



El ENRE crea un Departamento de Protección a las Personas Usuarias.

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad crea este nuevo departamento con el fin de reestructurar y mejorar la atención y protección de los derechos de las personas usuarias del servicio público de distribución de electricidad.

A través de la Resolución ENRE N° 324/2021, con el fin de alcanzar las metas que imponen las necesidades actuales para el efectivo ejercicio de la defensa de los derechos de las personas usuarias, resulta necesario reestructurar los hasta entonces vigentes sectores de atención de las personas usuarias y de gestión de sus reclamos, y crear en el ámbito del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias, el Departamento de Protección a las Personas Usuarias (DPPU).

Las áreas de atención a las personas usuarias y de gestión, fundamentales en el organismo, carecían de una correcta articulación, producto de la ausencia de una estructura y de roles claros en el sector. En este sentido, al llegar la Intervención del ENRE detectó un stock de más de 40mil reclamos por resolver, algún de ellos con una antigüedad de más de 5 años. Siguiendo el marco regulatorio vigente que tiene entre las principales funciones del ENRE la protección de los derechos de las personas usuarias del servicio público de distribución de electricidad, es que se crea este nuevo Departamento que contendrá a éstas.

Esto tiene como fin dar un adecuado cumplimiento a la manda constitucional que exige la adopción de procedimientos eficaces para la solución y prevención de conflictos.

Asimismo, en razón de los cambios generados en los últimos años tanto en el sector eléctrico, como así también en la economía nacional en su conjunto, se hace necesaria una modificación en la organización de la estructura existente.

En este sentido, el Departamento de Protección a las Personas Usuarias (DPPU), estará integrado por la Mesa de Entradas de Personas Usuarias (MEDPU), la Coordinación Administrativa (CA), la Coordinación de Tarifas Especiales (CTE), la Coordinación de Electrodependientes (CED) y la Coordinación de Relaciones Gubernamentales (CRG).

A su vez, se crea en el ámbito del DPPU, la División de Atención a la Persona Usuaria (DAPU), integrada por la Coordinación de Atención Telefónica (CAT) y la Coordinación de Atención al Público y Virtual (CAPyV); y la División de Gestión de Reclamos (DGR) integrada por la



ENTE NACIONAL REGUL
DE LA ELECTRICIDAD

Coordinación Técnica y Calidad de Servicio (CTyCS), la Coordinación de Daños en Artefactos y/o Instalaciones (CDAI) y la Coordinación Facturación y Comercial (CFC).

Desde el ENRE continuamos trabajando con el objetivo de garantizar el pleno ejercicio del derecho al acceso al servicio público de energía eléctrica y de velar por la protección de las personas usuarias.

Gacetilla de Prensa 29 de septiembre del 2021.

Gacetilla de Prensa 26 de mayo 2021