

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



1. INTRODUCCIÓN

A partir de la fecha de entrada en vigencia del cuadro tarifario que surja de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) para el período 2017-2021, los controles y las respectivas metodologías de evaluación de la calidad de servicio y la aplicación de sanciones se regirán por el procedimiento que se describen en el presente Subanexo.

En el caso que el inicio del semestre de control no coincida con la fecha de entrada en vigencia de la RTI, será de aplicación a partir del primer semestre de control inmediato posterior a dicha fecha. La fecha de inicio de los semestres de control son el 1 de marzo y 1 de setiembre de cada año, respectivamente.

El presente régimen de calidad se establece considerando que el estado actual de las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA no se encuentra adaptado a la demanda, y que esto se ve reflejado en los actuales indicadores de calidad. Por ende, resulta necesario establecer un régimen compatible con las posibilidades técnicas y económicas de forma tal de recuperar, a través de un sendero, los niveles de calidad previstos en el Contrato de Concesión y en el Acta Acuerdo de Renegociación Contractual.

Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA realizar la gestión de explotación de sus redes y las inversiones asociadas para cumplir con las exigencias que aquí se establecen.

El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de sanciones, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias, cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Subanexo.

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas.

Se considera que tanto el aspecto técnico del servicio como el comercial deben responder a normas de calidad; por ello se implementarán controles sobre:

- Calidad del producto técnico suministrado.
- Calidad del servicio técnico prestado.
- Calidad del servicio comercial.

El producto técnico suministrado se refiere al nivel de tensión en el punto de suministro y las perturbaciones (fluctuaciones de tensión (Flicker) y las Armónicas en Tensión).

El servicio técnico involucra a la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro.

Durante el presente quinquenio se controlará, en concordancia con la Etapa 2 del Subanexo 4 del contrato de concesión originario, la prestación del servicio en cada suministro. Se tolerará hasta un determinado límite las variaciones de tensión, las perturbaciones, la cantidad de cortes mayores a TRES (3) minutos de duración y la duración de cada interrupción. En los suministros en que se excedan estos valores, LA DISTRIBUIDORA le reconocerá al usuario un crédito en la facturación del semestre inmediatamente posterior al registro, cuyo monto será proporcional a la energía suministrada en condiciones no satisfactorias (variaciones de tensión o perturbaciones mayores a las admitidas) o a la energía no suministrada (frecuencia y duración de los cortes por encima de los admitidos). La metodología para el cálculo de estas sanciones se describe en los puntos 2.2) y 3.2) del presente Subanexo.

Los mecanismos que se utilizarán para el relevamiento de los indicadores de calidad y que permitirán al ENRE controlar el cumplimiento de las condiciones establecidas son:

- Desarrollo de campañas de medición y relevamiento de curvas de carga y tensión.
- Organización de bases de datos con información de contingencias, relacionadas con bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición.

Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, facturación estimada, errores en la facturación, suspensión del suministro por falta de pago, suspensión indebida del suministro, periodicidad de las Facturas de Servicio/Liquidaciones de Servicios Pú-

blicos (LSP) - facturas o LSP serán mencionadas en forma indistinta en el presente Subanexo -, calidad de la atención en las oficinas comerciales, indicadores del call center de LA DISTRIBUIDORA, y control de la facturación.

En el caso de los usuarios del Servicio de Peaje, se emplearán los mismos procedimientos relativos a la calidad del producto técnico, del servicio técnico y servicio comercial, indicadores y sanciones que los que se corresponden con la tarifa a usuario final homónima.

2. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO EN EL PERIODO 2017-2021

2.1. INTRODUCCIÓN

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son las perturbaciones y el nivel de tensión.

Las perturbaciones que se controlarán son las fluctuaciones de tensión (flicker), y las armónicas en tensión.

No obstante, LA DISTRIBUIDORA será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel razonable de compatibilidad, definido como Nivel de Referencia, que tiene un 5% de probabilidad de ser superado. Dichos valores fueron analizados en forma conjunta por el ENTE y LA DISTRIBUIDORA durante la etapa 1, teniendo en cuenta las normas internacionales e internas de empresas similares, y fueron aprobados por parte del ENTE. Los valores determinados tienen plena vigencia a partir del período definido como Etapa 2, según Resolución ENRE No 184/2000.

LA DISTRIBUIDORA deberá arbitrar los medios conducentes a:

- Verificar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para sus propios equipos y los de los usuarios, compatibles con los valores establecidos en la normativa vigente (Resolución ENRE No 99/1997 o la que la sustituya).
- Controlar a los Grandes Usuarios, a través de límites de emisión fijados por contrato.
- Impulsar, conjuntamente con el ENTE, la aprobación de normas de fabricación y su inclusión en las órdenes de compras propias y de los usuarios.

En este contexto, LA DISTRIBUIDORA podrá penalizar a los usuarios que excedan los límites de emisión fijados, hasta llegar a la interrupción del suministro. En ambos casos deberá contar con la aprobación del ENTE.

Durante el quinquenio 2017 - 2021 son de aplicación los valores de compatibilidad establecidos por el ENTE, y se miden de acuerdo con la metodología de la normativa vigente mencionada.

2.2. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

2.2.1. Niveles de Tensión relacionados con la campaña estadística de nivel de tensión en Puntos Seleccionados (PS) y Reclamos por Tensión (RT).

Las variaciones porcentuales de la tensión admitidas en esta etapa, medida en los puntos de suministro, con respecto al valor nominal, son las siguientes:

Suministros en AT	-5,0%	+5,0%
Suministros en MT y BT	-8,0%	+8,0%

Se realizarán campañas de medición que permitirán adquirir y procesar información del nivel de tensión en los suministros e indicadores de perturbación en los distintos puntos de la red.

Las referidas campañas de medición, serán implementadas por LA DISTRIBUIDORA, que procesará la información adquirida, con las directivas y la supervisión del ENTE.

Se considerará que LA DISTRIBUIDORA queda sujeta a la aplicación de sanciones si se verifica el incumplimiento de los niveles mencionados por responsabilidad de la misma, durante un tiempo superior al TRES POR CIENTO (3%) del período en el que se efectúe la medición. Este período será como mínimo una semana.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



Las sanciones se aplicarán en la forma de bonificaciones en la facturación de cada usuario afectado por la mala calidad de la tensión.

Para conocer la energía suministrada en malas condiciones de calidad, se deberá medir, simultáneamente con la tensión, la potencia del consumo, en los términos de la Resolución ENRE No 184/2000.

Los períodos de control y bonificación al usuario serán iguales a los definidos para la calidad del Servicio Técnico (punto 3.2. del presente Subanexo).

Para el cálculo de las bonificaciones a los usuarios, relacionados con la campaña estadística de nivel de tensión en Puntos Seleccionados (PS) y Reclamos por Tensión (RT), se calculará la energía suministrada en malas condiciones (ESMC), con niveles de tensión por fuera de los rangos permitidos, y se la valorizará de acuerdo a lo indicado en los siguientes cuadros:

Para Suministro en AT

Rango de tensiones [%Un]	CESMC [\$/kWh]
Si Tol > o = 5% y <6%	0,195
Si Tol > o = 6% y <7%	0,390
Si Tol > o = 7% y <8%	0,585
Si Tol > o = 8% y <9%	0,780
Si Tol > o = 9% y <10%	1,050
Si Tol > o = 10% y <11%	1,290
Si Tol > o = 11% y <12%	1,500
Si Tol > o = 12% y <13%	4,500
Si Tol > o = 13% y <14%	10,500
Si Tol > o = 14% y <15%	16,500
Si Tol > o = 15% y <16%	21,000
Si Tol > o = 16% y <18%	27,000
Si Tol > o = 18%	30,000

Para Suministro en MT y BT

Rango de tensiones [%Un]	CESMC [\$/kWh]
Si Tol > o = 5% y <6%	
Si Tol > o = 6% y <7%	
Si Tol > o = 7% y <8%	
Si Tol > o = 8% y <9%	0,780
Si Tol > o = 9% y <10%	1,050
Si Tol > o = 10% y <11%	1,290
Si Tol > o = 11% y <12%	1,500
Si Tol > o = 12% y <13%	4,500
Si Tol > o = 13% y <14%	10,500
Si Tol > o = 14% y <15%	16,500
Si Tol > o = 15% y <16%	21,000
Si Tol > o = 16% y <18%	27,000
Si Tol > o = 18%	30,000

Donde: Tol es igual a (VABS (TS-TN)/ TN) VABS (TS - TN): es igual al valor absoluto de la diferencia entre la tensión real del suministro (TS) y la tensión nominal convenida (TN).

Los mencionados valores de CESMC serán actualizados cada vez que se produzcan modificaciones del Valor Agregado de Distribución (VAD), y se considerarán los ajustes otorgados y percibidos por LA DISTRIBUIDORA, acumulados al primer día del periodo de control que corresponda. Durante cada período de control, el valor del CESMC así determinado permanecerá constante.

El procedimiento para la determinación y acreditación de las bonificaciones correspondientes a los usuarios afectados por deficiencias en el nivel de la tensión y la metodología para la tramitación de los Reclamos de los usuarios por

la calidad del producto técnico, se regirán por los criterios establecidos en las Resoluciones ENRE No 63/2002 y 185/2011, respectivamente.

2.2.2. Permanencia en el tiempo de los apartamentos detectados de Puntos Seleccionados.

Transcurrido un año sin resolver los apartamentos de Puntos Seleccionados, se incrementarán las bonificaciones de acuerdo al siguiente cuadro.

Incremento de Sanción de los Apartamentos del Semestre N por la demora en corregir el problema				
Sem N-2 y N-3	Sem N-4 y N-5	Sem N-6 y N-7	Sem N-8 y N-9	Sem > N-9
20%	40%	80%	100%	200%

Donde "N" corresponde a al semestre de control de que se trate, posterior al inicio de la vigencia de los cuadros tarifarios resultantes de la RTI.

2.2.3. Perturbaciones

Las perturbaciones que se controlarán en el quinquenio 2017 - 2021 son las fluctuaciones de tensión (Flicker) y las Armónicas en Tensión. Los Niveles de referencia admisibles para estas perturbaciones se encuentran definidos en la Resolución ENRE No 184/2000.

