



**Universidad Nacional
de Cuyo**



**Facultad de Ciencias Políticas
y Sociales**

LICENCIATURA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TESIS DE GRADO

ENTES REGULADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVATIZADOS EN MENDOZA

EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y
LA DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS USUARIOS

ESTUDIO DE CASO: ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELÉCTRICO [EPRE]

ALUMNO: ARENAS, MARIO FERNANDO

REGISTRO N°: 6.956

DIRECTORA: LIC. ANA DA VIÁ

MENDOZA, Noviembre de 2006.

Índice

Introducción	5
1. Principales características del EPRE	18
1.1. Breve descripción del organismo	18
1.2. Objetivos	19
1.3. Funciones y Facultades	20
1.4. Dirección y Administración	24
1.5. Situación actual del Directorio	25
1.6. Aspectos referidos a la Estructura Organizacional	27
1.7. Recursos Humanos	30
1.8. Financiamiento del Organismo	31
1.9. Régimen de Control	32
2. Mecanismos de comunicación, información, consulta y atención de reclamos	33
2.1. Mecanismos de comunicación e información al ciudadano / usuario	33
2.1.1. Reglamento de Suministro	36
2.1.2. Información en la factura	34
2.1.3. Página Web	35
2.1.4. Folletos del EPRE	37
2.1.5. Otras vías de difusión	38
2.1.6. Informes anuales de gestión	39
2.1.7. Informes semestrales de multas y sanciones aplicadas	40

2.2. Mecanismos de consulta y reclamos	40
2.2.1. Atención Personal	41
2.2.2. Atención Telefónica	42
2.2.3. Información On Líne	42
2.2.4. Presentación por escrito	42
2.2.5. Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias	42
2.2.6. Canales más utilizados por los Usuarios	42
2.3. Mecanismos de participación	43
2.3.1. Órgano Consultivo	43
2.3.2. Audiencias Públicas	46
2.3.3. Vinculaciones Institucionales	48
2.3.4. Encuestas de Satisfacción y Percepción de Expectativas	48
3. Control de la calidad del servicio y defensa de los intereses de los Usuarios	50
3.1. Control de la calidad del servicio de Distribución	50
3.1.1. Empresas controladas	50
3.1.2. Aspectos del servicio controlados por el EPRE	52
3.1.3. Aplicación de sanciones	53
3.1.4. Bonificación a Usuarios	54
3.2. Defensa de los intereses de los usuarios	56
3.2.1. Identificación de los ciudadanos / usuarios	57
3.2.2. Tipo de reclamos	57
3.2.3. Análisis de reclamos	58
4. Principales déficits institucionales detectados	64
4.1. Medición del déficit de capacidad institucional	64
4.2. Déficits relacionados con la Conducción Superior de la Institución	66
	66

4.2.1. Dirección	
4.2.2. Mecanismos de participación	67
4.3. Déficit relacionados con la Gestión Interna de la Organización	72
4.3.1. Planificación estratégica del organismo	72
4.3.2. Control de gestión	72
4.3.3. Recursos Humanos	73
4.4. Déficit relacionados con función regulatoria propiamente dicha	75
4.4.1. Mecanismos de información y “accountability”	75
4.4.2. Difusión, educación y concientización de usuarios	76
4.4.3. Defensa de los intereses de los usuarios	76
4.4.4. Control del servicio	77
Conclusiones	80
Anexo	86
Bibliografía	99

INTRODUCCIÓN

Consideraciones previas

A partir del proceso de transformación operado en materia de servicios públicos - llevado a cabo en nuestro país durante la década de los noventa - los **entes reguladores** se han convertido sin lugar a dudas, en una pieza “clave” para asegurar el correcto funcionamiento de los respectivos sistemas. Sin embargo, pese a la trascendencia que revisten, **en el ámbito local persiste un desconocimiento generalizado** en cuanto al desempeño real de dichos organismos.

Esto en parte, porque aún **no se han institucionalizado**, a diferencia de lo que sucede en el ámbito de la Administración Pública Nacional, **mecanismos de control** que permitan evaluar la gestión del regulador, a partir de la economía, eficacia y eficiencia con que desarrolla su tarea.

Si bien el control de tipo financiero, contable, patrimonial y de legalidad, es practicado en nuestra provincia, resulta conveniente comenzar a prestar debida atención sobre ciertas variables que, en el caso de los “entes”, están estrechamente asociadas al efectivo cumplimiento de los objetivos y funciones que motivaron su creación

Reforma del Estado y privatizaciones

Los procesos de reforma estatal iniciados en Argentina a finales de los 80´ se centraron en reducir el tamaño del aparato estatal y en ordenar el gasto público a la par que se intentaba alcanzar la estabilidad económica. El punto de partida de estas tempranas estrategias de reestructuración (impulsadas por el Consenso de Washington, bajo el paradigma del Estado mínimo) fue la crítica al desmesurado crecimiento de la

organización estatal que tenía como consecuencia la **ineficiencia y el deterioro de la calidad de los servicios**, unido a un enorme costo financiero¹.

Con el objeto de restringir la intervención estatal, la primera etapa de la reforma se orientó a la **privatización de los servicios públicos** y de las empresas productivas, a la apertura económica y a la desregulación de las actividades industriales, agropecuarias y comerciales².

Empujada por las circunstancias, la transferencia de empresas estatales al sector privado iniciada en 1989 “**fue un proceso único en el mundo por su extensión, intensidad y rapidez**”. Prácticamente, en los cuatro años que van desde 1990 a 1994, la Argentina privatizó todos sus grandes servicios públicos domiciliarios³.

Por entonces, la regulación no ocupó un lugar destacado en el orden de prioridades. Sin embargo, **recientemente, la intervención del Estado en el plano regulatorio ha sido revalorizada** y el diseño de instituciones apropiadas para ejercer este rol comenzó a concitar creciente aceptación en ámbitos políticos, técnicos y académicos⁴.

Aparece otro discurso dentro de los mismos organismos internacionales que forjaron el primero, a favor ahora de “reformas de segunda generación”. Éstas buscan asegurar una **mayor transparencia de los mercados** y el eje del debate gira hacia el problema de la **calidad de las instituciones** como factor de consolidación del cambio en las economías de la región. Se produce una orientación neoinstitucionalista y toda una

¹ FELDER, Ruth y LOPEZ, Andrea Participación de los usuarios en el control de los servicios públicos privatizados. La experiencia argentina, pág. 194.

² GARCÍA DELGADO, Daniel Estado - nación y globalización. Fortalezas y debilidades en el umbral del tercer milenio, pág. 49.

³ GERCHUNOFF, Pablo y LLACH, Lucas El ciclo de la ilusión al desencanto. Un siglo de políticas económicas argentinas, pág. 446.

⁴ OSZLAK, Oscar y FELDER, Ruth La capacidad de regulación estatal en la Argentina. ¿Quis custodiet custodes? [versión electrónica]. En Alberto ISUANI, & Daniel FILMUS (Comp.), La Argentina que viene, pág. 18.

suerte de teorías y enfoques sobre el Estado - “Tercera ola” y “Tercera vía” - que no buscan tanto ya “desmantelar” como orientar a favor de una “**reconstrucción del Estado**”. Es decir, si bien queda atrás el modelo de Estado omnipotente, centralizado, también comienza a ser cuestionado el rol ausentista del neoliberalismo⁵.

El rol regulador del Estado

Resuelta la cuestión de su tamaño, parece recortarse ahora más nítidamente, un conjunto de cuestiones ligadas a la redefinición de su rol tras el proceso de reforma. Existe un amplio consenso en señalar que la transformación del Estado de **productor** en **regulador** es uno de los rasgos más sobresalientes de la redefinición de su rol.

Para Ariño Ortiz, la regulación tiene como objetivo central “promover la competencia” en la medida en que ésta sea posible, y se limita a proteger los intereses de los usuarios - seguridad, calidad y precio del servicio - allí donde el sistema mantenga sus características de monopolio natural⁶.

Existe un acuerdo generalizado en que **la misión principal del regulador consiste en actuar en defensa del usuario**. Sin embargo, no solamente los intereses del usuario en el corto plazo deben ser adecuadamente protegidos: precios, calidad del servicio, abastecimiento seguro, previsibilidad, etc, sino que también debe asegurarse que estas condiciones se den en el futuro (mediano y largo plazo)⁷.

Entes Reguladores de los servicios públicos privatizados

A partir de la transferencia al sector privado de los servicios públicos, se crearon por ley del Congreso Nacional organismos encargados de la regulación de esos mismos

⁵ GARCÍA DELGADO, Daniel op. cit., pág. 62.

⁶ ARIÑO ORTÍZ, Gaspar La regulación económica, pág. 99.

⁷ LEGISA, Javier Los problemas de segunda generación en la regulación del sector eléctrico en Argentina, pág. 01.

servicios (electricidad, gas y obras y servicios sanitarios). Los dos primeros (**ENRE** y **ENARGAS**) tienen carácter nacional y el último (**ETOSS**) es tripartito por hallarse representados la ex Obras Sanitarias de la Nación a través del Poder Ejecutivo Nacional, la provincia de Buenos Aires y la municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires. La única excepción a la construcción de tales organismos por ley, fue el Ente Nacional Regulador Nuclear que se creó por decreto N° 1540/94 del Poder Ejecutivo Nacional, antecesor de la actual Autoridad Regulatoria Nuclear, creada por ley 24.804.

En otros casos vieron la luz por decretos presidenciales pero se los denominan “Comisiones nacionales”, tal es el caso de la Comisión Nacional de Comunicaciones (**CNC**), Comisión Nacional de Regulación del Transporte (**CNRT**), Comisión Nacional de Correos y Telégrafos (**CNCT**), entre otros.

Entre unas y otras, César Neira, plantea la siguiente distinción: “entidad autárquica (**entes reguladores**) es toda persona jurídica pública estatal que, con aptitud legal para administrarse a sí misma, cumple fines públicos específicos; y **comisión** es aquel órgano colegiado, compuesto por un número reducido de miembros que colaboran en la función administrativa o gubernamental”⁸.

Con prescindencia de la denominación, la función que cumplen esos organismos es la gestión y control público del servicio con arreglo a las normas legales aplicables que instrumente las políticas del gobierno nacional. Deben asegurar la continuidad y regularidad de los servicios y garantizar la existencia de un mercado competitivo en la prestación de los mismos en tanto no se hallen sujetos a regímenes de exclusividad, mediante la fiscalización permanente⁹.

Dependen jerárquicamente del Poder Ejecutivo Nacional, concretamente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, en el área de la

⁸ NEIRA, César Entes reguladores de servicios públicos, pág. 27.

⁹ Idem, pág. 28.

Secretaría correspondiente, a excepción de la Autoridad Regulatoria Nuclear, que se inscribe bajo la dependencia directa del Ejecutivo.

En todos los casos, los entes nacionales están sujetos al control interno de la Sindicatura General de la Nación, y al control externo del Congreso (vía Auditoría General de la Nación).

La Constitución Nacional sancionada el 22 de agosto de 1994 ha previsto en su artículo 42 **nuevos derechos y garantías** que el Estado debe asegurar y que están vinculadas con el tema desde la **perspectiva del usuario** de servicios públicos, protección de su salud, de su seguridad e intereses económicos, el derecho a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Se ha establecido que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y la eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

En este sentido, se deja constancia de la necesidad de establecer, por medio de la legislación futura, procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y marcos regulatorios que contemplen la **participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control**.

Como puede ocurrir que las prestaciones debidas no se cumplan o se cumplan irregularmente por negligencias u omisiones del funcionamiento del servicio, es necesario que el usuario o consumidor tenga los medios jurídicos tutelares de ese interés.

Además, como el funcionamiento del servicio puede causar daños y perjuicios al usuario, es menester acordarle derecho a la justa indemnización¹⁰.

La **sujeción a coyunturas políticas** es sólo uno de los riesgos a los que están expuestos los organismos reguladores. La contracara de ese problema es el fenómeno de la **captura**, que alude a la posibilidad de la(s) empresa(s) regulada(s) de influenciar las decisiones regulatorias en función de su capacidad organizativa, y de la disponibilidad de recursos que posee en relación con los usuarios y con los propios reguladores.

En este sentido, la **dependencia económica** de los organismos, financiados en la mayoría de los casos con recursos provenientes de las empresas reguladas, sumado a la **ausencia de una participación institucionalizada de los usuarios** que se constituya como contrapeso, configura una situación de **sobre representación empresarial** en estas instancias de control¹¹.

Las disposiciones constitucionales, que a partir de 1994 garantizan la participación de las asociaciones de usuarios y consumidores en los órganos de control, **no han sido en todos los casos debidamente institucionalizadas**. Sólo se han desarrollado “**canales limitados de expresión** de los usuarios, como son los **sondeos de opinión** y las **audiencias públicas**, con grados bastante disímiles entre sí y según los servicios públicos que se trate”¹².

Para Pablo Spiller, al no existir mecanismos formalizados que prevean el acceso de las partes afectadas e interesadas a la toma de decisiones de las distintas agencias regulatorias, aumenta considerablemente las probabilidades de captura tanto por parte del poder político como de los operadores. Debido a la ausencia de procedimientos formales, el autor sostiene que aparecen otros problemas centrales asociados con la

¹⁰ Idem, pág. 35.

¹¹ FELDER, Ruth y LOPEZ, Andrea op. cit., pág. 205.

¹² Ídem pág. 206.

responsabilización (“accountability”), transparencia y legitimidad del proceso regulatorio. “Si los sistemas de toma de decisiones no son transparentes, no sólo pierden legitimidad, sino que también **limitan la credibilidad y autoridad del regulador**”¹³.

Por otro lado, es importante señalar que **no existe política alguna** sobre **publicidad de las decisiones regulatorias** ni a lo referido a la cantidad, calidad y accesibilidad de la información disponible, ya sea en referencia al sistema regulatorio en general como al funcionamiento de las agencias en particular¹⁴.

En este sentido, César Neira agrega que existe un **desconocimiento generalizado de la tarea del regulador**, falta de publicidad de los domicilios donde se encuentran las sedes y de los números telefónicos de los entes reguladores, **desinformación sobre cómo canalizar los reclamos**, falta de asesoramiento legal y “**ausencia de un control eficaz y eficiente** sobre el modo en que los funcionarios de los entes cumplen los deberes que tienen asignados, por parte del Poder Legislativo”¹⁵.

A nivel nacional, **la mayoría de estos organismos arrastran prolongadas intervenciones, no se llama a concurso para cubrir los cargos directivos y todas las designaciones se hicieron a "dedo" y respondiendo más a razones políticas que a los antecedentes profesionales de los reguladores**¹⁶.

Transformación del sector eléctrico

La **nacionalización del sector eléctrico**, ocurrida con una cierta simultaneidad en América Latina, en los años 50’, aparece asociada a una **estrategia de desarrollo económico y social** donde el rol del Estado era considerado crucial bajo el enfoque de

¹³ SPILLER, Pablo La regulación de los servicios públicos. Una propuesta de reforma institucional, pág. 1

¹⁴ SPILLER, Pablo El por qué de la regulación de los servicios públicos, pág. 11.

¹⁵ NEIRA, César op. cit., pág. 38.

¹⁶ ROSSI, Alberto Los organismos que controlan a las privatizadas: en diario Clarín, Buenos Aires, 22 de Enero de 2006, secc. A, pág. 3.

servicio público. Ello condujo a una expansión del índice de electrificación y particularmente, en algunos países, a impulsar la electrificación rural.

En gran parte, esta crítica se sustentó en la **crisis financiera** por la que atravesaban las empresas eléctricas estatales, debido en muchos casos a **tarifas fijadas políticamente y por debajo de los costos**; los impactos sobre la salud económica de las empresas, derivados de fluctuaciones financieras y monetarias en los mercados nacionales e internacionales; los **errores de planificación**, que condujeron a una sobre o subestimación de las inversiones del sector y la **falta de una separación clara de las funciones de planificación, operación y regulación**, muchas veces concentradas en una misma institución¹⁷.

Sumado a ello, las **devaluaciones monetarias** realizadas en los años ochenta, se tradujeron en un elevado fardo financiero para las empresas, las que en muchos casos, se endeudaron para financiar inversiones propias o, presionadas por sus gobiernos, para financiar requerimientos de otros sectores de la economía. La **mayor solvencia relativa de las empresas eléctricas**, frente a las agencias multi y bilaterales de financiamiento, **“impulsó a los gobiernos a utilizarlas como fuente indirecta de financiamiento** para actividades que de otra manera no obtendrían respaldo por parte de dichas agencias **(subsidios cruzados)”**¹⁸.

La reforma se inició en Chile antes que en el resto de los países de la región, y en términos generales, sirvió como referencia al proceso de reforma en el resto de los países. Le siguieron Argentina (1992), Perú (1993), Colombia (1994) y, finalmente Brasil (1993-1997).

¹⁷ MALDONADO, Pedro y otros Seguridad y calidad del abastecimiento eléctrico a más de 10 años de la reforma de la industria eléctrica en países de América del Sur, pág. 10.

¹⁸ Idem, pág. 11.

Entre otras cosas, se perseguía **fomentar la competencia** mediante la **desintegración vertical** de la industria, **incorporar al sector privado** como propietario, proveedor de tecnología y operador, asignar al Estado el **rol subsidiario**, establecer un sistema de precios que envíe señales adecuadas al usuario respecto a los costos “reales” de usar electricidad, que cuando se justifiquen los subsidios éstos sean transparentes y no se carguen al operador, y que exista un **aparato regulador autónomo** y con suficientes recursos¹⁹.

En el sector eléctrico argentino, es la **Ley N° 24.065** que conforma junto con la antigua Ley N° 15.336, el “**Marco Regulatorio Eléctrico**”, la que se constituye en el punto de inflexión de la política del sector, reemplazando los proyectos de ordenamiento por uno de transformación. Hasta la sanción de esta ley, el sector eléctrico argentino se encontraba estructurado en un esquema de **integración vertical o semivertical**, de manera que las empresas integradas actuaban en todos, o varios de los segmentos de la industria eléctrica (generaban, transportaban y, finalmente distribuían energía a los usuarios)²⁰.

Dicha Ley, ha dispuesto la **desintegración vertical** de las distintas fases de generación, transporte, distribución y suministro, facilitando la incorporación de mecanismos de competencia, ya que permite separar las actividades que son un monopolio natural de los que pueden funcionar con un esquema competitivo. Además, “**la separación de negocios añade transparencia al sistema** lo que se traduce en una **regulación más eficiente** y establece una **especialización** con efectos positivos sobre la eficiencia del sector”²¹.

Estos antecedentes, sumados a un contexto económico estable, permitieron a Mendoza, **a finales de la década pasada**, llevar a cabo el proceso de reforma y

¹⁹ Idem, pág. 77.

²⁰ LEGISA, Javier op. cit., pág. 02.

²¹ DÍAZ ARAUJO, Edgardo La regulación energética y la jurisdicción nacional y provincial, pág. 87.

transformación en sintonía con los criterios usualmente aceptados en la materia, que recomiendan la sanción de los marcos regulatorios y la creación de las agencias correspondientes antes de iniciar los procesos de privatizaciones.

En el sector eléctrico provincial, es la **Ley N° 6.497** la que constituye el **Marco Regulatorio Eléctrico Provincial**, declarando de **jurisdicción provincial** todas las actividades que se desarrollen en el ámbito del territorio provincial, destinadas a la generación, transporte, distribución y consumo de energía eléctrica, sin perjuicio de la potestad concurrente del estado nacional.

Las actividades de transporte, distribución y, generación y distribución en zonas aisladas son consideradas de **servicio público**, mientras que la generación total o parcialmente destinada a abastecer de energía eléctrica a un servicio público se caracterizó como de **interés general**. Los generadores, transportistas, distribuidores y usuarios serán los **agentes** de dicha actividad.

En materia de **política energética**, se establecieron los siguientes **objetivos**: **satisfacer el interés general de la población** en la materia; **proteger los intereses de los usuarios**; **incentivar el abastecimiento, transporte, distribución y uso eficiente** de la energía; **alentar** la realización de **inversiones de riesgo** en generación para asegurar a los usuarios el abastecimiento de energía eléctrica a corto, mediano y largo plazo, en condiciones de calidad y precios competitivos; **regular** los servicios públicos eléctricos, estableciendo **tarifas justas y razonables**; **promover** las **inversiones** en generación, transporte y distribución, **asegurando la competencia** donde ésta sea posible y, **preservar adecuadamente el ambiente**.

Se establece que el Poder Ejecutivo tendrá a su cargo la **planificación y formulación de las políticas electroenergéticas** en el ámbito de la jurisdicción provincial, siendo **autoridad de aplicación** el Ministerio de Ambiente y Obras Públicas

[MAyOP] y, **organismo de control y fiscalización** en la materia, el Ente Provincial Regulador Eléctrico [EPRE].

La **transformación del sector eléctrico provincial** se instrumenta a partir de la **Ley N° 6.498**, sancionada el 28 de mayo de 1997, en ella se faculta al Poder Ejecutivo a **dividir las actividades empresarias**, que desde 1981 estaban a cargo de Energía Mendoza Sociedad del Estado [EMSE], separando aquellas destinadas a la distribución de electricidad y que revisten el carácter de servicio público, de aquellas destinadas a la generación eléctrica.

Se procede a constituir la Empresa de Energía de Electricidad de Mendoza S.A. [EDEMESA] y la Empresa de Energía de Electricidad del Este S.A. [EDESTESA], que pasarán a tener por objeto principal la realización de actividades de distribución de energía eléctrica y Generación Eléctrica de Mendoza S.A. [GEMSA], cuyo objeto principal será la producción de energía eléctrica.

Dicha norma, autoriza al Poder Ejecutivo y a **EMSE** a transferir a **EDEMESA** y **EDESTESA** la **concesión** para la **prestación del servicio** de distribución de energía eléctrica en las áreas territoriales que se les asigne por decreto con una duración de **treinta (30) años**, y a **GEMSA** la **concesión** para la **explotación de las centrales** por una lapso de hasta **cincuenta (50) años**. A su vez, autoriza al Poder Ejecutivo a adecuar al nuevo régimen el funcionamiento de las **cooperativas eléctricas** que, a partir de la concesión otorgada (**Ley Provincial N° 4.791**) por el término de **noventa y nueve (99) años**, prestaban servicios eléctricos en territorio provincial.

Consideraciones finales

La **ausencia de un efectivo control en materia de gestión** - producto en parte de la falta de institucionalización de figuras específicas que respondan a tales fines - **ha sido**

una constante desde la puesta en marcha del ente regulador. El presente trabajo pretende llenar este vacío, aportando la evidencia empírica que permita complementar los análisis existentes.

Si bien somos conscientes de que, en ciertas ocasiones los indicadores muestran la existencia de una situación aunque no dicen mucho acerca de las causas que la originan, consideramos que **la información obtenida puede conducir una investigación más precisa** sobre las razones que motivan dicha realidad.

Por lo tanto, entiéndase el mismo como un insumo que pretende proporcionar una guía para la elaboración de futuros estudios, como así también, instalar la discusión acerca de la necesidad e importancia que reviste el **control de gestión** a los efectos de garantizar la “**excelencia**” que debe caracterizar a nuestras propias agencias.

La tarea no ha sido fácil. La dificultad para acceder a ciertos datos, sumado a la imposibilidad, ya sea por ausencia de registros estadísticos o por negativa por parte de los propios funcionarios del organismo a otorgar la totalidad de la información solicitada, ponen en riesgo el abordaje mediante estrategias de carácter intensivo (como el estudio de caso) en tanto las mismas dependen, fundamentalmente, de cierta amplitud, profundidad y precisión en la información para detectar desvíos y lograr resultados sólidamente fundados.

