

Gerencia Entes
Reguladores y Empresas
Prestadoras de Servicios
Públicos.

ENTE REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE)

ACTUACIÓN Nº 142/18 – AGN

Departamento de Control
de los Sectores de
Energía y Agua

(Beneficios otorgados a Usuarios Electrodependientes por Cuestiones de Salud –UED)

DATOS DEL INFORME

Aprobado por Resolución
AGN Nº:

OBJETO DE AUDITORÍA

En uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la Ley N° 24.156, la Auditoría General de la Nación (AGN) efectuó un examen en el ámbito del Ente Nacional de la Electricidad (ENRE), vinculado con los controles realizados sobre la ejecución de Planes de Inversión 2017/2021 y cumplimiento de parámetros de calidad de servicio técnico de las empresas EDENOR y EDESUR. Asimismo, en relación a la calidad de servicio, se verificó la gestión del ENRE, respecto a los beneficios otorgados a usuarios electrodependientes por cuestiones de salud (UED) a partir de la Ley 27.351 (BO: 17/05/17). El primer punto vinculado con los planes de inversión, tramita en informe separado.

PERIODO AUDITADO

El período auditado comprende desde la sanción de la ley (BO: 17/05/17) hasta el mes de diciembre de 2018.

ACLARACIONES PREVIAS

La Ley 27.351 denomina “electrodependientes por cuestiones de salud” (en adelante, UED) a las personas que requieran de un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescripto por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o su salud (Artículo 1º).

Los derechos reconocidos por la Ley, bajo condición de registro previo en el “Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud” (en adelante, RECS) creado en la órbita del Ministerio de Salud¹, son los siguientes:

- 1) Servicio eléctrico garantizado en su domicilio de forma permanente;
- 2) Tratamiento tarifario especial gratuito;
- 3) Reconocimiento de la totalidad de la facturación del servicio público de provisión de energía eléctrica que se encuentre bajo jurisdicción nacional;
- 4) Eximición de los derechos de conexión, en caso de corresponder;
- 5) Otorgamiento, previa solicitud, de un grupo electrógeno o el equipamiento adecuado (Fuente Alternativa de Energía, FAE), sin cargo incluyendo los costos de funcionamiento asociados, capaz de brindar energía eléctrica para satisfacer sus necesidades;
- 6) Línea telefónica especial gratuita para la atención personalizada destinada exclusivamente a la atención de usuarios electrodependientes por cuestiones de salud disponible las 24 horas incluyendo días inhábiles.

Los derechos establecidos son de cumplimiento obligatorio, salvo el otorgamiento de la FAE que solo se torna obligatorio ante el requerimiento de un UED.

CONCLUSIONES

El presente informe tuvo por objeto realizar una auditoría de cumplimiento/gestión en el ámbito del ENRE, con el fin de evaluar la gestión por parte del organismo, de los beneficios otorgados a usuarios electrodependientes por cuestiones de salud (UED) a partir de la Ley 27.351.

Las situaciones encontradas pueden agruparse de la siguiente manera: 1) Vinculadas con la tutela eficiente de los derechos de los UED; 2) Vinculadas con ausencia de reglamentación y/o reglamentación insuficiente y 3) Vinculadas con la gestión de las bases de datos.

En cuanto al primer grupo, se constató la necesidad de que el ENRE asigne funciones específicas a un área funcional dentro de su ámbito, relacionadas con el tratamiento y análisis de las cuestiones que afectan a los UED, con miras a la resolución eficiente de conflictos entre dichos usuarios y las distribuidoras. En este sentido, la auditoría verificó la existencia de demoras en la resolución de reclamos iniciados por UED, así como la ausencia de medidas proactivas por parte del ENRE para que una mayor cantidad de UED cuenten con una Fuente Alternativa de Energía (FAE), considerando la demanda insatisfecha de la que dieron cuenta los procedimientos realizados por la Auditoría. Asimismo, de las entrevistas realizadas se detectó que un porcentaje significativo de UED desconocía la existencia del ENRE.