El cálculo de las sanciones, establecidos en los puntos 3.4.2 y 3.4.3 del Anexo a la Resolución ENRE No 184/2000, se determinará considerando la energía suministrada en malas condiciones de calidad y se valorizará de acuerdo al siguiente cuadro:

CESMC [\$/kWh]	
MEDICIÓN EN AT	30,00
MEDICIÓN EN MT Y BT	30,00

Los mencionados valores de CESMC serán actualizados cada vez que se produzcan modificaciones del Valor Agregado de Distribución (VAD), y se considerarán los ajustes otorgados y percibidos por LA DISTRIBUIDORA, acumulados al primer día del periodo de control que corresponda. Durante cada período de control, el valor del CESMC así determinado permanecerá constante.

LA DISTRIBUIDORA deberá configurar los equipos de medición de perturbaciones a fin de registrar los microcortes, huecos de tensión y sobretensiones transitorias, con el objeto de evaluar la incidencia de estos eventos en la calidad del servicio.

Estas mediciones permitirán registrar dichos eventos a efectos de desarrollar una metodología de control en el próximo período tarifario.

2.2.4. Factor del Costo de Energía Suministrada en Malas Condiciones (CESMC):

Las bonificaciones calculadas de acuerdo a los apartados 2.2.1. Niveles de Tensión relacionados con la campaña estadística de Nivel de Tensión (PS) y Reclamos por Tensión (RT) y 2.2.3. Perturbaciones se afectarán con el factor que se indica en la siguiente tabla de acuerdo al semestre de control.

Porcentaje de la Energía Suministrada en Malas Condiciones (CESMC) a aplicar en CPT por cada Semestre de control										
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
CESMC	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%

Para la aplicación de Resolución ENRE N° 99/1997 (puntos 4.1 y 4.2 del Anexo a la Resolución ENRE N° 99/1997), referida al control de la emisión de perturbaciones, se aplicará el CESMC indicado en el punto 2.2.3 para el control de las perturbaciones y los factores indicados precedentemente.

En el caso de no verificarse la acreditación de las bonificaciones que resulten de la aplicación de las Resoluciones ENRE N° 184/2000, 63/2002, 185/2011 y aquellas determinadas por el ENTE, se aplicará una multa con destino al Tesoro Nacional equivalente al doble del valor que debería haberse bonificado.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



2.2.5. Mediciones Penalizadas con anterioridad al inicio de la RTI

LA DISTRIBUIDORA deberá remedir en el transcurso de los dos primeros años de este quinquenio todas las mediciones que se encuentren penalizadas -de las campañas de puntos seleccionados y perturbaciones- hasta la fecha de entrada en vigencia de la RTI

A tal fin, las mediciones serán incluidas en los cronogramas mensuales, adicionándose a la cantidad de mediciones obligatorias a ser realizadas por LA DISTRIBUIDORA. De no concretarse dichas mediciones, LA DISTRIBUIDORA será pasible de las sanciones establecidas en el punto 5.5.1 del presente Subanexo.

Hasta tanto no se realicen las remediciones, se continuará con la aplicación de las sanciones correspondientes a períodos anteriores al inicio de la presente RTI, con los apartamentos y la valorización previa a dicho inicio.

2.2.6. Incumplimientos en la Campaña de Reclamos por Tensión

En el caso de incumplimientos en la campaña de Reclamos por Producto Técnico, se aplicarán las sanciones que correspondan de acuerdo a las pautas para su valorización indicadas a continuación:

Tipo de incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Por haber tramitado el reclamo fuera de término (puntos 2b y/o 2c Res. ENRE 185/2011)	15.000 (T1R), 22.500 (T1G), 82.500 (T2), 165.000 (T3)	Usuario
Por no haber solucionado el reclamo dentro del plazo establecido de 6 meses (artículo 6 Res. ENRE 185/2011)	15.000 (T1R), 22.500 (T1G), 82.500 (T2), 165.000 (T3)	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por no haber tramitado el reclamo válidamente (puntos 2b y/o 2c Res. ENRE 185/2011)	15.000 (T1R), 22.500 (T1G), 82.500 (T2), 165.000 (T3)	Usuario
Debido a la presentación extemporánea de las actuaciones realizadas (punto 3b Res. ENRE 185/2011)	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Debido a la notificación fuera de término al usuario de lo actuado (artículo 5 Res. ENRE 336/2011)	500	Usuario
Debido a la falta de notificación al usuario de lo actuado (artículo 5 Res. ENRE 336/2011)	1.000	Usuario
Debido a la presentación extemporánea al ENRE de los acusos de recibo de las notificaciones realizadas al usuario sobre lo actuado (punto 3e Res. ENRE 185/2011)	500	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por no haber realizado correctamente el cálculo de la multa semestral del reclamo incluido en el informe semestral (punto 7 Res. ENRE 185/2011)	5.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por no haber informado la multa semestral del reclamo incluido en el informe semestral (punto 7 Res. ENRE 185/2011)	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Debido a la presentación extemporánea del Informe Mensual (artículo 4 Res. ENRE 336/2011)	5.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Debido a la presentación extemporánea del Informe Semestral (punto 7 Res. ENRE 185/2011)	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA

Las sanciones, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y la reincidencia. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán a la tarifa media que corresponda.

3. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO EN EL PERÍODO 2017-2021

3.1. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio técnico se controlará al nivel de suministro a cada usuario y se computarán todas las interrupciones mayores a TRES (3) minutos, considerando las excepciones que se indican en el punto 3.2) del presente Subanexo.

La calidad del servicio técnico se evaluará en base a los siguientes indicadores:

- Frecuencia de interrupciones (cantidad de veces en un período determinado que se interrumpe el suministro a un usuario).
- Duración de la interrupción (tiempo sin suministro de cada interrupción).

Se determinará, para cada usuario, la cantidad de cortes y la duración de cada interrupción que ha sufrido en el semestre.

En este documento se fijan los valores máximos admitidos para cada indicador; si se exceden esos valores se aplicarán las sanciones descriptas en el punto 3.2) del presente Subanexo, que representa el crédito a recibir por el usuario, y que se incluirá en las facturaciones del semestre posterior al de control.

Se define como contingencia, interrupción o corte a toda operación en la red, programada o imprevista, manual o automática, que origine la suspensión del suministro de energía eléctrica de algún usuario o de un conjunto de ellos.

Para poder determinar la calidad del servicio técnico al nivel del suministro al usuario, la información necesaria se organiza en bases de datos.

A tal efecto, se desarrollan dos bases de datos: Una con los datos de las contingencias de la red y otra con el esquema de alimentación de cada usuario, de forma tal que permitan identificar los usuarios afectados ante cada interrupción ocurrida en la red.

La base de datos de contingencias se conforma con la información de los equipos afectados, inicio y fin de las mismas y equipos operados a consecuencia de la contingencia, para reponer el suministro a la mayor cantidad posible de usuarios afectados (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red).

La base de datos sobre el esquema de alimentación de cada usuario contiene los equipos e instalaciones que conforman la red que lo abastecen, con el siguiente nivel de agregación:

- Alimentador BT
- Centro MT/BT
- Alimentador MT
- Transformador AT/MT
- Subestación AT/MT
- Red AT

Estas bases de datos se relacionan con los archivos de facturación y permiten el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los usuarios a los efectos de la aplicación de las penalidades señaladas en el punto 3.2) del presente.

El ENTE podrá auditar las tareas de relevamiento de información básica y de procesamiento, en cualquiera de sus etapas.

3.2. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

Para la medición de la calidad de servicio técnico se utilizará la combinación de indicadores globales del sistema junto con indicadores individuales por usuario.

La evolución de los indicadores globales semestrales incidirá en la determinación de las sanciones por apartamentos de los indicadores individuales.

Los indicadores individuales determinarán la aplicación de sanciones en función de los apartamentos que se registren, en cada semestre, respecto de cada usuario en particular.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



Los indicadores globales de sistema a utilizar son:
Indicador de frecuencia de interrupción media por usuario (SAIFI por su sigla en inglés)

SAIFI: total de usuarios interrumpidos en "n" interrupciones / total de usuarios abastecidos [interrupciones / usuario- semestre]

Indicador de duración de interrupción media por usuario (SAIDI por su sigla en inglés)

SAIDI: total de horas-usuario interrumpidos en "n" interrupciones / total de usuarios abastecidos [horas / usuario- semestre].

Para el cálculo de los indicadores globales del sistema e individuales por usuario se considerarán todas las interrupciones mayores a TRES (3) minutos cualquiera sea su causa (interrupciones internas, programadas, forzadas) con excepción de aquellas que la DISTRIBUIDORA invoque como originadas en causales de caso fortuito o fuerza mayor y que resulten aceptadas por el ENTE como tales.

Desde el inicio de la vigencia de la tarifa resultante de la RTI, y hasta que las restricciones actuales de celebrar contratos libremente pactados entre los agentes del Mercado queden sin efecto y se regularice el funcionamiento del Mercado Eléctrico Mayorista, -lo que será notificado oportunamente a LA DISTRIBUIDORA por el ENTE-, las interrupciones originadas en restricciones en el Mercado Eléctrico Mayorista (interrupciones externas -Generación y Transporte-), siempre que el resultado directo de estas últimas no sea imputable a hechos de LA DISTRIBUIDORA, tampoco se considerarán a los fines de determinar los indicadores globales e individuales de la calidad del servicio técnico, de acuerdo a lo previsto en las respectivas Actas Acuerdo (punto 9.1 de la cláusula 9 del Decreto PEN N° 1957/2006 para EDENOR S.A., y punto 8.1 de la cláusula 8 del Decreto PEN N° 1959/2006 para EDESUR S.A.). La calificación de estos hechos está sujeta a la decisión final del ENTE, como resultado de la evaluación de los causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que invoque LA DISTRIBUIDORA.

Las interrupciones por cortes solicitados por un usuario, y las interrupciones originadas en las instalaciones internas de un usuario, serán evaluadas de acuerdo a los criterios establecidos en la normativa vigente.

