



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-2022-17728245-GDEBA-SEOCEBA EDELAP Sumario Oficina Comercial

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley N° 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-2022-17728245-GDEBA-SEOCEBA, y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones indicadas en el Visto, tramita el incumplimiento de la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A.) a lo establecido en el punto 4.2. del Subanexo D, del Contrato de Concesión, con respecto al cierre de la oficina comercial ubicada en el edificio de Diagonal 80 N° 1001 de la ciudad de La Plata;

Que se deja aclarado que el edificio antes individualizado también cuenta con puerta de acceso público por calle 5 N° 819 entre 48 y Diagonal 80 de dicha ciudad;

Que las presentes actuaciones tienen su inicio en el marco del proceso de Auditorías respecto del relevamiento de las sucursales de Verónica, Magdalena, Berisso, Ensenada, City Bell, Brandsen, La Plata y Los Hornos, que tuvieron lugar en los meses de mayo y julio de 2022, obrando en las mismas las Actas realizadas por los Auditores de OCEBA en las mencionadas sucursales (ordenes 3 a 10);

Que, en el contexto descripto, la Gerencia de Control de Concesiones realizó un informe acerca del estado en que se encontró cada sucursal, puntualizando el relevamiento en a) Condiciones edilicias, ambientales y dotación de mobiliario del local de atención a usuarios, b) Dotación de personal afectado a la atención al público, y calidad de la atención dispensada, y c) Información exhibida en el local comercial (orden 11);

Que asimismo, la precitada Gerencia realizó una auditoría complementaria el día 22 de julio de 2022, en la sucursal La Plata, de la cual surgieron una serie de incumplimientos, entre los que se resaltan "...que

la distribuidora EDELAP, oportunamente, en el lapso de pandemia cerró la atención al público, en la oficina comercial que funcionaba en Diag. 80 N° 1001, y que unilateralmente, tomó la decisión de mantenerla cerrada, sin que haya realizado la solicitud para su cierre, conforme a lo preceptuado en el Contrato de Concesión Provincial...” (orden 13);

Que finalmente, la Gerencia de Control de Concesiones concluyó que “...la distribuidora deberá tener en cuenta todas las consideraciones vertidas en el presente informe, regularizar en forma inmediata cada uno de los incumplimientos señalados, dando estricto cumplimiento a la normativa vigente, y que las mismas queden como antecedente de futuras auditorías...”, entendiéndose que “...correspondería indicarle a EDELAP S.A. que otorgue estricto cumplimiento a la normativa vigente, a los fines de que no vuelvan a presentarse irregularidades como las descriptas. Sin perjuicio de las observaciones y deficiencias relevadas en la oficina comercial de calle 32, las cuales deben ser subsanadas, deberá, en forma inmediata, reabrir la oficina comercial de Diagonal 80 esquina 5, para la atención al público, en las mismas condiciones en que se encontraba antes de su cierre, la apertura de la oficina de calle 32, no autoriza, ni justifica el cierre de la oficina de diagonal 80, ya que deben cumplir con los requerimientos que la normativa impone...”;

Que, la Gerencia de Control de Concesiones, giró las actuaciones a la Gerencia de Procesos Regulatorios, sin perjuicio de las acciones que se implementarán desde esa Gerencia en orden a las sendas conclusiones arribadas, a los fines de instruir las actuaciones sumariales que correspondan, en función de los informes antecedentes obrantes en los órdenes 11 y 13 (orden 16);

Que, acto seguido, la Gerencia de Control de Concesiones remitió para ser adjuntada a las presentes actuaciones, la nota NO-2022-26897962-GDEBA-GCCOCEBA, de fecha 17 de agosto de 2022, mediante la cual pone en conocimiento de EDELAP S.A., los hallazgos obtenidos en el marco de la Auditoría Comercial realizada en las distintas sucursales de la concesionaria durante mayo y julio de 2022, que forman parte del expediente de la Referencia (orden 22);

