

Buenos Aires, 30/03/2016.-

Señor/a  
CONSORCIO DE PROPIETARIOS PARANA 39 C.A.B.A  
PARANA NRO.: 39 PISO: 11 DTO.: B- ENTRE : BARTOLOME MITRE Y  
RIVADAVIA  
1017 - CAPITAL FEDERAL

Ref.: Expediente Reclamo N°2757784

Me dirijo a usted a fin de acompañar a la presente copia auténtica de la Resolución AU N° 2308/2016 dictada en el reclamo de la referencia.

Contra la resolución que por la presente se notifica, se podrán interponer ante el Ente Nacional Regulador de la Electricidad los siguientes recursos:

- **Reconsideración**, dentro del plazo de diez días (10) hábiles administrativos contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación (art. 84 Decreto 1759/72).-

- **Alzada**, dentro del plazo de quince (15) días hábiles administrativos contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, el que será resuelto por la Secretaría de Energía, quedando agotada con su pronunciamiento la vía administrativa (art. 94 Decreto 1759/72 y art. 76 de la Ley 24.065 y Decreto Reglamentario 1398/92).-

**Queda usted notificado.**

  
RAÚL A. PALOMO  
Abogado  
A/C Depto. Atención de Usuarios  
Ente Nacional Regulador de la Electricidad

En el día ...../...../..... y siendo las ..... horas, me constituí en el domicilio indicado requiriendo la presencia del destinatario, contactando a la persona que se indica al pie, a quien se le hace entrega de un sobre conteniendo el duplicado de igual tenor de la presente y documentación adjunta, y se le solicita la firma a modo de constancia de recepción.

Firma del receptor

Firma del Notificador

Aclaración

Aclaración

Vínculo con el Destinatario

DNI - CI

BUENOS AIRES, 30 MAR. 2016

VISTO el Expediente de Reclamo 2757784/2016, presentado por CONSORCIO DE PROPIETARIOS PARANA 39 C.A.B.A, con domicilio en Parana Nro.: 39, Capital Federal, por cortes reiterados de suministro; problemas por falta de suministro, y

CONSIDERANDO:

Que el usuario inicia el presente reclamo ante el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) contra EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA ("EDESUR S.A."), manifestando su disconformidad con relación a la falta de suministro sufrida el día 23/12/2015 desde las 14.10 hs. hasta las 16.30 hs., 24/12/2015 desde las 00.15 hs. hasta las 02.45 hs., volviéndose a interrumpir a las 13.15 hs. hasta las 18.00 hs. y 28/12/2015 desde las 13.20 hs. hasta las 03.00 hs. del 31/12/2015.

Que informa haber reclamado ante la Distribuidora bajo reclamo N° 2015120327972, 0390492, 20151204002667, 2015120411187, CD 70056734 2.

Que según instrumento de fecha 12/01/2016 se ordena traslado del reclamo a "EDESUR S.A." por el término de diez (10) días hábiles administrativos, haciéndole saber que en el mismo plazo deberá tramitarlo y resolverlo de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Suministro, el Contrato de Concesión y la normativa dictada en consecuencia, contestación que efectuara mediante escrito de fecha 19/01/2016.

Que la Distribuidora informa que los cortes fueron provocados por averías en los conductores de baja tensión y por el accionamiento en las protecciones de dichos conductores.

Que el Artículo 4° inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro, en lo pertinente dice: "...LA DISTRIBUIDORA deberá tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen los USUARIOS, dentro del término de QUINCE (15) DIAS hábiles, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Suministro, y la normativa dictada por el ENRE aplicable al caso...".

Que asimismo, el Artículo 3° inciso c) 2° párrafo del mencionado Reglamento, establece: "Ante el reclamo, la Distribuidora deberá cumplir estrictamente las normas que surgen del presente Reglamento y las establecidas en el Subanexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión".

Que el Subanexo a que remite la norma antes citada, establece en su "Punto 4 CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL", que: "LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria (...) de tal forma de orientar sus esfuerzos hacia: (...) satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios...".

Que es objetivo básico y primordial para la política nacional y los entes reguladores, la protección de los consumidores, tal y como expresamente lo recepta la Ley N° 24.065 de "Marco Regulatorio Eléctrico Nacional" en su Artículo 2° cuando fija los objetivos para la política nacional en materia de abastecimiento, transporte y distribución de electricidad, esta-

bleciendo entre estos, en el apartado a), el de proteger adecuadamente los derechos de los usuarios.

Que la normativa citada debe interpretarse bajo los lineamientos establecidos por la CONSTITUCIÓN NACIONAL, particularmente por el Artículo 42, el que expresamente establece que "Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos [salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno], a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos".

Que este precepto constitucional es de jerarquía superior a cualquier otra regulación normativa, en virtud del principio de prelación de las leyes reconocido por el Artículo 31 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Que consecuentemente con ello, la cuestión sometida a examen deber ser analizada con una interpretación acertada e integradora de las normas aplicables al caso, es decir, tanto el Reglamento de Suministro, el Contrato de Concesión y la Ley N° 24.065, pero todas ellas definidas y razonadas sobre la base de los principios rectores que marca el orden constitucional.