Afectación de la Prestación del Servicio por inversiones en MT o BT destinadas a mejoras de calidad de red.

Aquellas interrupciones que resulte necesario realizar como consecuencia de inversiones destinadas a mejoras de calidad en la red de MT o BT, podrán ser excluidas del cómputo de indicadores individuales.

El ENTE definirá el listado de obras a considerar, y el procedimiento que deberán cumplir LA DISTRIBUIDORA para solicitar dicha excepción.

La decisión de aceptación/rechazo de cada caso en particular será inapelable por LA DISTRIBUIDORA.

A tal efecto, LA DISTRIBUIDORA deberá identificar en el modelo de datos establecido en la Resolución ENRE N° 527/96, modificada por la N° 02/98, o aquella que eventualmente la reemplace en el futuro, las interrupciones comprendidas en el presente punto.

Afectación de la Prestación del Servicio por Eventos Climáticos Particulares

Se definen como Eventos Climáticos Particulares aquellos que por efectos climáticos extremos producen una afectación, simultánea o no simultánea, de entre 100.000 y 400.000 usuarios en 24 horas y que por sus características no pueden ser considerados como de Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

En estos eventos se excluirán dichas interrupciones del cálculo de los indicadores individuales de calidad y de las bonificaciones correspondientes a los usuarios afectados, con independencia del indicador del tiempo individual, solo si LA DISTRIBUIDORA repone el servicio en el porcentaje de usuarios indicados en el siguiente cuadro, tomados del inicio de cada interrupción.

A tal efecto, LA DISTRIBUIDORA deberá identificar en el modelo de datos establecido en la Resolución ENRE N° 527/96, modificada por la N° 02/98, o aquella que eventualmente la reemplace en el futuro, las interrupciones comprendidas en el presente punto.

Cantidad de usuarios iniciales		Cantidad de usuarios repuestos					
Desde	Hasta	12hs.	24hs.	36hs.	48hs.	60hs.	72hs.
100.000	200.000	≥10%	≥40%	100%			
200.001	300.000	≥10%	≥20%	≥50%	100%		
300.001	400.000	≥10%	≥20%	≥30%	≥40%	≥70%	100%

La presente exclusión será de aplicación siempre y cuando el evento en cuestión no se encuentre comprendido en uno precedente que reúna las condiciones de extraordinario, conforme lo prescripto en el punto 3.3 de este Subanexo.

Para los 3 agrupamientos de cantidad de usuarios iniciales -(de 100.000 a 200.000, de 200.001 a 300.000, y de 300.001 a 400.000)-, en el caso que la DISTRIBUIDORA no reponga el servicio al 100% de los usuarios en los correspondientes tiempos estipulados, se procederá a la exclusión de las interrupciones comprendidas en los rangos precedentes, siempre y cuando éstos se hayan cumplido.

En los puntos 3.2.1 a 3.2.4 de este Subanexo se indica cómo se determinan los indicadores globales, los indicadores individuales, la Energía No Suministrada (ENS) y la respectiva bonificación por indicador individual, y la bonificación aplicable por el indicador global, sin considerar el tratamiento de las excepciones mencionadas en el presente punto 3.2 que inciden en la determinación de los indicadores globales e individuales y en las bonificaciones a los usuarios, y que se detalla en el punto 3.2.5 del presente Subanexo.

3.2.1. Indicadores Globales

Se establecen trayectorias para los niveles actuales de calidad hacia niveles objetivo al final del quinquenio tarifario 2017 - 2021. A partir de la relación entre los indicadores globales reales SAIDI y SAIFI que LA DISTRIBUIDORA consiga con los valores del sendero de los mismos, se determinará un factor. Dicho factor afectará la bonificación total que se determine a través del mecanismo de indicadores individuales.

El mismo podrá tomar valores iguales al CIEN POR CIENTO (100%) si LA DISTRIBUIDORA consigue seguir exactamente el sendero, valores inferiores al CIEN POR CIENTO (100%) si LA DISTRIBUIDORA consigue valores inferiores al sendero y finalmente, valores superiores al CIEN POR CIENTO (100%) en caso que los indicadores SAIDI y/o SAIFI se encuentren por encima del sendero.

Los senderos de reducción serán sobre los indicadores globales a nivel partido en la provincia de Buenos Aires y, en Capital Federal, serán para las comunas en que preste servicio LA DISTRIBUIDORA.

Punto de partida - Indicadores globales

El punto de partida para cada sendero, es el promedio del SAIDI y SAIFI de cada partido/comuna de los últimos dos años 2014 - 2015, semestres 36, 37, 38 y 39¹.

Objetivo de calidad - Indicadores globales

El objetivo de los indicadores globales SAIDI y SAIFI, se corresponde con la calidad media de referencia definida por las respectivas Actas Acuerdo, a ser alcanzados en el último semestre del quinquenio 2017 - 2021.

El valor objetivo SAIDI y SAIFI de cada partido/comuna, deberá llegar al promedio de los años 2000 - 2003, semestres 8 a 15, correspondiente a cada partido / comuna.

Senderos de reducción - Indicadores globales

Los senderos de reducción de los indicadores SAIDI y SAIFI, se determinan mediante la siguiente expresión:

$$S_i = X_{inicio} + 1 - (X_{inicio} - X_{fin} + 1)^{(i-1)/9}$$

Donde:

- i: semestre del quinquenio, donde el primero semestre es 1 y el último semestre es 10;
- X_{inicio}: es el índice punto de partida del sendero, para el semestre 1;
- X_{fin}: es el índice objetivo del sendero para el último semestre del quinquenio.

Se detallan en las siguientes tablas, los senderos de cada partido/comuna de los indicadores globales SAIFI y SAIDI, para LA DISTRIBUIDORA

1- Los indicadores SAIDI y SAIFI de los semestres 36,37,38 y 39 fueron calculados sin el análisis de la fuerza mayor, es decir se consideró el total de interrupciones.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



SAIFI					
Partidos/Comuna	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
3 DE FEBRERO	4,324	4,228	4,123	4,008	3,882
ESCOBAR	6,235	6,082	5,906	5,703	5,469
GRAL LAS HERAS	22,470	22,098	21,588	20,887	19,927
GRAL RODRIGUEZ	13,574	13,288	12,919	12,446	11,836
HURLINGHAM	7,376	7,152	6,877	6,541	6,130
ITUZAINGO	8,031	7,807	7,532	7,196	6,785
JOSE C. PAZ	7,601	7,405	7,171	6,892	6,557
LA MATANZA	5,420	5,274	5,106	4,914	4,694
MALVINAS ARGENTINAS	5,869	5,712	5,529	5,319	5,075
MARCOS PAZ	6,540	6,421	6,288	6,139	5,972
MERLO	5,475	5,343	5,194	5,025	4,833
MORENO	7,190	7,034	6,853	6,644	6,403
MORON	4,378	4,239	4,080	3,899	3,692
PILAR	7,850	7,667	7,450	7,193	6,889
SAN FERNANDO	4,233	4,115	3,984	3,837	3,673
SAN ISIDRO	2,880	2,814	2,743	2,668	2,588
SAN MARTIN	4,053	3,951	3,838	3,713	3,576
SAN MIGUEL	8,184	7,971	7,712	7,397	7,016
TIGRE	4,415	4,321	4,219	4,107	3,984
VICENTE LOPEZ	2,759	2,705	2,648	2,587	2,524

SAIFI					
Partidos/Comuna	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
COMUNA 2	1,831	1,770	1,706	1,638	1,566
COMUNA 11	4,261	4,132	3,987	3,823	3,639
COMUNA 12	2,692	2,614	2,529	2,437	2,339
COMUNA 13	2,079	2,075	2,072	2,068	2,065
COMUNA 14	2,159	2,122	2,083	2,043	2,001
COMUNA 15	2,659	2,614	2,567	2,519	2,468

SAIFI					
Partidos/Comuna	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
3 DE FEBRERO	3,743	3,592	3,426	3,244	3,044
ESCOBAR	5,199	4,888	4,530	4,116	3,640
GRAL LAS HERAS	18,609	16,800	14,319	10,915	6,244
GRAL RODRIGUEZ	11,052	10,044	8,747	7,078	4,932
HURLINGHAM	5,626	5,010	4,255	3,331	2,200
ITUZAINGO	6,281	5,664	4,910	3,985	2,854
JOSE C. PAZ	6,157	5,679	5,108	4,424	3,607
LA MATANZA	4,442	4,152	3,821	3,441	3,005
MALVINAS ARGENTINAS	4,792	4,466	4,087	3,650	3,143
MARCOS PAZ	5,786	5,577	5,344	5,082	4,790
MERLO	4,617	4,371	4,094	3,780	3,424
MORENO	6,123	5,800	5,427	4,995	4,496
MORON	3,457	3,189	2,884	2,536	2,140
PILAR	6,529	6,104	5,600	5,004	4,299
SAN FERNANDO	3,489	3,284	3,055	2,798	2,512
SAN ISIDRO	2,503	2,412	2,315	2,211	2,101
SAN MARTIN	3,425	3,258	3,075	2,872	2,649
SAN MIGUEL	6,554	5,992	5,311	4,485	3,482
TIGRE	3,850	3,704	3,543	3,368	3,176
VICENTE LOPEZ	2,457	2,386	2,312	2,234	2,151

SAIFI					
Partidos/Comuna	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
COMUNA 2	1,490	1,409	1,323	1,232	1,136
COMUNA 11	3,430	3,195	2,929	2,630	2,291
COMUNA 12	2,233	2,118	1,994	1,861	1,717
COMUNA 13	2,061	2,058	2,054	2,050	2,047
COMUNA 14	1,958	1,913	1,867	1,819	1,769
COMUNA 15	2,415	2,359	2,301	2,240	2,177

SAIDI					
Partidos/Comuna	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
3 DE FEBRERO	10,352	10,132	9,865	9,538	9,140
ESCOBAR	21,838	21,480	20,994	20,335	19,439
GRAL LAS HERAS	49,127	48,620	47,855	46,703	44,967
GRAL RODRIGUEZ	32,421	32,008	31,424	30,599	29,434
HURLINGHAM	22,098	21,713	21,179	20,441	19,417
ITUZAINGO	22,606	22,220	21,685	20,944	19,917

