



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Resolución

Número:

Referencia: EX-2023-73963589-APN-SD#ENRE - EDENOR S.A. y EDESUR S.A. - Procedimiento de difusión de cortes programados

VISTO lo dispuesto por la Ley N° 24.065, los Contratos de Concesión de la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y de la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.), la Nota del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) N° 8763/96, el Expediente N° EX-2023-73963589-APN-SD#ENRE, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 24.065 del Marco Regulatorio Eléctrico Nacional prevé entre las funciones del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) la de proteger adecuadamente los derechos de las personas usuarias y concentrar su función de contralor del concesionario de distribución de energía eléctrica, sobre la calidad del servicio prestado, tanto en el aspecto técnico como el comercial.

Que, como contrapartida, las distribuidoras han asumido la obligación de prestar el servicio público de distribución y comercialización de electricidad en sus respectivas áreas de concesión, de acuerdo a las previsiones contenidas en la citada ley, en los Contratos de Concesión, en el Reglamento de Suministro y demás normativa que conforma el marco regulatorio vigente.

Que, consecuentemente, a efectos de prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio, conforme las exigencias legales, contractuales y reglamentarias antes citadas, las distribuidoras deben realizar los trabajos e inversiones que estimen convenientes, procediendo en algunos casos a efectuar operaciones en la red, las cuales originan la suspensión del suministro de alguna persona usuaria o de un conjunto de ellas.

Que a los fines de minimizar los efectos que dichos cortes producen en las instalaciones de las personas usuarias, con fecha 31 de julio de 1996 este Ente Regulador emitió la Nota N° 8763, instruyendo a las distribuidoras para que, en caso de que resulte necesario llevar a cabo cortes programados, debían proceder a informar sobre los

mismos a sus personas usuarias, reglamentándose en dicho acto la modalidad, contenido de la información y medios de difusión pertinentes.

Que, en aquella oportunidad, se citaba que los medios a utilizar podían ser gráficos, radiales, televisivos o cualquier otro que permita de manera eficaz que la correspondiente información llegue a las personas usuarias involucradas debiéndose, a tal efecto, efectuar con conveniente frecuencia y anticipación.

Que, ahora bien, en atención al tiempo transcurrido desde la emisión de la citada instrucción, a los adelantos tecnológicos en relación con el incremento de las vías de comunicación y avances en los procesos y formas de acceso a los datos, los que han influido en gran medida en un cambio en el comportamiento de las personas usuarias y consumidores (que demandan para sí una rápida, eficaz y ágil atención, tanto en sus reclamos como en lo relativo al acceso a la información), se entiende necesario emitir una nueva instrucción que regule la comunicación de los cortes programados.

Que, por su parte, la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor establece que las personas usuarias tienen derecho a información adecuada y, en consonancia con lo establecido por el artículo 1.097 del Código Civil y Comercial de la Nación, que los proveedores de servicios deberán garantizarles condiciones de atención y trato digno y equitativo.

Que los principios sobre los cuales se basan las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, establecen los parámetros de buenas prácticas comerciales que, en las actividades comerciales con los consumidores, comprenden el trato justo y equitativo.

Que conforme dichas directrices, las empresas deben tratar de manera justa y honesta a los consumidores en todas las etapas de su relación y, como parte esencial de la cultura empresarial, deben facilitar información actualizada, completa, exacta y no capciosa sobre los bienes, servicios, términos, condiciones y cargos aplicables.

Que, como ha sostenido el ENRE en numerosas oportunidades, la presente medida encuentra su basamento en la pluralidad normativa de diversa jerarquía y naturaleza que constituye el régimen de protección de las personas usuarias, principalmente en el artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL (CN) y los Tratados Internacionales de Protección de Derechos Humanos con jerarquía constitucional (artículo 75 inciso 22) de la CN.

Que, por último, a los fines de adecuar las futuras necesidades de remisión de la información producida por las distribuidoras, su contenido, tipo y modalidades de intercambio, corresponde efectuar la pertinente delegación en el jefe del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAyANR) de este Ente Nacional.

Que se ha emitido el correspondiente dictamen legal, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 7 inciso d) de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Que el ENRE resulta competente para el dictado de la presente resolución, en virtud de lo dispuesto en los artículos 2 y 56 incisos a), b) y s) de la Ley N° 24.065.

Que el Interventor del ENRE se encuentra facultado para el dictado de este acto, en virtud de lo dispuesto en los incisos a) y g) del artículo 63 de la Ley N° 24.065, en el título III de la Ley N° 27.541, en el Decreto N° 277 de fecha 16 de marzo de 2020, en el artículo 12 del Decreto N° 1020 de fecha 16 de diciembre de 2020, en el artículo 1 del Decreto N° 871 de fecha 23 de diciembre de 2021, en el artículo 3 del Decreto N° 572 de fecha 1 de septiembre de 2022 y en el artículo 2 del Decreto N° 815 de fecha 6 de diciembre de 2022.

Por ello,

EL INTERVENTOR DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Aprobar el “PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE CORTES PROGRAMADOS DE SUMINISTRO ELÉCTRICO” de cumplimiento obligatorio en las áreas de concesión de la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) que, como Anexo I, forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2.- Dejar sin efecto la Nota del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) N° 8763 de fecha 31 de julio de 1996.

ARTÍCULO 3.- Las distribuidoras deberán implementar la presente instrucción en un plazo de VEINTE (20) días hábiles administrativos.

ARTÍCULO 4.- Delegar en el jefe del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAyANR) de este organismo, las facultades necesarias para establecer adecuaciones de las futuras necesidades de remisión de la información en cuanto a su contenido, tipo y modalidad de intercambio.