Sin embargo, el esfuerzo no ha sido en vano. El enfoque mixto nos permitió superar estos obstáculos, y además, obtener mayor variedad y riqueza de contenido, en la medida en que **se trabajaron tanto datos estadísticos o cuantitativos, como datos etnográficos o cualitativos.**

La **revisión de fuentes de información secundaria** (documentales y estadísticas), las **entrevistas en profundidad** con funcionarios, especialistas en la

materia y actores involucrados y la **observación directa**, fueron procedimientos claves en la evaluación de las condiciones institucionales que dispone el Ente para afrontar sus responsabilidades regulatorias.

El presente informe, producto del análisis efectuado sobre el accionar regulatorio y de control del ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELÉCTRICO [EPRE], ha sido estructurado en **cuatro capítulos**, los cuales responden a objetivos específicos que guiaron nuestra investigación.

En el **Capítulo 1**, se realiza una **breve descripción de las principales características, competencias, objetivos y funciones del organismo**. Constituye, por lo tanto, el soporte que nos permitirá seguir avanzando sobre aspectos más puntuales y específicos.

En el **Capítulo 2**, se identifican los **mecanismos de comunicación e información, consultas y atención de reclamos** que facilitan el acceso y la comprensión, por parte de los ciudadanos / usuarios, de los servicios que presta el regulador.

En el **Capítulo 3**, se analizan las acciones realizadas por el **EPRE** en materia de **control de la calidad del servicio y defensa de los intereses de los usuarios**, a partir de indicadores y estándares de gestión actualmente vigentes.

Finalmente, en el **Capítulo 4** abordamos los **principales déficits institucionales que manifiesta el organismo en la actualidad**, entendiendo por ello, ciertos **obstáculos y deficiencias en la capacidad de gestión** que podrían comprometer “en el futuro”, la viabilidad y el cumplimiento de los objetivos y funciones que motivaron su creación.

Capítulo 1. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL EPRE

1.1. Breve descripción del organismo

El Ente Provincial Regulador Eléctrico [EPRE] es un organismo **descentralizado** que goza de **autarquía administrativa** y **presupuestaria**. Ha sido creado en el ámbito del Ministerio de Ambiente y Obras Públicas, como **autoridad de aplicación** del Marco Regulatorio Eléctrico, para lo cual se le ha otorgado plena capacidad jurídica para actuar tanto en ámbitos del Derecho Público, como Privado.

Entró en funciones a partir de agosto de 1998 con el objetivo de ejercer el **poder de policía, regulación y control en materia de prestación del servicio público de electricidad**.

La **competencia** territorial del **EPRE** alcanza a todas las actividades que se desarrollen en el ámbito del territorio provincial, destinadas a la generación, transporte, distribución y consumo de energía eléctrica.

1.2. Objetivos

El **EPRE** debe llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir con los objetivos de la política provincial que, para el sector eléctrico, fija el **artículo 10°** de la **Ley N° 6.497**. Ellos son:

- **Satisfacer** el interés general de la población, en la materia, en forma armónica con el desarrollo económico, demográfico y sustentable de la Provincia;
- **Proteger** adecuadamente los derechos de los usuarios;

- **Asegurar** la operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no-discriminación y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transporte y distribución de electricidad;
- **Incentivar** el abastecimiento, transporte, distribución y uso eficiente y racional de la energía, mediante metodologías y sistemas tarifarios apropiados, el empleo de fuentes renovables y la innovación tecnológica;
- **Alentar** la realización de inversiones de riesgo en generación para asegurar a los usuarios el abastecimiento de energía eléctrica a corto, mediano y largo plazo, en condiciones de calidad y precios competitivos;
- **Regular** los servicios públicos eléctricos, estableciendo tarifas justas y razonables;
- **Promover** las inversiones en generación, transporte y distribución, asegurando la competencia donde ésta sea posible;
- **Preservar** adecuadamente el ambiente;
- **Propiciar** el desarrollo e integración de proveedores e industrias locales vinculadas al sector eléctrico.

1.3. Funciones y Facultades

Para alcanzar dichos objetivos, el **Marco Regulatorio Eléctrico**, le asigna un conjunto de funciones y facultades que responden a la siguiente caracterización:

- a) **Reglamentarias**: mediante el dictado de normas de carácter general.

- b) **De contralor:** haciendo cumplir el Marco Regulatorio y las cláusulas de los Contratos de Concesión.
- c) **Sancionatorias:** aplicando las sanciones previstas ante incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales.
- d) **Jurisdiccionales:** resolviendo las controversias que se presentan entre el Estado provincial y los concesionarios, y entre éstos y los usuarios en virtud de la aplicación del régimen regulatorio y del funcionamiento y condiciones del servicio.

En efecto, las **funciones** y **facultades** que la **Ley N° 6.497**, recientemente actualizada por **Ley N° 7.543**, asigna al **EPRE** son las siguientes:

- **Proteger** adecuadamente los **derechos** de los usuarios
- **Hacer cumplir la ley**, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las **obligaciones** fijadas en los Contratos de Concesión;
- **Dictar reglamentos** a los cuales deberán ajustarse los generadores, transportistas, distribuidores y usuarios de energía eléctrica en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores; de interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados, y de regulación ambiental, así como **efectuar** todo tipo de **evaluaciones** y **estudios técnicos** y de **prospectivas** vinculados a la regulación del sector;
- **Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas** o **discriminatorias** entre los participantes de cada una de las etapas de la industria, incluyendo a generadores y usuarios;

- **Proponer** los **cuadros tarifarios** de las concesiones de transporte y distribución para su aprobación por el Poder Ejecutivo. Asimismo, **ejercer el control** del cumplimiento efectivo de las **tarifas máximas** por parte de los respectivos concesionarios;
- **Publicar** los **principios generales** que deberán aplicar los transportistas y distribuidores, en sus respectivos contratos para **asegurar el libre acceso** a sus servicios;
- **Proponer** las **bases y condiciones técnicas de selección** para el otorgamiento de concesiones de generación, transporte y distribución de energía eléctrica;
- **Llamar a participar** en procedimientos de selección y **efectuar** las **adjudicaciones** correspondientes, firmando el contrato de concesión ad referendum del Poder Ejecutivo el que podrá delegar tal función en el órgano o funcionario que considere conveniente;
- **Asesorar** al **Poder Ejecutivo** sobre el procedimiento para el otorgamiento de una nueva concesión;
- **Autorizar** las **servidumbres** de electroducto;
- **Organizar, reglamentar y aplicar** el régimen de **audiencias públicas** previsto;
- **Velar por la protección del derecho de propiedad, el ambiente y la seguridad pública** en la construcción y operación de los sistemas de generación, transporte y distribución de energía eléctrica, incluyendo el derecho de acceso a las instalaciones de propiedad de generadores, transportistas, distribuidores y usuarios, previa notificación, a efectos de investigar cualquier amenaza real o potencial a la seguridad pública y al ambiente, en la medida que no obste la aplicación de normas específicas;

- **Promover**, ante los Tribunales competentes, **acciones civiles o penales**, incluyendo medidas cautelares para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de la ley, su reglamentación y los Contratos de Concesión;
- **Reglamentar** el **procedimiento** para la **aplicación** de las **sanciones** que correspondan, por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales, asegurando el principio del debido proceso, e **instar** ante el Poder Ejecutivo la **intervención** de la **Administración** de la **Concesionaria** ante el incumplimiento grave de sus obligaciones;
- **Requerir** de los generadores, transportistas y distribuidores los **documentos e información** necesaria para verificar el cumplimiento de la ley, su reglamentación y los respectivos contratos de concesión, **realizando** las **inspecciones** y **auditorias** que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de información que pueda corresponder;
- **Organizar** un **Registro Público**, en el que deberán quedar inscriptos y registradas copias auténticas de todos los contratos de concesión, autorizaciones y/o permisos vigentes en el territorio provincial y de todos los contratos a término de compraventa de energía eléctrica que tengan efectos en el territorio provincial. Asimismo, deberá **prestar** el **asesoramiento** que sea de utilidad para generadores, transportistas, distribuidores y usuarios habilitados para contratar libremente su propio abastecimiento, siempre que ello no perjudique injustificadamente derechos de terceros;
- **Aplicar** las **sanciones previstas** en la normativa vigente, respetando en todos los casos los principios del debido proceso;
- **Asegurar** la **publicidad** de las **decisiones** que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron tomadas;

- **Elevar anualmente** al Poder Ejecutivo y al Poder Legislativo un **informe** sobre las **actividades** del año y **sugerencias** sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios, la preservación del ambiente y el desarrollo de la industria eléctrica;
- **Delegar** en sus **funcionarios** las **atribuciones** que considere adecuadas para una eficiente y económica aplicación de la normativa vigente;
- **Asistir** a los **poderes públicos** en todas las materias de su competencia y **emitir** los **informes** y **dictámenes** que sean solicitados por los tribunales ordinarios de la provincia, con cargo en su caso;
- **Intervenir** en todo **trámite** en el que se encuentre involucrada la jurisdicción eléctrica provincial y en todo **proyecto** que tenga por objeto el establecimiento de **centrales nucleares** para generación de energía eléctrica, con inmediato conocimiento y comunicación al Poder Ejecutivo y a la H. Legislatura Provincial;
- **Organizar** e **implementar** un procedimiento de **seguimiento** de la efectivización de los **planes de obras** e **inversiones** propuestos por los concesionarios;
- **Implementar** un procedimiento de **control** del **endeudamiento** de las distribuidoras, sobre parámetros objetivos y que no afecten la autonomía de la gestión empresarial;
- Implementar un **sitio web** relativo al **programa de información al usuario**, donde conste como mínimo la siguiente información: marco normativo del servicio eléctrico; ley de creación del **EPRE**; identidad de los miembros del directorio; resoluciones emanadas del **EPRE**; informes anuales de gestión; información actualizada de las empresas operadoras en la provincia de Mendoza; índices de cumplimiento de los planes de inversiones y expansión del servicio; fecha, lugar y hora de las audiencias públicas programadas y un espacio para

reclamos y/o sugerencias de los usuarios. Esta información puede ser ampliada por el **EPRE** cuando, por la envergadura de la información, considere necesaria su inclusión;

- **Reglamentar** los mecanismos necesarios de **compensaciones** y **determinación** de **cuadros tarifarios** de referencia a usuarios finales, así como cualquier otro que el **EPRE** establezca;
- **Controlar** que las distribuidoras posean la **capacidad técnica** necesaria para asegurar la normal prestación del servicio durante todo el plazo de la concesión.

En síntesis, el **Ente Provincial Regulador Eléctrico** ejerce sus funciones de acuerdo con lo previsto en el Marco Regulatorio Eléctrico y sus decretos reglamentarios, a fin de que la actividad del sector se ajuste al cumplimiento de las políticas provinciales de abastecimiento, transporte y distribución de la electricidad, velando por la protección de los derechos de los usuarios.

1.4. Dirección y Administración

De acuerdo a lo establecido en el **artículo 55°** de la **Ley N° 6.497**, el **EPRE** es dirigido y administrado por un **Directorio** integrado por **tres (3) miembros** de los cuales uno (1) será su **Presidente** y los dos (2) restantes **Vocales**. Dicha norma establece que los miembros del Directorio deben ser seleccionados por **concurso público** entre personas con **antecedentes técnicos y profesionales acreditados en la materia**, preferentemente de las ciencias económicas, jurídicas y de la ingeniería, y designados por el Poder Ejecutivo, con acuerdo del Honorable Senado de la Provincia.

El **mandato** de los directores durará **seis (6) años**, pudiendo ser renovado en forma indefinida y cesarán en el mismo cada **dos (2) años**, en forma escalonada. Al

momento de designar el primer Directorio, el Poder Ejecutivo estableció la fecha de finalización del mandato del presidente y los vocales para permitir su escalonamiento.

El presidente ejerce la representación legal del Ente y en caso de impedimento o ausencia transitorios se prevé su reemplazado por el director que se designe a tal efecto.

El Directorio formará **quórum** con la presencia de **dos (2) de sus miembros**, uno de los cuales será el presidente o quien lo reemplace y sus resoluciones se adoptarán por **mayoría simple**. El presidente, o quien lo reemplace, tendrá **dobles voto** en caso de empate.

Contra las resoluciones definitivas de este Cuerpo, la **Ley N° 6.497** otorgaba a la posibilidad a los usuarios y concesionarios de interponer **recurso de alzada** ante el Poder Ejecutivo Provincial, de acuerdo a lo previsto en el **artículo 183°** de la Ley Provincial de Procedimientos Administrativos **N° 3.909**.

Sin embargo, la reciente sanción de la **Ley N° 7.543** introduce modificaciones de fondo que, **al no contemplar dicha vía de reclamo**, fortalecen al regulador. En efecto, en su **artículo 73°** establece que el EPRE “**actúa en única instancia administrativa**”, por lo tanto, contra las decisiones definitivas y que causen estado, sólo podrá interponerse la **acción procesal administrativa**²².

1.5. Situación actual del Directorio

El EPRE abre sus puertas a partir del **1 de agosto de 1998** con la constitución de su primer Directorio - seleccionado de acuerdo a lo establecido por la normativa - integrado por el Ing. César Hugo Reos (Presidente), el Dr. Hugo Matiello (primer vocal) y el Ing. Julio Gallego (segundo vocal) a partir del 13 de enero de 1999, quien **renunció a su cargo** 7 meses más tarde.

²² En el caso de las Distribuidoras, esto se traduce en la obligación de abonar las sanciones y luego apelar ante la Justicia.

Cabe destacar que durante el periodo comprendido entre el **1 septiembre de 1999** y el **23 de marzo de 2001**, fecha en que el organismo **fue intervenido por el Poder Ejecutivo Provincial**, el Directorio del Ente **estuvo integrado por dos (2) de sus miembros**. La intervención se extendería hasta el **3 de octubre de 2003** quedando a cargo, durante dicho lapso, el Señor Ricardo Milutín.

Posteriormente comienza el proceso de **normalización** del organismo con la asunción del Ing. Mario de Casas como Presidente. El Cuerpo quedaría integrado de forma definitiva el día **1 de diciembre de 2003**, con la designación de los ingenieros Omar López Arnedillo (primer vocal), cuyo mandato finalizó el 20 de noviembre de 2005, y Antonio Ganem (segundo vocal), quien **renunció a su cargo** en enero del corriente año²³.

De lo expuesto surge que **a partir del 11 de enero de 2006 en adelante**, el Directorio del Ente **no contó con los miembros necesarios para la formación de quórum**, situación que impidió al organismo el ejercicio de sus funciones regulatorias y de control.

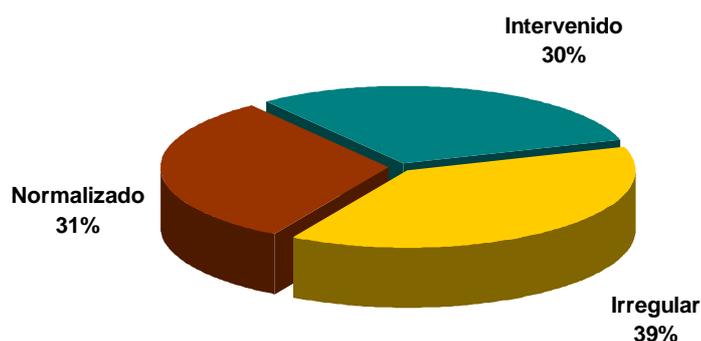
Por último, si bien se trata de un factor exógeno al organismo, no puede dejar de señalarse la incidencia negativa que produce sobre la capacidad institucional del mismo, la **falta de integración del Directorio** de acuerdo a lo establecido en la **Ley N° 6.497**, debilitando el ejercicio de sus competencias de fiscalización, de regulación y jurisdiccionales, y **desvirtuando el diseño institucional previsto** por el marco regulador del sector²⁴.

²³ Ver FIORE, Mario Con críticas a De Casas, renunció un Director y quedó paralizado el EPRE en Diario LOS ANDES, miércoles 11 de Enero de 2006 (Anexo pág. 97)

²⁴ Por Decreto N° 124/06, del 20 de enero de 2006, se designan como Directores Interinos a los ingenieros Miguel Montalto y Sabino González, en reemplazo de los salientes directores, hasta que se integre de manera definitiva el Directorio del Ente. El proceso de normalización se encuentra en marcha con la reciente incorporación, mediante Concurso Público, de la contadora María Eugenia Novatti cómo segunda

Como se observa en el siguiente gráfico, si al tiempo que el Directorio ha funcionado de modo irregular, es decir integrado sin la totalidad de sus miembros, se agrega el periodo en que el mismo estuvo intervenido, menos de un tercio del tiempo total de funcionamiento del EPRE ha sido conforme a lo establecido en la normativa que ha previsto su creación.

Gráfico N° 1.1. Distribución del tiempo total de funcionamiento del organismo según estado de constitución del Directorio



FUENTE: Elaboración propia sobre la base de datos suministrados por el EPRE.

1.6. Aspectos referidos a la Estructura Organizacional

Conforme a lo dispuesto por los artículos 54° y 61° de la Ley N° 6.497, el Directorio del EPRE emitió las Resoluciones N° 01/98, 11/98, 56/98, 189/01, 260/01, 309/02, 48/03 y 583/03, a través de las cuáles aprobó la estructura orgánica vigente.

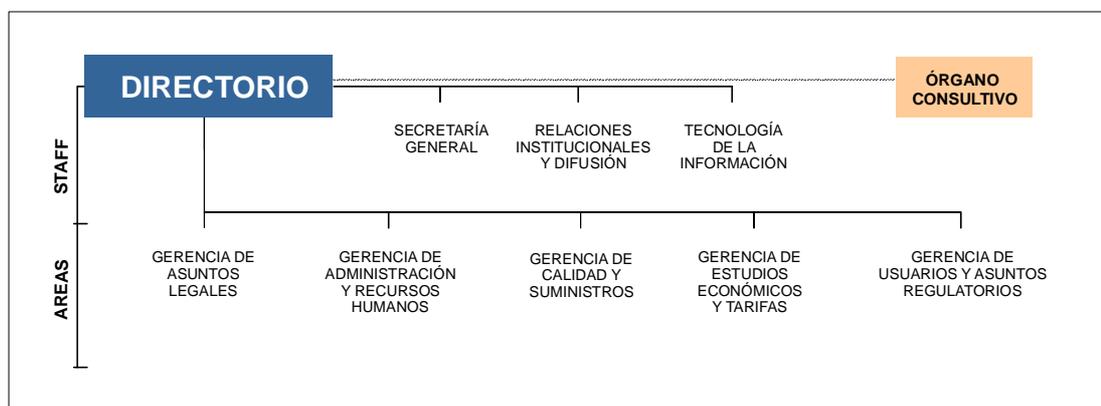
Resulta llamativo, como puede observarse en el Gráfico N° 1.2, “la **concentración**” de unidades (que antes de las modificaciones realizadas mediante

vocal. (ver El Senado bochó a uno de los propuestos para el EPRE en Diario UNO, miércoles 21 de Junio de 2006. Anexo pág. 99).

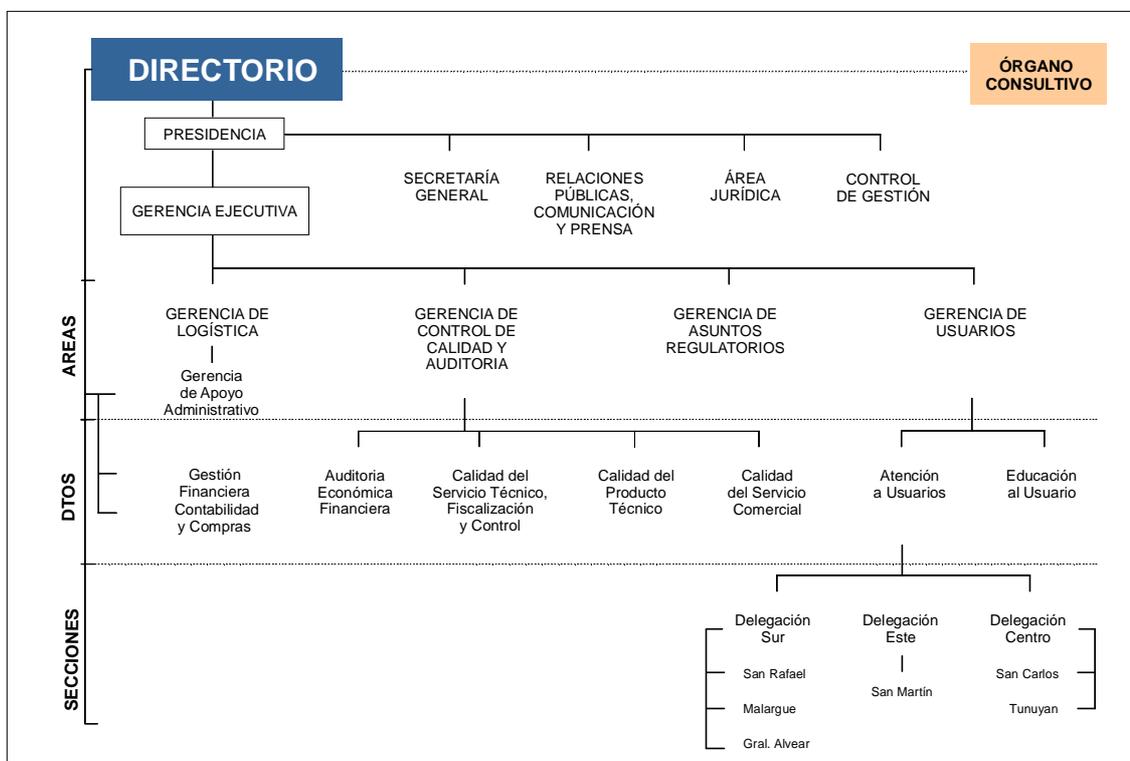
Resolución EPRE N° 583/03 dependían del Directorio) en torno a la Presidencia, como así también, que **dicha reestructuración fue efectuada por el Presidente del organismo antes de la normalización del mismo, en ejercicio de las atribuciones correspondientes al Cuerpo Colegiado.**

Gráfico N° 1.2. Evolución de la Estructura Organizativa

Organigrama 2002



Organigrama 2006



En cuanto a la estructura orgánica vigente, la misma presenta al nivel de staff, bajo dependencia directa de la Presidencia, un conjunto de cuatro (4) unidades organizativas. Ellas son: **Secretaría General; Relaciones Públicas, Comunicación y Prensa; Control de Gestión y Área Jurídica**. Por fuera del organigrama jerárquico se incluye una instancia de consulta formal denominada **Órgano Consultivo**, la cual, debido a sus características y funciones, será tratada en el Capítulo 2.

Por Resolución EPRE N° 583/03 se incorporó bajo dependencia directa del Directorio, como nexo entre éste y las restantes unidades organizativas, la **Gerencia Ejecutiva**, quien además se encarga del desarrollo y control del Programa Estratégico Anual del **EPRE**.

El segundo agrupamiento está constituido por un conjunto de cuatro (4) gerencias, todas bajo dependencia directa de la Gerencia Ejecutiva. La **Gerencia de Control de Calidad y Auditoria**, cuya función principal es la de fiscalizar y controlar las obligaciones emergentes de los respectivos contratos de concesión, cuenta con una importante subestructura dividida en áreas que atienden las problemáticas centrales de la prestación del servicio: Calidad del Producto Técnico, Calidad del Servicio Técnico y Calidad del Servicio Comercial.