JOSE C. PAZ	21,079	20,731	20,262	19,630	18,778
LA MATANZA	23,646	23,262	22,730	21,994	20,975
MALVINAS ARGENTINAS	15,856	15,554	15,161	14,649	13,982
MARCOS PAZ	24,889	24,532	24,047	23,388	22,495
MERLO	19,170	18,820	18,348	17,711	16,851
MORENO	21,026	20,690	20,242	19,644	18,844
MORON	13,252	12,954	12,567	12,066	11,414
PILAR	20,865	20,528	20,079	19,478	18,674
SAN FERNANDO	15,170	14,848	14,422	13,859	13,114
SAN ISIDRO	6,004	5,839	5,647	5,424	5,164
SAN MARTIN	10,421	10,202	9,936	9,611	9,216
SAN MIGUEL	19,149	18,805	18,343	17,723	16,889
TIGRE	19,398	19,060	18,608	18,003	17,194
VICENTE LOPEZ	5,960	5,790	5,592	5,360	5,089

SAIDI					
Partidos/Comuna	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
COMUNA 2	5,422	5,264	5,081	4,870	4,625
COMUNA 11	12,724	12,472	12,156	11,760	11,264
COMUNA 12	7,323	7,183	7,025	6,844	6,638
COMUNA 13	5,596	5,564	5,530	5,495	5,459
COMUNA 14	5,316	5,246	5,171	5,090	5,004
COMUNA 15	7,247	7,131	7,002	6,857	6,696

SAIDI					
Partidos/Comuna	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
3 DE FEBRERO	8,655	8,063	7,340	6,460	5,386
ESCOBAR	18,224	16,573	14,331	11,288	7,156
GRAL LAS HERAS	42,350	38,405	32,460	23,500	9,995
GRAL RODRIGUEZ	27,787	25,459	22,171	17,523	10,956
HURLINGHAM	17,999	16,036	13,316	9,548	4,330
ITUZAINGO	18,494	16,521	13,787	9,998	4,747
JOSE C. PAZ	17,630	16,082	13,995	11,183	7,392
LA MATANZA	19,565	17,613	14,911	11,717	5,994
MALVINAS ARGENTINAS	13,114	11,985	10,513	8,598	6,104
MARCOS PAZ	21,282	19,635	17,400	14,367	10,249
MERLO	15,689	14,122	12,007	9,151	5,297
MORENO	17,777	16,351	14,447	11,904	8,507
MORON	10,569	9,472	8,047	6,199	3,800
PILAR	17,601	16,166	14,248	11,685	8,259
SAN FERNANDO	12,129	10,827	9,106	6,829	3,820
SAN ISIDRO	4,860	4,507	4,096	3,617	3,059
SAN MARTIN	8,734	8,147	7,431	6,559	5,496
SAN MIGUEL	15,769	14,263	12,240	9,522	5,869
TIGRE	16,111	14,662	12,723	10,130	6,660
VICENTE LOPEZ	4,772	4,401	3,968	3,460	2,867

SAIDI					
Partidos/Comuna	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
COMUNA 2	4,341	4,013	3,632	3,192	2,682
COMUNA 11	10,644	9,867	8,893	7,674	6,147
COMUNA 12	6,403	6,136	5,831	5,484	5,088
COMUNA 13	5,422	5,384	5,345	5,304	5,262
COMUNA 14	4,912	4,813	4,707	4,594	4,473
COMUNA 15	6,516	6,315	6,091	5,840	5,561

Factores Semestrales - Indicadores globales

Para cada partido / comuna y para cada semestre, se determinará el factor semestral utilizando la siguiente expresión:

$$\text{Factor} = \frac{\text{SAIDI}}{\text{SenderoSAIDI}} \times 70\% + \frac{\text{SAIFI}}{\text{SenderoSAIFI}} \times 30\%$$

El factor semestral por partido / comuna, se multiplicará por la bonificación de cada usuario, perteneciente a dicho partido / comuna, calculada por el mecanismo de indicadores individuales que a continuación se detalla.

3.2.2. Indicadores Individuales

Si en el semestre controlado, algún usuario sufriera más cortes mayores a TRES (3) minutos que los estipulados en los cuadros siguientes, y/o estuviera sin sumi-

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



nistro más tiempo que el preestablecido, recibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA un crédito en su facturación del semestre inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado. Se considerará la sumatoria de los minutos en que el usuario no tuvo servicio por encima de los límites aquí establecidos.

Al efecto, LA DISTRIBUIDORA deberá considerar en la determinación de la energía no suministrada las interrupciones mayores a 3 minutos una vez excedido cualquiera de los límites fijados como máximos, bastando que se supere uno de ellos para que todas las interrupciones ocurridas a posteriori deban ser consideradas para dicho cálculo, incluido el excedente de tiempo respecto de aquella en que se haya superado el límite máximo de tiempo de interrupción fijado.

Punto de partida - Indicadores individuales

El punto de partida de los valores máximos admitidos para los indicadores individuales de frecuencia y duración de las interrupciones, son los siguientes:

Frecuencia de interrupciones:

- Usuarios en AT: 6 interrupciones / semestre
- Usuarios en MT: 8 interrupciones / semestre
- Usuarios en BT:
 - (pequeñas y medianas demandas): 12 interrupciones / semestre
 - (grandes demandas): 12 interrupciones / semestre

Tiempo máximo de interrupción:

- Usuarios en AT: 4 horas / interrupción
- Usuarios en MT: 6 horas / interrupción
- Usuarios en BT:
 - (pequeñas y medianas demandas): 20 horas / interrupción
 - (grandes demandas): 12 horas / interrupción

Objetivo de calidad - Indicadores individuales

Se establecen a continuación los valores máximos admitidos para los indicadores individuales de frecuencia y duración de las interrupciones, los cuales son los correspondientes a la Etapa 2 del Subanexo 4 del contrato de concesión originario

Frecuencia de interrupciones:

- Usuarios en AT: 3 interrupciones / semestre
- Usuarios en MT: 4 interrupciones / semestre
- Usuarios en BT:
 - (pequeñas y medianas demandas): 6 interrupciones / semestre
 - (grandes demandas): 6 interrupciones / semestre

Tiempo máximo de interrupción:

- Usuarios en AT: 2 horas / interrupción
- Usuarios en MT: 3 horas / interrupción
- Usuarios en BT:
 - (pequeñas y medianas demandas): 10 horas / interrupción
 - (grandes demandas): 6 horas / interrupción

Senderos de reducción - Indicadores individuales

Los senderos de reducción de los valores máximos admitidos para los indicadores individuales de frecuencia y duración de las interrupciones, serán los siguientes:

Siendo:
PD: pequeñas demandas
MD: medianas demandas
GD: grandes demandas

Sendero Indicador frecuencia de interrupciones (int./semestre)			
Semestre	AT	MT	BT_PDyMDyGD
1	6	8	12
2	6	8	12
3	6	8	11
4	5	7	11
5	5	7	11
6	5	7	10
7	4	6	9
8	4	6	8
9	4	5	7
10	3	4	6

Sendero Indicador Tiempo máximo de interrupción (horas/interrupción)				
Semestre	AT	MT	BT_PDyMD	BT_GD
1	4	6	20	12
2	4	6	20	12
3	4	6	19	11
4	4	5	19	11
5	3	5	18	11
6	3	5	17	10
7	3	4	16	9
8	3	4	15	8
9	2	4	13	7
10	2	3	10	6

3.2.3. Bonificaciones - Indicadores individuales

La DISTRIBUIDORA deberá determinar la bonificación al usuario de la siguiente manera:

a) Cálculo de la ENS

La energía no suministrada (no recibida por el usuario) se calculará de la siguiente forma:

$$ENS(kWh) = SUMi (EA/525600 * Ki)$$

Donde:

SUMi : sumatoria de los i minutos en que el usuario no tuvo servicio por encima de los límites aquí establecidos.

EA: total de energía facturada al usuario para el que se está calculando la bonificación, en los últimos doce meses.

Ki : factor representativo de las curvas de carga de cada categoría tarifaria; se utilizarán los siguientes valores:

Hora	T1AP	T1R	T1G	T2	T3BT	T3MT	T3AT
0:00	1,85	1,09	0,70	0,72	0,82	0,85	0,93
1:00	1,85	0,91	0,63	0,66	0,79	0,83	0,97
2:00	1,85	0,81	0,59	0,62	0,77	0,81	0,96
3:00	1,85	0,75	0,57	0,60	0,76	0,80	1,01
4:00	1,85	0,73	0,56	0,59	0,77	0,80	0,98
5:00	1,85	0,73	0,57	0,61	0,79	0,82	0,96
6:00	1,85	0,75	0,59	0,68	0,88	0,88	1,03
7:00	1,35	0,80	0,69	0,83	1,00	0,98	1,03
8:00	0,00	0,82	0,89	1,03	1,08	1,05	1,04
9:00	0,00	0,87	1,14	1,23	1,14	1,11	1,05
10:00	0,00	0,92	1,31	1,31	1,18	1,14	1,04
11:00	0,00	0,94	1,37	1,34	1,19	1,16	1,00
12:00	0,00	0,98	1,37	1,31	1,18	1,15	1,03
13:00	0,00	1,03	1,31	1,31	1,18	1,15	1,04
14:00	0,00	1,01	1,28	1,30	1,17	1,15	1,08
15:00	0,00	0,97	1,29	1,30	1,17	1,15	1,07
16:00	0,00	0,98	1,31	1,27	1,15	1,13	1,04
17:00	0,00	1,00	1,32	1,21	1,11	1,10	1,03
18:00	0,45	1,09	1,34	1,18	1,07	1,07	0,99
19:00	1,85	1,25	1,32	1,15	1,05	1,05	1,00
20:00	1,85	1,41	1,21	1,11	1,02	1,03	0,95
21:00	1,85	1,48	1,00	0,99	0,97	0,98	0,91
22:00	1,85	1,41	0,87	0,87	0,90	0,92	0,92
23:00	1,85	1,27	0,77	0,78	0,86	0,89	0,94