Que en el punto 7 de dicha nota, la precitada Gerencia señaló que “...Durante el período de emergencia sanitaria declarada por Covid- 19, esa Distribuidora cerró la oficina central de atención comercial que funcionaba en Diag. 80 N° 1001, de la ciudad de La Plata y que, a esta fecha, continúa sin atender usuarios...”, destacando a su vez, “...que EDELAP no solicitó ni, consecuentemente, el Organismo autorizó el cierre de dicha oficina central comercial, tal como lo establece el párrafo quinto, capítulo 4.2., Subanexo D del Contrato de Concesión, que textualmente expresa: “(...) El DISTRIBUIDOR no podrá deshabilitar o cerrar, una o más de sus oficinas comerciales existentes, sin previa autorización del Organismo de Control. Para ello deberá remitir un informe debidamente fundado en estadísticas y argumentaciones que respalden su pretensión (...) ...”;

Que consecuentemente, la referida Gerencia instruyó “...a esa distribuidora a su reapertura, en idénticas condiciones de prestación que registraba antes de su cierre. En tal sentido, el funcionamiento de la oficina de calle 32 N° 664, no habilita ni justifica el cierre de la oficina de Diagonal 80...”, intimándola a “...regularizar en forma inmediata cada uno de los incumplimientos señalados (puntos 1 al 7), dando estricto cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente, bajo apercibimiento de iniciar las acciones sancionatorias que correspondan...”;

Que en respuesta a la nota cursada por OCEBA, la Distribuidora realizó una presentación (ME-2022-

29214385-GDEBA-SEOCEBA), el día 19 de agosto de 2022, en la que señaló que "...en el mes de marzo de 2020 a partir del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) declarado en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19, esta Distribuidora se vio forzada a cerrar todas sus oficinas comerciales... sin ninguna manifestación del Organismo de Control al respecto... Recién en diciembre de 2020 el OCEBA notifica a esta Distribuidora la CIR-2020-9-GDEBA-OCEBA-OFFICINAS DE ATENCIÓN COMERCIAL y, en respuesta a la misma con fecha 29 de diciembre de 2020, informamos al Organismo que el edificio de Diagonal 80 se encontraba cerrado con acceso restringido, como consecuencia de las medidas de carácter sanitario que aún hoy continúan vigentes, que establecen como recomendación para disminuir el riesgo de transmisión de todos los virus respiratorios, ventilar los ambientes en forma adecuada y constante..." (orden 22);

Que asimismo, expresó que con fecha 20 de mayo de 2021 respondió a la nota NO-2021-00883036-GDEBA-OCEBA-CUMPLIMIENTO-CIR-2020-9-GDEBA-OCEBA, informando que "...en lo que respecta a la oficina comercial de diagonal 80, conforme fuera informado oportunamente al Organismo, teniendo en cuenta diversas características edilicias de dicha sucursal, a los efectos de observar las normas de seguridad e higiene y lo dispuesto por la Disposición 16/2020 de la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO, su apertura se realizó desde el 14 del mes de diciembre de 2020 hasta el 14 del corriente con acceso al público limitado por la puerta auxiliar. Es por ello que, a los efectos de brindar una opción que permita la atención a nuestros usuarios con acceso libre (con turno) y asimismo, cumplir con lo solicitado por el Organismo en la nota de referencia, se planificó brindar la atención comercial de la oficina de diagonal 80 en el inmueble ubicado en calle Avenida 32 N° 664 entre 8 y 9, cuyo edificio cumple con las medidas de seguridad recomendadas por las Autoridades competentes. Cabe aclarar que, si bien la apertura de dicha oficina comercial fue informada para principios de marzo 2021, como consecuencia de demoras en las adecuaciones edilicias propias de la situación actual, en fecha 17 de mayo de 2021 se procedió a la apertura efectiva de la Oficina Comercial de Avenida 32 Nro 664, como alternativa a la Sucursal Diagonal 80, lo cual fue informado al OCEBA ese mismo día...";