Que siguiendo con igual orden de ideas nos lleva a concluir, necesariamente, y como ha venido sosteniendo el ENRE, que el tratamiento dado a los reclamos no sólo deber contemplar el tiempo de resolución, respuesta y trámite, requisito éste de carácter objetivo, y expresamente estipulado por el Reglamento de Suministro, sino que, lo más importante es, la obligación de otorgar una adecuada solución al problema planteado, de modo tal, de poder asegurar con efectividad la debida protección de los intereses de los usuarios

Que lo contrario, implicaría aceptar que con sólo dar una respuesta por parte de la distribuidora dentro del plazo estipulado en el Artículo 4° inciso j) del Reglamento de Suministro, sería suficiente a fin de tener por cumplida la obligación.

Que por esta razón y, con relación a las obligaciones contenidas en los Puntos 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, la Distribuidora no puede pretender que este Ente satisfaga el ejercicio de sus potestades de control sobre la calidad del servicio prestado, con sólo ajustarse a los indicadores contenidos en los puntos antes mencionados. Tal pretensión significaría soslayar y vulnerar otros principios básicos y superiores como es la prestación del servicio público por parte de la distribuidora, con la debida eficiencia para proteger el interés del usuario.

Que por consiguiente, considerando que el servicio público se trata de una necesidad social esencial que el Estado ha delegado en un particular (concesionario) para su satisfacción y como esta actividad es obligatoria y debe realizarse en forma continua, regular, uniforme y general, el Punto 4 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión impone a la Distribuidora "...extremar los esfuerzos..." para ofrecer una atención satisfactoria, de tal modo que sus pedidos y reclamos sean rápidamente cumplidos, obligaciones -según las constancias obrantes- no acatadas en el caso que nos ocupa.



**ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD**

**"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"**

Que por lo expuesto, procede sancionar a la Distribuidora por adoptar un comportamiento contrario al obrar que le exige tanto el Reglamento de Suministro como el Contrato de Concesión.

Que en consecuencia, corresponde aplicar a "EDESUR S.A." la sanción establecida en el punto 6.3 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, la que se fija en 20.500 KWh, equivalente a la suma de TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS CON VEINTE CENTAVOS (\$ 3.493,20), por incumplimiento al Artículo 4° inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro, que serán distribuidos a razón de 250 kWh por cada uno de los 82 usuarios de la salida 2 del Centro de Transformación 76581 que como Anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

Que cabe resaltar que la sanción aplicada en el considerando que antecede es independiente de la sanción tarifada estipulada en el Punto 3.2. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión.

Que en efecto, ésta última penalización corresponde aplicarla frente al incumplimiento de la Distribuidora a los niveles de calidad del servicio técnico exigidos por el citado contrato en su Punto 3 del Subanexo 4, en los que se evalúan las frecuencias de interrupciones, y la duración total de éstas.

Que por el contrario, en la sanción dispuesta en la presente resolución lo que se evaluó fue la conducta asumida por la Distribuidora en el tratamiento dado al reclamo del usuario, la cual, y conforme los fundamentos reseñados en los párrafos que anteceden, no sólo ha sido contraria a lo dispuesto por el Reglamento de Suministro y el Contrato de Concesión, con relación a los esfuerzos que debe extremar aquélla a fin de brindar a los usuarios una atención satisfactoria, sino que su conducta se encuentra reñida con la calidad y eficiencia en la prestación del servicio exigida al efecto por el Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Que en total concordancia, la ex SECRETARÍA DE ENERGÍA convalidó el criterio en cuanto a que se trata de sanciones independientes no existiendo por tanto una doble penalización. Así por ejemplo, mediante Resoluciones SE N° 1403/2006; N° 573/2007 y N° 615/2007, dictadas en los Reclamos N° 210242/2005; N° 211537/2005 y N° 230749/2005 respectivamente.

Que en lo que concierne a la correcta determinación de las sanciones ha de tenerse presente que el Punto 5.2. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión establece que las multas deberán graduarse tomando en consideración el tipo y gravedad de la falta, los antecedentes generales de la Distribuidora y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las que se penalizan.

Que a los efectos de la determinación del monto de la sanción aquí impuesta, se han tenido en cuenta los criterios precedentemente señalados, y, en particular, las probanzas obrantes en estos actuados.

Que, para valorizar dicha multa, corresponde considerar el precio promedio de venta de energía eléctrica de "EDESUR S.A.", PESOS MIL SETECIENTOS CUATRO DIEZ MILE-



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"

SIMOS (\$ 0.1704) por KWh, calculado conforme a los valores del Cuadro Tarifario vigente a partir del 01/10/2013, aprobado por Resolución ENRE N° 205/2013.