En este sentido, la defensa de los derechos de los usuarios, que constituye una de las funciones fundamentales del ENRE, también implica dar a conocer el contenido de esos derechos, los medios para hacerlos valer y el organismo al que pueden acudir ante el menoscabo en su acceso, uso o goce.

Con relación a las situaciones encontradas relacionadas con la ausencia de reglamentación y/o reglamentación insuficiente, se detectó que la falta de determinación de los plazos dentro de los cuales deben expedirse los actores que intervienen genera demoras excesivas que

¹ Decreto PEN 740/2017.

**NORMATIVA
ANALIZADA/MARCO
NORMATIVO
APLICABLE**

Leyes:

15.336
24.065
27.351

Decreto:

1398/92
339/17
740/17

Resoluciones:

Enre
219/16
63/17
64/17
292/17
544/17
26/18
67/18
112/18

Ministerio de Energía y
Minería

204/17

Ministerio de Salud (y
Desarrollo Social)

1538/17
6/18

Disposición
Subsecretaría de Gestión
de servicios asistenciales

32/17

AUTORIDADES AGN

Presidente:

Lic. Jesús Rodríguez

Audidores Generales:

Dr. Juan Ignacio Forlón
Lic. Ma. Graciela de la
Rosa
Dr. Francisco Fernández
Dr. Gabriel Mihura Estrada
Dr. Alejandro Nieva
Dr. Miguel Pichetto

AGN

Av. Rivadavia 1745
(C1033AAH)
C.A.B.A. – Argentina
Tel.: (54 11) 4124-3700
Fax: (54 11) 4124-3775
informacion@agn.gov.ar

La Ley previó que la difusión de los derechos otorgados estaría a cargo de la Secretaría de Energía. El ENRE, no obstante, dispone de la facultad de publicar información y dar el asesoramiento que sea utilidad a todos los sujetos del sistema (Ley 24.065, artículo 56 inciso ñ).

Se estableció que el PEN asignaría las partidas presupuestarias necesarias para el cumplimiento de sus fines y designaría la Autoridad de Aplicación de la ley (Artículo 11), lo cual sucedió a través del Decreto 740/17, designándose en dicho rol, a la Secretaría de Energía.

pueden agravar la situación de salud e incluso poner en riesgo de vida a los beneficiarios.

Asimismo, se constató que la falta de reglamentación del circuito de información entre los actores de la Ley 27.351 genera riesgos de discrecionalidad en las conductas y/o decisiones a cargo de los organismos y/o de las distribuidoras. Por otro lado, se identificó que el procedimiento de solicitud de Fuente Alternativa (FAE) no se encuentra reglamentado, así como la existencia de obstáculos onerosos en su instalación (necesidad de reformas edilicias y adquisición del certificado de declaración de conformidad de la instalación –DCI-), situaciones que se convierten en condicionantes para el acceso a dicho equipamiento por parte de los UED.

Asimismo, se verificó la falta de actualización del Reglamento de Suministro y de los Contratos de Concesión a los derechos establecidos en la Ley 27.351, en atención a que ambos documentos aún consideran a los UED como beneficiarios de la tarifa social, y la falta de aprobación del Procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro. Ambas cuestiones resultan fundamentales para brindar certidumbre a las herramientas de tutela con la que cuentan los UED para la defensa de sus derechos.

Por último, respecto a la gestión de las bases de datos, la Auditoría verificó falta de integridad e inconsistencias tanto en la base de datos de UED como en la base falta de suministro (UED-BFSUED-), y demoras en la implementación de la BFSUED, situaciones éstas que incrementan el riesgo de control interno del auditado y afectan la confiabilidad de los datos incorporados a las bases y de las auditorías que el ENRE realiza sobre los registros de las distribuidoras.

La Ley 27.351 receptó la problemática de un grupo de usuarios que, por condiciones de salud, requieren que la provisión de energía eléctrica sea constante, es decir, sin interrupciones. El ENRE, como encargado de la defensa de los derechos de los usuarios en general y de los UED en particular, debe llevar a cabo todas las medidas que estén a su alcance, tendientes a la protección de tales derechos, evitando cualquier interferencia que implique menoscabar los derechos otorgados y poner en riesgo su salud y su vida.