Otra gerencia con fuerte impacto es la de **Gerencia de Usuarios**, ya que bajo su responsabilidad se encuentra la resolución de reclamos, a cargo de 7 Oficinas de Atención a Usuarios: la Central y las seis (6) restantes divididas en tres Delegaciones distritales (Norte, Sur y Este).

De la **Gerencia de Asuntos Regulatorios** dependen las áreas de Análisis Regulatorio; Mercado y Prospectivas; y Tarifas, Estudios Económicos y Análisis Estadístico.

Completa el organigrama la **Gerencia de Logística**, bajo cuya dependencia se encuentran las áreas de Recursos Humanos, Tecnología de la Información y otras unidades auxiliares relativas a temas administrativos, contables, financieros y de funcionamiento interno del Ente.

1.7. Recursos Humanos

En cuanto a los recursos humanos, al 31 de diciembre de 2005, el EPRE cuenta con una Planta Permanente de 85 agentes encuadrados bajo la Ley de Contrato de Trabajo y una Planta Transitoria de 3 agentes que revisten en carácter de Locación de Servicios.

Dicha estructura, ha sufrido un incremento del 55% en los últimos cinco años, teniendo en cuenta que, según el Presupuesto correspondiente, el organismo contaba al 31 de diciembre de 2000, entre Planta permanente, Planta transitoria y Directores, con un total de 57 personas.

Actualmente, según puede observarse en el Cuadro 1.1, la Gerencia de Control de Calidad y Auditoria cuenta con la mayor cantidad de personal, seguida de las Gerencias de Usuarios y de Logística.

Cuadro 1.1. Distribución Total de agentes por unidad organizativa

<u>Unidad Organizativa</u>	Total de agentes
Directorio ^{2b}	13
Gerencia Ejecutiva	2
Gerencia Logística	14
Gerencia de Apoyo Administrativo	11
Gerencia de Usuarios	17
Gerencia de Asuntos Regulatorios	13
Gerencia de Control de Calidad y Auditoria	18
TOTAL	88

El organismo **no presenta un sesgo eminentemente técnico - profesional**, ya que **sólo el 43 % de su personal posee título universitario**. Entre ellos predominan los ingenieros, abogados y contadores, encontrándose distribuidos en las respectivas unidades organizativas como se muestra a continuación.

²⁵ Comprende Secretaría General, Área Jurídica, Control de Gestión y Relaciones Públicas, Comunicación y Prensa.

Cuadro 1.2. Cantidad de profesionales por unidad organizativa

Unidades	Abogados	Contadores	Ingenieros	Otros	Total
Directorio	7	1	2	1	11
Gerencia Ejecutiva				1	1
Gerencia Logística		2		3	5
Gerencia de Usuarios	1		2	2	5
Gerencia de Asuntos Regulatorios			6	3	9
Gerencia de Control de Calidad y Auditoria		2	4	2	8
	8	5	14	12	39

FUENTE: Elaboración propia sobre la base de datos suministrados por el EPRE.

1.8. Financiamiento del Organismo

Para su financiamiento, el **EPRE** cuenta como recurso principal con los ingresos provenientes del cobro de la **Tasa de Fiscalización y Control** que abonan las actividades de generación, transporte y distribución sometidas a jurisdicción provincial, así como todos los usuarios, de acuerdo a lo establecido en el **artículo 64°** de la **Ley N° 6.497**.

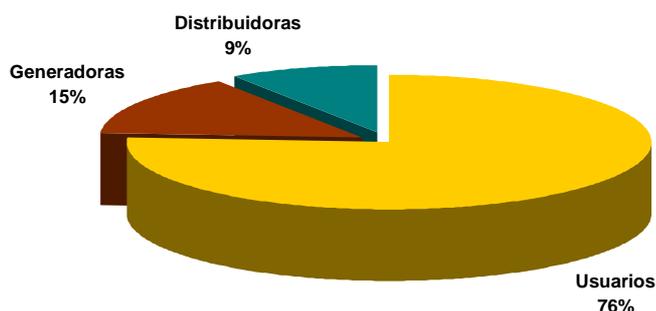
La actividad de generación abona un canon del **uno y medio por ciento (1,5 %)** sobre la facturación total de ese servicio sin impuestos, la actividad de distribución abona una tasa igual a **un peso (\$1) por suministro** al año, y en el caso de los usuarios el porcentual discriminado en la factura es del **uno y medio por ciento (1,5%)** sobre la facturación de los consumos realizados²⁶, y en la cuál las Distribuidoras funcionan como agentes de retención.

Durante el **año 2005**, el Ente recaudó por dichos conceptos la suma de \$ **5.134.114,00**, lo que constituye más del 85 % del total de recursos ingresados durante el ejercicio (\$ 6.007.114,00). A su vez, la mayor participación en cuanto al origen de los

²⁶ El nuevo Marco Regulatorio Eléctrico deja abierta la posibilidad a un eventual aumento, al establecer que la tasa que se aplique a los usuarios “no podrá superar el tres por ciento (3%) de los costos de abastecimiento que componen la facturación del servicio eléctrico”. (Artículo 64°, Ley N° 7.543).

mismos, como se muestra a continuación, corresponde a la Tasa de Control y Fiscalización que abonan los usuarios del servicio de energía eléctrica.

Gráfico N° 1.3. Tasa de Fiscalización y Control según origen de los recursos



FUENTE: Elaboración propia sobre la base de Presupuesto EPRE 2005.

1.9. Régimen de Control

La gestión financiera, patrimonial y contable del **EPRE** se rige por las disposiciones de la **Ley N° 6.497** y los reglamentos que a tal caso se dicten. De acuerdo con esta normativa, el **control interno** de la **gestión económico financiera** del organismo está a cargo del **Tribunal de Cuentas de la Provincia** y de la **Contaduría General de la Provincia**.

La **Fiscalía de Estado**, por su parte, es la encargada del **control de legalidad**, mientras que el **control de gestión** lo ejercen el **Ministerio de Ambiente y Obras Públicas** y la **Honorable Cámara de Senadores de la Provincia**, a partir de la revisión de la Memoria y Balance de Gestión que el organismo está obligado a elevar anualmente al Poder Ejecutivo y al Poder Legislativo.

Capítulo 2. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN, CONSULTA Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

2.1. Mecanismos de comunicación e información al ciudadano / usuario

Los principales mecanismos de información que posee el **EPRE** en la actualidad son:

2.1.1. Reglamento de Suministro

Su presencia es obligatoria en las oficinas de atención comercial de las empresas distribuidoras.



El mismo, es elaborado por el **EPRE** sobre la base de pautas básicas establecidas en el Marco Regulatorio. De acuerdo a ello, se establece que los usuarios tienen derecho a exigir a las distribuidoras la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo con los niveles

de Calidad del Servicio establecido en los Contratos de Concesión, como así también, la debida atención y procesamiento de los reclamos, quejas o sugerencias que considere procedente efectuar y el resarcimiento en el caso en que se produzcan daños a sus instalaciones y/o artefactos de su propiedad, provocados por deficiencias en la calidad del suministro.

En este sentido, el artículo 6 inc. c) de dicha reglamentación establece que “la Distribuidora está obligada a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los usuarios, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia, sin perjuicio del usuario de concurrir al **EPRE**”.

El Reglamento de Suministro **no contempla cuáles son “específicamente” los plazos en que las empresas están obligadas a responder o solucionar las quejas y reclamos de los usuarios.**

En las entrevistas realizadas al **Órgano Consultivo**, sus integrantes acuerdan en la necesidad de incorporar al texto nuevos derechos para los usuarios, como así también ampliar la información existente. De hecho, aseguran que a finales de 2004, en el marco del último proceso de renegociación de contratos y a los efectos de superar las actuales deficiencias, se elaboró un informe con determinadas propuestas que, finalmente, no fueron tenidas en cuenta por el Directorio.

Desde la **Gerencia de Usuarios del EPRE** se reconoce el aporte realizado en este sentido, aunque sus miembros entienden que, en dicha oportunidad, la posibilidad de efectuar modificaciones al actual Reglamento no había sido contemplada²⁷.

2.1.2. Información en la factura

²⁷ Dra. María del Carmen Armendáriz, Gerencia de Usuarios - EPRE. Entrevista personal jueves 27 de Julio de 2006.

Sin lugar a dudas, las facturas del servicio de electricidad que emiten las empresas distribuidoras es el punto de contacto más directo y seguro que posee el **EPRE** con los usuarios. En la misma, en un recuadro que lleva como título “Reclamos en segunda instancia”, se especifica lo siguiente:

ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELÉCTRICO (EPRE)
Av. San Martín Nº 285 - 5500 - Mendoza
0261 4244242 o
0800 222 3773 (Línea gratuita)
Atención al público de 8:00 a 15:00 horas
Atención telefónica de 8:00 a 20:00 horas

La Dra. Maria del Carmen Armendáriz acepta la conveniencia de ampliar el contenido y visibilidad de la información, incorporando como mínimo un mensaje más básico y orientador. Por su parte, las asociaciones de usuarios consultadas sostienen en este sentido que “el organismo ha demostrado sistemáticamente la **falta de interés por ampliar la información disponible** y aprovechar las posibilidades de llegar al usuario que posibilita dicho espacio”²⁸.

2.1.3. Página Web



²⁸ Agr. Eduardo Femenía, Consumidores Libres. Entrevista personal martes 18 de Julio de 2006.

A finales del año 2000, el Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Mendoza dispuso la implementación del **Programa de Información al Usuario**²⁹ a efectos de poner a disposición de los interesados, toda información referente a la marcha del servicio y a la gestión del regulador. El **EPRE** adhirió a esta iniciativa y en la actualidad cuenta con un sitio web [<http://www.epremendoza.gov.ar>] donde se aporta diversa información legal, histórica e institucional sobre el organismo.

Cuadro Nº 2.1. Contenido actual del Sitio Web

Menú Principal	Contenido
¿Qué es el EPRE?	Definición - Objetivos – Funciones
¿Cómo contactarse con el EPRE?	Canales de Información y Consultas disponibles
Tarifas	Régimen Tarifario vigente
Su Empresa de Energía	Teléfonos y direcciones de las Empresas Distribuidoras
Corte por falta de pago	Derechos del Usuario
Nuevos Suministros	Documentación a presentar
Reclamos	Asesoramiento para realizar reclamos ante Distribuidoras
Audiencia Publica	Reglamento de Audiencias Públicas
Cambio de titularidad	Documentación a presentar
Seguridad Pública	Normas de protección al Usuario
Medio Ambiente	
Marco Legal	Ley Provincial Nº 6.497 Decreto Reglam. Nº 196/98 Ley Provincial Nº 6.498 Decreto Reglam. Nº 197/98 Decreto Reglam. Nº 1.621/97 Ley Nacional Nº 24.065 Ley Provincial Nº 3.939 Ley Provincial Nº 4.791 Ley Provincial Nº 5.518
Resoluciones	Clasificadas por Año
Reglamento de Suministro	Texto completo
Responsabilidad Fiscal	Presupuesto 2005
Enlaces de Interés	Ente Nacional Regulador de la Electricidad ENRE CMMESA Ente Nacional Regulador del Gas ENARGAS Secretaría de Energía y Minería de la Nación

FUENTE: Sitio Web del EPRE.

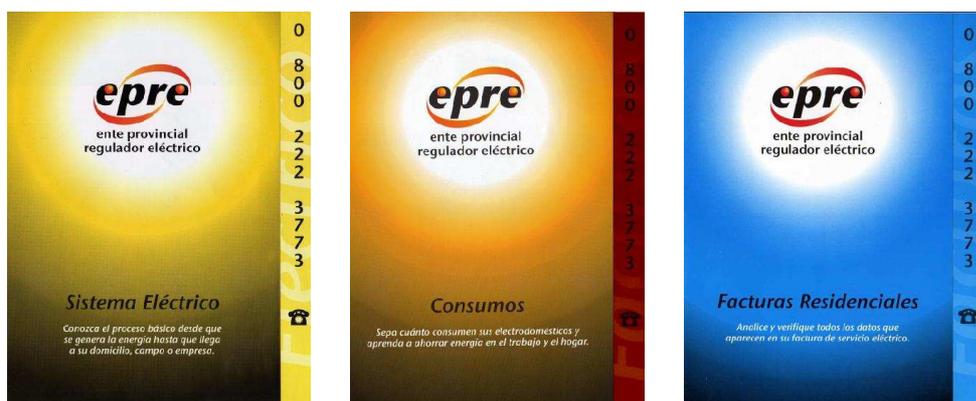
²⁹ Dicho Programa, creado por Ley Nº 6.839/00, insta a actuar en igual sentido al Ente Provincial de Agua y Saneamiento [EPAS].

No obstante la utilidad de su implementación, se observa que **el organismo no respeta el contenido mínimo** - establecido por el **artículo 54º** de la **Ley N° 6.497** - en cuanto la cantidad de datos que deben estar disponibles. En este sentido, **el Sitio carece de información respecto a: identidad y antecedentes de los miembros del Directorio, informes anuales de gestión del organismo, datos actualizados de las concesionarias e índices de cumplimiento de los planes de inversión y expansión del servicio.**

Además, si bien se ha decidido incorporar las distintas **resoluciones** emanadas del Directorio, éstas **no se encuentran acompañadas por sus respectivos anexos**. En otros casos, a partir de la comparación con el **Boletín Oficial** de la Provincia, se pudo constatar que las mismas **no han sido incluidas en su totalidad**.

2.1.4. Folletos del EPRE

La **Gerencia de Usuarios del EPRE**, ha elaborado una serie de folletos institucionales y educativos orientados a informar a los usuarios, sobre ciertos aspectos vinculados al servicio eléctrico.



Hasta el 2003 se han diseñado y distribuido folletos en las oficinas de atención personal del Ente, referentes a:

- El Sistema Eléctrico y sus componentes,

- Nivel de consumo de electrodomésticos, e
- Información sobre Facturación Residencial del servicio.

A partir del 2004, **el organismo no posee un Plan Comunicacional concreto** que contemple la posibilidad de llegar a los usuarios del servicio a través de este tipo de iniciativas.

2.1.5. Otras vías de difusión

Desde la **Gerencia de Usuarios** se elabora un **micro programa** que se emite diariamente en **FM**, en el que se difunde información institucional del organismo, como así también datos y consejos útiles para los usuarios residenciales del servicio.

Durante sus comienzos, el mismo estuvo orientado a comunicar a la sociedad el proceso de “normalización” del organismo luego de su intervención y a difundir algunas de las características, objetivos y funciones específicas del Ente. Posteriormente, dicho espacio ha sido utilizado para informar a los usuarios sobre aspectos puntuales del servicio, tipología de reclamos existentes, procedimientos básicos para efectuarlos y canales de recepción de los mismos.

Además, eventualmente, se han llevado a cabo campañas gráficas en la vía pública orientadas a “instalar” la imagen del organismo en la sociedad mendocina. En este sentido, las asociaciones de usuarios cuestionan claramente este tipo de acciones, en tanto - aseguran - las mismas **“revisten un carácter más propagandístico que de concientización social de su rol”**³⁰.

Finalmente, desde el **Área de Educación al Usuario** sostienen que habitualmente se recurre a otras vías de difusión, como lo es la participación en distintos talleres y seminarios organizados por entidades públicas y privadas. En materia de capacitación y divulgación de información se han realizado tareas en conjunto con el Ente Provincial de

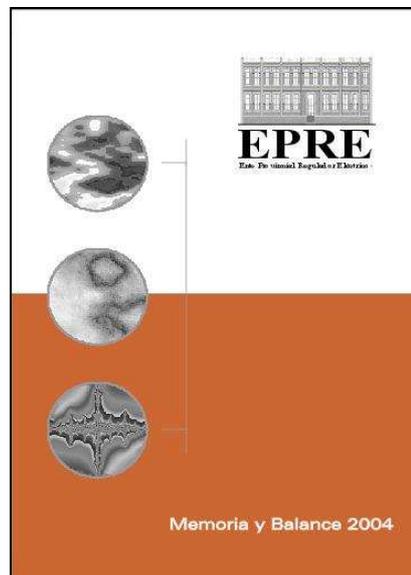
³⁰ Agr. Eduardo Femenía, Consumidores Libres. Entrevista personal martes 18 de Julio de 2006.

Agua y Saneamiento [EPAS], los Municipios, el Ministerio de Ambiente y Obras Públicas y la Dirección de Fiscalización y Control del Gobierno de la Provincia de Mendoza³¹.

2.1.6. Informes anuales de gestión

De acuerdo a lo establecido en el **artículo 54º**, inciso “Q”, de la **Ley N° 6.497**, el **EPRE debe elevar anualmente** al Poder Ejecutivo Provincial y a la Honorable Cámara de Senadores de la Provincia un informe sobre las actividades del año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica.

En la práctica, dicho informe que ha sido denominado por el organismo “**Memoria y Balance**”, sólo contempla una síntesis de las actividades desarrolladas y un detalle acerca del presupuesto del ejercicio.



Si bien los distintos informes anuales, según sostienen los funcionarios, se encuentran a disposición de los interesados en la Sede Central del **EPRE**, como hemos

³¹ El detalle de dichas actividades, si bien ha sido solicitado en forma reiterada, a la fecha aún no ha sido suministrado, por lo cual resulta imposible ponderar las acciones del organismo en este sentido.

mencionado **no se cumple con lo especificado por la normativa en cuanto a su difusión a través del sitio web del organismo.**

Por otra parte, la **Ley N° 6.497** no establece un plazo límite para su presentación, por lo que a la fecha **el EPRE adeuda el Informe correspondiente al año 2005**. Desde la **Gerencia de Usuarios** descartan que dicha obligación pueda efectivizarse en el corto plazo debido a que, para ello, el organismo **“debe contar previamente”** con la aprobación del Ejercicio Contable 2005 por parte del Tribunal de Cuentas de la Provincia.

Sin embargo, este **no es un requisito indispensable para su efectivización**. Se trata más bien de una **decisión interna** del **EPRE** que las autoridades provinciales deberían observar, en tanto **dicha práctica dilata sensiblemente el cumplimiento efectivo de la obligación**.

2.1.7. Informes semestrales de multas y sanciones aplicadas

El **artículo 61°** de la **Ley N° 6.497** establece, como una de las funciones del Directorio del **EPRE**, la de **remidir semestralmente** a ambas Cámaras de la Honorable Legislatura de la Provincia, **el detalle de sanciones aplicadas** a los agentes de la actividad eléctrica.

En la práctica, el organismo no presenta dicho informe cada seis meses, sino que comunica periódicamente las resoluciones mediante las cuales el Directorio resuelve sancionar a las empresas.

Si bien las mismas, se encuentran a disposición de los interesados en el Archivo de la Comisión de Obras y Servicios Públicos de las respectivas Cámaras, el procedimiento actual desvirtúa el sentido original de la norma en tanto la información aparece fragmentada, no facilita su análisis en conjunto y dificulta el proceso de control externo.

2.2. Mecanismos de consulta y reclamos

Los usuarios en general, pueden obtener información más detallada y específica sobre el funcionamiento y características básicas del servicio, como así también canalizar sus quejas y reclamos ante el **EPRE**, a través de los canales que se enumeran a continuación.

2.2.1. Atención Personal

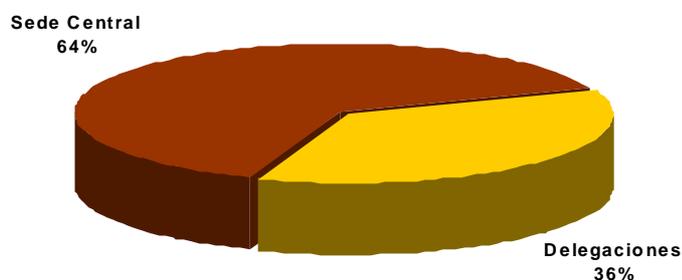
Se realiza en su Sede Central y en las oficinas descentralizadas disponibles para la atención al público. La sede central está ubicada en **Av. San Martín 285 (C.P. 5500) Mendoza**, siendo su horario de atención al público de 8 a 15 horas.

Con muy buen criterio, a partir del 2004, la actual **Gerencia de Usuarios** se planteó como objetivo “mejorar y fortalecer su presencia” en toda el área de concesión, a los efectos de llegar a las zonas más alejadas garantizando así un contacto más cotidiano con los usuarios del resto de la provincia.

Las oficinas descentralizadas se encuentran en **San Rafael** (Bombal 283), **Tunuyán** (República de Siria 282), **San Martín** (C.C. Echesortu y Casas, Local 50), **General Alvear** (Av. Alvear 550), **San Carlos** (Ruta 40, Km 101) y **Malargüe** (Fray Inalicán y Uriburu).

De acuerdo a los datos aportados por el organismo, del total de las **6492 consultas recibidas** durante el año 2004, un 64 % corresponden a Sede Central, mientras que el 36 % restante se canalizó a través de las oficinas de San Rafael, Tunuyán y San Martín. En la actualidad, si bien los datos no fueron suministrados, desde dicha Gerencia afirman que los porcentajes no presentan serias variaciones.

Gráfico 2.1. Porcentaje de consultas recibidas en el EPRE y en Delegaciones sobre total de consultas / año 2004



FUENTE: EPRE Memoria y Balance 2004.

2.2.2. Atención Telefónica

El EPRE dispone de una **línea gratuita** de reclamos (**0800-222-3773**) cuya plataforma está atendida por tres (3) operadores distribuidos en el turno de la mañana (2) y de la tarde (1). Además, posee una **línea rotativa** (**0261 4244242**).

2.2.3. Información On Líne

Para toda consulta de documentación técnica relacionada con resoluciones del EPRE, el usuario puede dirigirse a: <http://www.epremendoza.gov.ar/home/epre.htm>. También pueden ingresarse reclamos, preguntas y sugerencias desde la Web, a través de su dirección de e-mail: usuarios@epremendoza.gov.ar

2.2.4. Presentación por escrito

Mediante presentación personal en cualquiera de las Oficinas de Atención al Público que posee el organismo. Además, los interesados pueden contactarse por carta, con franqueo a pagar por el organismo, a la siguiente dirección:

ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELÉCTRICO (EPRE)
Av. San Martín N° 285
(CP M5500AAT) Mendoza
Apartado Especial N° 400 - Correo Argentino

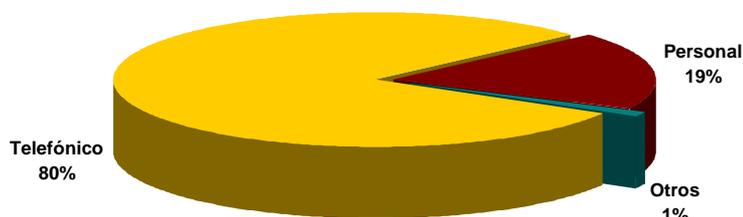
2.2.5. Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Las Distribuidoras tienen la obligación de poner a disposición del usuario, en cada local Comercial, el Libro de Quejas y Sugerencias, previamente habilitado por el **EPRE** en el que se podrán dejar asentadas las quejas, observaciones y/o propuestas que el usuario considere oportuno efectuar.

2.2.6. Canales más utilizados por los Usuarios

Si bien la institución **no cuenta en la actualidad con este tipo de registros**, desde la **Gerencia de Usuarios** del **EPRE** y en base a la experiencia sostienen que, “el **modo telefónico** y la **presentación personal** son las principales vías por las cuales ingresa el mayor número de consultas al organismo”³².

