



Mendoza, 12 de Octubre de 2021

RESOLUCIÓN EPRE N° 165/ 2021

ACTA N° 540/ 2021

**ASUNTO: DENUNCIA DE INFRACCIÓN DE EDEMSA.
Procesamiento de datos – Contrato de Concesión
–Normas de Calidad**

VISTO:

El Expte. N° EX-2021-00417757-GDEMZA-EPRE#SSP “DENUNCIA DE INFRACCIÓN DE EDEMSA A: NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES (PUNTOS 1; 3.2; 5.6.2; 6.7), RESOLUCIÓN EPRE N° 103/2009 (PUNTO 5.2) y CONTRATO DE CONCESIÓN (ART. 22.27)”.

CONSIDERANDO:

I.- Que en orden 6 de los presentes obrados se han formulado cargos a EDEMSA, por incumplimiento de sus obligaciones, en cuanto al relevamiento, registro y procesamiento de los datos para evaluar la Calidad del Servicio Técnico correspondiente a las interrupciones identificadas por número POR 107846583 con fecha de ocurrencia dentro del Semestre 21 Etapa 2 de control; puntos 1; 3.2; 5.6.2; 6.7 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, punto 5.2 de la Resolución EPRE N° 103/2009 y, Art. 22.27 del Contrato de Concesión.

Que los cargos son formulados a partir de lo informado por la Gerencia Técnica del Suministro en orden 3, en particular el Área Técnica del Servicio Eléctrico, que con fecha 02 de Diciembre del 2020 consigna en el MEMO ATS N°165/20 las inconsistencias en la información correspondiente a las interrupciones identificadas por número POR 107846583, dentro del Semestre 21 Etapa 2 de control, a partir de un reclamo por daños del Usuario NIC 3113869 en el Expediente EX-2019-04013005-GDEMZA-EPRE#SSP.

Del análisis realizado por la mentada Gerencia se desprende que las dos interrupciones acaecidas en el Alimentador JN10008 en fecha 17 de junio del 2019 no fueron incorporadas a la base de datos de Interrupciones en Suministros. Así las cosas, dichas inconsistencias han impedido al EPRE realizar el adecuado análisis de la información, no han permitido tener un adecuado nivel de confianza y certeza sobre los valores de los niveles de Calidad de Servicio Técnico prestados, teniendo como consecuencia que la falta de información impactan directamente en el correcto análisis





para realizar mantenimientos y/o obras en las redes concesionadas y, no han permitido realizar un tratamiento adecuado por parte de esa distribuidora a los reclamos por daños ocasionados por operaciones sobre la red concesionada por la Provincia de Mendoza.

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 (orden 10 y 11).

II.- Que en orden 14 EDEMSA presentó su descargo en tiempo y forma.

Ésta, no sólo niega el incumplimiento en la ejecución de dicha campaña de Calidad de Servicio Técnico, sino que además sostiene haber dado cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales respecto de la registración y procesamiento de la información. Asimismo, alegó no haber afectado los derechos de usuario alguno.

No obstante ello, la argumentación es falaz e inexacta, toda vez que la propia Distribuidora reconoce explícitamente la ocurrencia de la interrupción en la fecha 17/06/2019, reconoce que no hubo ni registración ni procesamiento de la información en forma oportuna y aduce haber corregido el error dos meses después en la fecha 12/08/2019, lo cual tampoco se ajusta a la realidad de los hechos, puesto que no ha habido hasta el momento rectificación alguna en los registros. Esgrime que se verifican defectos formales en relación al objeto y procedimiento en cuestión, en el cual se obvia la aplicación de los principios del derecho administrativo sancionador. Aduce que la imputación realizada por el EPRE no se ajusta a la disposiciones del marco regulatorio. Solicita el archivo de los cargos formulados.

III.- Que en orden 18 obra informe la Gerencia Técnica del Suministro. Surge del mismo un análisis pormenorizado sobre los distintos incumplimientos relevados. Incorpora datos comparativos con períodos anteriores. Sostiene que el rechazo de la Distribuidora al reclamo por daños en aparatos eléctricos efectuado se debió al análisis de información inconsistente, inexacta o inexistente de los registros de interrupciones para la fecha denunciada, lo que evidencia una efectiva vulneración del derecho de los usuarios, independientemente de la distorsión en el cálculo de la sanción técnica, dado que la interrupción señalada precedentemente califica como penalizable. Concluye que es responsabilidad de la Distribuidora realizar el relevamiento, registro y procesamiento de la totalidad de la información necesaria para la determinación de los indicadores de Calidad de Servicio Técnico en cada uno de la totalidad de los suministros y que el propio descargo presentado por la Distribuidora no hace sino más que confirmar que las interrupciones ocurridas el día 17 de junio de 2019 en esas instalaciones eléctricas no fueron relevadas ni registradas adecuadamente.