En el caso de usuarios del Servicio de peaje, se emplearán los mismos coeficientes que el que se corresponde con la tarifa a usuario final homónima.

b) Costo de la Energía No Suministrada (CENS)

Se deberá considerar, en la presente instancia, para cada categoría los siguientes valores, y para el primer período de control desde la entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes de la RTI:

T1AP, T1R y T1G: 21 \$/kWh;

T2 y T3BT: 34 \$/kWh;

T3MT y T3AT: 41 \$/kWh;

Los mencionados valores serán actualizados cada vez que se produzcan modifi-

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



caciones del Valor Agregado de Distribución (VAD), y se considerarán los ajustes otorgados y percibidos por LA DISTRIBUIDORA, acumulados al primer día del período de control que corresponda. Durante todo el período de control, el valor del CENS así determinado permanecerá constante.

c) Factor del CENS

Se afectará al CENS utilizando la siguiente tabla para todas las categorías tarifarias:

Intervalos de Interr (hs)	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
0 - 5 hs	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%
> 5 - 10 hs	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%
> 10 - 15 hs	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%
> 15 - 20 hs	20%	20%	40%	40%	60%	60%	80%	80%	100%	100%
> 20 - 25 hs	20%	20%	40%	40%	60%	60%	80%	80%	100%	100%
> 25 - 30 hs	70%	70%	70%	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
> 30 - 35 hs	80%	80%	80%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
> 35 - 40 hs	90%	90%	90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
> 40 - 45 hs	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
> 45 o más hs	150%	150%	180%	180%	200%	200%	200%	200%	200%	200%

La tabla anterior contiene 10 intervalos (definidos en filas). Cada intervalo contiene 1 factor para cada uno de los semestres del quinquenio (definidos en columnas).

Una vez superado el límite de frecuencia y/o límite de tiempo establecido en el punto **Senderos de reducción – Indicadores individuales**, se aplicarán los factores al valor del CENS establecidos en el cuadro anterior, en función de los apartamientos de los valores indicados.

d) Determinación de la bonificación base

La bonificación base a cada usuario afectado, surgirá de multiplicar la ENS de dicho usuario en el semestre, por el CENS de acuerdo a su categoría tarifaria, multiplicado por el factor del CENS determinado en el punto anterior y de acuerdo con los intervalos en que se encuentren las interrupciones que lo afecten.

3.2.4. Bonificación aplicable

La bonificación aplicable a cada usuario, surgirá de multiplicar las bonificaciones base semestrales conforme al mecanismo de indicadores individuales, por el factor semestral de su respectivo partido / comuna que se determine con el mecanismo de indicadores globales.

El ENTE realizará SEISCIENTAS (600) mediciones en cada Distribuidora mediante los equipos registradores (RET), a partir de dichas mediciones se determinarán las diferencias entre estos valores y los declarados por la Distribuidora.

Sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder por incumplimiento del deber de informar y de verificarse que el desvío es superior al DIEZ POR CIENTO (10 %), el ENTE procederá a incrementar la bonificación aplicable en un porcentaje idéntico al apartamento detectado.

3.2.5. Procedimiento para la aplicación de las sanciones

Dentro de los SESENTA (60) días corridos de finalizado el semestre de control, la DISTRIBUIDORA efectuará el cálculo de los indicadores globales excluyendo aquellas interrupciones en las que haya invocado causales de caso fortuito o fuerza mayor, el cálculo de los indicadores individuales excluyendo aquellas interrupciones en las que haya invocado causales de caso fortuito o fuerza mayor, las afectaciones de la prestación del servicio por eventos climáticos particulares que cumplan las condiciones establecidas, y aquellas obras de la red de MT o BT que el Ente haya expresamente autorizado, y determinará las bonificaciones, procediendo a su acreditación dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos.

En similar plazo, deberá remitir al ENTE el resultado de los indicadores globales e individuales, y de las bonificaciones determinadas en medio informático y deberá informar sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones por multa a los usuarios, mediante documentación certificada por Auditor Externo o Contador Público Independiente cuya firma se encuentre certificada por el Consejo Profesional respectivo.

Una vez evaluados los casos de interrupciones con invocación de causales de caso fortuito o fuerza mayor en los términos de lo establecido en la Resolución ENRE N° 527/96, modificada por la Resolución ENRE N° 02/98, o aquella que las reemplace

en el futuro, LA DISTRIBUIDORA procederá a efectuar el cálculo de los indicadores individuales y globales definitivos y las bonificaciones asociadas, excluyendo del cálculo aquellas interrupciones en las que haya invocado causales de caso fortuito o fuerza mayor y hayan sido aceptadas por el ENTE, y procederá a acreditar las diferencias de bonificaciones dentro de los VEINTE (20) días hábiles administrativos. En similar plazo, deberá remitir al ENTE el resultado de los indicadores globales e individuales, y las diferencias de bonificaciones determinadas en medio informático y la correspondiente certificación de Auditor Externo de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior.

En el caso de no verificarse dichas acreditaciones en ambas instancias, el ENTE aplicará una multa con destino al Tesoro equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

3.3. AFECTACIÓN EXTRAORDINARIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.3.1. Definición

En el caso que el ENTE determine, sobre la base de los canales de información con que cuenta, que en LA DISTRIBUIDORA se encuentran fuera de servicio 70.000 usuarios o más (con independencia de la duración de la interrupción) y este registro se repita durante CINCO (5) días consecutivos, se considerará que se ha producido una Afectación Extraordinaria en la prestación del servicio, y por lo tanto, los usuarios que correspondan deberán recibir un resarcimiento en los términos del presente Subanexo.

Quedan excluidos de esta caracterización aquellos eventos que se hayan originado por causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, debidamente acreditados.

A los fines del cómputo de los usuarios fuera de servicio, se considerarán los usuarios afectados en cada día y aquellos que permanezcan sin servicio de días anteriores.

La duración de la Afectación Extraordinaria se extenderá hasta el día previo en que se registre una cantidad de usuarios fuera de servicio menor a 70.000.

3.3.2. Determinación del Resarcimiento

El monto del resarcimiento al usuario cuando se encuentre sin suministro por causa de LA DISTRIBUIDORA y durante ese período resultará de:

- Desde la duración indicada en la Tabla N° 1 para cada semestre y hasta 24 horas inclusive = 30 kWh x CENS
- Mayor a 24 horas y hasta 48 horas inclusive = 50 kWh x CENS
- Más de 48 horas = 70 kWh x CENS

Tabla N° 1	Semestre	Duración de la interrupción (hs.)
Año		
2017	1	20
2017	2	20
2018	3	19
2018	4	19
2019	5	18
2019	6	17
2020	7	16
2020	8	15
2021	9	13
2021	10	10

El Costo de la Energía No Suministrada (CENS) a considerar será el correspondiente a T1R y el período sin suministro por cada interrupción deberá ser continuo.

Dicho valor del CENS correspondiente a T1R será actualizado cada vez que se produzcan modificaciones del Valor Agregado de Distribución (VAD), y se considerarán los ajustes otorgados y percibidos por LA DISTRIBUIDORA, acumulados al primer día del período de control que corresponda. Durante todo el período de control, el valor del CENS así determinado permanecerá constante.

El resarcimiento se aplicará a los usuarios residenciales, por cada una de las interrupciones que lo afecten, que se inicien en el período considerado con Afectación Extraordinaria y excedan los límites establecidos en el presente punto.

El monto del resarcimiento deberá ser acreditado en la próxima factura a emitirse,

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



a partir del plazo de VEINTE (20) días hábiles administrativos de dictada la instrucción de cálculo, consignando en la misma, en forma desagregada y con mención expresa de la instrucción, el crédito determinado, debiendo hacerse constar en la misma el saldo remanente, cuando el crédito exceda el importe facturado. En caso de que dicho crédito superase el valor final correspondiente a la próxima factura, el saldo restante deberá necesariamente ser acreditado en las subsiguientes facturas hasta la concurrencia de los créditos y débitos a ser compensados.

En el caso de no verificarse dicha acreditación, el ENTE aplicará una multa con destino al Tesoro equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

Este resarcimiento es sin perjuicio de los procedimientos y la aplicación de las sanciones que eventualmente pudieran corresponder a LA DISTRIBUIDORA, por otros incumplimientos en que hubiera incurrido durante estos eventos, por aplicación de lo establecido en los puntos 3.1 y 3.2 del presente Subanexo por apartamientos a los indicadores de la calidad del servicio técnico, así como también los relativos a los reclamos que los usuarios puedan realizar por los daños producidos a las instalaciones y/o artefactos de su propiedad, cuyo reconocimiento cuenta con un procedimiento específico que ha sido establecido en el Artículo 3, Inciso e) del Reglamento de Suministro y de los que se iniciaran, eventualmente, en sede judicial y/o extrajudicial por los mayores daños y perjuicios sufridos.

En el caso de detectarse inconsistencias entre la información diaria puesta a disposición por LA DISTRIBUIDORA para determinar que se ha producido la Afectación Extraordinaria de la Prestación del Servicio y la que se informa para Calidad de Servicio Técnico, y de verificarse que fueron dadas las condiciones para disponer la activación de dicha Afectación, se ordenará a LA DISTRIBUIDORA considerar para el cálculo de los resarcimientos la información que resulte más favorable para el usuario, y se duplicará el valor del que le corresponde a cada usuario por aplicación del procedimiento establecido en el presente punto. Ello sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información de la Calidad del Servicio Técnico.

4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL EN EL PERÍODO 2017-2021

LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, de acuerdo con los parámetros establecidos en las disposiciones legales, contractuales y reglamentarias vigentes además de las explicitadas en el presente Subanexo.

A los efectos de verificar el cumplimiento de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial establecidos en el presente, LA DISTRIBUIDORA deberá contar con un registro informático único y correlativo que contemple la totalidad de reclamos técnico- comerciales (oficinas comerciales, atención telefónica, atención personal, o cualquier otro medio que en el futuro se establezca), actualizado y auditable en todo momento, que gestione las operatorias de forma centralizada, accesible desde las distintas dependencias de la misma, con garantías de seguridad e inviolabilidad.