Gráfico 2.2. Porcentaje histórico aproximado de consultas recibidas por modo de recepción



FUENTE: Elaboración propia en base a datos suministrados por Área de Atención a Usuarios [EPRE].

2.3. Mecanismos de participación

Finalmente, hemos considerado oportuno incorporar el tratamiento de una serie de mecanismos institucionalizados que contemplan la participación de diversos sectores, en tanto los mismos facilitan el acceso público a información respecto a medidas que afectan la calidad, los costos y el funcionamiento del sistema, como así también permiten contar

³² Srta. Paula Mazza, Área de Atención de Usuarios - EPRE. Entrevista personal martes 02 de Agosto de 2006.

con los elementos de juicio necesarios para entender y evaluar las motivaciones que conducen a las decisiones del organismo, en lo atinente a la marcha del servicio

2.3.1 Órgano Consultivo

El **Órgano Consultivo** Ad-honorem fue creado por el **artículo 55°** de la **Ley N° 4.967**, reglamentado por el **artículo 13°** del **Decreto N° 1.621/97** y formalmente constituido por **Resolución EPRE N° 034/99**, a los fines de **asesorar al cuerpo directivo** sobre cualquier materia que éste someta a su consideración, **canalizar la opinión de la comunidad** a través de las entidades representadas y **solicitar al Directorio del EPRE la convocatoria a Audiencia Pública**.

Posteriormente, por **Resolución EPRE N° 189/01**, se **ampliaron las competencias** de dicho Cuerpo, a los efectos de **“tomar en especial consideración la opinión de los Usuarios** de los servicios, sobre la marcha de las concesiones, receptando en forma permanente sus inquietudes, teniéndose presente que ellos son fundamento y *ratio escendi* de los servicios concesionados”.

Por ello, se establece como **obligación del Directorio del EPRE, someter a consideración del Órgano Consultivo al menos los siguientes temas:**

- a) Propuestas de modificación del **marco regulatorio**, de los **regímenes y/o cuadros tarifarios**;
- b) Propuestas de modificaciones en los **Planes de Inversión y/o expansión de los servicios**;
- c) Propuestas de modificaciones en la **calidad y/o cantidad de los servicios** a prestarse;
- d) Propuestas de modificaciones en el **reglamento y/o regímenes de atención y reclamos de los usuarios**,
- e) El **presupuesto anual del EPRE**, previo a ser elevado al Poder Ejecutivo para su aprobación.

La **remisión de los temas de consulta** puestos a consideración del Órgano **deberá encontrarse acompañada de los antecedentes del caso**. Por su parte, el **Órgano Consultivo** tendrá un plazo de **diez (10) días hábiles** para expedirse, a partir de la fecha de recepción efectiva de dichos antecedentes.

No obstante, puede **considerar y pronunciarse sobre cualquier tema que estime conveniente para la defensa de intereses de los Usuarios del servicio**, enviando su opinión fundada a conocimiento del Directorio. En cualquiera de los casos, **la opinión no reviste carácter vinculante**.

La integración del Órgano con representantes de entidades intermedias de usuarios de servicios públicos, de instituciones vinculadas a la sanidad y el medio ambiente, del ámbito académico del sector involucrado, de los municipios, de entidades gremiales y de la actividad económica provincial, es una facultad del Directorio y la misma puede darse en carácter de **miembros permanentes** o de **miembros invitados**. Son **propuestos** por las respectivas **entidades representadas** y **designados** por el **Poder Ejecutivo**, duran **dos (2) años** en sus funciones y pueden ser reelegidos en forma automática.

Cuadro N° 2.2. Composición actual del Órgano Consultivo

Zona	Representantes	Entidad Representada
Norte	Municipios	Municipalidad de Lavalle
	Municipios	Municipalidad de Capital
Centro	Municipios	Municipalidad de Tunuyán
	Municipios	Municipalidad de Tupungato
Este	Municipios	Municipalidad de San Martín
	Municipios	Municipalidad de Santa Rosa
Sur	Municipios	Municipalidad de San Rafael
	Municipios	Municipalidad de Malargüe
	Gremio Empresario	Unión Comercial e Industrial de Mendoza
	Gremio Empresario	Federación Económica de Mendoza
	Gremio Empresario	Cámara de Comercio, Industria y Agro de San Rafael
	Universidades Privadas	Facultad San Francisco
	Universidades Estatales	Universidad Nacional de Cuyo
	Universidades Estatales	Universidad Tecnológica Nacional
	Entidades Intermedias	Confederación Entidades Vecinales de la Provincia
	Defensa del Consumidor	PRODELCO
Gremio Trabajadores	Confederación General del Trabajo	
	Consejo Provincial del Ambiente	
	Ministerio de Ambiente y Obras Públicas	

FUENTE: Elaboración propia sobre la base de datos suministrados por el EPRE.

Desde dicho Cuerpo consideran que **“la experiencia, sobre todo durante los primeros años de gestión, fue favorable.** Con la incorporación de la **Confederación de Entidades Vecinales de la Provincia,** el Órgano logró ampliar su ámbito de representación y asegurar la participación de los usuarios de todo el territorio, además, el carácter heterogéneo de su conformación (técnicos, sindicalistas, académicos, etc.) posibilitó la **construcción de consensos** sobre la base de las perspectivas y necesidades de cada sector”³³.

Actualmente las reuniones, **contrariamente a lo previsto, se realizan de forma trimestral.** Desde **Consumidores Libres** sostienen que, si bien se cumple con los mecanismos establecidos, **“su convocatoria es discrecional”.**

En igual sentido, desde **PRODELCO** consideran que a partir de 2003, el Órgano ha perdido su carácter consultivo, reduciéndose a un espacio de **“representación formal”** en el que **“se ponen a consideración decisiones que ya han sido definidas con anterioridad por el Directorio”**³⁴.

2.3.2. Audiencias Públicas

El **Reglamento de Audiencias Públicas,** aprobado por **Resolución EPRE N° 037/99** y su modificatoria **N° 110/00),** considera dicha práctica como **“una garantía del derecho de defensa** en sentido amplio, en tanto **permite expresar la postura de quienes tienen una opinión fundada sobre el asunto, aún cuando éstos no sean interesados directos”.** De este modo, el mecanismo se transforma en **“un catalizador institucional de los intereses en pugna”** que favorece la sustentabilidad del sistema y, **“transparenta y democratiza”** los procesos de conformación de la voluntad pública y toma de decisiones.

³³ Sr. Ángel Catroppa, Confederación de Entidades Vecinales de la Provincia. Entrevista personal viernes 21 de Julio de 2006.

³⁴ Sra. Marta F. de Rizzo, PRODELCO. Entrevista personal jueves 20 de Julio de 2006.

Corresponde su aplicación cuando, como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio o por denuncia, el **EPRE** considere que cualquier acto de un generador, transportista, distribuidor o usuario es violatorio de la normativa vigente”.

El **artículo 69°** del **Marco Regulatorio Eléctrico** establece que “el **EPRE** convocará a las partes y realizará una audiencia pública, antes de dictar resolución, cuando se trate de cuestiones referidas a conductas contrarias a los principios de libre competencia, o al abuso de situaciones derivadas de un monopolio natural o de una posición dominante en el mercado”.

Conforme a los procedimientos establecidos en el **artículo 17°** del **Reglamento de Audiencias Públicas**, una vez convocada la Audiencia comienza lo que se designa como “Etapa preparatoria”, cuyo objeto es realizar todos los trámites previos que se consideren necesarios para llevarla a cabo y poner en conocimiento de las partes y el público todos los hechos vinculados al objeto de la misma. Esta etapa está a cargo de uno o más instructores designados por el **EPRE**, teniendo el instructor amplias facultades para: fijar plazos; determinar los medios por los cuales se registrará la audiencia; decidir acerca de la legitimación de las partes; admitir o rechazar pruebas propuestas; introducir pruebas de oficio, etcétera.

En la segunda etapa, la **Audiencia Pública** propiamente dicha, todas las intervenciones de las partes se realizan oralmente. A su finalización, la autoridad que la presida analizará la cuestión y emitirá un proyecto de resolución que tiene el carácter de proposición para el Directorio del **EPRE**. Según se expresa en el Reglamento de Audiencias Públicas, el objetivo de la propuesta es el de “**ilustrar al Directorio sobre las opiniones de las partes**”, dejando en manos de este cuerpo la resolución definitiva.

El balance de esta práctica participativa es considerado desde **Consumidores Libres** como un “**mero formalismo**” ya que la agenda es fijada por el Ente al momento de su convocatoria, no se permite la incorporación de puntos adicionales a la discusión y, en

todo caso, sus conclusiones no tienen carácter vinculante, por lo que resulta imposible “torcer” decisiones previamente acordadas en otros ámbitos de negociación.

Al respecto, el Agr. Eduardo Femenía sostiene que dicho mecanismo, en realidad, se reduce a una “exposición pública de las intenciones del Gobierno y/o las Concesionarias respecto a un tema específico” y agrega que el **EPRE** no es la excepción a lo que sucede en absolutamente todos los entes reguladores, ya que “**el vicio no está en la práctica, sino en la normativa misma**”.

2.3.3. Vinculaciones Institucionales

De acuerdo a lo informado por el **Área de Relaciones Públicas, Comunicación y Prensa**, el **EPRE** desarrolla actividades orientadas a fortalecer su política institucional con diversos organismos.

En este sentido, se han ejecutado tareas en conjunto con el Ente Provincial de Agua y Saneamiento [**EPAS**], los Municipios, el Ministerio de Ambiente y Obras Públicas, la Dirección de Fiscalización y Control del Gobierno de la Provincia de Mendoza, la Universidad Tecnológica Nacional (Regional Mendoza) y con la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Cuyo.

Los datos disponibles permiten inferir que **no existen vinculaciones** de estas características ni **con el sector privado, ni con organismos regionales, nacionales o internacionales**, por lo que **sus posibilidades en materia de intercambio de experiencias y desarrollo institucional son muy limitadas**.

2.3.4. Encuestas de Satisfacción y Percepción de Expectativas.

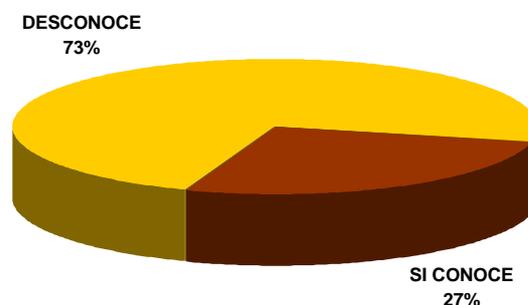
Por **Resolución EPRE N° 032/99**, el Directorio encomienda a la **Gerencia de Calidad de Servicio y Suministros** avanzar en el diseño de una encuesta provincial, a efectos de captar la percepción inicial de los usuarios, respecto de la calidad del servicio

eléctrico que le brindan las Distribuidoras, como así también obtener ciertos datos que permitan evaluar el conocimiento de los mismos acerca del funcionamiento del **EPRE**.

La **Encuesta de Percepción de la Calidad del Servicio Eléctrico** se realizó entre los días **7 y 12 de agosto de 1999**, en todos los departamentos de la provincia, a partir de una muestra de 436 casos. Entre otras cuestiones, reflejó el bajo índice de inserción social del organismo, ya que **“sólo una cuarta parte”** del total de consultados, **aseguraba tener cierto nivel conocimiento sobre la existencia del EPRE**, de los cuales **el 61 % ignoraba las funciones desempeñadas** por el organismo y, **sólo el 35% conocía la figura del Órgano Consultivo**.

Por otra parte, **más del 70% del total de encuestados ignoraba**, por entonces, **sus derechos como usuario del servicio de energía eléctrica**.

Gráfico N° 2.3. Existencia del EPRE según usuarios 1999



FUENTE: EPRE / Encuesta de Percepción de la Calidad del Servicio Eléctrico 1999.

Tres años después, dicha tendencia no mostraba signos de haber sido revertida. Un relevamiento efectuado durante el mes de **noviembre de 2002** por el **Consejo de Defensa del Consumidor y el Usuario**, a partir de una muestra total de 750 personas, concluyó que **“más del 77 % de los consultados desconocía la existencia del regulador”**³⁵.

³⁵ La mayoría de los mendocinos no sabe que hay entes de control en Diario UNO, lunes 25 de Noviembre de 2002, pág. 9 (ver Anexo, pág. 92)

Por su parte, desde la **Gerencia de Usuarios** del **EPRE**³⁶ sostienen que “en los últimos años estos porcentajes han variado considerablemente” y que “actualmente existe mayor conciencia de parte de la sociedad sobre las funciones que desempeña el organismo”. Sin embargo, **resulta particularmente llamativo**, sobre todo teniendo en cuenta los antecedentes mencionados, **que los funcionarios no hayan optado por pedir la experiencia a efectos de cuantificar y evaluar la magnitud de tales cambios.**

³⁶ Ing. Cecilia Rosales, Área de Atención a Usuarios [GU]. Entrevista personal jueves 27 de Julio de 2006.

Capítulo 3. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS USUARIOS

3.1. Control de la calidad del servicio de Distribución

La Distribución está caracterizada como un **servicio público**. Se considera **Distribuidor** a quien, dentro de su zona de concesión, es responsable de abastecer a usuarios finales que no tienen la facultad de contratar su suministro en forma independiente. Según el **artículo 6º** de la **Ley N° 6.497**, se trata del “**suministro regular y continuo de energía eléctrica a usuarios finales radicados dentro del área concesionada al distribuidor, así como la prestación en dicha área de la función técnica del transporte**”.

3.1.1. Empresas controladas

En el actual sistema, la distribución de energía eléctrica ha sido **concesionada** por el Poder Ejecutivo Provincial a **once (11) empresas** que, según datos de la Fundación para el Desarrollo Energético [FUNDELEC], operan el servicio en una superficie total de **185.495 km²**. Ellas son:

Cuadro N° 3.1. Empresas Distribuidoras del Servicio Eléctrico en Mendoza

Distribuidoras
EDEMSA
EDESTESA
Cooperativa Eléctrica de Godoy Cruz, Edificación, Servicios Públicos y Consumo Ltda.
Cooperativa de Electrificación Rural Alto Verde y Algarrobo Grande Ltda.
Cooperativa de Electrificación Rural Sud Río Tunuyán Rivadavia Ltda.
Cooperativa Eléctrica y Anexos Popular de Rivadavia Ltda.
Cooperativa de Electricidad, Edificación y Servicios Públicos Santa Rosa Ltda.
Cooperativa Eléctrica de Usuarios de Medrano Ltda.
Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Asistenciales y Consumo de Bowen Ltda. (COSPAC)
Cooperativa Eléctrica Monte Comán Ltda.

FUENTE: FUNDELEC.

Dichas empresas tienen **exclusividad zonal** en sus respectivas áreas de concesión, constituyéndose en prestadoras monopólicas, no sometidas - en principio - a las reglas de la libre competencia.

Como contraparte de la concesión del monopolio y para reproducir en cierta medida los efectos de la competencia, el Contrato de Concesión establece una **regulación basada en el control de los resultados**, que entre otras, se materializa en la **verificación de la calidad del servicio**.

Su incumplimiento da lugar a la **aplicación de multas** basadas, principalmente, en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones de calidad no satisfactorias.

Por otra parte, el régimen de penalizaciones conlleva un **efecto inductor** tendiente a la mejora en la calidad del servicio que prestan las distribuidoras. El criterio fijado establece que **la calidad es uno de los parámetros principales** que ha de pautar el concesionario. La calidad es considerada un elemento decisivo del servicio, por lo que ha sido preestablecida en **estándares y pautas** específicamente definidos en cada Contrato de Concesión.

3.1.2. Aspectos del servicio controlados por el EPRE

El control se define como una **regulación destinada a asegurar el cumplimiento de los compromisos** asumidos por la Distribuidora al momento de hacerse cargo de un área de concesión monopólica. Dichos compromisos, especificados en el **Anexo 5** de los respectivos Contratos de Concesión, consideran que tanto el **aspecto técnico** del servicio como el **comercial** deben responder a ciertos **estándares de calidad**, por lo cuál se han instrumentado los siguientes controles:

- Control de la **Calidad del Producto Técnico** suministrado: está relacionado con el nivel de tensión en el punto de alimentación y las perturbaciones.
- Control de la **Calidad del Servicio Técnico** prestado: tiene en cuenta la frecuencia, duración media y tiempo total de las interrupciones de servicio.
- Control de la **Calidad del Servicio Comercial**: a efectos de que las concesionarias brinden a los usuarios una atención comercial satisfactoria cumpliendo las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Suministro. Los aspectos de servicio comercial controlados son, entre otros, la correcta atención de los usuarios en los locales comerciales, agencias y/o sucursales habilitadas, los tiempos utilizados para responder a pedidos de reclamaciones de usuarios, los tiempos de restitución de suministros suspendidos o cortados por falta de pago, y las tramitaciones de quejas³⁷.

La tarea de **relevamiento de la información** necesaria para la determinación de los indicadores de calidad en las diversas etapas de control, es **responsabilidad de las distribuidoras**. Con el fin de asegurar que éstas brinden el servicio eléctrico de acuerdo a parámetros de calidad previstos, desde la Gerencia de Control de Calidad y Auditoría del EPRE se realizaron, durante el año 2004, las siguientes auditorías:

Cuadro Nº 3.2. Cantidad de inspecciones y controles efectuados a distribuidoras por tipo de control / 2004

Tipo de Control	Auditorías	EDEMSA	EDESTESA	Cooperativas	Subtotal
<u>Servicio Técnico</u>	Servicio, Seg. Pública e Instalaciones	162	9	23	194
	Base de Datos Distribuidoras	740	702	6.120	7.562

³⁷ Además, el organismo tiene a su cargo la fiscalización de los trabajos realizados por las distribuidoras que afecten espacios públicos, el estado de los equipos e instalaciones existentes, y otros aspectos relacionados con la seguridad pública y el riesgo ambiental de sus acciones.

Producto Técnico	Registro Equipos y Bases de Datos Distribuidoras ³⁸	1.732		1.290	3.022
Servicio Comercial	Locales Comerciales Registros y Soportes	28	9	20	57
	Base de Datos Distribuidoras	380	380	3.420	4.180
Total					15.015

FUENTE: Elaboración propia sobre la base de EPRE, Memoria y Balance 2004.

3.1.3. Aplicación de sanciones

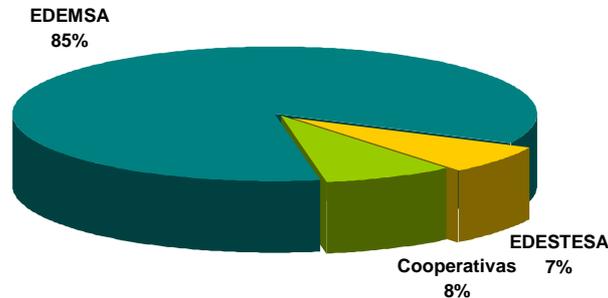
En la medida en que las empresas no se ajusten a los parámetros de calidad establecidos, el **EPRE** está facultado para aplicar las sanciones previstas en el **Anexo 5** de los respectivos Contratos de Concesión. En este sentido, durante el año **2004**, el monto total de las sanciones aplicadas a las concesionarias ascendió a la suma de \$ **1.498.148,75**, en el **2005** la cifra total fue significativamente mayor (\$ **2.739.349,10**) y, para el presente año, se advierte un sensible aumento, en tanto el **monto parcial** de sanciones correspondientes al **primer semestre de 2006** alcanzó los \$ **2.422.535,50**³⁹.

Como puede observarse en el siguiente gráfico, del monto total sanciones aplicadas a las distribuidoras durante el año 2005, el mayor porcentaje corresponde a la empresa **EDEMSA**, seguido por las **Cooperativas** y la menor proporción, en cuanto a montos, corresponde a **EDESTESA**.

³⁸ Las cifras corresponden a “datos globales” e incluyen: cantidad de mediciones, remediciones, auditorias de instalación de equipos registradores de las Distribuidoras, ensayos de medidores (Plan de Muestreo, Consumos Antirreglamentarios, Curvas de Carga, recepción de medidores) y procesamiento de la información contenida en los respectivos informes trimestrales suministrados por las Distribuidoras.

³⁹ FLORES, Miguel Multa de \$ 2,4 millones a distribuidoras eléctricas por fallas en el servicio en Diario LOS ANDES, jueves 12 de Octubre de 2006 (ver Anexo, pág. 102).

Gráfico N° 3.1. Porcentaje de sanciones aplicadas por empresa / 2005



FUENTE: Elaboración propia sobre la base de Resoluciones EPRE 2005/2006.

3.1.4. Bonificación a Usuarios

Según las **Normas de Calidad del Servicio y Sanciones**, las multas que se aplican a las Distribuidoras son de **carácter indemnizatorio**. El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es resarcir a los usuarios damnificados y orientar las inversiones de las empresas hacia una mejora en la calidad de la prestación del servicio.

El monto de la sanción **deberá ser reintegrado a los usuarios** como un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control, cuyo importe será proporcional a la totalidad de la energía suministrada en condiciones no satisfactorias, o a la energía no suministrada. Las Distribuidoras están obligadas a abonar “directamente” a los usuarios las sanciones que les correspondan, debiendo notificar al **EPRE** en los respectivos informes trimestrales y semestrales sobre usuarios afectados, montos involucrados y devoluciones efectuadas.

Para los casos en que las sanciones a aplicar “**no resulten significativas**” al momento de ser distribuidas entre los usuarios afectados, o de ser imposible la individualización de los mismos, se ha previsto su ingreso en una **Cuenta de**

Acumulación, “cuyo monto será reintegrado en forma global a los usuarios al momento de alcanzar un valor significativo (...) que será definido por el **EPRE**”⁴⁰.

Cuando dichas sanciones involucren a **usuarios individuales**, las mismas se reintegrarán de acuerdo a los mecanismos previstos para cada caso particular, independientemente del monto de la sanción.

En el caso de usuarios de **Riego Agrícola**, que posean el beneficio de la **Tasa de Referencia**, un porcentaje del monto total aplicado será destinado al **Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias** que establece el **artículo 74°** de la **Ley N° 6.497**.

A continuación, se muestra el detalle de las sanciones aplicadas por el **EPRE** a las empresas distribuidoras durante el año 2005, de acuerdo al destino final de los montos previstos.

Cuadro N° 3.3. Monto total de sanciones aplicadas según destino final / 2005

DISTRIBUIDORA	Monto total sanciones Aplicadas	Monto total sanciones bonificadas	Fondo Prov. Compensador Tarifario	Cuenta Acumulación EPRE
EDEMSA	2.346.422,00	2.232.922,00	79.000,00	34.500
EDESTESA	177.938,36	104.797,58	73.140,69	-
COOPERATIVAS	214.988,79	58.555,54	51.006,19	105.427,06
TOTAL	2.739.349,10	2.396.275,12	203.146,88	139.927,06

FUENTE: Elaboración propia sobre la base de Resoluciones EPRE 2005/2006.