ARTÍCULO 5.- Instruir a la Unidad de Relaciones Institucionales (URI) del ENRE para que implemente una adecuada difusión de la presente, a fin de promover el conocimiento general de la misma por la página web del ENRE y por los medios que oportunamente se dispongan.

ARTÍCULO 6.- Hágase saber a EDENOR S.A. y a EDESUR S.A. que la presente resolución es susceptible de ser recurrida en los plazos que se indican, los que se computarán a partir del día siguiente al de su notificación: a) Por la vía del recurso de reconsideración, conforme lo dispone el artículo 84 del Reglamento de Procedimientos Administrativos Decreto N° 1.759/72 T.O. 2017, dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos, así como también; b) En forma subsidiaria o alternativa, por la vía del recurso de alzada previsto en el artículo 76 de la Ley N° 24.065 y en el artículo 94 del citado reglamento, dentro de los QUINCE (15) días hábiles administrativos y; c) Mediante el recurso directo por ante la CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL, previsto en el artículo 81 de la Ley N° 24.065, dentro de los TREINTA (30) días hábiles judiciales.

ARTÍCULO 7.- Poner en conocimiento el dictado de la presente medida al GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, al GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES y a los municipios de las áreas de concesión de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

ARTÍCULO 8.- Remitir copia de la presente a la SECRETARÍA DE ENERGÍA, a la SUBSECRETARÍA DE ENERGÍA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES y a la COMISIÓN DE USUARIOS RESIDENCIALES del ENRE.

ARTÍCULO 9.- Notifíquese a EDENOR S.A. y a EDESUR S.A.

ARTÍCULO 10.- Regístrese, comuníquese, publíquese en extracto, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

ACTA N° 1890

ANEXO I

“PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE CORTES PROGRAMADOS DE SUMINISTRO ELÉCTRICO”

1. ALCANCES

El presente Anexo reglamenta la obligatoriedad y modalidad de difusión que las Distribuidoras EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) deberán cumplir en caso de planificar CORTES PROGRAMADOS, a los fines de poner en conocimiento de las personas usuarias sobre los mismos, así como minimizar los efectos que dichos cortes pudieran producir en sus artefactos e instalaciones eléctricas.

2. DEFINICIÓN

A efectos del presente procedimiento se define como CORTE PROGRAMADO a toda maniobra programada por la distribuidora en la red de Distribución de Energía Eléctrica, que origine la suspensión del Suministro de Energía Eléctrica de alguna persona usuaria o de un conjunto de ellas.

3. OBLIGATORIEDAD

En caso de efectuarse un corte de suministro originado conforme lo establecido en el punto 2), las Distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. deberán dar cumplimiento al presente procedimiento de difusión, en todos los casos sin excepción.

4. INFORMACIÓN

En caso de efectuarse un corte de suministro originado conforme lo establecido en el punto 2), las Distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. deberán comunicar a las personas usuarias alcanzadas por el corte, con la anticipación establecida en el punto 5) de la presente, como mínimo, la siguiente información:

- a. Fecha del corte y zonas afectadas
- b. Motivo del corte (la actividad técnica que requiere el corte de energía)
- c. Tiempo estimado de duración del corte (indicando su horario de inicio y de reposición)
- d. Las precauciones que se considere prudente hacer conocer a la persona usuaria a efectos de resguardar sus artefactos e instalaciones eléctricas.

5. ANTICIPACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Las distribuidoras deberán contactarse e informar el corte programado a todas las personas usuarias a ser afectadas, con un mínimo de anticipación de CUARENTA Y OCHO (48) horas al inicio del corte de suministro. Contacto que se repetirá VEINTICUATRO (24) horas antes del inicio del corte.

Las vías de contacto a utilizar serán las declaradas por las personas usuarias ante las distribuidoras:

- a. Comunicación telefónica con las personas usuarias afectadas por el corte programado, pudiendo utilizar para ello un mensaje mediante un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) y/o un mensaje de texto;
- b. Correo electrónico;
- c. Aplicación de la distribuidora.

6. MODALIDAD DE DIFUSIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

6.1.- Las distribuidoras deberán comunicar en las Liquidaciones de Servicio Público (LSP) la emisión de la presente normativa, en el sector mensajes al cliente, indicando en forma destacada lo establecido en el punto 6.2.

6.2.- La distribuidora habilitará mecanismos a través de los cuales las personas usuarias que a la fecha no tengan registrados ante las distribuidoras sus números telefónicos y/o correos electrónicos, puedan hacerlo, a los efectos de poder ser informados en caso de cortes programados según lo establecido en la presente.

6.3.- Las distribuidoras deberán comunicar la emisión del presente procedimiento, publicando su contenido, en sus páginas web.

6.4.- Asimismo, las distribuidoras deberán colocar, al menos, en la puerta principal de acceso al público y en todo otro lugar visible, un cartel informando la emisión del presente procedimiento.

7. MEDIOS DE DIFUSIÓN PARA LA INFORMACIÓN SOBRE CORTES PROGRAMADOS

7.1.- Todos los cortes programados deberán, sin excepción, ser publicados en las correspondientes páginas web de las distribuidoras. Dicha publicación deberá contener, como mínimo, la información indicada en el punto 4.

7.2.- Asimismo, las distribuidoras deberán incluir dichas publicaciones en otros medios de comunicación (gráficos, radiales, televisivos o cualquier otro que permita de manera eficaz que la correspondiente información llegue a conocimiento de las personas usuarias).

8. RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

La información asociada a la comunicación a las personas usuarias respecto de los cortes programados deberá estar debidamente registrada, resguardada y a disposición del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) en caso de ser requerida.