**San Juan,**

**Nota EPRE-CCCPST-Nº**

**Ref.:** *Expediente Nº 550.544/17*

*Formulación de Cargos–Reclamo Sr./Sra.*

*{usuarioSup}*

*Resolución E.P.R.E. Nº {resolucionSup}*

#### Señor

#### Administrador del

#### Contrato de Concesión

#### Energía San Juan S.A.

#### Ing. Héctor Pérez

#### S / D.

De mi consideración:

***Hechos***

En atenciónal reclamo {tipoUsuario}{usuarioSup}, tras relevar deficiencias en la calidad técnica del {motivoResolucion} brindado en {tipoSuministro} {suministroReclamo}, ({motivoDetalle}), se emitió la Resolución E.P.R.E. Nº {resolucionSup}.

En el Artículo 2º de la Resolución E.P.R.E. Nº {resolucionSup}, se instruye a Energía San Juan S.A. a implementar las acciones necesarias para brindar solución definitiva a los inconvenientes relevados y en el artículo 4º de la referida resolución se estableció que las obras planteadas debían ser ejecutadas en un plazo no superior a los treinta (30) días corridos a partir de la comunicación de la misma.

Al respecto, la Distribuidora ha informado una serie de acciones a implementar en la zona denunciada indicada en {obraPlSing} {notaDistribuidora}.

***Antecedentes de Interrupciones***

Por otra parte del análisis de los registros de contingencias disponibles en este E.P.R.E., se advierte que durante el periodo comprendido entre el {inicioCortes} y el {finCortes}, el suministro {suministroReclamo} mencionado en el reclamo, ha sido afectado por las interrupciones indicadas en la Tabla siguiente:

| **Interrupción** | **Inicio** | **Final** | **Duración [m]** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

Los antecedentes antes descriptos son un indicativo de que la prestación del servicio brindado en la zona denunciada continúa siendo apartada de los estándares de Calidad de Producto y Servicio Técnico establecidos en el Contrato de Concesión.

Por tal motivo se considera que no se habría dado estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 2º de la Resolución E.P.R.E. Nº {resolucionSup}.

En consecuencia, de la tramitación de las presentes actuaciones, surge que presuntamente se podrían haber constituido violaciones o incumplimientos a las normativas legales y disposiciones contractuales vigentes.

***Normativa de aplicación***

La Ley de Marco Regulatorio Nº 524-A establece en el artículo 3º que “*A los efectos del presente Marco Regulatorio, denominase Servicio Público de Electricidad, el transporte y la distribución regular y continua de energía eléctrica para atender las necesidades indispensables y generales de electricidad de los usuarios de una colectividad o grupo social determinado, de acuerdo a las regulaciones pertinentes, alcanzando los principios propios de generalidad, continuidad, regularidad, obligatoriedad y uniformidad”*.

A su turno, el Artículo 68º de la Ley 524-A, establece que el usuario tiene derecho a: “*Recibir un suministro de energía continuo, regular, uniforme y general que cumpla con las metas y niveles mínimos de calidad que determine el E.P.R.E., a través de los respectivos contratos de concesión otorgados a los concesionarios de servicios públicos de electricidad*”, (Inc. a), y “*Que se brinde a los reclamos que el usuario pueda efectuar, referidos a deficiencias en la prestación del servicio y/o a errores en la facturación que recibe, un trámite diligente y responsable, dándole adecuada respuesta en los plazos y modalidades que se estipulen en el régimen de suministro*”, (Inc. d).

Por otro lado, el Artículo 16º del Contrato de Concesión establece que: “*Es de exclusiva responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA realizar las inversiones necesarias para asegurar la prestación del servicio público*”.

Así también el Artículo 25º del Contrato de Concesión, establece la obligación de prestar el Servicio Público dentro del área, conforme a los niveles de calidad detallados en el Anexo 3, teniendo los Usuarios los derechos establecidos en el respectivo REGIMEN DE SUMINISTRO (Inc. a), de satisfacer toda demanda (Inc. b), de efectuar las inversiones y realizar el mantenimiento necesario (Inc. f).

El Artículo 25º Inciso g), surge que la Distribuidora tiene la obligación de adoptar las medidas necesarias para asegurar la provisión y disponibilidad de energía eléctrica, a fin de satisfacer la demanda en tiempo oportuno y conforme al nivel de calidad establecido en el Anexo 3, debiendo, a tales efectos, asegurar las fuentes de aprovisionamiento. LA CONCEDENTE no será responsable, bajo ninguna circunstancia, de la provisión de energía eléctrica faltante para abastecer la demanda actual o futura de LA DISTRIBUIDORA, incluso en las áreas o sistemas aislados.

El artículo 25º se establece como obligación de la Distribuidora, inciso x) “*Cumplir con las disposiciones y normativas emanadas del E.P.R.E. en virtud de sus atribuciones legales*”.