Los horarios de atención al público, los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o en la comunicación que la acompañe, además del deber de LA DISTRIBUIDORA de proceder a su adecuada difusión.

Los distintos aspectos de la calidad comercial se controlarán por medio de los indicadores y controles que se detallan en los puntos 4.1), 4.2), 4.3), 4.4) y 4.5) del presente documento, de tal forma de orientar los esfuerzos de LA DISTRIBUIDORA hacia:

- El conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada,
- Evitar la excesiva pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos,
- Satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios y,
- Emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.

Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible de las sanciones descriptas en el punto 5) de este documento.

4.1. INDICADORES INDIVIDUALES

4.1.1. Conexiones

Los pedidos de conexión deben establecerse bajo normas y reglas claras para permitir la rápida satisfacción de los mismos. Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, LA DISTRIBUIDORA deberá proceder a la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos:

a) Sin modificaciones a la red existente

- Hasta 50 kW: CINCO (5) días hábiles.
- Más de 50 kW: a convenir con el usuario.
- Recolocación de medidores: UN (1) día hábil.

b) Con modificaciones a la red existente

- Hasta 50 kW, conexión aérea: QUINCE (15) días hábiles.
- Hasta 50 kW, conexión subterránea: TREINTA (30) días hábiles.
- Más de 50 kW: a convenir con el usuario.

Se define "modificación de red" a la realización de las obras necesarias para conectar zonas en las que no existen redes, es decir las obras necesarias de toda ampliación de la red de distribución que signifique una prolongación en su extensión en más de CIEN (100) metros o las que viabilicen satisfacer los requerimientos de consumo de aquellos usuarios que se encuentran sobre redes que imposibilitan atender sus demandas.

Para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el usuario, en caso de no llegar a un acuerdo, éste podrá plantear el caso ante el ENTE, quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar LA DISTRIBUIDORA, resolución que será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

4.1.2. Facturación estimada

Salvo el caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando lo mencionado en el párrafo siguiente.

Para un mismo usuario y como máximo, podrá estimarse UNA (1) lectura, si está sujeto a ciclo de lectura bimestral y DOS (2) si está sujeto a ciclo de lectura mensual, durante UNO (1) año calendario.

4.1.3. Reclamos por errores de facturación

El usuario que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación (excluida la estimación), deberá tener resuelto su reclamo dentro de los QUINCE (15) días hábiles de formulado el mismo debiendo reflejarse la solución en el sistema comercial de LA DISTRIBUIDORA, incluido en su próxima factura y comunicado fehacientemente al usuario.

La reiteración del problema denunciado por el usuario dará lugar al agravamiento de la sanción a aplicar.

4.1.4. Suspensión del suministro por falta de pago

Previo a efectuar la suspensión del suministro de energía eléctrica, motivada por la falta de pago en término de las facturas, LA DISTRIBUIDORA deberá notificar fehacientemente al usuario con no menos de VEINTICUATRO (24) horas de antelación.

Los suministros suspendidos por falta de pago de la Factura de Servicio/Liquidación de Servicio Público emitida, serán restablecidos dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación o, de convenida la restitución del mismo. En este último caso, el plazo de restitución no podrá exceder al antes citado, debiendo contarse desde el momento en que el acuerdo de pago consensuado por las partes haya sido formalizado. LA DISTRIBUIDORA deberá llevar un registro diario de los usuarios a quienes se les haya cortado el suministro por falta de pago.

4.1.5. Suspensión indebida de suministro

Ante una suspensión indebida de suministro, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) horas de haber verificado el error.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



4.1.6. Quejas

Además de facilitar los reclamos por vía personal, telefónica, mensajes de texto o redes sociales, LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un 'libro de quejas', foliado y rubricado por el ENTE, donde aquel podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Las quejas que los usuarios formulen deberán tramitarse según los procedimientos y plazos indicados en el Reglamento de Suministro.

4.1.7. Periodicidad

Las facturas emitidas a los usuarios de todas las categorías tarifarias se efectuarán con una periodicidad mensual, en base a lecturas bimestrales para los usuarios Tarifa 1, Pequeñas Demandas uso Residencial y General, mientras que las de Tarifas 1-AP (Pequeñas Demandas de Alumbrado Público), 2 y 3, (Medianas y Grandes Demandas respectivamente), se realizarán en base a lecturas mensuales.

4.2. INDICADORES GLOBALES

4.2.1. Conexiones

4.2.1.A) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las conexiones concretadas en el período semestral en análisis, deberán realizarse dentro de los plazos establecidos en el punto 4.1.1 del presente Subanexo.

4.2.1.B) Los tiempos promedio por tipo de conexión realizadas fuera de plazo, teniendo en cuenta cada uno de los distintos plazos previstos en el punto 4.1.1 del presente Subanexo, no podrán superar el doble de su límite.

Los indicadores definidos no consideran a los usuarios de Tarifa 3.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el punto 5.5.3.7 del presente Subanexo.

4.2.2. Facturación estimada

El número de facturas estimadas, no podrá superar el DOS POR CIENTO (2%) de las emitidas en cada categoría tarifaria, por año calendario.

4.2.3. Reclamos

4.2.3.A) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de los Reclamos comerciales formulados por los usuarios ante la DISTRIBUIDORA por cualquier medio, deberán resolverse dentro de los plazos establecidos en el punto 4.1.3 del presente Subanexo.

4.2.3.B) El Tiempo promedio de Resolución de los Reclamos comerciales fuera de plazo no podrá superar el doble del límite establecido en el punto 4.1.3.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el punto 5.5.3.7 del presente Subanexo.

Se evaluará la relación de los reclamos, por cualquier tipo, resueltos desfavorablemente por la DISTRIBUIDORA y con resolución contraria por parte del ENTE.

4.2.4. Rehabilitaciones de suministros suspendidos por falta de pago

4.2.4.A) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las rehabilitaciones que se ejecuten como consecuencia de lo establecido en el punto 4.1.4. del presente Subanexo, deberán realizarse dentro del plazo allí indicado.

4.2.4.B) El tiempo promedio de las rehabilitaciones en la prestación del servicio público luego de haberse efectivizado el pago o, en su caso, de convenido la restitución del mismo, que se efectuaran fuera del plazo indicado en el punto 4.1.4, no podrá superar el doble del plazo establecido en dicho punto.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el punto 5.5.3.7 del presente Subanexo.

4.2.5. Rehabilitaciones de suministros por suspensiones indebidas

4.2.5.A) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las

rehabilitaciones que se ejecuten como consecuencia de lo establecido en el punto 4.1.5. del presente Subanexo, deberán realizarse dentro del plazo allí indicado.

4.2.5.B) El tiempo promedio para rehabilitar la prestación del servicio público luego de haberse verificado la suspensión indebida, que se efectuaran fuera del plazo indicado en el punto 4.1.5, no podrá superar el doble del plazo establecido en dicho punto.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el punto 5.5.3.7 del presente Subanexo.

4.2.6. Periodicidad

Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las facturas emitidas, deberán respetar la periodicidad establecida en el punto 4.1.7. del presente Subanexo.

4.3. OFICINAS COMERCIALES - CALIDAD DE ATENCIÓN

LA DISTRIBUIDORA deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el presente punto y a la normativa vigente dictada al respecto.

LA DISTRIBUIDORA deberá garantizar la atención personalizada de los usuarios, debiendo evitar que los mismos sufran pérdidas de tiempo innecesarias. Asimismo, deberá garantizar condiciones de trato digno y equitativo.

LA DISTRIBUIDORA, a partir del 2° semestre de entrada en vigencia de la presente RTI, deberá mantener dentro del área geográfica de la concesión, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada, asegurando para la Provincia de Buenos Aires un mínimo de UNA (1) oficina comercial por partido. En dichos locales la atención al público deberá efectuarse en un horario uniforme para todos los locales, durante un mínimo de SIETE (7) HORAS diarias, de 8 a 15 horas en forma continua.

Con respecto a los tiempos de espera, ningún usuario deberá esperar más de treinta (30) minutos para ser atendido (en Box o Caja) desde que llega a la sucursal.

LA DISTRIBUIDORA deberá contar como mínimo con un puesto de atención al público cada 12.000 usuarios en su área de Concesión.

Cualquier tipo de suspensión o restricción en la modalidad de atención de usuarios, atenta contra los parámetros establecidos por la normativa vigente y, en consecuencia, es pasible de las sanciones que pudieran corresponder según el caso.

Para los casos de remodelación y/o refacción y/o mudanza, LA DISTRIBUIDORA deberá pedir autorización al ENTE con TREINTA (30) días hábiles de anticipación y la justificación técnica correspondiente. El ENTE establecerá las condiciones y/o requisitos previos al cierre, los que podrán variar según el caso. LA DISTRIBUIDORA será pasible de sanción cuando no cumpla con los requisitos establecidos por el ENTE y/o no garantice el trato digno y equitativo para con los usuarios.

LA DISTRIBUIDORA deberá informar cualquier suspensión o restricción en la modalidad de atención tanto al ENTE como a los usuarios, conforme los plazos y procedimientos instruidos oportunamente.

LA DISTRIBUIDORA, a partir del 2° semestre de entrada en vigencia de la RTI, deberá instalar un SISTEMA INTELIGENTE DE DIRECCIONAMIENTO Y ATENCIÓN A USUARIOS (SIDyAA) que permita la consulta por parte del ENTE on line y poder obtener como mínimo, la siguiente información:

- Cantidad de usuarios atendidos en cada una de las Oficinas Comerciales, debiendo registrar como mínimo las colas de atención técnico-comercial, nuevos suministros, pagos de facturas, etc.
- El tiempo de espera total de atención por usuario.
- Cantidad de agentes de atención efectivos (logueados).
- Cantidad de usuarios atendidos por cada agente de atención.
- Con la finalidad de ser auditados, todos los datos deberán ser almacenados en el dispositivo como mínimo por un plazo de UN (1) año a partir de la creación del registro.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



4.4. INDICADORES DE CALL CENTER

LA DISTRIBUIDORA deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el presente punto y a la normativa vigente dictada al respecto.

