

Mendoza, 21 de Febrero de 2.019

**RESOLUCIÓN EPRE N° 031/ 19**

**ACTA N° 438/ 19**

**ASUNTO: Denuncia Infracción de EDEMSA  
Atención Comercial**

**VISTO:**

El Expte. N° 073-E-2017-09-80299 caratulado “EPRE s/ Denuncia Infracción de EDEMSA a Art. 9 inc. k) del Reglamento de Suministro; punto 4 inc. 4.1 de las Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones (Expte. Reclamo M 02/2017 – Arballo Mónica – Atención Comercial)”.

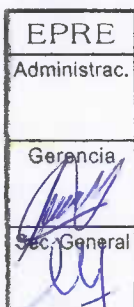
**CONSIDERANDO:**

I. Que en los presentes obrados se han formulado cargos a EDEMSA por incumplimiento de las obligaciones establecidas en Art. 9 inc. k) del Reglamento de Suministro; punto 4 inc. 4.1 de las Nomas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

Que los cargos son formulados a partir de lo informado por la Gerencia Técnica del Suministro a fs. 1/4 que pone de manifiesto el incumplimiento de la Distribuidora de su obligación de “mantener dentro del área de concesión del distribuidor, locales apropiados para la atención comercial al usuario, como mínimo uno en cada Departamento de la Provincia... en dichos locales la atención comercial deberá efectuarse en un horario uniforme, durante un mínimo de siete (7) horas diarias, todos los días hábiles pudiendo comprender horarios de mañana y de tarde” (art.9 inc.k Reglamento de Suministro).

Que la Distribuidora fue debidamente notificada de los referidos cargos, conforme a lo dispuesto en el punto 5.3 del Subanexo 5 del Contrato de Concesión, Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones (fs. 21).

II. Que a fojas 27/32 EDEMSA presentó su descargo. Aduce que existe falta de causa; aduce que EDEMSA contestó el reclamo de Arballo en tiempo y forma; que el corte en el servicio registrado afectó a gran cantidad de clientes; que teniendo en cuenta el impacto de la falla, se hicieron cortes alternando zonas para que los clientes no estuvieran la totalidad del tiempo de reparación sin servicio; que debido a la falta de servicio fue imposible contar con el sistema informático en la Oficina Comercial, por lo que se dispuso de personal de seguridad en la puerta de ingreso a la Oficina Comercial, la que con posterioridad, por estrictas razones de seguridad se procedió al cierre de las rejas de ingreso a la Oficina, quedando el personal de



seguridad para que atendiera a los clientes que se acercaban y que podían hacer sus reclamos en Oficina Capital. Argumenta que en el caso de la Sra. Arballo, contaba con otros medios para presentar su reclamo, tal como el 0800 línea gratuita de atención telefónica y el servicio de mensaje de texto. Que es la única vez que EDEMSA cerró una oficina comercial y fue sólo por 1 hora y 30 minutos.

Argumenta que la sanción ostenta naturaleza penal; aduce violación de garantías constitucionales, por desconocimiento del derecho de defensa y principios legales vigentes, tales como el debido proceso, seguridad jurídica, legalidad y razonabilidad.

III. Que a fs. 34 a 52 vta. emite su informe la Gerencia Técnica del Suministro.

Que en cuanto a lo que aquí respecta, este Directorio comparte y hace propias las expresiones vertidas en dicho informe, en particular, en cuanto considera que el cierre de la Sucursal Las Heras el día de los hechos configura un incumplimiento de las obligaciones que pesan en cabeza del Distribuidor y contenidas en la normativa citada al formular el cargo.


IV. Que a fs. 53/54 obra dictamen jurídico. Analiza los argumentos del descargo en términos que son compartidos por este Directorio. En particular, destacamos algunas conclusiones:

Que el procedimiento de aplicación de sanciones está regulado en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones contenidas en el Contrato de Concesión, procedimiento éste que resguarda en todo momento el debido proceso sustancial.