En el artículo 3º del Régimen de Suministro se establece en el inciso c)RECLAMOS O QUEJAS que: **“***El titular y/o usuario tendrá derecho a exigir a LA DISTRIBUIDORA la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. LA DISTRIBUIDORA deberá cumplir estrictamente las normas que a este respecto se establecen en el Sub-anexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión. Sin implicar limitación, LA DISTRIBUIDORA, está obligada a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los titulares y/o usuarios, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, sin perjuicio del derecho de los titulares y/o usuarios de concurrir directamente al E.P.R.E.*”.

En igual sentido, el Reglamento para Substanciar Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica aprobado por Resolución E.P.R.E. Nº 016/97 establece en su artículo 7º que “*en el caso de reclamos originados por falta de suministro, cortes reiterados, baja tensión, alta tensión y oscilaciones de tensión, se procederá de inmediato a comunicar los mismos a la Distribuidora correspondiente para su solución*”.

***Cargos***

Por lo precedentemente expuesto se le formulan cargos a la Distribuidora por presuntos incumplimientos a la siguiente normativa regulatoria eléctrica de aplicación:

1. Artículo 25 Incido a) que establece como obligación de la Distribuidora la de “Prestar el SERVICIO PUBLICO dentro del AREA, conforme a los niveles de calidad detallados en el Anexo 3, teniendo los USUARIOS los derechos establecidos en el respectivo REGIMEN DE SUMINISTRO”, atento a que se habrían violado los derechos del usuario de la zona abastecida desde el Centro de Transformación Nº {subestacion} (donde se ubica {tipoSuministro} {suministroReclamo}), por lo que la Distribuidora habría violado lo establecido en el inc. c) del art. 3º del Régimen de Suministro, atento a que no habría brindado una debida atención por parte de la Distribuidora, teniendo esta última la obligación de atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los titulares y/o usuarios.

En ese mismo sentido, se destaca que el Artículo 68° de la Ley 524-A establece que el usuario tiene derecho a: *"Recibir un suministro de energía continuo, regular, uniforme y general que cumpla con las metas y niveles mínimos de calidad que determine el E.P.R.E., a través de los respectivos contratos de concesión otorgados a los concesionarios de servicios públicos de electricidad',* (Inc. a), y *"Que se brinde a los reclamos que el usuario pueda efectuar, referidos a deficiencias en la prestación del servicio y/o a errores en la facturación que recibe, un trámite diligente y responsable, dándole adecuada respuesta en los plazos y modalidades que se estipulen en el régimen de suministro",* (Inc. d).

1. Artículo 25 Inciso f) que establece como obligación de la Distribuidora la de “*Efectuar las inversiones y realizar el mantenimiento necesario para garantizar los niveles de calidad del servicio definidos en el Anexo 3*”, ya que surgiría de los antecedentes obrantes en el expediente sub examine, que la Distribuidora no habría realizado las pertinentes inversiones para dar una solución oportuna y definitiva a los usuarios de la zona denunciada.

Preciso es de destacar, que también el art el Artículo 16° del Contrato de Concesión establece que: *"Es de exclusiva responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA realizar las inversiones necesarias para asegurar la prestación del servicio público”.*

1. Artículo 25° inc. x) del ya citado Contrato de Concesión de Energía San Juan S.A. establece como obligaciones de la Distribuidora, las de: *"Cumplir con las disposiciones y normativas emanadas del E.P.R.E. en virtud de sus atribuciones legales*"; atento a que la Distribuidora habría violado lo dispuesto en la Resolución E.P.R.E. Nº 008/17 y 016/97 art. 7 que establece que *"en el caso de reclamos originados por falta de suministro, cortes reiterados, baja tensión, alta tensión y oscilaciones de tensión, se procederá de inmediato a comunicar los mismos a la Distribuidora correspondiente para su solución*".

El que suscribe es competente para instruir y tramitar el presente sumario, en virtud de lo dispuesto por la Resolución E.P.R.E. N° 15/97, aplicable al presente trámite.

Se notifica a Energía San Juan S.A. la presente formulación de cargos, concediéndole el plazo de diez (10) días hábiles administrativos a partir de la notificación para tomar vista de las actuaciones en la Mesa de Entradas del E.P.R.E., para presentar todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo y ofrecer todos los medios de prueba que estime pertinentes, en los términos del Numeral 6.3 del Anexo 3 “*Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones*” del Contrato de Concesión, bajo el apercibimiento que allí se establece.

Finalmente, y sin que este implique una novación a los plazos establecidos en la Resolución E.P.R.E. Nº {resolucionSup}, Energía San Juan S.A. deberá remitir en un plazo de diez (10) días, las constancia que avalen la implementación de las acciones necesarias que permitan brindar solución definitiva a los inconvenientes relevados.

Queda Ud. debidamente notificado.