Que también, manifestó haber informado, el día 19 de julio de 2021, en respuesta a la NO-2021-15614206-GDEBA-GCCOCEBA que "...dadas las particulares edilicias de las instalaciones existentes en Los Hornos y Diagonal 80, sumado a la nota CUMPLIMIENTO CIR-2020-9-GDEBA-OCEBA emitida por el Organismo en fecha 12 de enero del corriente ... la Distribuidora debió trasladar la atención comercial al inmueble ubicado en calle 32 N° 664 entre 8 y 9, cuyo edificio cumple con todas las habilitaciones y condiciones de seguridad, además de poseer una ubicación geográfica de cercanía a la zona de influencia, garantizando así fácil acceso a los usuarios. La apertura de dicha oficina comercial fue informada para principios de marzo 2021, y como consecuencia de la ejecución de adecuaciones edilicias para dar cumplimiento a todas las habilitaciones y condiciones que requiere el estado de situación actual de emergencia sanitaria, con fecha 17 de mayo de 2021 se procedió a la apertura efectiva de la Oficina Comercial de Avenida 32 N° 664, lo cual fue confirmado al OCEBA ese mismo día...";

Que asimismo, indicó que "...el 12 de enero de 2021 mediante la nota CUMPLIMIENTO CIR-2020-9-GDEBA-OCEBA, el Organismo intimó a la Distribuidora a la apertura de las oficinas comerciales, la cual debía ejecutarse "en tanto no existan impedimentos normativos o sanitarios que la inhabiliten" y "con la aplicación de las medidas que propendan a preservar la salud tanto de los trabajadores como del público, garantizando de tal forma el pleno ejercicio de los derechos de los usuarios respecto de la

formulación de reclamos y quejas.(...)” ...”, siendo por ello “...que, a fin de dar cumplimiento a la apertura en las condiciones solicitadas, la Distribuidora procedió a trasladar la atención comercial de la oficina comercial de Diagonal 80 al inmueble ubicado en Avenida 32 N° 664 entre 8 y 9, cuyo edificio cumple con las medidas de seguridad recomendadas, posee una ubicación geográfica de cercanía a la zona de influencia de las oficinas mencionadas, garantizando así fácil acceso a los usuarios...”;

Que también recordó “...lo instruido por la Resolución OCEBA 100/13 en cuanto indica: "ARTÍCULO 1°. Determinar que, en cada uno de los partidos que integran las respectivas áreas de concesión provinciales y municipales del servicio público de distribución de energía eléctrica de la provincia de Buenos Aires, deberá encontrarse habilitada, como mínimo, una oficina de atención de usuarios con competencia en materia técnica y comercial."...”, y remarcó que EDELAP S.A. en el partido de La Plata cuenta con tres oficinas comerciales;

Que asimismo, la Distribuidora entendió que todo lo expuesto precedentemente “...se vio ratificado en la inspección según acta de fecha 15 de diciembre de 2021 labrada por el Municipio de La Plata, que se adjunta a la presente como Anexo, en la cual se observa que el edificio en cuestión "incumple la ventilación para oficina"...”;

Que finalmente, argumentó que “...la instrucción del Organismo a la reapertura de la oficina comercial de diagonal 80, deviene infundada e improcedente en el contexto mencionado y absolutamente extemporánea, por cuanto: - La oficina comercial se encuentra cerrada desde hace dos años y medio, - Se sustituyó con una nueva oficina comercial en el caso de La Plata (Av. 32 e/ 8 y 9) debidamente habilitada y que se encuentra adaptada a los nuevos niveles de afluencia de usuarios a los medios presenciales que se registran en la actualidad tal como se demostró con información sobre la evolución de atención a usuarios a través de los distintos medios, - Se realizó como ya se explicó anteriormente una reasignación general del personal directo de atención presencial, incrementando los puestos de atención en el resto de las oficinas comerciales y permitiendo una atención más descentralizada...”;

Que este Directorio tomó conocimiento del informe elaborado por la Gerencia de Control de Concesiones, con relación a las auditorías realizadas a las oficinas comerciales de EDELAP S.A., en las sucursales de Verónica, Magdalena, Berisso, Ensenada, City Bell, Brandsen y La Plata...” y “... Atento lo expuesto en el punto 7 del referido informe, respecto de la reapertura de la oficina central de Diagonal 80 N° 1001 de La Plata y en virtud de la respuesta brindada por dicha empresa...”, decidió que a través de la Gerencia de Procesos Regulatorios se inicie el pertinente sumario administrativo (orden 25);

Que posteriormente, se instruyó a la Gerencia de Procesos Regulatorios a fin que, entre otras cuestiones, se ordene a EDELAP S.A. que proceda a la apertura de la referida sucursal, en el plazo de treinta (30) días...” (orden 26);