Que en virtud del carácter de letrado de quien suscribe se ha cumplido con el dictamen legal requerido por el Artículo 7°, inciso d) de la Ley N° 19.549 de "Procedimientos Administrativos" y el que suscribe resulta competente para el dictado de la presente Resolución en virtud de la delegación dispuesta por la Resolución ENRE N° 1012/1997 y Disposición N° 80/2007, conforme a las facultades conferidas al Directorio por los Artículos 56 incisos a) y r) y 72 segundo párrafo de la Ley N° 24.065.

Por ello, SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Hágase lugar al reclamo del usuario y aplíquese a "EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA" ("EDESUR S.A.") de acuerdo a lo establecido en el Punto 6.3. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión una multa de 20.500 KWh, equivalente a la suma de TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS CON VEINTE CENTAVOS (\$ 3.493,20), por incumplimiento al Artículo 4° inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro, que serán distribuidos a razón de 250 kWh por cada uno de los 82 usuarios de la salida 2 del Centro de Transformación 76581 que como Anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: Notifíquese a "EDESUR S.A." y al usuario reclamante, haciendo saber a la Distribuidora que deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el Artículo 1°, dentro de los DIEZ (10) DÍAS hábiles administrativos de notificada la presente, mediante documentación certificada por Auditor Externo o Contador Público Independiente cuya firma se encuentre certificada por el Consejo Profesional respectivo, todo ello bajo apercibimiento de ejecución y de aplicación de sanción por incumplimiento al Artículo 25 inciso y) del Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 3°: La acreditación del importe al que se refiere el Artículo 1° deberá consignarse en la factura del usuario con la siguiente inscripción: "Bonificación por Multa aplicada por el ENRE".

ARTÍCULO 4°: Hágase saber a las partes que contra la presente Resolución se podrá interponer ante el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD Recurso de Reconsideración dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles administrativos, contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación (Artículo 84 Decreto PEN N° 1759/1972), y Recurso de Alzada, dentro del plazo de quince (15) días hábiles administrativos, contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, el que será resuelto por la SECRETARÍA DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Artículo 94 Decreto PEN N° 1759/1972 y Artículo 76 de la Ley N° 24.065 y Decreto Reglamentario PEN N° 1398/1992).

ARTÍCULO 5°: Hágase saber a "EDESUR S.A." que los recursos que interponga contra la presente Resolución no suspenderán su ejecución y efectos (Artículo 12 de la Ley N° 19.549). Asimismo, de conformidad con lo prescripto en el Punto 5.3 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión e Instructivo Directorio N° 15/2013, y mientras las multas aplicadas no se hagan efectivas, los recursos deducidos se tendrán por no presentados. Vencido el plazo para el pago de las multas impuestas sin que las mismas hubieran sido efectivizadas, se girarán las actuaciones a la Asesoría Jurídica a fin de promover e impulsar su ejecución.



**ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD**

**"2016 - Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia Nacional"**

judicial. En cualquier caso, los pagos posteriores al plazo estipulado en la presente resolución deben efectuarse con más el interés resultante de aplicar la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, calculada para el lapso que va desde el momento en que las penalidades deben satisfacerse y hasta su efectivo pago.

ARTÍCULO 6°: Acreditado el cumplimiento, archívese.

RESOLUCIÓN AU N°: 2308 /2016

  
MARIA SOLEDAD NEMIÑA  
ABOGADA  
ALterna Dpto. ATENCION USUARIOS  
Ente Nacional Regulador de la Electricidad



**ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD**

| Cen_MBTB                                     | Id_Usuar | Tarifa | Cen_MBTB      | Id_Usuar | Tarifa | Cen_MBTB      | Id_Usuar | Tarifa |
|----------------------------------------------|----------|--------|---------------|----------|--------|---------------|----------|--------|
| 76581/A/T/1/2                                | 180814   | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180913   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180840   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180830   | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180914   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180841   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180866   | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180915   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180842   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180869   | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180917   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180843   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180905   | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180918   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180844   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 3429693  | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180919   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180845   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 3432852  | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180921   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180846   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 3944499  | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180922   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180848   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 4078022  | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180923   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180849   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 4465014  | 1G     | 76581/A/T/1/2 | 180924   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180850   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180817   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180925   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180852   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180818   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 3165257  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180853   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180820   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 3458729  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180855   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180821   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 3458736  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180856   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180823   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 3496944  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180858   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180824   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 3519384  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180859   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180825   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 3532699  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180860   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180826   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 3889237  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180861   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180828   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 3952088  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180863   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180829   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 4023349  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180864   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180831   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 4038984  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180865   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180832   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 4087328  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180907   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180833   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 4224611  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180908   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180834   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 4276942  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180909   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180835   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 4406449  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180910   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180836   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 4444736  | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 180911   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180838   | 1R     | 76581/A/T/1/2 | 75664    | 2      | 76581/A/T/1/2 | 180912   | 1R     |
| 76581/A/T/1/2                                | 180839   | 1R     |               |          |        |               |          |        |
| Usuarios totales de la salida 2 del CT 76581 |          |        |               |          |        | 82            |          |        |

MARIA SOLEDAD NEMINA  
ABOGADA  
ALTERNATIVO ATENCION USUARIOS  
Ente Nacional Regulador de la Electricidad