IV.- Que en orden 21 obra dictamen jurídico. Analiza los argumentos del descargo en términos que son compartidos por este Directorio. Destaca la plena aplicación al presente caso, de la normativa invocada en la formulación del cargo. En particular, la obligación genérica contenida en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, que imponen a la Distribuidora el deber de “efectuar el relevamiento, registro y procesamiento de la información, la determinación de los indicadores descriptos en el presente anexo, como así también las sanciones que le corresponden y las bonificaciones a los usuarios afectados por la inadecuada Calidad de Servicio brindada a los mismos. Toda esta información, además de la que el EPRE considere pertinente, deberá ponerla a disposición del mismo en el momento que este lo requiera, para efectuar los controles que aseguren el cumplimiento de las obligaciones de los prestatarios referente a la calidad de servicio en los términos establecidos en el presente documento”.

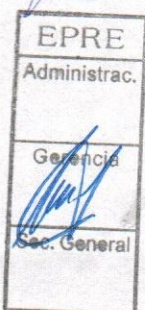
Las Normas de Calidad citadas prevén exigencias crecientes para la Etapa 2 en relación a la temática que nos ocupa, ya que la Distribuidora está obligada a organizar “bases de datos auditables con información comercial referente a:Facturación realizada sobre la base de consumos estimados...”, entre otras.

Destaca que la gestión de la Concesionaria se encuentra fuertemente sometida a disposiciones de Derecho Público y por ende, a los controles que consecuentemente otorga el Marco Regulatorio Eléctrico al EPRE, en el contexto de la Reforma Constitucional de 1994, que al otorgar jerarquía constitucional a estos Organismos, lo invisten a su vez de los atributos y funciones para el adecuado ejercicio del control.

Se resalta que el Informe Técnico ha verificado el incumplimiento reseñado respecto al relevamiento, registro y procesamiento correcto de los datos, para evaluar la Calidad del Servicio Técnico con que se presta el servicio eléctrico según lo establecido en la normativa vigente.

El accionar de la Distribuidora, sin perjuicio de las sanciones preestablecidas en el Contrato de Concesión en beneficio de los usuarios afectados, impide controlar fehacientemente el cumplimiento de las normas regulatorias reseñadas. No puede obviarse el carácter inequívocamente "operativo" que detenta el artículo 42 de la Constitución Nacional y en consecuencia la necesidad de que todas las normas sean concebidas e interpretadas a la luz de estos derechos, respecto de los cuales no pueden oponerse prerrogativas de ninguna naturaleza. Esta norma, acertadamente reconoce al usuario como el actor jurídico más importante en relación con la prestación de los servicios públicos y prescribe que sus derechos deben ser prioritariamente protegidos, resultando ésta, por tanto, la pauta interpretativa más importante a la luz de la cual debe

[Handwritten signatures in blue ink]





actualmente resolverse cada caso concreto en el que sus intereses se encuentren comprometidos.

Que, en suma, habiéndose comprobado el incumplimiento de la normativa regulatoria que motiva las presentes actuaciones, este Directorio comparte y hace propias conceptualmente las expresiones vertidas en los informes producidos, tomando en consideración los parámetros delineados por la Gerencia Técnica del Suministro para la aplicación de sanción, conforme se determina en el orden 26.

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. Rechazar el descargo formulado por EDEMSA en las presentes actuaciones, y en consecuencia, aplicar a la Distribuidora una multa de PESOS CIENTO SESENTA Y UN MIL (\$ 161.000.-) por incumplimientos en el relevamiento, registro y procesamiento de los datos para evaluar la Calidad del Servicio Técnico -puntos 1; 3.2; 5.6.2; 6.7 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, punto 5.2 de la Resolución EPRE N° 103/2009 y, Art. 22.27 del Contrato de Concesión-.
2. La suma de referencia deberá ser depositada en la Cuenta de Acumulación 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.

| |
|--------------|
| EPRE |
| Administrac. |
| Gerencia |
| Sec. General |

Lic. ANDREA SALINAS
DIRECTORA
EPRE

Ing. CESAR HUGO REOS
DIRECTOR
EPRE

ANDREA MOLINA
PRESIDENTE
EPRE