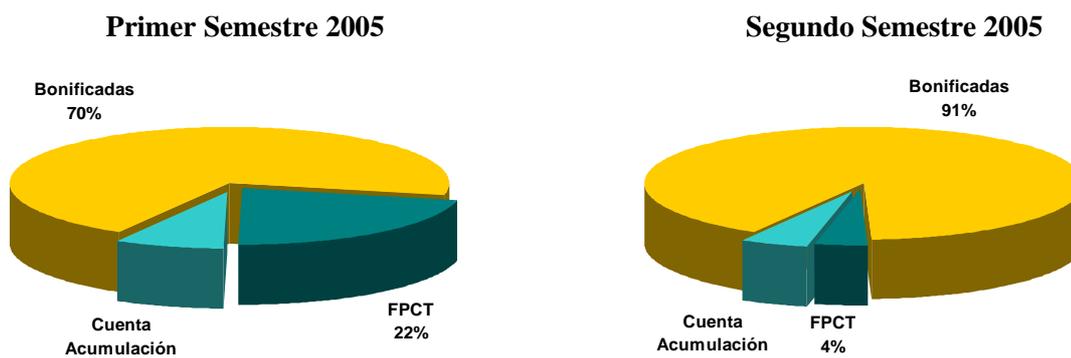
La **falta de precisión** de la normativa, en cuanto al criterio a utilizar en cada caso específico, genera en la práctica **amplios márgenes de interpretación**.

En este sentido, la existencia de áreas grises vulnera la “objetividad del sistema” y favorece la dispersión de los fondos en la medida en que, si bien desde el **EPRE** aseguran

⁴⁰ EDESTESA Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones (Contrato de Concesión, Anexo 5) Punto 5.3.

que el 100 % de las sanciones aplicadas han sido bonificadas⁴¹, sólo el 87% de las multas impuestas durante el período de referencia fueron destinadas a resarcir a los usuarios del servicio⁴². Por su parte, como se observa a continuación, el porcentaje de montos reintegrados presenta sensibles variaciones de un semestre a otro.

Gráfico N° 3.2. Porcentaje de sanciones bonificadas por semestre / 2005



FUENTE: Elaboración propia sobre la base de Resoluciones EPRE 2005/2006.

Los datos obtenidos sugieren al menos la necesidad de un análisis profundo de lo actuado a efectos de determinar si existen posibles desvíos y/o algún grado de discrecionalidad por parte del regulador que pudiese estar afectando el espíritu del actual esquema sancionatorio.

3.2. Defensa de los intereses de los usuarios

El artículo 6° de la Ley N° 6.497 define al Usuario como “aquel que adquiere por sí o por terceros legalmente autorizados, energía eléctrica para uso o consumo propio, de acuerdo a las condiciones establecidas en la reglamentación”.

Dicha norma, en su artículo 39° agrega que “todas las personas físicas o jurídicas que habiten o se encuentren establecidas en el territorio de la provincia, tienen derecho a acceder y recibir el suministro de energía eléctrica de acuerdo con los parámetros de

⁴¹ Dra. Maria del Carmen Armendáriz, Gerencia de Usuarios - EPRE. Entrevista personal jueves 27 de Julio de 2006.

⁴² Un 8% correspondió al FPCT y el 5% restante a la Cuenta de Acumulación del EPRE.

calidad establecidos por la normativa vigente y **reclamar resarcimiento** en su caso, conforme lo determine la reglamentación”.

Para ello, las distribuidoras deberán habilitar oficinas de reclamos y atención a los usuarios dotadas de personal competente en la materia, en las que se atenderán los pedidos, se brindará documentadamente la información requerida, se recibirán y tramitarán los reclamos.

El **EPRE** actúa como receptor de los **reclamos en segunda instancia**, una vez realizado y agotado el reclamo ante el concesionario. En consecuencia, la falta de respuesta del prestador en los plazos indicados por la normativa da derecho al usuario a considerar denegado su pedido y lo habilita a recurrir ante el organismo regulador.

3.2.1. Identificación de los ciudadanos / usuarios

Según datos actuales, la población total del área regulada por el **EPRE** asciende a **464.315 usuarios** para el servicio de electricidad, los mismos se encuentran distribuidos, según el ámbito de concesión al cual pertenezcan, de la siguiente manera:

Cuadro 3.4. Cantidad total de usuarios por distribuidora

DISTRIBUIDORA	Usuarios DIRECTOS
EDEMSA	328.344
EDESTESA	34.595
Coop. Eléctrica GODOY CRUZ	56.261
Resto COOPERATIVAS	45.115
TOTAL	464.315

FUENTE: Elaboración propia sobre la base de datos suministrados por EDESTESA.

3.2.2. Tipo de reclamos

De acuerdo a las normas que regulan la calidad de servicio y al objeto de los reclamos, la **Gerencia de Usuarios** del **EPRE** los ha codificado y agrupado para su procesamiento y análisis en tres grandes grupos:

- **Técnicos:** variaciones, oscilaciones de tensión e interrupciones del servicio.
- **Comerciales:** daños, error en la facturación, mala atención comercial, consumos antirreglamentarios, ajustes por inspección, obras, deudas, suspensiones indebidas, cobro indebido, entre otros, y
- **Seguridad Pública:** instalaciones y equipos que pongan en riesgo la seguridad en la vía pública y el medio ambiente.

El usuario tiene derecho a exigir a la distribuidora la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. Por su parte, las empresas de servicios están obligadas a atender y otorgarle por escrito una respuesta con la solución otorgada dentro de **15 días hábiles** de haber efectuado el reclamo⁴³. En aquellos casos de problemas técnicos (cortes de servicio, oscilaciones de tensión) o de seguridad pública, la solución del reclamo debe ser **en forma inmediata**.

El usuario tiene derecho a recurrir al **EPRE** en caso de que su empresa de energía no le haya otorgado respuesta o solución a su reclamo, en los plazos establecidos, o cuando éste no haya quedado conforme con el resultado, para que el Ente intervenga en la resolución del conflicto.

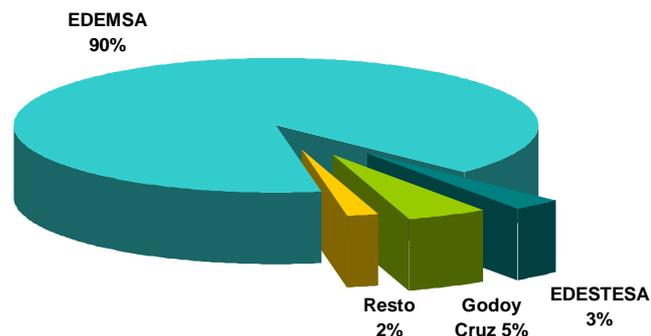
3.2.3 Análisis de reclamos

La **Gerencia de Usuarios del EPRE**, a través del **Área Atención de Usuarios**, es la responsable de la recepción y procesamiento de los datos aportados por el usuario. La información es incorporada al Sistema Informático de Seguimiento de Reclamos [**SIGRE**] que permite realizar un seguimiento permanente sobre el curso del reclamo. Paralelamente se arma un expediente el que contiene la documentación aportada por el usuario, la distribuidora, el **EPRE** y su parte resolutive.

⁴³ Para los casos de reclamaciones en segunda instancia, ya sea que las mismas provengan a través del EPRE o directamente de los usuarios, se deberá dar respuesta y la solución correspondiente a la misma dentro de los diez (10) días hábiles de recibida.

La **cantidad de reclamos** recibidos para el **año 2004**, asciende a un total de **1967**. Como se muestra a continuación, la mayor parte corresponde a usuarios de **EDEMSA (1.782 reclamos)**, seguida por la **Cooperativa Eléctrica de Godoy Cruz (100 reclamos)**, **EDESTESA (53 reclamos)** y el resto de las cooperativas (**32 reclamos**).

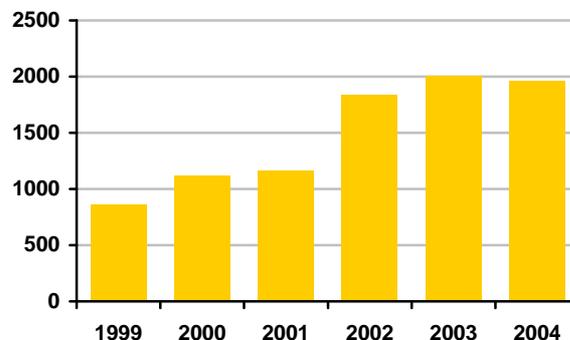
Gráfico 3.3. Porcentaje de reclamos ingresados por empresa / 2004



FUENTE: Elaboración propia sobre la base de datos suministrados por el EPRE.

Estas cifras reflejan un **incremento del 128,7 % en relación con los datos de 1999**. El crecimiento ha sido una constante desde la puesta en marcha del organismo (Gráfico 3.4) y, a juicio de los funcionarios del EPRE, “**se corresponde con un mayor conocimiento de los usuarios respecto del ente regulador**”. Pero probablemente, para los últimos años, los episodios de **robo de cables y transformadores** también tuvo una incidencia significativa⁴⁴.

Gráfico 3.4. Evolución de los reclamos al EPRE (1999-2004)



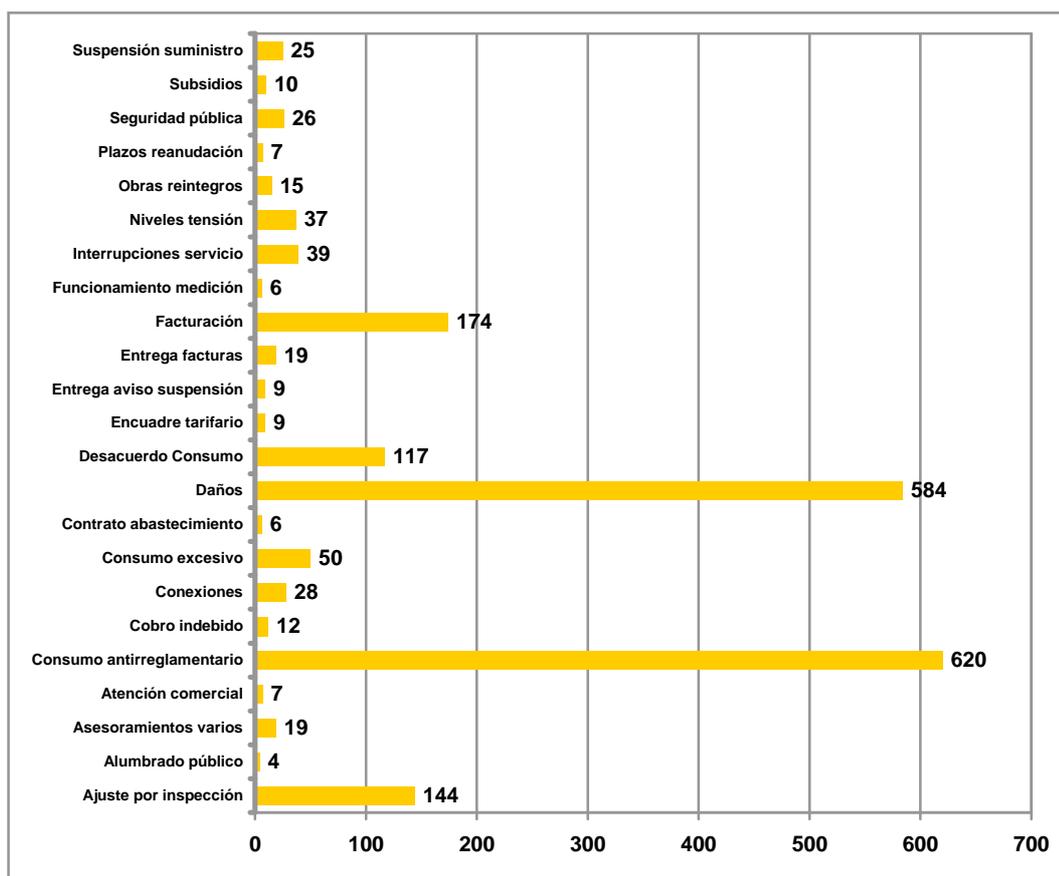
⁴⁴ MANITTA, Sebastián Ahora también roban cables de electricidad en Diario LOS ANDES, miércoles 4 de Junio de 2003 (ver Anexo, pág. 94)

Recibidos	860	1123	1166	1838	2007	1967
-----------	-----	------	------	------	------	------

FUENTE: Elaboración propia sobre la base de EPRE / Memoria y Balance 2004.

En lo que concierne a los motivos de los reclamos, se observa que aquellos relacionados con “Consumos Antirreglamentarios” constituyen el **31% del total**, seguidos por “Daños” con el **29%**. En tercer lugar, se ubican los reclamos relacionados con la "Facturación" con el **9%** y "Ajustes por Inspección" con el **7%**. Estos 4 motivos explican más de las tres cuartas partes del total de reclamos presentados en segunda instancia por los usuarios ante el EPRE durante dicho período.

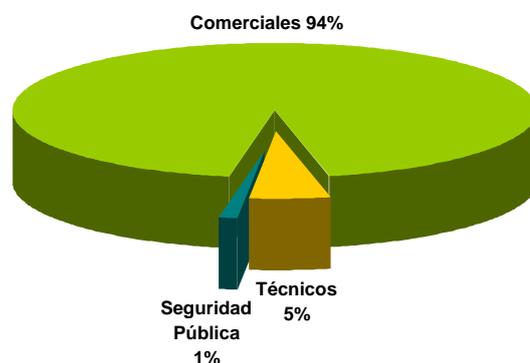
Gráfico 3.5. Cantidad de reclamos recibidos en el EPRE por temas / 2004



FUENTE: EPRE / Memoria y Balance 2004.

El análisis global de los mismos permite discernir, como se muestra a continuación, que durante dicho periodo los reclamos de tipo **Comerciales (1837)** superaron ampliamente a los contemplados en las restantes categorías: **Técnicos (104)** y **Seguridad Pública (26)**.

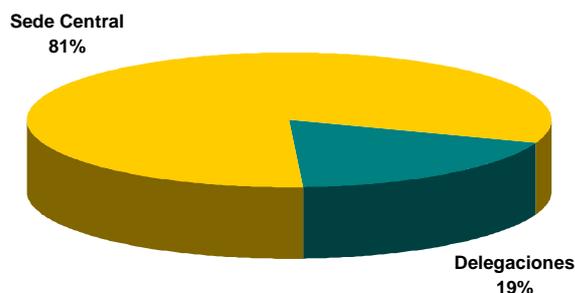
Gráfico 3.6. Porcentaje de reclamos recibidos en el EPRE por categorías / 2004



FUENTE: Elaboración propia sobre la base de datos EPRE / Memoria y Balance 2004.

Por otra parte, si se compara la cantidad de reclamos recibidos en Sede Central y en Delegaciones para el mismo año, se observan índices constantes respecto a periodos anteriores tanto para la Sede Central como para las Delegaciones, siendo las primeras el canal de acceso mayoritario con **1601 reclamos**, mientras que la cantidad de reclamos recibidos en Delegaciones asciende a **366** (Gráfico 3.7).

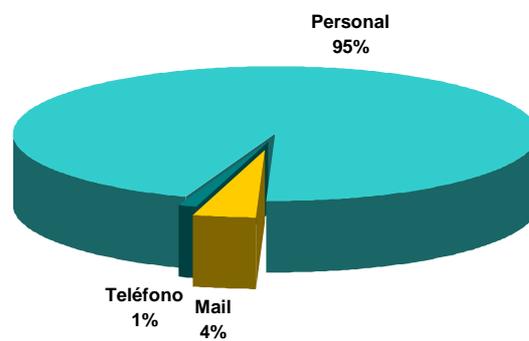
Gráfico 3.7. Porcentaje de reclamos recibidos en el EPRE y en Delegaciones sobre total de reclamos / 2004



FUENTE: EPRE / Memoria y Balance 2004.

El **EPRE** no cuenta en la actualidad con este tipo de registros, sin embargo, desde el **Área de Atención a Usuarios** sostienen que **el modo personal es la principal vía** por la cual ingresa el mayor número de reclamos. Sólo los reclamos por Seguridad Pública, al no exigir requisitos documentales para su efectivización son los únicos que se reciben vía telefónica.

Gráfico 3.8. Porcentaje histórico aproximado de reclamos ingresados por modo de recepción



FUENTE: Elaboración propia sobre la base de datos suministrados por Área de Atención a Usuarios.

Si bien la normativa no establece un plazo determinado para la resolución de los reclamos en general, de acuerdo a las estadísticas oficiales provistas por **Relaciones Públicas, Comunicación y Prensa** del **EPRE**, el **Área de Atención de Usuarios** ha logrado una notable disminución en el tiempo promedio de solución de los mismos, comparado con años anteriores, como a continuación se detalla.

Cuadro N° 3.5. Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos / 2000 - 2005

Año	Tiempo promedio de gestión
<u>2000</u>	68 días
<u>2001</u>	77 días
<u>2002</u>	68 días

<u>2003</u>	68 días
<u>2004</u>	35 días
<u>2005</u>	35 días

FUENTE: EPRE / Memoria y Balance 2004.

En las entrevistas con los funcionarios del organismo se informó que “a partir de la modificación de procedimientos y la reorganización de los recursos humanos fue posible, a partir del año 2004, reducir el tiempo de resolución a los parámetros actuales”⁴⁵.

Sin embargo, dichas cifras corresponden a una “**estimación**” que realiza la **Gerencia de Usuarios** sobre la **media aproximada**, en tanto cada tipo de reclamo requiere un tiempo específico para su resolución.

Finalmente, **al no existir en segunda instancia un plazo máximo para la tramitación y resolución** de los mismos, **ni soportes estadísticos** que permitan conocer la existencia de expedientes con dilatados tiempos de gestión aún no resueltos, **resulta imposible evaluar la capacidad de respuesta del organismo** en este sentido⁴⁶.

⁴⁵ Lic. Andrea Vizcaya, Relaciones Públicas, Comunicación y Prensa - EPRE. Entrevista personal martes 11 de Julio de 2006.

⁴⁶ El detalle sobre el “estado de situación de los reclamos” correspondientes al año 2005, fue solicitado en varias oportunidades y a distintos funcionarios del organismo. Dicho pedido, a la fecha, aún no ha sido respondido.

Capítulo 4. PRINCIPALES DÉFICITS INSTITUCIONALES

DETECTADOS

4.1. Medición del déficit de capacidad institucional

Por déficit de capacidad institucional entendemos **la debilidad o ausencia de una condición o requisito indispensable para el adecuado cumplimiento de las responsabilidades asignadas a, o asumidas por, la organización o algunas de sus áreas.**

Medir directamente la capacidad institucional en términos absolutos suele ser tan difícil y costoso, que resulta frecuentemente imposible: son muchas las variables que intervienen y muchas también las relaciones entre ellas y el contexto. A veces es posible medir la capacidad de las instituciones en cuanto a **determinados aspectos en particular**, pero no así el resultado a obtenerse del conjunto de la **interacción entre ellos**, toda vez que las organizaciones parecen ser algo más que la suma de sus partes.

Por tal razón, la mejor opción es recurrir al proceso inverso: **estimar no ya la capacidad institucional, sino su déficit respecto de algún objetivo organizacional u otro patrón de comparación.**

*En lo sucesivo nos referiremos a **objetivos institucionales** por ser los patrones de comparación que más nos interesan.*

Como puede verse, al igual que en la medicina, se trata de un método de evaluación indirecto mediante el cual no se analiza lo que se quiere analizar (la salud) sino su contrario (la enfermedad o el riesgo de enfermedad). Ya que ciertamente, parece que es posible prevenir y curar las enfermedades sin necesidad de averiguar qué es exactamente la salud (aunque sí es preciso averiguar todo lo que sea posible sobre las enfermedades).

La evaluación del déficit de capacidad institucional se basa en el mismo principio: **la detección de aquellas condiciones de los procesos de gestión del organismo que implican riesgos de “no logro” de los objetivos fijados para el desempeño de sus funciones**, o incluso, de perjuicios adicionales a ello⁴⁷.

Teniendo en cuenta la relación que debería existir entre las **responsabilidades asignadas a la regulación** y la **capacidad institucional disponible en el EPRE**, hemos seleccionado un conjunto de dimensiones que, a nuestro juicio, permitirán describir y evaluar ciertos aspectos claves de la gestión del organismo (medida a partir de la especificidad y eficacia de sus acciones, su capacidad de dar respuestas efectivas a las demandas del contexto y a cuestiones institucionales más amplias concernientes a la disponibilidad de recursos necesarios para efectuar dichos procesos). Ello implica examinar cuestiones relativas a:

- La conducción superior de la institución,
- Los mecanismos de participación previstos,
- La gestión interna del organismo y, finalmente,
- La función regulatoria propiamente dicha.

⁴⁷ HINTZE, Jorge Guía para la Evaluación de la Capacidad Institucional, pág. 12.

Dicha elección no ha sido arbitraria. Los aspectos mencionados desempeñan en la práctica un rol fundamental, en tanto **facilitan o condicionan el cumplimiento de los objetivos y funciones asumidos por la institución.**

Efectuadas las correspondientes aclaraciones, se detallan a continuación los principales **déficits institucionales** detectados.

4.2. Déficit relacionados con la Conducción Superior de la Institución

4.2.1. Dirección

*En cuanto a la **selección de los miembros del Directorio, no se cumple con los mecanismos previstos en la normativa. Se advierte un manejo discrecional en la designación de cargos por parte del Poder Ejecutivo provincial, irregularidades en los procesos de selección y constantes demoras en la renovación de los integrantes una vez vencidos sus mandatos.***

*Las denuncias efectuadas por **PRODELCO** a finales de 2003 por irregularidades en el proceso de selección de los Directores del **EPRE**, motivaron una intervención judicial. La causa, en la cual existen actualmente dos personas imputadas, se encuentra vigente en el III Juzgado de Instrucción a cargo del Dr. Luis Correa Llano.*

*En la mayoría de los casos los funcionarios **no cuentan con antecedentes técnicos y profesionales acreditados en la materia.***

En cuanto al proceso de **toma de decisiones, no se respetan los principios de sesión, quórum y deliberación** y se utilizan **vacíos legales** - como el dictado de resoluciones de Presidencia “ad referendum” del Directorio - o **figuras inexistentes** - como la de los “directores interinos” - para simular las formas.

En este sentido, desde el Senado aseguran que “**el Directorio del EPRE no actuó de manera colegiada**” en los procesos de modificación de Cuadros Tarifarios,

renegociación de contratos, transferencia de acciones de Electricité de France [EDF], modificaciones al Marco Regulatorio Eléctrico, intervención y aplicación de sanciones a Distribuidoras, ni en la aprobación del presupuesto 2005⁴⁸.

*Por su parte, el Cuerpo es escenario de luchas de poder que, eventualmente, trascienden a los medios masivos de comunicación e impiden consensuar políticas estratégicas para el sector. Desde la puesta en marcha del organismo, **casi ningún Director ha cumplido su mandato** y esta inestabilidad es un indicador de las dificultades derivadas de la “**politización**” que existe en las prácticas de designación de dichos funcionarios*

*La falta de integración del Directorio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55° de la Ley N° 6.497, condiciona sensiblemente el nivel de discrecionalidad en el accionar del organismo, en tanto se diluyen los mecanismos que aseguran la transparencia, deliberación y objetividad del regulador. En este sentido, el **proceso de trasgresión de las normas es altamente crítico**: la ausencia de una dirección profesional, sumado a errores y fallas en las decisiones que adopte, pueden ocasionar perjuicios políticos, económicos y sociales de gravedad difícilmente “manejables” en el mediano y largo plazo.*

4.2.2. Mecanismos de participación

No se cumple con el procedimiento de convocatoria mensual que establece la **Resolución EPRE N° 189/01** a efectos de considerar **en forma conjunta**, Órgano Consultivo y Directorio, el tratamiento de los temas que hacen a la marcha de las concesiones.