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener servicios de llamadas telefónicas gratuitas para el usuario para la atención de reclamos por falta de suministro y emergencias, durante las VEINTICUATRO (24) horas del DÍA, todos los DÍAS del año, y contar con operadores telefónicos capacitados para el tratamiento de reclamos de Seguridad en la Vía Pública y Ambientales, tanto propios como los que son remitidos por el ENTE. Ello implica que dicho personal deberá hallarse capacitado para identificar el riesgo potencial de la situación reportada de acuerdo a los procedimientos internos de la DISTRIBUIDORA para este tipo de reclamos y a la normativa vigente, como así para el uso pleno de la herramienta web del ENTE.

Con respecto al punto 3.6 del Anexo de la Resolución ENRE N° 270/2008, se calculará el siguiente indicador:

k_{rel} : relación que resulta del cociente entre la totalidad de llamadas atendidas por día en forma personalizada (OP - operadores) respecto al total de llamadas atendidas durante ese mismo día.

$$k_{rel} = \frac{\sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas OP}}{\sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas}} \times 100 (\%), \text{ donde}$$

$$\sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas} = \sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas OP} + \sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas IVR}$$

Deberá verificarse como mínimo la siguiente relación:

$k_{rel\text{mín}} \geq 25\%$ (relación mínima que resulta del cociente entre la totalidad de llamadas atendidas por día en forma personalizada respecto al total de llamadas atendidas durante ese mismo día).

Este indicador se analizará teniendo en cuenta un máximo de 80.000 llamadas por día, el excedente diario no está sujeto a esta verificación.

No obstante, se controlarán, además, las cantidades de llamadas efectuadas por los usuarios y las efectivamente ingresadas a LA DISTRIBUIDORA.

Los Reclamos por Seguridad en la Vía Pública, Ambientales y usuarios electrodependientes, deben ser atendidos siempre por operadores telefónicos. Con relación a las llamadas comerciales, donde el usuario solicita ser atendido por un operador telefónico, éstas deberán tener prioridad de atención por sobre las llamadas técnicas.

Se podrán implementar nuevos indicadores, los cuales se informarán oportunamente, teniendo en cuenta cambios en el modelo de datos.

4.5. CONTROL DE FACTURACIÓN

LA DISTRIBUIDORA deberá remitir al ENTE diariamente lotes de facturas emitidas, de acuerdo al modelo de datos a la fecha de emisión, de las cuales se procederá a verificar todos los conceptos tarifarios incluidos en cada factura emitida.

5. SANCIONES

5.1. INTRODUCCIÓN

EL ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENTE), dispondrá la aplicación de sanciones, complementarias a las ya mencionadas, cuando la Distribuidora no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus Anexos y la Ley N° 24.065 (marco regulatorio de la generación, transporte y distribución de la electricidad).

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de LA DISTRIBUIDORA hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.

Ante los casos de incumplimiento que LA DISTRIBUIDORA considere por caso de fuerza mayor o caso fortuito, deberá realizar una presentación al ENTE, solicitando que los mismos no sean motivo de sanciones.

Las multas a establecer serán en base al perjuicio que le ocasiona al usuario la contravención, y al precio promedio de venta de la energía al usuario.

5.2. CARÁCTER DE LAS SANCIONES

Las multas dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de LA DISTRIBUIDORA y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de usuarios.

A los efectos de la aplicación de los Subanexos del Contrato de Concesión de distribución de energía eléctrica se utiliza en forma indistinta la denominación de sanción, multa o penalidad.

LA DISTRIBUIDORA deberá abonar multas a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción, el ENTE dispondrá que LA DISTRIBUIDORA abone una multa al usuario, conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias. Las multas individuales deberán guardar relación con el monto de la facturación promedio mensual del usuario.

El pago de la penalidad no relevará a LA DISTRIBUIDORA de eventuales reclamos por daños y perjuicios.

El valor acumulado anual de las multas no deberá superar el VEINTE POR CIENTO (20%) de la facturación anual. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y autorizará al ENTE, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión. Los resarcimientos por daños, y/o reintegros que resulten de la resolución de un reclamo, no se computarán a los efectos de lo establecido en este párrafo.

5.3. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Complementariamente a lo dispuesto por la ley 24.065, se indican a continuación lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de sanciones.

Cuando el ENTE compruebe la falta de LA DISTRIBUIDORA en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho a LA DISTRIBUIDORA y emplazará en forma fehaciente para que en el término de DIEZ (10) días hábiles presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo.

Si LA DISTRIBUIDORA no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el ENTE aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán carácter de inapelable.

Si dentro del plazo antedicho, LA DISTRIBUIDORA formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes, y se allegarán todos los elementos de juicio que se estime conveniente, y el ENTE deberá expedirse definitivamente dentro de los QUINCE (15) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones. En caso de resolución condenatoria, LA DISTRIBUIDORA, luego de hacer efectiva la multa, podrá interponer los pertinentes recursos legales.

En los casos que pudiera corresponder, LA DISTRIBUIDORA arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones para lo cual el ENTE fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso, no se reiterarán las sanciones.

5.4. VIGENCIA DE LAS SANCIONES

El Régimen de Sanciones establecido en el presente Subanexo será aplicable durante el quinquenio 2017 -2021.

En los sucesivos quinquenios que abarcan el Contrato de Concesión, el ENTE podrá ajustar las sanciones a aplicar, teniendo en cuenta posibles modificaciones en las normas de calidad de servicio y otras normativas de aplicación.

Las modificaciones que se efectúen no deberán introducir cambios sustanciales en el carácter, procedimientos de aplicación, criterios de determinación y objetivos de

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



las multas establecidas en el presente.

5.5. SANCIONES Y PENALIZACIONES

5.5.1. Calidad del Producto Técnico

El ENTE aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando esta entregue un producto con características distintas a las establecidas (nivel de tensión y perturbaciones).

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al usuario, de acuerdo a lo descrito en el punto 2), 2.1) y 2.2) del presente Subanexo.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según instruya el ENTE al respecto.

El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 2) del presente documento, suponiendo que el DOS POR CIENTO (2%) de la demanda anual se satisface con una variación de la tensión, respecto a los valores nominales, del TRECE POR CIENTO (13%), en redes subterráneas.

En el caso de los incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información relacionados con las campañas de puntos seleccionados y perturbaciones, la multa máxima se determinará para cada semestre aplicando el Factor del CENS definido en el punto 2.2.4. del presente Subanexo.

5.5.2. Calidad de Servicio Técnico

El ENTE aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando esta preste un servicio con características técnicas distintas a las establecidas (frecuencia de las interrupciones y duración de las mismas).

Las multas por apartamientos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no distribuida (por causas imputables a LA DISTRIBUIDORA) más allá de los límites acordados, valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios, de acuerdo a lo descrito en el punto 3), 3.1), 3.2) y 3.3) del presente Subanexo.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según instruya el ENTE al respecto.

El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 3.2) del presente documento, suponiendo que todos los usuarios están sin suministro CINCUENTA COMA CUATRO (50,4) horas por año, sin superar la cantidad de interrupciones.

Para cada semestre, dicha multa máxima se determinará aplicando el Factor del CENS para el rango de hora de 0 a 5 horas definido en el punto c) del apartado 3.2.3. del presente Subanexo.

5.5.3. Calidad de Servicio Comercial

El ENTE aplicará sanciones a LA DISTRIBUIDORA cuando ésta brinde un servicio comercial con características distintas a las establecidas en el punto 4) del presente Subanexo.

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado a los usuarios, de acuerdo a lo descrito en el punto 4.1) del presente Subanexo, destinada a los usuarios involucrados.

A su vez, también impondrá penalidades cuando se verifiquen desvíos en los indicadores globales, Oficinas Comerciales - calidad de atención, Indicadores de Call Center y Control de Facturación, conforme a lo que surge de los puntos 4.2), 4.3), 4.4) y 4.5) del presente Subanexo.

El no incumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio comercial, dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto.

El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será del DIEZ POR CIENTO (10%) de la facturación anual en kWh de LA DISTRIBUIDORA, valorizada a la tarifa media que corresponda.

LA DISTRIBUIDORA deberá informar semestralmente el cálculo de los indicadores individuales (puntos 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4 y 4.1.5 del presente Subanexo) y globales (puntos 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4 y 4.2.5 del presente Subanexo) así como las bonificaciones asociadas y procederá a acreditarlas dentro de los 10 (DIEZ) días hábiles administrativos. En igual plazo, deberá remitir al ENTE en medio informático, y deberá informar sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones por multa a los usuarios, mediante documentación certificada por Auditor Externo o Contador Público independiente cuya firma se encuentre certificada por el Consejo Profesional respectivo.

5.5.3.1. Indicador Individual: Conexiones

Por el incumplimiento de los plazos previstos (punto 4.1.1) del presente documento, LA DISTRIBUIDORA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el régimen tarifario), dividido dos veces el plazo previsto (definido en el punto 4.1.1) del presente documento), por cada día hábil de atraso.

Con relación a la conexión de los usuarios T3, como los plazos son convenidos entre LA DISTRIBUIDORA y el usuario, la sanción por atraso en la conexión pausada será igual a:

Potencia Máxima Solicitada x 0,86 x 24 x CENS = penalización por día de atraso.

El CENS de la anterior fórmula se afectará con el factor que se menciona en el siguiente cuadro:

Porcentaje del Costo de Energía No Suministrada (CENS) a aplicar en Conexiones T3 por cada semestre de control										
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
CENS	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%

5.5.3.2. Indicador Individual: Facturación estimada

Para los casos en que el ENTE detecte mayor número de estimaciones que las previstas (punto 4.1.2) del presente Subanexo), percibirá, de parte de LA DISTRIBUIDORA, una multa equivalente al TREINTA POR CIENTO (30%) del monto de la facturación estimada, y acreditará esta multa hacia el usuario perjudicado.

5.5.3.3. Indicador Individual: Reclamos por errores de facturación

Por incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios por errores en la facturación, LA DISTRIBUIDORA abonará al usuario damnificado una multa equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo.