Que, llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios consideró, en virtud de lo informado precedentemente por la Gerencia de Control de Concesiones y lo decidido por este Directorio, hallarse acreditado “prima facie” el incumplimiento a lo establecido en el Contrato de Concesión, Subanexo D, punto 4.2, 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 30);

Que sin perjuicio de ello, la reapertura de la sucursal Diagonal 80 N° 1001 deviene necesaria para la debida atención que deben recibir los usuarios, y por ello, encontrándose cerrada sin autorización y pese a haber sido intimada al respecto, conforme lo decidido por el Directorio, correspondería ordenar a EDELAP S.A. que proceda a su reapertura;

Que, de conformidad con lo previsto por el Artículo 30 de la Ley 11769, los concesionarios de servicios públicos deberán satisfacer toda demanda de servicios que les sea requerida por los usuarios radicados dentro de su área de concesión, de acuerdo con los términos de los contratos de concesión correspondientes;

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 Ley 11769 establece que, son funciones del Directorio del Organismo de Control, entre otras: a) Defender los intereses de los usuarios, atendiendo los reclamos de los mismos, de acuerdo a los derechos enunciados en el Capítulo XV; b) Hacer cumplir la presente Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión en tal sentido y el mantenimiento de los requisitos exigidos en las licencias técnicas para el funcionamiento de los concesionarios de los servicios públicos de electricidad...";

Que mediante el inciso h) del citado Artículo y normativa se destaca como función de este Organismo de Control "...Intervenir necesariamente en toda cuestión vinculada con la actividad de los concesionarios de servicios públicos de electricidad, en particular respecto a la relación de los mismos con los usuarios... y r) Requerir de los agentes de la actividad eléctrica y de los usuarios, la documentación e información necesarios para verificar el cumplimiento de esta Ley, su reglamentación y los contratos de concesión y licencias técnicas correspondientes, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de la información que pueda corresponder...";

Que por su parte, el Artículo 28 inc. a) del Contrato de Concesión Provincial establece que "...La CONCESIONARIA deberá cumplimentar las siguientes obligaciones: a) Prestar el SERVICIO PUBLICO dentro del AREA DE CONCESION, conforme a los niveles de calidad detallados en el Subanexo "D", teniendo los USUARIOS los derechos establecidos en el respectivo Reglamento de Suministro y Conexión descrito en el Subanexo "E" ...";

Que el primer punto del Subanexo D impone determinadas exigencias al distribuidor y encarga al Organismo de Control la supervisión del fiel cumplimiento de las normas de calidad de servicio, llevando a cabo "...auditorias regulares sobre los parámetros de calidad como así también en las oficinas comerciales y/o sucursales de los distribuidores a su sola iniciativa, con el propósito de evaluar la atención dispensada a los usuarios "in situ" en modo directo y recabar información en tiempo real respecto a las distintas etapas del proceso..." y, pudiendo disponer a tales fines "...de toda acción complementaria que considere necesaria a efectos de completar la tarea de contralor...";

Que en ese sentido, el mencionado punto 1º del Subanexo D fija que “...Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son la correcta atención al usuario en los locales destinados al efecto, los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, demoras en la atención de las reclamaciones del usuario, tiempos para la restitución de suministros cortados por falta de pago y tramitaciones de quejas, etc...”;

Que al respecto, el citado Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial, en su punto 4. “Calidad del Servicio Comercial” punto 4.2., alude en relación con los locales de atención comercial, entre otras cuestiones al acondicionamiento, estructura, personal, disponibilidad de Subanexos del Contrato de Concesión, y el libro de quejas, horarios de atención, etc. indicando en el párrafo 5º que “...El DISTRIBUIDOR no podrá deshabilitar o cerrar, una o más de sus oficinas comerciales existentes, sin previa autorización del Organismo de Control. Para ello deberá remitir un informe debidamente fundado en estadísticas y argumentaciones que respalden su pretensión...”;

Que, asimismo, el Artículo 39 del Contrato de Concesión que 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 punto 7.5 del Subanexo D del Contrato de Concesión, referido a la “Prestación del Servicio”, expresa 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 Nº 11.769, la normativa consumerista vigente (ley Nº 24.240, ley Nº 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 Ley 24240 “Defensa del Consumidor” prescribe en el último párrafo del Artículo 27 que “...Las empresas prestadoras de servicios públicos, deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios...”;