Al ignorar la figura del **Órgano Consultivo** como mecanismo de consulta obligatoria en los términos que fija dicha resolución, no sólo se limita la posibilidad de

⁴⁸ Ing. Jorge Tanús, Vicepresidente Comisión Investigadora Ente Provincial Regulador Eléctrico. Entrevista personal lunes 26 de Junio de 2006.

recepcionar con fluidez y constancia, las inquietudes y necesidades de los distintos sectores con representación, sino que al mismo tiempo **se debilita todo el andamiaje institucional previsto.**

Además, a diferencia de lo que sucede a nivel nacional, donde terceros interesados pueden participar libremente en las reuniones de Directorio a efectos de conocer e informarse sobre los mecanismos mediante los cuales se resuelven temas relevantes⁴⁹, en el caso del **EPRE** dichas reuniones **no son abiertas ni de carácter público.**

Por lo tanto, la figura del **Órgano Consultivo** reviste mayor importancia en la medida en que, en teoría, estaría desempeñando un doble rol ya que constituye también una instancia de control legítima a efectos de asegurar la transparencia de las decisiones que adopta el regulador.

Si tenemos en cuenta que, de acuerdo a lo expresado por la **Comisión Investigadora del EPRE, el Órgano Consultivo no participó** durante los procesos de modificación de Cuadros Tarifarios, renegociación de contratos, modificaciones al Marco Regulatorio Eléctrico, ni en la aprobación del presupuesto 2005, la posibilidad de constituirse en el **contrapeso necesario que garantice la imparcialidad de la gestión**, tampoco se estaría verificando.

Finalmente, según se desprende de las entrevistas realizadas, en la mayoría de los casos **sus integrantes no cuentan con la información, el asesoramiento técnico, ni los elementos necesarios** para elaborar dictámenes, recomendaciones y cumplir con la misión encomendada, por lo tanto en la actualidad su participación en el proceso de toma de decisiones estaría **totalmente desvirtuada.**

Audiencias Públicas

⁴⁹ ARGENTINA. Decreto 1172/03, “Acceso a la Información Pública”.

*Si bien se cumple con el procedimiento establecido para la realización de Audiencias Públicas, las constantes denuncias por “**ocultamiento de documentación e información relativa a los temas a tratar**”, generan un clima de desconfianza en la sociedad que desacredita a este tipo de prácticas⁵⁰. Finalmente, como ha quedado demostrado, no sólo estaría **vulnerándose el derecho de los ciudadanos a informarse adecuadamente**, sino que a su vez **se distorsiona la razón de ser de las mismas**.*

Sondeos de Opinión

Los resultados de los sondeos, realizados en forma permanente para monitorear la percepción y satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que reciben de las prestadoras y del propio regulador, son considerados por otras instituciones como **indicador de calidad e insumo de gran importancia** para la incorporación de mejoras. Sin embargo, desde la actual conducción del **EPRE** estas posibilidades **no han sido contempladas**.

La ausencia de este tipo de mecanismos no sólo refleja la **actitud desinteresada** y poco responsable de parte de los funcionarios respecto a considerar la opinión de aquellos que sostienen el sistema sino que, además, tiene consecuencias negativas en cuanto a la necesidad de contar con **parámetros objetivos para evaluar los resultados y efectos sociales de la regulación**.

⁵⁰ La Audiencia Pública prevista para el día 28 de Junio de 2.005 en la que, entre otros puntos, se convocaba al tratamiento del Cuadro Tarifario de Referencia a usuarios finales para toda la Provincia de Mendoza, Régimen Tarifario, Procedimiento de Adecuación Estacional del Cuadro Tarifario y Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones (Resolución EPRE N° 111/ 05) fue suspendida por la jueza Beatriz Salvini a raíz de un recurso de amparo interpuesto por PRODELCO ante dificultades de acceso a la información. (ver Bochazo a la audiencia por tarifas en Diario UNO, miércoles 29 de Junio de 2005. Anexo, pág. 96).

Cuadro N° 4.1. Déficit relacionados con la Conducción Superior de la Institución

DIMENSIONES OBSERVADAS	CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS Y FUNCIONES (Según normativa vigente)	ÁREAS	PRINCIPALES DÉFICITS DETECTADOS
CONDUCCIÓN SUPERIOR DE LA INSTITUCIÓN	<p>Selección de integrantes Directorio (Art. 56º Marco Regulatorio Eléctrico. Art. 2º Decreto N° 1.621/97)</p> <p>Funciones del Directorio (Art. 61º Marco Regulatorio Eléctrico. Art. 3º Decreto N° 1.621/97)</p>	<u>DIRECTORIO</u>	<p><i>Falta de integración del Directorio de acuerdo a lo establecido por la normativa. Manejo discrecional en la designación de los cargos por parte del Poder Ejecutivo. Irregularidades en los procesos de selección. Demoras en la renovación de los integrantes una vez finalizados sus mandatos. Los funcionarios no cuentan con antecedentes técnicos y profesionales acreditados en la materia. No se respetan los principios de sesión, quórum y deliberación para la toma de decisiones. Se recurre constantemente a vacíos legales y figuras inexistentes para simular las formas. El Cuerpo es escenario de luchas de poder que impiden consensuar políticas estratégicas para el sector.</i></p>
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<p>Art. 55º Marco Regulatorio Eléctrico. Art. 13º Decreto N° 1.621/97</p> <p>Res. EPRE N°034/99 y modif. N° 181/01</p>	ÓRGANO CONSULTIVO	<p>Se ignora el procedimiento de consulta obligatoria al Órgano Consultivo para la toma de decisiones. No se constituye como instancia de control legítima que garantice la transparencia y objetividad. Sus integrantes no cuentan con la información, el asesoramiento técnico, ni los elementos necesarios para elaborar dictámenes, recomendaciones y cumplir con la misión encomendada. El Órgano no tuvo participación durante el último proceso de renegociación de contratos.</p>
	<p>Res. EPRE N° 037/99 Y modif. N° 110 / 00</p>	AUDIENCIAS PÚBLICAS	<p>Dificultades en cuanto al acceso de documentación e información relativa a los temas a tratar, se vulneran derechos constitucionales, distorsionando así la esencia y el espíritu de las mismas.</p>
		SONDEOS DE OPINIÓN	<p>No se utilizan sondeos para monitorear la percepción de los ciudadanos sobre el accionar del Ente ni la satisfacción de los usuarios, respecto a la calidad del servicio que reciben de las distribuidoras. No se han implementado nuevas iniciativas que garanticen la participación de los usuarios en los procesos de toma de decisiones.</p>

4.3. Déficit relacionados con la Gestión Interna de la Organización

4.3.1. Planificación estratégica del organismo

El EPRE no cuenta con un Plan Estratégico, ni con instrumentos aprobados donde conste el planeamiento a largo plazo para dicho sector. Las acciones que prevé realizar cada año, tendientes al cumplimiento de sus objetivos generales, son definidas en la política presupuestaria.

*La ausencia de una planificación estratégica adecuada facilita la **improvisación técnica** y pone en riesgo la capacidad del organismo para lograr objetivos a futuro.*

*Tampoco se han propuesto estándares de calidad que reflejen el desempeño del organismo, **ni existe vocación ni compromiso por mejorar de forma continua la gestión**. En este sentido, no se ha contemplado, a diferencia de lo que sucede en organismos similares, la incorporación de programas de transformación institucional que permitan establecer ciertas metas a cumplir en cuanto a la prestación de los servicios que se brinda a la ciudadanía⁵¹.*

4.3.2. Control de gestión

*El organismo **no cuenta con un sistema de información** basado en **indicadores confiables** que le permita evaluar los resultados específicos de cada Área. Si bien por **Resolución EPRE N° 583/03** se incorporó el área de **Control de Gestión**, con dependencia directa de Presidencia, en la práctica dicha unidad organizativa **sólo realiza el control y evaluación de las metas presupuestarias**.*

*La disponibilidad de información no garantiza la efectividad del control, sin embargo, su carencia es un impedimento indudable. La ausencia de mecanismos que permitan la obtención y circulación de información acerca de las actividades desarrolladas a diario, **condiciona seriamente** la posibilidad de detectar y corregir posibles desvíos e indudablemente entorpece el **control externo** de la gestión.*

⁵¹ MENDOZA. Decreto N° 584/98, “Carta Compromiso con el Ciudadano”

4.3.3. Recursos Humanos

A pesar de que, en ciertos casos, cargos clave de nivel gerencial han sido cubiertos por personas que **no presentan antecedentes profesionales** en el área de competencia del regulador, existen otras características de las políticas de personal del organismo que resultan aún más problemáticas.

En primer término, el **EPRE** no ha contemplado ningún tipo de mecanismo que garantice la **formación progresiva** en determinados puestos de trabajo. La **ausencia de programas de capacitación** permanentes pone en riesgo la competencia del Ente, en tanto no garantiza la idoneidad, aptitudes, conocimientos y habilidades del personal en las tareas desempeñadas.

Por otra parte, al estar encuadrados dentro de la Ley de Contrato de Trabajo, la mayoría de los funcionarios **no gozan de estabilidad en sus cargos**. Esta política, que puede haber sido imaginada como una forma de evitar problemas de inamovilidad característicos de la función pública, no parece acertada en el caso de funcionarios que, frente a la amenaza de despido, podrían ver restringida su libertad de acción en el ejercicio del control.

Finalmente, no se han establecido mecanismos de incentivos que garanticen una **carrera profesional motivadora**, basada en la experiencia, ni procedimientos de evaluación del desempeño que se ajusten a criterios “**racionales y objetivos**”. La falta de políticas claras en materia de recursos humanos **no favorece el acceso a expertos de primer nivel** ya que, en la mayoría de los casos, técnicos y especialistas consideran más atractivo trabajar con los prestadores que con el propio regulador.

En definitiva, tanto la ausencia de políticas sistemáticas de capacitación como la dispersión de las formas de contratación del personal, **conspiran contra la conformación de una fuerza de trabajo capacitada y comprometida con el cumplimiento de sus funciones**.

Cuadro Nº 4.2. Déficit relacionados con la Gestión Interna de la Organización

DIMENSIONES OBSERVADAS	CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS Y FUNCIONES (Según normativa vigente)	ÁREAS	PRINCIPALES DÉFICITS DETECTADOS
GESTIÓN INTERNA DEL ORGANISMO	Estructura Orgánico - Funcional (Resolución EPRE Nº 583/03)	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	<p><i>El organismo no cuenta con un plan estratégico. Las acciones que prevé realizar cada año tendiente al cumplimiento de sus objetivos son definidas en la política presupuestaria.</i></p> <p><i>No se han fijado estándares de calidad, ni se han propuesto metas cuantificables a alcanzar en la prestación del servicio.</i></p> <p><i>No existe vocación ni compromiso por mejorar de forma continua la gestión del EPRE.</i></p> <p><i>No se han incorporado programas de transformación transversal e institucional.</i></p>
		CONTROL DE GESTIÓN	<p><i>Sólo se realiza el control y evaluación de las metas presupuestarias.</i></p> <p><i>El Ente no cuenta con un sistema de información basado en indicadores confiables.</i></p> <p><i>Ausencia de soportes estadísticos adecuados.</i></p> <p><i>Actitud poco responsable en materia de rendición de cuentas por parte de los propios funcionarios.</i></p>
	Sistema de Organización de Recursos Humanos (Resolución EPRE Nº 065/98)	RECURSOS HUMANOS	<p>Cargos de nivel gerencial cubiertos por personas que no presentan antecedentes profesionales en el área de competencia del regulador.</p> <p>No existen mecanismos que garanticen formación progresiva en determinados puestos de trabajo.</p> <p>Ausencia de políticas sistemáticas de capacitación.</p> <p>El personal no goza de estabilidad en el cargo y ello podría condicionar su libertad de acción frente a posibles amenazas de despido.</p> <p>Inexistencia de incentivos que garanticen una carrera profesional, basada en la formación y la experiencia.</p> <p>Mecanismos de evaluación del desempeño no ajustados a criterios “racionales y objetivos”.</p> <p>La falta de políticas claras en materia de recursos humanos no favorece el acceso a expertos de primer nivel.</p> <p>Dificultad para conformar una fuerza de trabajo capacitada y comprometida con sus funciones.</p>

4.4. Déficit relacionados con la función regulatoria propiamente dicha

4.4.1. Mecanismos de información y “accountability”

Este es sin dudas, **uno de los puntos más críticos que evidencia el organismo** en la actualidad.

El Directorio del **EPRE no cumple con la presentación semestral del detalle de sanciones** aplicadas a los agentes de la actividad eléctrica que establece el **artículo 61°** de la **Ley N° 6.497**, en su lugar (como vimos en el Capítulo 2), remite periódicamente a ambas Cámaras de la Honorable Legislatura las resoluciones mediante las cuales resuelve multar a las empresas. Esto **impide un esquema de vistas** que tienda a **facilitar la comprensión** de la información y el **análisis en conjunto** de las decisiones.

Además, **no se cumple en tiempo y forma** con la obligación de elevar anualmente al Poder Ejecutivo y al Poder Legislativo, el **informe de gestión** que establece el **artículo 54°** de la **Ley N° 6.497**. **La distancia que existe entre el periodo relevado y el cumplimiento efectivo de dicha obligación, no sólo desvirtúa el sentido del mecanismo previsto** sino que, además, niega a la información disponible valor alguno, en tanto deviene **totalmente desactualizada** al momento de su presentación.

Finalmente, el **sitio web** con que cuenta el organismo, **no respeta el contenido mínimo** que establecen las leyes **N° 6.839** y **N° 6.497** en cuanto a la información disponible, lo cual demuestra la **actitud reticente** por parte de los propios funcionarios a la hora de brindar información relativa a su gestión.

Por lo tanto, **no estamos en presencia de una administración abierta**, que rinde cuentas a la sociedad y a sus representantes, que asume las consecuencias de sus acciones y establece un sistema claro de responsabilidades. Al no garantizar la transparencia y publicidad de sus actos, el organismo se transforma en una especie de **“caja negra”** que pone en riesgo la integridad del sistema en tanto la credibilidad de sus decisiones se ve seriamente afectada.

4.4.2. Difusión, educación y concientización de usuarios

No se llevan a cabo campañas de comunicación de carácter permanente, de amplia extensión y alcance, que apunten a difundir tanto los derechos de los usuarios del servicio como las actividades que realiza el organismo para asegurar la efectiva protección de los mismos.

Por otra parte, el EPRE no informa ni capacita adecuadamente a los ciudadanos sobre principios relacionados a la prevención y seguridad eléctrica en la vía pública.

Curiosamente, a diferencia de lo que sucede en organismos similares⁵², no se han diseñado programas de uso racional de la energía eléctrica, ni se llevan a cabo campañas de difusión ajustadas a la idea de contribuir a que en el mediano y largo plazo se modifiquen los actuales hábitos de consumo.

La falta de un plan comunicacional concreto, la ausencia de canales de difusión adecuados al tipo de público destinatario y la subutilización de espacios estratégicos (como la factura del servicio, folletos educativos o el sitio web institucional) impiden al organismo cumplir adecuadamente las funciones encomendadas.

4.4.3. Defensa de los intereses de los usuarios

En cuanto a la resolución de reclamos, el Área de Atención a Usuarios no cuenta para su labor puntual con un Manual de Procedimientos aprobado por autoridad competente. Tampoco existe documentación que prevea procedimientos uniformes de aplicación obligatoria para acreditar ante el Ente y al propio usuario que se ha procedido a solucionar la situación que motivó el reclamo, o bien, que se ha cumplimentado satisfactoriamente cualquier obligación impuesta.

⁵² Desde el año 2004, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad [ENRE] implementa el “Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica” que consiste en un sistema de incentivos a la reducción del consumo compuesto por un mecanismo de bonificaciones y cargos adicionales, a efectos de destinar la energía que ahorren los usuarios a las actividades económicas, comerciales e industriales.

No se ha establecido un plazo máximo de respuesta respecto a las quejas, la tramitación y la resolución de los reclamos que efectúan los usuarios en segunda instancia, por lo tanto **no quedan asegurados dos de los principios básicos** que deberían articular el sistema: **la celeridad y la eficiencia**.

Por su parte, la **ausencia de soportes estadísticos adecuados impide determinar**, de manera clara y objetiva, **la capacidad de respuesta** que presenta dicha unidad, a efectos de incorporar mejoras en la prestación de servicios. En este sentido, **la gestión del organismo manifiesta deficiencias que necesitan ser corregidas a la brevedad**.

4.4.4. Control del servicio

*En materia de seguridad pública, el EPRE no cuenta con un sistema preventivo de control. Se observa que su intervención se produce a partir de eventuales denuncias, por lo que **generalmente actúa luego de detectadas las anomalías**, es decir, con posterioridad a hechos que podrían haber sido evitados.*

En cuanto al control de tareas de **poda del arbolado público**, si bien actualmente corresponde a los municipios, **no exime de responsabilidad** al Ente en tanto la obligación en este punto corresponde directamente a las empresas prestatarias del servicio y éstas se encuentran bajo la órbita del regulador. Además, **los riesgos derivados por deficiencias en este tipo de acciones**, se ven potenciados ante sucesos climáticos lo que se traduce en inconvenientes en la prestación del servicio que, en definitiva, terminan afectando a los propios usuarios⁵³.

En ambos casos, **la coordinación de tareas y esfuerzos conjuntos entre las municipalidades y el EPRE es inexistente**, lo que conduce a una situación por demás delicada al generar áreas grises frente a las distribuidoras que no son cubiertas ni por el Ente ni por los distintos municipios.

⁵³ Ver FLORES, Miguel Luz: aplican fuerte multa a Edemsa por los 50 mil afectados que dejó el Zonda en Diario LOS ANDES, jueves 20 de Julio de 2006 (Anexo, pág. 100).

*Por otra parte, la **fuerte demora** que existe en el análisis de los incumplimientos y efectivización de las sanciones (que en la mayoría de los casos supera ampliamente el año) sumado a la **falta de criterios transparentes** en cuanto al destino final de los montos previstos, **conspiran contra la utilidad del actual esquema sancionatorio.***

*Con relación a este último punto, se recomienda a las autoridades competentes **un análisis profundo de lo actuado, a efectos de determinar cuál es el grado de discrecionalidad que se estaría manifestando en la práctica.***

Cuadro N° 4.3. Déficit relacionados con la Función Regulatoria propiamente Dicha

DIMENSIONES OBSERVADAS	CARACTERÍSTICAS, OBJETIVOS Y FUNCIONES (Según normativa vigente)	ÁREAS	PRINCIPALES DÉFICITS DETECTADOS
<p>FUNCIÓN REGULATORIA</p>	<p>Funciones del EPRE (Art. 54° Marco Regulatorio Eléctrico)</p>	<p><u>MECANISMOS DE INFORMACIÓN</u></p>	<p>No se cumple con la presentación semestral a la Legislatura del detalle de sanciones aplicadas a los concesionarios. No existe un esquema de vistas que favorezca el análisis en conjunto de las decisiones.</p> <p>No se cumple en tiempo y forma con la obligación de elevar anualmente a las autoridades el informe de lo actuado. Al momento de su presentación, la información contenida deviene totalmente desactualizada.</p> <p>El sitio web del EPRE no respeta el contenido mínimo establecido en lo a la información disponible.</p> <p>El organismo no garantiza la transparencia y publicidad de sus actos, por lo tanto la credibilidad de sus decisiones se ve seriamente afectada.</p>
		<p>DIFUSIÓN, EDUCACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DE USUARIOS</p>	<p>No se llevan a cabo campañas de comunicación que apunten a difundir tanto los derechos de los usuarios del servicio como las actividades que realiza el organismo para asegurar su efectiva protección.</p> <p>No se informa ni capacita adecuadamente a los ciudadanos sobre principios relacionados a la prevención y seguridad eléctrica en la vía pública.</p> <p>No se llevan a cabo campañas de difusión ajustadas a la idea de contribuir a que en el mediano y largo plazo se modifiquen los actuales hábitos de consumo.</p> <p>Subutilización de espacios estratégicos. Ausencia de un plan comunicacional concreto y de canales de difusión adecuados al tipo de público destinatario.</p>
		<p>DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS USUARIOS</p>	<p>No cuenta para la labor puntual de resolución de reclamos con un Manual de Procedimientos aprobado.</p> <p>No existen procedimientos uniformes para acreditar ante el Ente y al propio usuario que se ha procedido a solucionar la situación que motivó el reclamo.</p> <p>No se ha establecido un plazo máximo de respuesta respecto a la tramitación y resolución de los reclamos.</p>
		<p>CONTROL DEL SERVICIO</p>	<p>No existe un sistema preventivo de control en materia de Seguridad Pública, se actúa con posterioridad a los sucesos.</p> <p>La coordinación de tareas y esfuerzos conjuntos entre las municipalidades y el EPRE, en cuanto al control de tareas de poda del arbolado público, es inexistente.</p> <p>Demora entre el análisis de los incumplimientos y la efectivización de las sanciones. Falta de criterios claros en cuanto al destino final de los montos previstos, conspira contra la utilidad del esquema sancionatorio.</p>

CONCLUSIONES

Síntesis

El punto de partida para evaluar el grado de efectividad del regulador deviene de su capacidad para el cumplimiento de los objetivos y resguardos que tratan de alcanzarse a través de la misión reguladora, los cuales - en definitiva - dan sentido a la pregunta del *por qué regular*.

A lo largo del presente estudio, se ha pretendido contrastar la dinámica de funcionamiento del **EPRE** a la luz de las principales disposiciones arbitradas por la normativa de su creación. **Los resultados obtenidos, dan cuenta de la existencia de una brecha significativa entre los objetivos que justifican la intervención regulatoria estatal y las posibilidades efectivas de alcanzarlas a través de las condiciones institucionales actualmente vigentes.**

Sin lugar a dudas, uno de los **puntos más sensibles del accionar del organismo está relacionado con la falta de independencia y su excesiva “politización”**, manifestada a partir de intervenciones, conflictos internos, demoras para cubrir cargos vacantes, irregularidades en los procesos de selección y designaciones sin concurso previo “que responden más a razones políticas, que a los antecedentes técnico - profesionales de los funcionarios”.

Otro de los **aspectos críticos** que se ha podido observar está vinculado con una actitud decididamente manifiesta, por parte de algunos funcionarios de primera línea, de **no suministrar información relativa al desempeño de su gestión**, lo cual se traduce en problemas asociados con la responsabilización (“accountability”), transparencia y legitimidad de los procesos regulatorios, ausencia de políticas relacionadas con la publicidad de las decisiones adoptadas y dificultades en cuanto a la cantidad, calidad y accesibilidad de la información disponible.

Por su parte, si bien en los últimos años tanto la planta de personal del organismo como los recursos de que dispone han sufrido un sensible aumento, resulta particularmente llamativo cómo - en materia de control de la calidad del servicio y defensa de los derechos de los usuarios - el **EPRE** ha ido **desligándose**

progresivamente de una serie de responsabilidades que de ningún modo exceden su competencia y que, en definitiva, afectan la calidad de su intervención.

Con relación al primer punto, las acciones del organismo se reducen básicamente al procesamiento y análisis de la información suministrada por las empresas distribuidoras en los respectivos informes (trimestrales o semestrales) y, según los casos, a la aplicación de las sanciones correspondientes. En este sentido, la falta de atención sobre ciertas áreas que se encuentran bajo su responsabilidad, se traduce en la **ausencia de controles** destinados a asegurar que las concesionarias cuenten con la capacidad técnica necesaria que permita garantizar la normal prestación del servicio a mediano y largo plazo, sin poner en riesgo la seguridad pública ni el medio ambiente.