5.5.3.4. Indicador Individual: Suspensión del suministro de energía por falta de pago

Si el suministro de energía eléctrica no se restableciera en los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA abonará al usuario una multa del VEINTE POR CIENTO (20%) del monto equivalente al promedio mensual de los kWh facturados en los últimos DOCE (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

5.5.3.5. Indicador Individual: Suspensión indebida de suministro

Si el suministro de energía eléctrica no se restableciera en los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA abonará al usuario una multa del VEINTE POR CIENTO (20%) del monto equivalente al promedio mensual de los kWh facturados en

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



los últimos DOCE (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada CUATRO (4) horas o fracción excedente.

5.5.3.6. Indicador Individual: Periodicidad

Por incumplimiento de lo previsto en cuanto al indicador de Periodicidad, corresponderá la aplicación de una sanción a LA DISTRIBUIDORA, estableciéndose una pauta para la valorización de las penalidades de 100, 150, 200 o 500 kWh según corresponda a tarifa T1R, T1G, T2 o T3, respectivamente. Las penalidades, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y la reincidencia.

5.5.3.7. Indicadores Globales

En los semestres en que los indicadores globales, establecidos en el punto 4.2 del presente, no hayan sido cumplidos, las sanciones por apartamientos, se incrementarán acumulativamente de la siguiente manera:

- Indicadores definidos en los ítems 4.2.1.A), 4.2.2, 4.2.3.A), 4.2.4.A), 4.2.5.A) y 4.2.6: el incremento será en el porcentaje de desvío detectado en los indicadores globales previamente definidos sobre las sanciones por apartamiento detectado.

- Indicadores definidos en los ítems 4.2.1.B), 4.2.3.B), 4.2.4.B) y 4.2.5.B): En caso de superar los límites de estos indicadores, se aplicará un incremento del 200% a las sanciones por apartamiento detectado.

5.5.3.8. Oficinas Comerciales - calidad de atención

Ante el incumplimiento de lo establecido en el apartado 4.3 del presente Subanexo, se aplicarán las sanciones que correspondan de acuerdo a las pautas para su valorización indicadas a continuación:

Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Por día de cierre total y por sucursal	80.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por día de cierre parcial y por sucursal	40.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por falta de cartelería normativa y/o institucional.	30.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por mala ubicación de carteles normativos y/o institucionales.	10.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por no informar al ENTE el/los cierres de una sucursal.	40.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por no colocar cartel en la puerta de la sucursal cerrada con la información requerida	20.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por no informar en medios masivos de acuerdo a lo requerido	20.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por no enviar nota al ENTE con el cumplimiento de lo requerido	20.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por superar los tiempos de espera en la atención en oficina comercial establecidos, por día, por sucursal, por información suministrada por SiDyAA y/o inspección.	30.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por atender sin respetar condiciones de trato digno y equitativo y/o en condiciones de atención restringida, se aplicará un porcentaje sobre la penalidad por día de cierre, dependiendo del caso.	% de 80.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000

Las sanciones, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y la reincidencia. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán a la tarifa media que corresponda.

5.5.3.9. Call Center

Ante el incumplimiento de lo establecido en el apartado 4.4 del presente Subanexo se aplicará lo establecido en la normativa vigente y la siguiente pauta sancionatoria:

$K_{rel} < 25\%$ 30.000 kWh por día.

Los montos asociados a las sanciones por este ítem - Krel -, deberán ser depositados

en la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 del Banco de la Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo.

5.5.3.10. Facturación

Por incumplimientos detectados en el punto 4.5 del presente Subanexo o en la información recibida en cuanto a errores en la facturación, LA DISTRIBUIDORA abonará una penalidad, estableciéndose una pauta para la valorización de las penalidades de 1.000, 5.000, 10.000 o 15.000 kWh, según corresponda a T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente. Las penalidades, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y la reincidencia.

Los montos asociados a las sanciones por este ítem, deberán ser depositados en la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 del Banco de la Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo.

5.5.3.11 Aspectos comerciales - Criterios adicionales

En el caso de no verificarse la acreditación de las bonificaciones a los usuarios determinadas por el ENTE y/o aquellas que surgieran de la aplicación de lo dispuesto en el punto 5.5.3. del presente Subanexo, el ENTE aplicará una penalidad equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

Las cuantificaciones establecidas en el presente Subanexo, podrán ser modificadas en virtud de los antecedentes, reincidencia, gravedad de la falta y/o perjuicio al usuario.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán a la tarifa media que corresponda.

5.5.4. Sanciones de usuarios dados de baja

En los casos que el ENTE determine el destino de una sanción a favor de uno o más usuarios y al momento de la acreditación éstos se hallaren dados de baja, LA DISTRIBUIDORA deberá depositar los importes correspondientes en la cuenta abierta en cumplimiento de la Resolución ENRE N° 171/2000, o aquella que en el futuro la reemplace.

Si, con posterioridad a ello, un usuario se presentare requiriendo el pago de su acreencia, LA DISTRIBUIDORA deberá hacer efectivo el crédito y proceder al recupero del importe descontándolo del próximo depósito a realizar en la cuenta referida, todo lo cual deberá acreditar ante el ENTE con la presentación del recibo de pago e identificación del depósito en el que se efectuará la compensación del importe respectivo.

5.5.5. Criterios sancionatorios relacionados con la resolución de los reclamos de usuarios ingresados al ENTE

A continuación se definen las pautas y criterios sancionatorios a aplicar en la resolución de los reclamos de los usuarios que se presenten por ante el ENTE, los que tramitarán de acuerdo a los procedimientos vigentes.

Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Problemas relacionados con la falta de suministro (1 corte de suministro prolongado)	2.000	Usuario
Problemas relacionados con Cortes reiterados de suministro (varios cortes de suministro)	2.000	Usuario
Problemas en instalaciones/redes/acometidas/medidores, remoción de instalaciones/traslados reparación de veredas	2.000 - 5.000	Usuario
Mala atención en sucursales (pedido de registro en la base de usuarios electrodependientes)	2.000	Usuario
Reintegro de gastos por obra civil de cámara transformadora	Hasta 100.000	Usuario: 20 % del valor del reintegro, no inferior a 25.000 kWh Cuenta corriente Recaudadora Fondos de Terceros: diferencia entre la multa con destino a usuario y el tope.
Deber de información (inconsistencia/ incongruencia/contradicción)	Hasta 100.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Trabajos a cargo del usuario que corresponden a la distribuidora	T1 5.000 T2 15.000 T3 25.000 o el 20% de los gastos acreditados en las facturas	Usuario

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES PARA EL PERÍODO 2017-2021



Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Demora en aumento de potencia	T1 más de 3 meses 5.000 T2-T3 más de 6 meses 5.000 T1-T2-T3 más de 1 año 10.000	Usuario
Demora en puesta a disposición de suministro	Sanción 5.5.3.1 Subanexo 4 más T1 más de 3 meses 5.000 T2-T3 más de 6 meses 5.000 T1-T2-T3 más de 1 año 10.000	Usuario
Cobro de deudas de otro titular / excesivo consumo / errores en la facturación / erróneo encuadramiento en Tarifa 2 / cambio de Tarifa General a Residencial / recargo por bajo factor de potencia / facturas estimadas	Subanexo 4 del C.C.	Usuario
Negativa a cambio de titularidad	1.000	Usuario
Suspensión sin aviso / suspensión por reclamo de pago de factura paga / suspensión con reclamo previo y pago parcial	1.000 - 2.000	Usuario
Retiro de medidor sin notificación o presencia del usuario / retiro de medidor sin contraste con reclamo pendiente	1.000 - 2.000	Usuario
Falta de respuesta de reclamo ante distribuidora	1.000 - 2.000	Usuario
Respuesta de reclamo inadecuada	1.000 - 2.000	Usuario

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán a la tarifa media que corresponda.

Las sanciones, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de LA DISTRIBUIDORA y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de usuarios, las que no podrán ser superior a los máximos establecidos en el punto 6.3 y 6.7 del presente Subanexo.

Cuando la resolución de un reclamo estableciera resarcimiento por daños y/o reintegro a un usuario, LA DISTRIBUIDORA, luego de hacer efectivo dicho pago, podrá interponer los pertinentes recursos legales. En caso contrario los recursos deducidos se tendrán por no presentados.

6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

6.1. TRABAJOS EN LA VÍA PÚBLICA

Cuando LA DISTRIBUIDORA incurra en acciones o trabajos que afecten espacios públicos tales como calles y/o veredas, deberá ejecutar los mismos cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicables en cada caso, como asimismo reparar las calles y/o veredas afectadas para dejarlas en perfecto estado de uso; si no fuese el caso y merezca la denuncia de autoridades nacionales, provinciales o municipales o provoquen la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa destinada a resarcir a quien sufre el daño por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto, vía pago a la autoridad competente; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

6.2. CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN U OPERACIÓN DE INSTALACIONES

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que eventualmente genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la Ley Nº 24.065 para la construcción, ampliación u operación de instalaciones, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa destinada a resarcir a quien sufre el daño por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto, vía pago a la autoridad competente.

6.3. EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la prestación del servicio, la misma

abonará una multa destinada a resarcir a quien sufre un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

6.4. PELIGRO PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, la misma abonará una multa destinada a resarcir a quien sufre un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

6.5. CONTAMINACIÓN AMBIENTAL

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma una multa destinada a resarcir a quien sufre un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

6.6. ACCESO DE TERCEROS A LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de la Ley Nº 24.065, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa destinada a resarcir a quien sufre un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 100.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

6.7. PREPARACIÓN Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS Y LA INFORMACIÓN

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la preparación y acceso a los documentos y a la información, y en particular, por no llevar los registros exigidos en el Contrato de Concesión, no tenerlos debidamente actualizados, o no brindar la información debida o requerida por el ENTE a efectos de realizar los controles y auditorías a cargo del mismo, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa destinada a resarcir a quien sufre un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

6.8 COMPETENCIA DESLEAL Y ACCIONES MONOPÓLICAS

Ante la realización de actos que impliquen competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, LA DISTRIBUIDORA una multa destinada a resarcir a quien sufre un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto.

Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.