citado Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial, en su punto 4. “Calidad del Servicio Comercial” establece, entre otras cuestiones, 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...” (punto 4.3);

Que asimismo, el citado Contrato y Subanexo en el punto 4.1, tercer párrafo, determina que: “...Las faltas a la

atención comercial forman parte de un sistema de sanciones complementarias, y las mismas constituirán agravantes en forma sucesiva...”;

Que además, el Contrato de Concesión Provincial dispone en su Artículo 39 que “...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 es menester destacar, como antecedente, la Resolución OCEBA N° 271/2012, la que en su Artículo 1º ordenó “...a las Distribuidoras Provinciales y Municipales, que se encuentren en Etapa de Régimen, 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 de los considerandos de dicha Resolución surge que la exigibilidad de la línea de atención tuvo 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;

Que, en ese Acto administrativo se destacaron los fundamentos fácticos que dieron sustento a la instauración de la línea telefónica, entre los que pueden leerse que en la mayoría de los casos, los usuarios denunciaban situaciones relacionadas con la calidad técnica y comercial del servicio público de electricidad y en general, con deficiencias en la prestación de dicho servicio, tales como anomalías en la vía pública que derivaban en situaciones de peligro para la seguridad de las personas, bienes y animales, como así también y entre otras cuestiones, denuncias sobre contingencias vinculadas al riesgo propio de la empresa;

Que siguiendo tales lineamientos, se señaló que el Centro de Atención Telefónica era el primer vínculo temporal frente a las contingencias del servicio que unían al usuario con el prestador y le permitía expresarse, denunciar, reclamar o solicitar la solución de los problemas que podían presentarse, y se agregó que considerando la importancia para la recepción de reclamos, solución de deficiencias y mecanismos de información, el Centro de Atención Telefónica debía 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 EDEN 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;

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 a efectos de aplicar las sanciones que resultaren pertinentes por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales el Organismo de Control, en virtud de las atribuciones conferidas por el artículo 62 inciso p) de la Ley N° 11.769, reglamentó el procedimiento para su aplicación a través del dictado de la

Resolución OCEBA Nº 088/98;

Que atento a ello, el Directorio de este Organismo de Control estimó pertinente iniciar, a través de la Gerencia de Procesos Regulatorios, la sustanciación del debido proceso sumarial y elaboración del pertinente Acto de Imputación;

Que, en consecuencia, estas actuaciones deben tramitar de acuerdo al Reglamento para la Aplicación de Sanciones indicado;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 11769, su Decreto Reglamentario Nº 2.479/04 y la Resolución OCEBA Nº 088/98;

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Instruir, de oficio, sumario a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN 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 2º. Ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios a sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación, a través del cuerpo de abogados y abogadas que la conforman.

ARTÍCULO 3º. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A.). Pasar a conocimiento de la Gerencia de Procesos Regulatorios. Cumplido, archivar.

ACTA Nº 13/2023