En cuanto a la efectiva defensa de los derechos de los usuarios, la **ausencia** de un plazo máximo de resolución de los reclamos presentados en segunda instancia por los usuarios ante el organismo, impide evaluar su capacidad de respuesta. No obstante, la inexistencia de un Plan Comunicacional concreto que contemple distintas alternativas para llegar a los destinatarios del servicio, sumado a la subutilización de los canales de contacto actualmente existentes, son sólo algunos de los aspectos que reflejan la **falta de interés de los funcionarios** por estrechar los vínculos necesarios con aquellos que sostienen el sistema y que, en definitiva, justifican la presencia del regulador.

Finalmente, el **Órgano Consultivo**, único mecanismo institucionalizado que contempla la participación de los usuarios en las decisiones del Ente, ha ido perdiendo paulatinamente el peso específico que le fuera asignado, fundamentalmente a partir de la ampliación de competencias introducidas en 2001, al punto tal que **su actuación** durante el último proceso de renegociación de contratos **ha sido prácticamente nula**.

Conclusiones

En líneas generales, el **EPRE** “no constituye la excepción a lo expresado por diversos especialistas con relación al desempeño de los entes reguladores a nivel nacional”. **Tanto en materia de control de la calidad del servicio, como en lo que respecta a la efectiva defensa de los derechos e intereses de los usuarios, la gestión actual del organismo presenta serias limitaciones.**

En ambos sentidos, **los déficits detectados** a lo largo de la presente investigación **ponen de manifiesto un conjunto de obstáculos que impiden al Ente cumplir de manera eficiente con los objetivos y funciones encomendadas por la normativa vigente.**

Como observáramos en un comienzo, somos conscientes que en determinados casos los indicadores muestran la existencia de una realidad sin profundizar acerca de las causas que la originan. Sin embargo, consideramos que la información obtenida aporta ciertos elementos que permiten avanzar (sin perder de vista el carácter meramente descriptivo que ha guiado nuestro espíritu) sobre algunos aspectos claves que surgen como disparadores de la debilidad institucional y la escasa “*performance*” demostrada por el **EPRE**.

En este sentido, la sujeción a coyunturas políticas y la ausencia de una participación efectiva de los usuarios que se constituya como contrapeso en las instancias de decisión, debilitan todo el andamiaje institucional previsto y favorecen amplios márgenes de arbitrariedad de parte del regulador. Esto no resulta sorprendente en la medida que, independientemente de la buena voluntad y predisposición del personal de planta, el desempeño real de la agencia se encuentra condicionado básicamente por los lineamientos y directivas que se desprenden de la conducción superior de la organización.

Por su parte, a diferencia de lo que sucede a nivel nacional, en nuestra provincia **la ausencia total de un control integral** sobre el modo en que el Ente cumple con la misión asignada, **no favorece la detección oportuna** de posibles desviaciones.

Para la mayoría de los actores consultados, los avances obtenidos en la última década en materia de servicios públicos han sido sustanciales. Sin embargo, **las**

presiones a las que el sistema va a estar sujeto en los próximos años requieren que, para mantener dichos logros, **se instrumenten determinados cambios que permitan aumentar la credibilidad del regulador.**

En este punto, **resulta clave promover la transparencia y fomentar el control externo de la gestión** a través de mecanismos independientes que permitan al organismo demostrar un manejo eficiente y responsable de la "cosa pública" y que, además, posibiliten a los ciudadanos aumentar sustancialmente los márgenes de información sobre el accionar del Ente y el devenir del propio servicio público controlado.

La nociva influencia que actualmente ejerce el Ejecutivo Provincial al avanzar sobre la necesaria autonomía del órgano de contralor y la discrecionalidad expresamente manifiesta por este último, pueden y “deben” ser contrarrestadas con una firme y decidida actitud de fiscalización por parte del Poder Legislativo.

En forma directa (a través de una Comisión creada a tal efecto) o indirecta (a partir de una agencia independiente como sucede en la Administración Pública Nacional con la Auditoría General de la Nación) resulta imprescindible que desde la “Casa de las Leyes” se ejerza un control periódico sobre aspectos claves de la gestión del **EPRE**, a efectos de analizar, entre otras cuestiones:

- a) La evaluación de los **sistemas de control** aplicados por el Ente para fiscalizar el cumplimiento de los **planes de inversión** comprometidos por las empresas licenciatarias en la gestión de las actividades privatizadas;
- b) La identificación y evaluación de los circuitos formales o informales aplicados por el organismo para la **fiscalización de las obligaciones** que el Reglamento de Suministro impone a los prestadores privados en su relación con el usuario, así como los instrumentados por el regulador en la **tramitación de las quejas** interpuestas en su sede por los destinatarios del servicio;

- c) La verificación de la **aplicación de las penalidades** estipuladas en los pliegos licitatorios ante el incumplimiento de las obligaciones impuestas contractualmente, o en razón de irregularidades en la prestación del servicio, **la razonabilidad de las mismas** y, fundamentalmente, **la sujeción a la norma en cuanto al destino final de los montos correspondientes**.

Reflexiones finales

Los entes reguladores deben ser **órganos imparciales, experimentados y técnicos pero, en la práctica, se encuentran expuestos a ciertos riesgos que se traducen en abusos de poder**. La solución entonces no sólo se concentra en mejorar los sistemas de selección de sus miembros, exigiendo conocimiento, experiencia y honestidad, sino que además es innegable la necesidad de contar con **auditorías externas de gestión** para garantizar el resguardo necesario ante posibles desvíos.

El control parlamentario se constituye de este modo, en contrapeso institucional de la relativa independencia del regulador frente al gobierno ya que, **en la actualidad, éste no maximiza lo que los economistas llaman el bienestar social. Más bien, lo que los funcionarios del EPRE intentan maximizar es un cierto beneficio político, del cual depende su forma de nombramiento y potencial de renovación**.

En el campo específico de los servicios públicos, la **autonomía regulatoria** se visualiza como el instrumento que otorga **previsibilidad** al ajuste contractual empresa - Estado en presencia de inversiones hundidas, como forma de incrementar las innovaciones y el desarrollo del sector. Por lo tanto, la necesidad de **evitar la improvisación** y de **asegurar la objetividad** en las decisiones adoptadas no es un dato menor.

A partir de las conclusiones anteriores cabe preguntarse en qué medida los déficits que evidencia el organismo, sumado a la ausencia de acciones correctivas que apunten a revertir tal situación, pueden afectar la calidad del sistema eléctrico a mediano y largo plazo. Sin lugar a dudas, la respuesta a dicho interrogante plantea diversas hipótesis y por supuesto excede los límites de nuestra investigación. Ahora bien, si de algo podemos estar seguros es de que, en los próximos años, **“la sustentabilidad del**

servicio va a estar sujeta, fundamentalmente, a la eficiencia, razonabilidad, competencia e independencia del ente regulador”.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA Y DOCUMENTAL

ARIÑO ORTIZ, Gaspar La regulación económica (Buenos Aires, Abaco, 1996).

AUDITORIA GENERAL DE LA NACIÓN Electricidad: Muestra de las principales auditorias sobre la actividad regulatoria y desempeño del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) Síntesis y Conclusiones 1993-2003. Gerencia de Control de Entes Reguladores y Privatizaciones. (Buenos Aires, Febrero, 2004). En: <<http://www.agn.gov.ar/informes/energia%20electronica.pdf>>

AZPIAZU, Daniel y otros El proceso de privatización en Argentina. La renegociación con las empresas privatizadas. Revisión contractual y supresión de privilegios y de rentas extraordinarias [versión electrónica]. (Buenos Aires, Editorial UNQUI / IDEP / Página 12, 2002). En: <http://www.flacso.org.ar/areasyproyectos/areas/aezt/Publicacion/03Prog/Libros/08_ProcesoPrivatizacionArgentina.pdf>

AZPIAZU, Daniel y SCHORR, Martín Asignaturas pendientes para una nueva administración de gobierno: La regulación de los servicios públicos [versión electrónica] en Revista Realidad Económica Nº 195 (Buenos Aires, Abril - Mayo, 2003). En: <http://www.flacso.org.ar/areasyproyectos/areas/aezt/Publicacion/03Prog/Articulos/10_AzpiazuSchorrRE195Asignatura.pdf>

BARTOLINI, Stéfano Metodología de la Investigación en Ciencia Política, en: PASQUINO, Gianfranco y otros Manual de Ciencia Política (Madrid, Alianza, 1993).

BOCCIA, Ernesto Empresas energéticas, en Mendoza 84, Realidad y futuro (Mendoza, Inca editorial, 1984).

BONDOROVSKY, Diego, PETRECOLLA, Diego y otros Competencia por Comparación en el sector de Distribución Eléctrica: El papel de defensa de la competencia públicos [versión electrónica] Centro de Estudios Económicos de la Regulación (Buenos Aires, UAE, 2001). En: <http://www.aaep.org.ar/espa/anales/resumen_01/bondorevsky_petrecolla_otros.htm>

CEA D'ANCONA, Ángeles Metodología cuantitativa, Estrategias y técnicas de investigación social (Madrid, Síntesis, 1998)

COMISIÓN INVESTIGADORA ENTE PROVINCIAL ELÉCTRICO [EPRE] Informe Final (Mendoza, Honorable Cámara de Senadores, 2006)

COMISIÓN PROVINCIAL DE SEGUIMIENTO DE LA CICC, PROVINCIA DE MENDOZA Proyecto Monitoreo del Cumplimiento de la Convención Interamericana Contra la Corrupción a nivel provincial en la Argentina [versión electrónica] (Mendoza, 2005). En: <http://www.poderciudadano.org/up_downloads/temas/44_3.pdf>

CONSTITUCIÓN NACIONAL.

DESPOUY, Leandro El control de la regulación en la Argentina [versión electrónica]. Ponencia presentada en Conferencia Internacional de Desestatización, Privatización, Regulación y Partenerios Públicos - Privados. (Brasilia, Septiembre 2005). En: <<http://www.agn.gov.ar/body-op-regu-argentina.htm>>

DESPOUY, Leandro Una economía sana no puede funcionar sin controles [versión electrónica]. (Buenos Aires, 2005). En: <<http://www.agn.gov.ar/body-op-econo.htm>>

DÍAZ ARAUJO, Edgardo La regulación energética y la jurisdicción nacional y provincial [versión electrónica]. En JORNADAS JURÍDICAS SOBRE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD pp. 72-93. (Buenos Aires, ENRE, 1995). En: <[http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/JornadasJuridicas.pdf/\\$FILE/JornadasJuridicas.pdf](http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/JornadasJuridicas.pdf/$FILE/JornadasJuridicas.pdf)>

DUARTE, Lucio Los Órganos de control en Argentina y Mendoza en el proceso de Reforma del Estado (Mendoza, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo, 2001).

ENRE Carta Compromiso con el Ciudadano. (Argentina, 2005). En: <[http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/cartacompromiso2005.pdf/\\$FILE/cartacompromiso2005.pdf](http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/cartacompromiso2005.pdf/$FILE/cartacompromiso2005.pdf)>

ENRE El Informe Eléctrico. Cinco años de Regulación y Control 1993 - abril - 1998. (Argentina, 1998). En: <[http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/InformeCincoanioscompleto.pdf/\\$FILE/InformeCincoanioscompleto.pdf](http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/InformeCincoanioscompleto.pdf/$FILE/InformeCincoanioscompleto.pdf)>

ENRE Seminario Internacional sobre Reestructuración y Regulación del Sector Eléctrico [versión electrónica] (Buenos Aires, Noviembre, 1995). En: <[http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/SemInt1.pdf/\\$FILE/SemInt1.pdf](http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/SemInt1.pdf/$FILE/SemInt1.pdf)>

EPRE Memoria y Balance 2000 [versión electrónica] (Mendoza, 2001).
En: <<http://www.epremendoza.gov.ar/HOME/Memoria2000/contenido.htm>>

EPRE Memoria y Balance 2004 (Mendoza, 2005).

FARRANDO, Ismael y MARTÍNEZ, Patricia Manual de Derecho Administrativo (Buenos Aires, Depalma, 1996).

FELDER, Ruth y LÓPEZ, Andrea ¿Servicio público o fallas de mercado? Algunas reflexiones sobre los criterios de regulación [versión electrónica] en Revista Realidad Económica N° 163. (Buenos Aires, Abril - Mayo, 1999). pp. 20 - 41. En: <<http://www.iade.org.ar/iade/dossiers/xq/163LopezFelder.htm>>

FELDER, Ruth y LÓPEZ, Andrea Participación de los usuarios en el control de los servicios públicos privatizados. La experiencia argentina, en: REFORMA Y DEMOCRACIA, N° 14. (Caracas, CLAD, 1999). pp. 193 - 222.

FERNÁNDEZ, Carina y ROSALES, Cecilia Ente Provincial Regulador Eléctrico; Ponencia presentada en I Jornadas Provinciales de Capacitación sobre Servicios Públicos y Estatales de acceso a la Justicia. FAVIM Acción Ciudadana. Mendoza, Junio, 2006.

FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO ELÉCTRICO [FUNDELEC] Composición accionaria de las empresas de Distribución Eléctrica [versión electrónica] (Buenos Aires, Julio 2003). En: <<http://www.fundelec.org.ar/informes/info0001.pdf>>

FUNDACIÓN PODER CIUDADANO Observatorio Cívico de los Entes Reguladores de los servicios públicos [versión electrónica] Área Acción con Empresarios. (Buenos Aires, Diciembre 2005). En: <http://www.poderciudadano.org/up_downloads/temas/36_3.pdf>

GALLO, Marcelo Economía social y servicios. Ponencia presentada en VII Jornada Regional Organismo de control y Marco regulatorio. Federación Argentina de Cooperativas de Electricidad y Otros Servicios Públicos Limitada [FACE] (Mendoza, Marzo 2006).

GARCÍA, Américo El impacto de las privatizaciones en los usuarios y consumidores argentinos [versión electrónica]; Ponencia presentada en el XVII Congreso Mundial de Consumers International, Lisboa, Portugal (2003, Octubre). En: <http://www.usuarios.org.ar/media_files/download/impacto.pdf>

GARCÍA DELGADO, Daniel Estado - nación y globalización. Fortalezas y debilidades en el umbral del tercer milenio (Buenos Aires, Ariel, 1999).

GERCHUNOFF, Pablo y LLACH, Lucas El ciclo de la ilusión al desencanto. Un siglo de políticas económicas argentinas (Buenos Aires, Ariel, 1998).

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, y otros Metodología de la investigación; ed. 3; (Colombia, Mc Graw Hill, 2003).

HINTZE, Jorge Guía para la evaluación de la capacidad institucional [versión electrónica] 2005. En: <http://www.inta.gov.ar/bariloche/desarrollo/gesrural/documentos/gef/Material_taller_ML/Capacidades/G7_Guia_para_la_evaluacion_de_la_capacidad_institucional.pdf>

HINTZE, Jorge Capacidad Institucional y Profesionalización: El Enfoque ORH [versión electrónica]. Ponencia presentada en: VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública, Lisboa, Portugal (Octubre 2002). En: <<http://www.top.org.ar/documentos/HINTZE%20Jorge%20-%20capacidad%institucional.pdf>>

INSTITUTO ARGENTINO DE LA ENERGÍA GENERAL MOSCONI Anuario Estadístico Sector Energético Argentino 2004 [versión electrónica]. (Buenos Aires, IAE, 2005). En: <<http://www.iae.org.ar/informes/anuario04.pdf>>

JOURAVLEV, Andrei Acceso a la información: una tarea pendiente para la regulación latinoamericana [versión electrónica] (Serie 59). (Santiago, CEPAL, 2003). En: <<http://www.cepal.org.ar/publicaciones/xnl/8/256581/c12522e.pdf#search=%22%SERIE%2059%20ACCESO%20A%20LA%20INFORMACION%20CEPAL%20ANDREI%22>>

LEGISA, Javier Los problemas de segunda generación en la regulación del sector eléctrico en Argentina [versión electrónica]; Ponencia presentada en XVIII World Energy Congress (Buenos Aires, Octubre 2001). En: <http://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/WEC_LEGISAesp.pdf>

LÓPEZ, Andrea y CORRADO, Aníbal Indicadores de Gestión para el Monitoreo de las Políticas de Modernización en el Sector Público: Revisión teórica y propuesta para su elaboración [versión electrónica] Documento de Trabajo (Buenos Aires, INAP, 2005).

En: <<http://www.sgp.gov.ar/inap/publicaciones/docs/Indicadores.pdf>>

LÓPEZ, Andrea y otros El Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios. Condiciones institucionales para la implementación del programa “Carta Compromiso con el Ciudadano” [versión electrónica] Documento de Trabajo (Buenos Aires, INAP, 2001).

En: <http://www.inap.gov.ar/publicaciones/publ_activ_elec/publ_estudios/etosspubl.pdf>

MALDONADO, Pedro y otros Seguridad y calidad del abastecimiento eléctrico a más de 10 años de la reforma de la industria eléctrica en países de América del Sur [versión electrónica] (Serie 72). (Santiago, Naciones Unidas /CEPAL, 2004). En: <<http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/2/15392/P15392.xml&xsl=/drni/tpl/p9f.xsl&base=/drni/tpl/top-bottom.xslt>>

NEIRA, César Entes reguladores de servicios públicos (Buenos Aires, Ad - Hoc, 1997).

OFICINA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN / BANCO MUNDIAL Informe Final Diagnostico Provincial Provincia de Mendoza [versión electrónica] (Mendoza, Julio 2004). En: <<http://www.anticorrupcion.jus.gov.ar/documentos/Mendoza-IDP.pdf>>

O’KEAN, José Maria Análisis del entorno económico de los negocios; Una introducción a la macroeconomía (Madrid, Mc Graw - Hill, 1994).

OSZLAK, Oscar y FELDER, Ruth La capacidad de regulación estatal en la Argentina. ¿Quis custodiet custodes? [versión electrónica] en Alberto ISUANI, & Daniel FILMUS (Comp.), La Argentina que viene (Buenos Aires, FLACSO/EUDEBA, 1998).

En: <<http://200.80.149.114/ecgp/FullText/000000/OSZLAK,%20Oscar%20-%20FELDER,%20Ruth%20-%20La%20capacidad.pdf?>>

REBASA, Marcos Regulación eléctrica y cooperativas en la Mendoza actual; Ponencia presentada en VII Jornada Regional Organismo de control y Marco regulatorio. (Mendoza, FACE, Marzo 2006).

ROSSI, Alberto Los organismos que controlan a las privatizadas [versión electrónica] Clarín (2006, 22 de Enero). En: <<http://www.clarin.com/diario/2006/01/22/elpais/p-01601.htm>>

SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN Ente Nacional Regulador de la Electricidad; Evaluación del Sistema de Control Interno del año 2003 (Buenos Aires, Junio 2004).

En: <http://www.sigen.gov.ar/documentacion/informes_sigen/er040607.pdf>

SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN Ente Nacional Regulador de la Electricidad. Evaluación del Sistema de Control Interno; Años 2000 - 2004.

En: <http://www.sigen.gov.ar/documentacion/informes_controlinterno.asp>

SPILLER, Pablo El por qué de la regulación de los servicios públicos [versión electrónica]. Ponencia presentada en Conferencia sobre Regulación en la Argentina, UBA (Buenos Aires, Octubre 2006). En: <http://www.burbuja.udesa.edu.ar/departamentos/economia/mariano_tommasi/cedi/cos/co2.PDF>

SPILLER, Pablo La regulación de los servicios públicos en la Argentina. Una propuesta de reforma institucional [versión electrónica] Centro de Estudios para el Desarrollo Institucional, Cuaderno 3 (Buenos Aires, Fundación Gobierno y Sociedad, 1999), En: <http://www.burbuja.udesa.edu.ar/departamentos/economia/mariano_tommasi/cedi/cos/co3.PDF>

STRACCIA, Jairo Control de servicios públicos en Argentina Límites débiles para el poder más fuerte [versión electrónica] Segundo Enfoque. (Buenos Aires, Octubre 2002).

En: <http://segundoenfoque.com.ar/limites_debiles.htm>

URBIZTONDO, Santiago y otros La autonomía de los entes reguladores argentinos. Agua y cloacas, gas natural, energía eléctrica y telecomunicaciones [versión electrónica] Revista Desarrollo Económico, Otoño, Publicación Especial. (1998). En: <<http://200.80.149.114/ecgp/FullText/000000/URBIZTONDO,%20Santiago%20y%20Otros%20-%20La%20autonomia%20de%20los%20entes%20reguladores.pdf?>>

VISPO, Ángel Los Entes de Regulación. Problemas de diseño y contexto. Aportes a un necesario debate en la Argentina de fin de siglo (Buenos Aires, Grupo Editorial Norma / FLACSO, 1999).

Leyes, Decretos y Resoluciones:

ARGENTINA, Ley N° 23.696, Boletín Oficial: 23/08/89. Reforma del Estado.

ARGENTINA. Ley 23.697, Boletín Oficial: 01/09/89. Ley de Emergencia Económica.

ARGENTINA. Ley 24.065, Boletín Oficial: 19/12/91. Marco Regulatorio Eléctrico.

ARGENTINA. Ley 24.156, Boletín Oficial: 26/10/92. Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional.

ARGENTINA. Ley 24.240, Ley de Defensa del Consumidor

ARGENTINA. Decreto 1172/03, Boletín Oficial: 03/12/03. Acceso a la Información Pública.

MENDOZA. Ley 3.909, Procedimientos Administrativos

MENDOZA. Ley 4.791, Concesión para la Prestación de Energía Eléctrica a las Cooperativas.

MENDOZA. Ley 6.497, Marco Regulatorio Eléctrico Provincial.

MENDOZA. Ley 6.498, Transformación del Sector Eléctrico.

MENDOZA. Decreto 1621/97 (Reglamentario de la Ley 6.497).

MENDOZA. Decreto 196/98 (Reglamentario de la Ley 6.497).

MENDOZA. Decreto 197/98 (Reglamentario de la Ley 6.498).

MENDOZA. Decreto N° 584/98, Carta Compromiso con el Ciudadano.

MENDOZA. Ley 6.839, Programa de Información al Usuario.

MENDOZA. Ley 6.921, Intervención Entes Provinciales.

MENDOZA. Ley 7.543, Modificación Marco Regulatorio Eléctrico Provincial.

MENDOZA. Ley 7.544, Renegociación Integral de Contratos Empresas Distribuidoras.

Resolución EPRE N° 065/98, Sistema de Organización de Recursos Humanos.

Resolución EPRE N° 034/99, Reglamento de Funcionamiento del Órgano Consultivo.

Resolución EPRE N° 032/99, Encuesta de Percepción de Calidad del Servicio Eléctrico.

Resolución EPRE N° 037/99, Reglamento de Audiencias Públicas.

Resolución EPRE N° 189/01, Protección de los Usuarios.

Resolución EPRE N° 583/03, Estructura Orgánico Funcional.

Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica.

EDESTESA Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones (Contrato de Concesión, Anexo 5).

Entrevistas Realizadas

Lic. Andrea Vizcaya (EPRE - Relaciones Públicas, Comunicación y Prensa)

Dra. María del Carmen Armendáriz (EPRE - Gerencia de Usuarios)

Ing. Cecilia Rosales (EPRE - Área Educación al Usuario)

Lic. Carina Fernández (EPRE - Área Educación al Usuario)

Lic. José Torrens (EPRE - Delegación San Martín, Gerencia de Usuarios)

Srta. Paula Mazza (EPRE - Área Atención al Usuario)

Sr. Guillermo Allaca (EPRE - Área Calidad de Producto Técnico)

Ing. Jorge Tanús (Vicepresidente Comisión Investigadora del EPRE y miembro de la Comisión de Obras y Servicios Públicos del Senado)

Ing. Lorena Guerrero (EDESTESA - Gerencia de Control del Servicio)

Sr. Eduardo Quiroga (EDESTESA - Área Control de Calidad de Producto)

Sra. Marta Rizzo (PRODELCO)

Agr. Eduardo Femenía (CONSUMIDORES LIBRES)

Sr. Ángel Catroppa (CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES VECINALES)

Consultas, comentarios y sugerencias:

fernandoarenas@argentina.com

LUNES 25
de Noviembre de 2002



Mendoza

La mayoría de los mendocinos no sabe que hay entes de control

Una encuesta ratifica que los usuarios no saben dónde quejarse

La gran mayoría de los usuarios de servicios privatizados de Mendoza sigue desconociendo cuáles son los entes reguladores o de control de cada servicio.