Que el Pto. 5.3 del Subanexo 5 del Contrato de Concesión, dispone que cuando el EPRE compruebe un incumplimiento de la Distribuidora, pondrá en su conocimiento el hecho y emplazará en forma fehaciente para que en el término de 10 días hábiles presente todas las circunstancias de hecho y derecho que estime correspondan a su descargo. Asimismo dispone, que en caso de que la Distribuidora no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el EPRE aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán carácter de inapelables.

Que en lo atinente a la alegada ausencia del dictamen legal previo a la formulación del cargo, entendemos que el estadio procedimental en que el mismo debe emitirse el previo es a la emisión del acto administrativo, es decir una vez transcurrido el plazo para ofrecer el descargo (derecho de defensa), e incorporados los elementos necesarios para abordar el análisis jurídico del caso.

Que no se ha afectado la garantía de legítima defensa ni del debido proceso, por cuanto ha tenido la Distribuidora efectiva posibilidad de participación en el procedimiento. Esta garantía comprende el derecho a ser oído; a ofrecer y producir pruebas; a obtener una decisión fundada y el derecho a impugnar la decisión. El debido proceso adjetivo importa en sí un criterio de eficacia administrativa y de eficacia política; la primera, en cuanto asegura un mejor conocimiento de los hechos y una mas justa decisión de la Administración; la segunda en vista del legítimo ejercicio del poder con la aprobación de los gobernados. (Ver Roberto Dromi,



EPRE
Administrac.
Gerencia
Sec. General

Derecho Administrativo, pag. 1113). En nuestro caso, el procedimiento está contemplado en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones anexas al Contrato de Concesión, tal como se ha dicho.

Que por su parte, la Resolución EPRE N° 103/09 -reglamentaria de las Normas de Calidad de Servicio y Suministro- mantiene incólume sus contenidos; estatuyendo el punto 5.3 de las Normas de Calidad de Servicio Público y Sanciones, el procedimiento a seguir para la formulación de cargos y la eventual aplicación de sanciones. Normativas, por cierto, que se encuentran firmes y consentidas por la Distribuidora.

Que estamos frente a un procedimiento regulatorio reglado, que por cierto, tutela las garantías constitucionales de legítima defensa y debido proceso sustancial y adjetivo, pues EDEMSA tuvo la oportunidad procedimental para exponer y aportar las pruebas que consideró pertinentes.

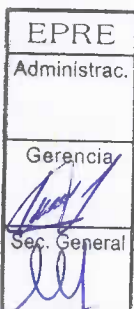
Por lo expuesto, entendemos que no se ha conculcado a la Distribuidora garantía y/o derecho alguno, ya que en ningún momento se le impidió a la recurrente, exponer sus defensas, ni ejercer todas las actuaciones que creyó conveniente para fundar su pretensión.

V. Que comprobado el incumplimiento este Directorio tomará en cuenta los parámetros delineados por la Gerencia Técnica del Suministro para la aplicación de sanción, conforme se determina a fs. 57.

Por ello y en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Art. 54 inc. o) de la Ley 6.497 y su modificatoria, normas concordantes y complementarias.

**EL DIRECTORIO DEL  
ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELÉCTRICO  
RESUELVE:**

1. No aceptar el descargo formulado por EDEMSA en las presentes actuaciones, y en consecuencia, aplicar a la Distribuidora una multa de PESOS SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL (\$ 695.000.-) por incumplimiento de las obligaciones contraídas en el Art. 9 inc. k) del Reglamento de Suministro; punto 4 inc. 4.1 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.
2. La suma de referencia deberá ser depositada en la Cuenta de Acumulación correspondiente a EDEMSA, en un todo de acuerdo a lo establecido en la reglamentación vigente.
3. Regístrese, notifíquese, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia, oportunamente póngase en conocimiento de ambas Cámaras Legislativas (art. 61, inc. f. Ley 6497) y de la Secretaría de Servicios Públicos y; archívese.



Ing. JORGE R. MASTRASCUSA  
DIRECTOR  
EPRE

Dra. JIMENA LATORRE  
Presidente del Directorio  
EPRE