Que la Concesionaria se encuentra inmersa en un marco normativo de carácter constitucional, legal y reglamentario de orden público que debe ser respetado fielmente en todos sus términos;

Que dicho marco normativo consagra con carácter inexcusable, entre otros, varios presupuestos jurídicos a cumplimentar debidamente por la Concesionaria: orden público, responsabilidad objetiva, obligación de resultado, cargas probatorias dinámicas, información adecuada y veraz, trato equitativo y digno, duda a favor del usuario;

Que conforme lo expuesto, la Gerencia de Procesos Regulatorios entendió hallarse acreditado “prima facie” el incumplimiento al art. 28 inc. a) y a los puntos 4.2 y 7.5 del Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial, incurrido por la Concesionaria y, en consecuencia, estimó pertinente la instrucción de un sumario administrativo a efectos de ponderar las causales del mismo;

Que a los efectos de meritar la posible aplicación de las sanciones que resultaren pertinentes por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales el Organismo de Control, en virtud de las atribuciones conferidas por el Artículo 62 inciso p), de la Ley 11769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), reglamentó el procedimiento para su aplicación a través del dictado de la Resolución OCEBA N° 088/98;

Que el Artículo 1° del Anexo I de la citada Resolución expresa que: "...Cuando se tome conocimiento, de oficio o por denuncia, de la comisión de acciones u omisiones, por parte de los agentes de la actividad eléctrica, que presuntamente pudieran constituir violaciones o incumplimientos de la Ley 11769, su Decreto Reglamentario N° 1.208/97, las resoluciones dictadas por el ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGIA ELECTRICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES o de los contratos de concesión, se dispondrá la instrucción de un sumario y la designación de un instructor, la cual recaerá en un abogado de la Gerencia de Procesos Regulatorios...";

Que el objetivo del sumario consiste en indagar sobre las causales del incumplimiento, para luego evaluar la imposición o no de las sanciones pertinentes;

Que, conforme a lo expuesto corresponde, a través de la Gerencia de Procesos Regulatorios, la sustanciación del debido proceso sumarial y elaboración del pertinente Acto de Imputación, a través del cuerpo de abogados y abogadas que la conforman;

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

Que, asimismo, resulta pertinente ordenar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A.) la reapertura de la oficina comercial de calle Diagonal 80 N° 1001, con acceso público por calle 5 N° 819 entre 48 y Diagonal 80 de dicha ciudad, en el plazo de treinta (30) días de notificada la presente Resolución, debiendo implementar las acciones necesarias para asegurar la correcta ventilación del inmueble y la preservación del patrimonio arquitectónico en caso de corresponder;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 11.769 (Texto Ordenado Decreto N° 1868/04) y su Decreto Reglamentario N° 2479/04 y la Resolución OCEBA N° 088/98;

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Instruir, de oficio, sumario a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANONIMA (EDELAP S.A.), a fin de ponderar las causales que motivaran el incumplimiento a lo establecido en el punto 4.2., Subanexo D, del Contrato de Concesión Provincial, con respecto al cierre de la oficina comercial ubicada en el edificio de Diagonal 80 N° 1001 de la ciudad de La Plata, con acceso público por calle 5 N° 819 entre 48 y Diagonal 80 de dicha ciudad.

ARTÍCULO 2º. Ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación, a través del cuerpo de abogados y abogadas que la conforman.

ARTÍCULO 3º. Ordenar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANONIMA (EDELAP S.A.) la reapertura de la oficina comercial de calle Diagonal 80 N° 1001, con acceso público por calle 5 N° 819 entre 48 y Diagonal 80 de dicha ciudad, en el plazo de treinta (30) días de notificada la presente Resolución, debiendo implementar las acciones necesarias para asegurar la correcta ventilación del inmueble y la preservación del patrimonio arquitectónico en caso de corresponder.

ARTÍCULO 4º. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANONIMA (EDELAP S.A.). Pasar a conocimiento de la Gerencia de Procesos Regulatorios. Cumplido, archivar.

ACTA N° 3/2023