Por ejemplo, el 92,74% de los encuestados desconoce que existe la Dirección de Vías y Medios de Transporte, órgano contralor del sistema de micros; 91,57% no sabe que existe la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC, con participación estatal); el 89,57%, el Ente Nacional Regulador del Gas (Enargás); el 78,78%, el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS); y el 77,28% el Ente Provincial Regulador Eléctrico (EPRE).

Esta fue una de las conclusiones a las que arribaron los miembros del Consejo de Defensa del Consumidor y el Usuario, tras una encuesta que realizaron en el marco de un plan estratégico para evitar que suban los servicios públicos en la provincia.

El desconocimiento de los entes de control es gravísimo porque la ignorancia atenta contra el poder sancionatorio que tienen los usuarios frente sus prestadores, aseguró el coordinador del consejo, Eduardo Femenía.

Un dato a favor de las empresas es que, mayoritariamente, los servicios fueron calificados con un bueno. La excepción fue el transporte que cosechó un malo en el 67,85% de los casos.

Esta evaluación demuestra que los mendocinos no están disconformes con lo que reciben. Tampoco quieren perderlo. Eso de que las empresas deberán resentir los servicios porque sus insumos han aumentado, no tiene justificativo. Al ciudadano común también le bajaron el sueldo y le triplicaron los precios de la canasta básica. La crisis nos afectó a todos, remarcó Femenía.

Otro resultado a destacar es que en un porcentaje elevado, del 60 al 84%, los usuarios de Mendoza consideran que las tarifas de teléfono, transporte, electricidad, gas y agua son excesivas.

El pasado 18 de noviembre un ejército de beneficiarios de los planes Jefes y Jefas de Hogar salió a la calle a preguntarle a la gente si consideraba que las tarifas son excesivas, justas o bajas; si ha recibido copias de los contratos de prestación e información sobre sus derechos y obligaciones; si ha efectuado reclamos y éstos han sido contestados; si la calidad del servicio que recibe es muy buena, buena o mala; y si conoce al ente

regulador que corresponde a cada servicio.

De las 750 personas que con nombre, apellido y número de documento respondieron a la totalidad de las preguntas, el 84,27% opinó que la tarifa más cara es la del teléfono. Le siguió el transporte, con 80,57%; electricidad, con 80,22%; gas, con 78,88%; y agua, con el 60,94%.

Los ciudadanos no pueden pagar más. No es ficticio. Tenemos el muestreo que avala lo que todos sabían. Por supuesto, no vamos a permitir un nuevo aumento, digan lo que digan del FMI y de los problemas que supuestamente están atravesando las firmas, adelantó el coordinador Femenía.

Femenía relató que, antes de las audiencias públicas, los resultados del sondeo serán elevados a las empresas concesionarias, los entes reguladores y al Gobierno local, al que acusó de estar ausente y de no defender a los consumidores.

Si elevan las tarifas muchas personas se descolgarán del sistema. En consecuencia, el Estado deberá asumir mayores costos porque habrá, por ejemplo, más enfermos en los hospitales y centros de salud públicos. Es un efecto bumerang. Lamentablemente, a nuestros políticos, con fines electorales, les conviene hacer más asistencialismo que prevención, denunció el reconocido dirigente godoycruceño.

Portada

Ahora también roban cables de electricidad

Sebastián Manitta smanitta@losandes.com.ar

Aunque parezca kamikaze, robarse un cable que transporta 66 mil voltios ocurre, y muy a menudo, en nuestra provincia. El motivo es bastante obvio: obtener el valioso cobre que conduce la corriente a través de los cables. No se trata de un hecho aislado. Desde mayo de 2002 a la fecha, la empresa Edemsa calcula que sufrió un perjuicio económico de 2,8 millones de pesos. Y lo que es peor, cientos de mendocinos (clientes de la empresa) se ven afectados y varios días se quedan sin suministro de corriente.

En los últimos 15 días, los robos (y los intentos) se intensificaron y llegaron a un pico similar al de junio del año pasado. De la línea que une Cruz de Piedra con Tunuyán, se sustrajeron 1.200 metros de cable de alta tensión, 4.700 metros de baja y 10 mil de media. Traducido al lenguaje monetario significa unos 60 mil pesos. Traducido a molestias a los usuarios, implica tres días promedio de falta de energía.

Ahora bien, no sólo de cables viven estos especialistas en devastación de tendidos eléctricos. Hace una semana, una torre de comunicación de 24 metros de alto, fue derribada en la zona de Agrelo para intentar apoderarse de los equipos que ésta posee, como antenas repetidoras, transmisores y otros aparatos. es el cobre

El robo de cables comenzó con las redes telefónicas. El año pasado, incluso, Mendoza llegó a estar a la cabeza en el ranking nacional de robo de cables telefónicos. ¿Cuál era el propósito de los robos? Hacerse del cobre, que por entonces cotizaba a 3 pesos el kilogramo en el mercado formal, y a un peso en el mercado negro.

Más allá del ruido que produjo el saqueo a las líneas de teléfono, las empresas de electricidad también sufrían este tipo de problemas. Renato Di Fabio, gerente de Comunicación Institucional de Edemsa, explicó que entre junio y julio del año pasado hubo un crecimiento desproporcionado (del 120 por ciento) a las sustracciones "normales" que sufría la empresa.

"Se colocaron sistemas de alarmas para detectar los problemas que podían ocasionar las tormentas y poder restablecer en el menor tiempo posible la prestación del servicio. Esto también nos permitió detectar las zonas donde se producen los robos", explico Di Fabio.

¿Pero por qué tardo tanto en surgir el robo en los cables de líneas eléctricas? Pues bien, según los entendidos en seguridad, siempre fue más rentable un cable alta tensión (un trozo de 50 centímetros equivale a un kilo de cobre) que cientos de metros de cables telefónicos.

La diferencia está en los riesgos. Es que quedar achicharrado por intentar robarse el tendido eléctrico, reducía considerablemente las ventajas del negocio. Igual, los pudores duraron poco y este año el robo volvió a dimensionarse. Los mecanismos para "bajar" una línea también se

diversificaron y hoy hay bandas compuestas por entendidos en electrónica, capaces de operar con redes que pueden ampliar hasta 300 veces lo que ocurre en un accidente casero con la corriente.

Además de los ilícitos sobre las líneas, en Mendoza también se registraron 336 robos de transformadores. Es decir, casi uno por día.

MIÉRCOLES 29
de Junio de 2005



Bochazo a la audiencia por tarifas

El aumento de la electricidad deberá esperar: el Tercer Juzgado Civil hizo lugar al recurso de amparo que presentó una ong y suspendió el debate que debía hacerse ayer con los usuarios

Fracasó ayer la audiencia pública por los contratos de concesión del servicio público de electricidad que se iba a hacer en el hotel Ejército de los Andes, de Bermejo, Guaymallén.

La audiencia había comenzado y, mientras hablaba el subsecretario de Servicios Públicos, Sergio Marinelli, se conoció la orden de la titular del Tercer Juzgado Civil, Beatriz Fernández de Salvini, quien hizo lugar a un pedido de amparo de la asociación de usuarios Prodelco.

Sergio Rocamora, apoderado legal de esa ong, explicó que se presentó el lunes último "una medida de no innovar con un recurso de amparo porque esta audiencia fue citada 20 días después de un proceso de renegociación de más de 3 años". Por lo tanto, siguió, se debía analizar un expediente de 23 cuerpos y unas 6.000 hojas en muy poco tiempo. Sostuvo que los usuarios "no se dedican a la energía eléctrica, por lo tanto los responsables tienen que explicar lo que quieren hacer, que es muy importante que repercutirá en el patrimonio y en la calidad del servicio público".

Para Rocamora, la audiencia pública "se había transformado en un mero formulismo" para consentir lo acordado "entre cuatro paredes" por parte de empresarios y el Gobierno.

Marinelli dijo que desconocía la presentación de Prodelco y defendió el expediente de renegociación aunque admitió que existe un tramo de complejidad técnica. "Pero el resto de las fojas están bastante bien sintetizadas -acotó-. Con una parte mínima de esa voluminosa información alcanza para que los representantes de los usuarios puedan formarse una posición acabada", dijo.

Molesto se lo notó al gerente ejecutivo del Ente Provincial Regulador Eléctrico (EPRE), Andrés Eluani, quien criticó a Prodelco y enfatizó que "si algo ha caracterizado a este proceso es que ha sido muy transparente".

Por su parte, el ministro de Ambiente y Obras Públicas, Francisco Morandini, admitió ayer que lo ocurrido demorará varios meses el aumento de la luz del 12,92% acordado con las concesionarias.

"Por eso, desde lo político, insistiremos en que se aprueben los acuerdos alcanzados y desde lo técnico-jurídico elevaremos la presentación de Prodelco a Fiscalía de Estado y Asesoría de Gobierno para ver cómo salimos del embrollo".

Portada

Con críticas a De Casas, renunció un director y quedó paralizado el EPRE

Mario Fiore mfiore@losandes.com.ar

El gobernador Julio Cobos se encontró ayer con un nuevo problema para su gestión. Uno de los dos directores del Ente Provincial Regular Eléctrico (EPRE), Antonio Ganem, renunció a su cargo por "diferencias irreconciliables" con el otro miembro del organismo, el presidente Mario De Casas, y el ente quedó paralizado por una disolución "de hecho" del directorio.

Esto obligó ayer al Ejecutivo a encontrar desesperadamente una solución. Por la tarde, Cobos y el ministro de Obras y Servicios Públicos, Francisco Morandini, buscaban un nombre para designar a un director interinamente a fin de posibilitar que el EPRE siga funcionando, y evitar así la intervención del organismo que tiene que controlar a las empresas que distribuyen electricidad en la provincia.

La salida de Ganem era previsible. El funcionario le anticipó hace 20 días a Cobos, en una audiencia privada, sus diferencias con De Casas, a quien en la carta de renuncia que llegó ayer al despacho del Gobernador pinta como un hombre autoritario que ha absorbido todas las facultades del ente en detrimento del funcionamiento colegiado que marca la ley de su constitución (N° 6.497).

Ganem le advierte a Cobos que la salida del tercer director del organismo, Omar López Arnedillo, el 20 de noviembre último, sólo agravó más el clima interno dentro del ente. López Arnedillo terminó su mandato para esa fecha y el Ejecutivo, a instancias de De Casas, decidió no extenderle por otros dos años su contrato.

Esto lo dejó a De Casas y a Ganem como únicos miembros de un directorio que en teoría debe estar conformado por tres personas. Pero como el voto de De Casas vale doble por ser el titular del organismo, Ganem decidió también irse advirtiéndole a Cobos que el polémico director del ente actuaba discrecionalmente y que el directorio era sólo una "ficción".

Mientras Cobos y el ministro Morandini buscaban anoche un vocal para el directorio a fin de designarlo interinamente, los técnicos del ministerio de Obras empezaron a redactar un decreto por el cual el Ejecutivo llamará a un concurso para cubrir las vacantes que dejaron López Arnedillo y Ganem.

Este proceso demandará varios meses ya que, además, los dos nuevos directores deben pasar el cedazo del Senado provincial. Por esto, con la designación de un director interino, De Casas podrá seguir conduciendo el EPRE como hasta ahora, a pesar de la denuncia de irregularidades que le planteó Ganem en privado a Cobos. Es decir que De Casas tendrá la posibilidad de tomar decisiones unilaterales, ya que su voto seguirá valiendo doble.

La crisis dentro del EPRE se da en un momento delicado. El Gobierno intenta por estos días sacar adelante la renegociación de los contratos con las

empresas que distribuyen energía dentro de Mendoza y la Legislatura debe aprobar en febrero el nuevo cuadro tarifario eléctrico, que prevé un aumento promedio de la luz del 12,92%.

Con la designación de un director interino, el oficialismo busca no sólo normalizar el funcionamiento del EPRE, sino también evitar que desde la oposición se exija la intervención del organismo y se le ponga reparos al nuevo cuadro tarifario.

En su carta de renuncia, Ganem le señala a Cobos que tanto él como López Arnedillo debieron conformarse con resolver "sobre hechos consumados" por la forma unipersonal que ha tenido De Casas para tomar decisiones.

A las críticas de Ganem sobre De Casas hay que sumar las de Prodelco. Sergio Rocamora, el abogado de la ONG que representa a los usuarios dentro del órgano consultivo que tiene el EPRE, aseguró que las reuniones mensuales pasaron a ser trimestrales y que muchas veces no son comunicadas. "De Casas cree que posee la verdad revelada y maneja unilateral y autoritariamente el ente", dijo Rocamora.

Las críticas que hacen los detractores de De Casas a la decisión del Gobierno de avanzar en la designación de un miembro del directorio interinamente - hasta que haya dos nuevos directorios escogidos luego de un concurso y con el aval del Senado- no le pone freno al accionar "autoritario" de De Casas.

"Acá se va a nombrar interinamente a un hombre de De Casas para que éste siga haciendo lo que se le da la gana. Además, seguro que el Gobierno estirará los plazos del concurso para dejarlo a De Casas hacer lo que él quiere", dijo un hombre del EPRE que también se lleva mal con De Casas, a quien acusa de haber instalado un régimen de terror dentro del ente.

MIÉRCOLES 21

de Junio de 2006

Mendoza

El Senado bochó a uno de los propuestos para el EPRE

La interna del radicalismo se reavivó ayer en la Legislatura, cuando el Senado bochó el pliego del ingeniero Miguel Montalto,...

La interna del radicalismo se reavivó ayer en la Legislatura, cuando el Senado bochó el pliego del ingeniero Miguel Montalto, un hombre cercano a Raúl Vicchi, quien había sido designado para cubrir uno de los cargos vacantes del directorio del EPRE. La votación fue 13 bolillas blancas contra 20 negras, entre las que habría cuatro que llegaron del radicalismo.

Así se desprende de los cálculos de la oposición. En el recinto había 13 legisladores del PJ, 2 del PD y uno del ARI, aunque no todos los justicialistas habrían votado por la negativa. La desaprobación de los radicales habría venido de parte del sector territorial y de una legisladora maipucina. Ahora se deberá enviar otro pliego que sustituya a Montalto.

Por otro lado, la contadora María Eugenia Novatti corrió mejor suerte y obtuvo 24 bolillas blancas y 11 negras.

Montalto, quien fue jefe de Servicios de la Municipalidad de Capital en la gestión de Raúl Vicchi, estaba en el EPRE como director interino, ya que fue nombrado para ese cargo a mediados de enero junto a Savino González, un ex gerente de Agua y Energía.

El profesional había sido propuesto por el Poder Ejecutivo para ocupar el cargo de primer vocal del directorio del EPRE, en el lugar que dejó Antonio Ganem, quien renunció a comienzos de año aduciendo "diferencias irreconciliables" con Mario De Casas por el manejo autoritario que éste haría del ente desde que llegó, en octubre de 2003.

Por su parte, Novatti se convertirá en segunda vocal en remplazo de Omar López Arnedillo, a quien se le venció su tiempo en el cargo en noviembre del año pasado. Así las cosas, la mujer ejercerá hasta noviembre de 2011.

Portada

Luz: aplican fuerte multa a Edemsa por los 50 mil afectados que dejó el Zonda

Miguel Ángel Flores - mflores@losandes.com.ar

A una semana de producido el viento Zonda que dejó a más de 50 mil usuarios sin luz en el Gran Mendoza, todavía el servicio no se restableció completamente. En ese contexto, el Ente Provincial Regulador Eléctrico (EPRE) decidió aplicar una multa a Edemsa que, como mínimo, será de \$ 2 millones.

El monto deberá ser distribuido, en distinta proporción, entre los usuarios afectados. Será mediante bonificaciones en las boletas: es decir, por el consumo habitual la prestadora cobrará importes menores.

El titular del Ente regulador, Mario de Casas, no descartó que, una vez que culminen los peritajes técnicos, la sanción definitiva por los cargos formulados pueda ser mayor.

Los mismos están fundamentados en la interrupción del suministro y la falta de restablecimiento en los plazos adecuados (superó las 72 horas).

A pesar de que no es la primera vez que el organismo decide un castigo económico por problemas en la prestación, para De Casas la sanción "es inédita por el tiempo en que se decidió".

Si bien la misma no incluye la compensación por daños a los particulares (ver aparte), para el titular del ente "más que punitiva, lo que se pretende es que sirva de indicador con una doble función: resarcitoria y también persuasiva, para que el concesionario invierta en una mejor calidad del servicio".

Argumentos

Precisamente, la calidad del servicio es el ítem evaluado por los técnicos del EPRE para determinar la pena y el monto, a partir de tres parámetros: comercial (mide la diligencia para atender reclamos por fallas), técnico (cantidad de cortes en el tiempo), y el relacionado con el producto mismo (variaciones de tensión).

"Incluso ha pesado también un parámetro social, que es el impacto generado en servicios esenciales para la población como el que brindan los hospitales", acotó De Casas.

De acuerdo al control realizado, hasta el momento el servicio eléctrico domiciliario se ha restablecido en un 98%. En el porcentaje restante está incluido un centenar de vecinos de El Resguardo (Las Heras).

El funcionario acusa a Edemsa de imprevisión y de poca capacidad de respuesta. "Si bien el Zonda fue fuerte y hubo muy buena disposición de los

operarios para solucionar los inconvenientes, faltó un plan de contingencias. Es un fenómeno propio de esta época y la administración de los recursos disponibles fue desacertada”.

Entre las observaciones realizadas está la escasez de personal por licencias y de medios, que obligó, según De Casas, a recurrir al apoyo de otras distribuidoras eléctricas.

En el banquillo

Desde Edemsa evitaron tomar posición al respecto “hasta tanto no haya una notificación oficial” de la medida. “Se trata de un error. ¿Cómo se puede prever el temporal más grave de los últimos dieciséis años?”, señaló la fuente consultada.

Iniciado el proceso y antes de la imposición formal de la multa, la empresa puede hacer su descargo ante el EPRE e incluso apelar a la Suprema Corte de la provincia.

Mientras tanto, se dio a conocer que la reposición de las pérdidas ocasionadas por el fenómeno climático costaron a la distribuidora casi 2 millones de pesos. La inversión fue en concepto de arreglos y reparaciones por el robo de 32 transformadores y 20.000 metros de cable de aluminio, en Guaymallén, norte de Las Heras y el sur de Luján.

En Edemsa comparan lo ocurrido con una tormenta de granizo que, a principios de 1990, también privó de electricidad a un número similar de habitantes del Gran Mendoza. La misma fuente expresó que “a EMSE, en esa época, también le llevó una semana solucionar los problemas. En este caso, tuvimos que atender más de cuatrocientos puntos críticos, desde San Carlos hasta Lavalle, a lo que hay que sumar los robos”.

Economía

Multa de \$ 2,4 millones a distribuidoras eléctricas por fallas en el servicio

Miguel Ángel Flores - mflores@losandes.com.ar

Tras evaluar el desempeño de las distribuidoras eléctricas durante el último semestre, el EPRE (Ente Provincial Regulador Eléctrico), decidió sancionar a cinco distribuidoras con multas que suman \$ 2,4 millones. Las razones esgrimidas aluden a deficiencias en la calidad del servicio por "apartamiento de los límites admisibles" en las condiciones de prestación.

Las sancionadas son las empresas que concentran la gran mayoría de los usuarios provinciales: Edemsa, Edestesa, Cooperativa Alto Verde, Cecsagal y Cooperativa Eléctrica de Godoy Cruz (los casos de las restantes seis pequeñas cooperativas aún están en estudio). Pero es Edemsa, que tiene 320 mil usuarios, la más castigada, con \$ 2.170.549. El resto recibió multas que van de 143 mil a 500 pesos.

Calidad del producto (variaciones de tensión) y calidad del servicio (cortes) fueron los parámetros evaluados. En este último caso, se discrimina la cantidad de interrupciones del suministro y la duración de las mismas. El período tomado va desde el 1 de febrero al 31 de julio y, por lo tanto, incluye, en algunos casos, la sanción por los cortes que se produjeron a causa del viento Zonda que azotó a buena parte de la provincia el 11 de julio.

El presidente del EPRE, Mario de Casas, explicó que se trata de un control semestral habitual. "Se ha cumplido estrictamente con el marco legal, que exige garantizar a las empresas todas las instancias de un debido proceso", precisó. El monto de la multa considera el valor de la energía no suministrada y surge de información que aportan las mismas distribuidoras y que chequea el ente de control.

Sobre la sanción recibida, que fue publicada en el Boletín Oficial el jueves 5, fuentes de Edemsa mostraron mesura. "La empresa es respetuosa de las determinaciones del poder concedente y el ente regulador. Eventualmente haremos los descargos" (ver aparte). Aproximadamente la mitad de esos 2,17 millones de multa corresponden al Zonda y el EPRE aún continúa evaluando otros cargos contra la distribuidora que podrían hacer crecer el monto.

Bonificados

Las sanciones, que los usuarios percibirán como bonificación en sus próximas facturas, responden a un nivel de exigencia vinculada a la antigüedad del concesionario. De ahí que resulta mayor en el caso de Edemsa: en área urbana, el límite es de dos cortes por alimentador de media tensión y por semestre, con una extensión máxima de 2 horas y media. En zonas rurales, se extiende a 5 cortes y 5 horas y media. Con el resto de las empresas, es más flexible: 3 cortes y 3 horas y 8 cortes y 8 horas,

respectivamente.

Para Edeste S.A (que atiende a 35 mil usuarios), el castigo supera los \$ 91 mil, y casi la mitad será bonificado. "El 100% de calidad en la prestación del servicio es un ideal. Por eso asumimos que a veces vamos a recibir sanciones", reconoce el gerente, Raúl Stasi.

Entre las cooperativas eléctricas, la sanción más abultada corresponde a Alto Verde, que supera los \$ 143 mil, en los que también se pondera el efecto del Zonda. De esa cantidad, según lo determinado por el EPRE, alrededor de un 40% iría descontado en las boletas de los clientes de baja tensión, en tanto que el resto, que corresponde a tarifas subsidiadas (regantes y otros), irá a un fondo compensador. Si bien reconoce fallas en el servicio durante el semestre, el gerente de Alto Verde, Juan Carlos Lelio, anticipó que analizarán la sanción con los técnicos.

Cuando los importes de multas no justifican su acreditación a los consumidores, una de las opciones es destinarlos a una cuenta de acumulación que administra EPRE y que reúne los montos derivados de variaciones de tensión. Así sucede con la Cooperativa Eléctrica de Godoy Cruz, que, con 56 mil clientes, recibió sólo \$ 526 de multa por problemas de tensión hasta el 31 de julio. "El nivel es bastante elevado en calidad técnica y comercial", dijo Roberto Cáceres, gerente comercial.

Cecsagal, de Gral. Alvear busca que los \$ 16 mil de penalidad se reinviertan en obras. "Se lo planteamos al Gobierno", adelantó su titular, Oscar Jaliff