



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 . Sanción EDEN S.A. Centro de Atención Telefónica

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, la RESOC-2023-84-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2023-12033244-GDEBA-SEOCEBA, y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones indicadas en el Visto, tramita la instrucción de un procedimiento sumario administrativo iniciado a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A.), con relación al incumplimiento de 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 de este Directorio (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 realizando 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, Subanexo 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 atento ello, se dictó la RESOC-2023-84-GDEBA-OCEBA (orden 12), a través de la cual se resolvió instruir, de oficio, sumario administrativo 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 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 8 de mayo de 2023 (órdenes 17 y 18);

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 manifestó, entre otras consideraciones, que “... OCEBA imputa la comisión de incumplimientos de las obligaciones previstas en el Marco Regulatorio Eléctrico

sin indicar específicamente cuales serían tales obligaciones, cercenando así el debido derecho de defensa...” (orden 19);

Que también expresó “...que en el área de concesión de mi mandante no funciona ningún Centro de Atención Telefónica que cumpla con los requisitos y estándares exigidos, lo que determina la imposibilidad jurídica de cumplimentar en su caso tal obligación...” y que “...no se encuentra prohibido expresamente que el Centro de Atención Telefónica se encuentre ubicado fuera del área de concesión, sino que ello se encuentra condicionado a la autorización del OCEBA --que puede ser indistintamente expresa (en caso de petición) o tácita (en caso que el OCEBA hubiere tomado conocimiento en forma directa su ubicación sin haberle cuestionado u observado temporáneamente)-- nada dice al respecto ni el acto de apertura del sumario ni el acto de imputación...”;

Que en ese sentido señaló la “...Ausencia de contemporaneidad entre la apertura del sumario y la comisión de la supuesta infracción...”, entendiendo que “...se encuentra prescripto el plazo para imponer una sanción por la ubicación geográfica del centro de atención de usuarios. Reiteramos que tal tarea hoy en día se realiza de manera virtual y el Organismo de Control conoce el domicilio legal del centro de atención de usuarios desde hace más de dos años, por lo que solicitamos la desestimación del acto de imputación y archivo definitivo del sumario...”;

Que por otro lado, EDEN S.A. expresó que “...la Distribuidora cumple acabadamente con las obligaciones establecidas en el Art 4.1 Calidad de Atención Comercial del Subanexo D, toda vez que no solo se han extremado los esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, facilitando las tramitaciones, sino que implementó otras alternativas complementarias y no exigidas por el marco regulatorio vigente, para brindar una atención “..las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año..” más allá de la atención tradicional realizada por el centro de atención telefónica, mejorando, agilizando y facilitando la comunicación de los usuarios con la Distribuidora...”, sumando a ello que los derechos de los usuarios no se vieron afectados;

Que respecto a la imputación del incumplimiento del punto 4.3 del Subanexo D opinó que “...la ubicación geográfica dentro del área de concesión, hoy es solo la fijación de un domicilio comercial, que nada tiene que ver con la efectiva prestación del servicio acorde a las nuevas tecnologías. La evolución de la tecnología y la disponibilidad de nuevas metodologías de atención, fueron siempre incorporadas, velando por el cumplimiento de los preceptos generales y particulares regulados, y por sobre todo, por los intereses de los usuarios, quienes durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) no vieron afectada su posibilidad de contacto con la Distribuidora, y que ayudaron a mejorar y perfeccionar el servicio en sí, por lo que podemos concluir que no existen apartamientos a la normativa regulatoria vigente que ameriten la aplicación de sanción alguna. Prueba de ello –reiteramos-, es la ausencia de reclamos y quejas por imposibilidad de formalizar reclamos por indisponibilidad de medios u otros motivos...”;

Que finalmente, la Distribuidora entendió configurada la autorización tácita del funcionamiento del *call center* en las actuales circunstancias argumentando que “...el Organismo tiene conocimiento de la ubicación del Centro de Atención Telefónica desde su inicio y nada objetó o impugnó en modo alguno al respecto, por lo cual cabe inferir sin hesitación alguna que tácitamente consintió y autorizó su ubicación fuera del área de concesión. Caso contrario, en cumplimiento de sus deberes de contralor debió indefectiblemente observarlo, impugnarlo y/o requerir a la Distribuidora la presentación del debido pedido de autorización correspondiente...”;

Que la Gerencia de Procesos Regulatorios, en cuanto a lo argumentado por la Distribuidora respecto de que el acto de imputación resultaría nulo por no indicar con detalle y precisión cual sería el incumplimiento incurrido,

señaló que la formulación de cargos efectuada a la Distribuidora se constituyó como una acusación completa y clara que transmitió a la Distribuidora los hechos que se le atribuyen, las obligaciones incumplidas y su encuadramiento legal, permitiendo a EDEN S.A. la plena defensa a través de su descargo (orden 26);

Que asimismo consideró que el incumplimiento incurrido por el Distribuidor recae sobre una obligación contractual sustancial, voluntariamente aceptada dentro del marco que impone la debida prestación del servicio, cuya aplicación no se encuentra sujeta a plazo de prescripción alguno, ni habilita aceptaciones tácitas de ningún tipo sobre lo que ya fue expresamente determinado en el Contrato de Concesión y los Subanexos que lo conforman;

Que 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 y a la usuaria 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 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 (punto 4.3.);

Que lo cierto es que EDEN S.A. dispuso un Centro de Atención Telefónica bajo la modalidad remota y virtual, incumpliendo con el Contrato de Concesión Provincial, y que contrario a lo que sostuvo la Distribuidora, OCEBA cumplió con sus deberes de contralor, motivo por el cual, habiendo detectado un incumplimiento de los deberes que tiene en cabeza el Concesionario, establecidos en el referido Contrato, instruyó el presente sumario;

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

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 de Energía Norte Sociedad Anónima (EDEN S.A). Dicho monto asciende a \$ 13.091.982.847 (pesos trece mil noventa y un millones novecientos ochenta y dos mil ochocientos cuarenta y siete pesos) ... calculado sobre la base del 10 % del total de energía facturada en el año 2022 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 24);

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 EDEN S.A. afecta al universo de usuarios y usuarias 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 sesenta y cinco millones cuatrocientos cincuenta y nueve mil novecientos catorce con 23/100 (\$65.459.914,23);

Que en consecuencia, EDEN S.A. deberá instalar geográficamente el Centro de Atención Telefónica dentro de su área de concesión, inmediatamente de notificada la presente Resolución, debiendo informar dentro del plazo de treinta (30) días a este Organismo de Control;

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 DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A.), con una multa de Pesos sesenta y cinco millones cuatrocientos cincuenta y nueve mil novecientos catorce con 23/100 (\$65.459.914,23), por incumplimiento a lo establecido en el punto 4.3, Subanexo D, del Contrato de Concesión Provincial.

ARTÍCULO 2°. Ordenar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A.) instalar geográficamente el Centro de Atención Telefónica dentro de su área de concesión, inmediatamente de notificada la presente Resolución, debiendo informar dentro del plazo de treinta (30) días a este Organismo de Control.

ARTÍCULO 3°. 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 4°. Establecer que el monto de la multa deberá ser depositado por la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN 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 5°. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A.). Cumplido, archivar.

ACTA N° 34/2023

