

SUBANEXO D

**NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y
SANCIONES**

RESOLUCIÓN MIySP 419/17

RESOLUCIÓN OCEBA 168/18

Contenido

1. INTRODUCCION.	5
1.1. Ámbito de Aplicación.	6
1.2. Aspectos Operativos.	6
2. CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO.	7
2.1. Nivel de Tensión.	7
2.2. Perturbaciones.	10
3. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO.	11
3.1. Consideraciones generales.	11
3.2. Control de la Calidad del Servicio Técnico.	13
3.2.1. Consideraciones sobre interrupciones programadas	15
3.2.2. Determinación de la penalización de cada prestador.	16
3.2.3. Criterio de responsabilidad de cada instalación y soluciones.	17
3.2.4. Control de la calidad informada.	17
3.3. Canal de Información de Interrupciones Relevantes.	18
3.4. Indicadores globales y desagregados	19
3.4.1. Reportes de Calidad de Servicio. Indicadores de referencia	19
4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL	20
4.1. Calidad de la Atención Comercial.	20
4.2. Locales de Atención al Público.	21
4.3. Centros de atención telefónica.	22
4.4. Tratamiento de Reclamaciones.	22
4.5. Emisión de Facturas.	23
4.6. Conexiones.	24
4.7. Facturación Estimada.	25
4.8. Suspensión del Suministro por Falta de Pago.	26
4.9. Quejas.	26
5. SANCIONES.	27
5.1. Introducción	27
5.2. Carácter de las Sanciones.	28
5.3. Procedimiento de Aplicación.	28
5.3.1. Norma Morigeradora.	29

5.4. Vigencia de las Sanciones.	29
6. PENALIZACIONES POR APARTAMIENTOS A LOS LÍMITES ADMISIBLES.	30
6.1. Calidad del Producto Técnico.	30
6.2. Calidad de Servicio Técnico.	32
6.3. Calidad de Servicio Comercial.	34
7. SANCIONES COMPLEMENTARIAS.	35
7.1. Determinación de las sanciones complementarias.	35
7.2. Sanciones por incumplimientos en el relevamiento, entrega y confiabilidad de la información.	36
7.2.1. Calidad del Producto Técnico.	36
7.2.2. Calidad del Servicio Técnico.	36
7.3. Otras obligaciones de EL DISTRIBUIDOR.	37
7.4. Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones.	37
7.5. –Prestación del Servicio.	37
7.5.1. Incumplimientos de obligaciones colectivas.	38
7.5.2. Información al usuario.	38
7.5.3. Reclamos.	38
7.5.4. Inexactitudes en las categorías tarifarias	38
7.5.5. Denegatoria en la conexión.	39
7.5.6. Suspensión indebida de suministro.	39
7.5.7. Información al usuario en acuerdos de partes.	39
7.5.8. Incumplimiento de Actos Administrativos dictados por OCEBA.	39
7.5.9. Reiteración injustificada en el incumplimiento de plazos en comunicaciones/notificaciones.	39
7.6. Peligro para la Seguridad Pública.	40
7.7. Contaminación Ambiental.	40
7.8. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte	40
7.9. Preparación y Acceso a los Documentos y la Información.	40
7.10. Información de los datos por Web.	41
7.11. Competencia desleal y Acciones Monopólicas.	41

1. INTRODUCCION.

Será responsabilidad de EL DISTRIBUIDOR prestar el servicio público de distribución de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio, acorde con los parámetros establecidos en el presente Subanexo.

Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones necesarias de forma tal de asegurar la prestación del servicio con la calidad mínima indicada.

Las disposiciones referentes a la Calidad de Servicio establecidas en el presente Subanexo serán de aplicación para los suministros tanto a pequeños como a grandes consumidores.

El no cumplimiento de las pautas aquí establecidas dará lugar a la aplicación de sanciones, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias. Sus montos se calcularán de acuerdo al método que más adelante se describe.

En ningún caso EL DISTRIBUIDOR podrá invocar el insuficiente abastecimiento de energía eléctrica como eximente de responsabilidad por el incumplimiento de las normas de calidad de servicio.

El **Organismo de Control** será el encargado de supervisar el fiel cumplimiento de las normas de calidad de servicio.

A tal fin el Organismo de Control llevará a cabo auditorias regulares sobre los parámetros de calidad como así también visitas a las oficinas comerciales y/o sucursales de los distribuidores a su sola iniciativa, con el propósito de evaluar la atención dispensada a los usuarios “in situ” en modo directo y recabar información en tiempo real respecto a las distintas etapas del proceso.

El Organismo de Control, podrá disponer de toda acción complementaria que considere necesaria a efectos de completar la tarea de contralor.

EL DISTRIBUIDOR tendrá la obligación de efectuar las campañas de relevamiento de información y el cálculo de los indicadores descriptos en el presente Subanexo, poniéndolos a disposición del **Organismo de Control**, para posibilitar la realización de la tarea que en el tema de calidad de servicio le es propia

Se considera que tanto el aspecto técnico como el comercial del servicio deben reunir condiciones mínimas de calidad; por ello se implementarán controles sobre:

- a) Calidad del producto técnico suministrado.
- b) Calidad del servicio técnico prestado.
- c) Calidad del servicio comercial.

La calidad del producto técnico suministrado se relaciona con el nivel de tensión en el punto de suministro y sus perturbaciones (variaciones rápidas y caídas lentas de tensión y armónicas).

La calidad del servicio técnico involucra la frecuencia y duración media de las interrupciones en el suministro.

Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son la correcta atención al usuario en los locales destinados al efecto, los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, demoras en la atención de las reclamaciones del usuario, tiempos para la restitución de suministros cortados por falta de pago y tramitaciones de quejas.

1.1. Ámbito de Aplicación.

El ámbito de aplicación de los parámetros de calidad se extenderá a todo usuario comprendido en la jurisdicción provincial, estableciéndose un seguimiento y control a nivel de cada suministro, agrupados por localidad, en la aplicación del régimen de Calidad de Servicio.

En base a esta información el distribuidor deberá determinar y evaluar las causas de los apartamientos significativos respecto a los informes periódicos, y en el caso de los cortes significativos realizará su seguimiento, evaluación y propuesta de solución.

1.2. Aspectos Operativos.

EL DISTRIBUIDOR deberá contar con sistemas de adquisición y tratamiento de información adecuados que posibiliten al **Organismo de Control** efectuar los controles previstos en el Contrato de Concesión. En los casos de verificarse apartamientos en los indicadores de calidad a los límites establecidos, el **Organismo de Control** aplicará las sanciones previstas en este Subanexo.

En todos los casos se tolerará hasta un determinado límite las variaciones de tensión, la cantidad de interrupciones y la duración media de cada una de ellas. En los suministros en que se excedan estos valores, el **Organismo de Control** sancionará a EL DISTRIBUIDOR según corresponda. El monto de la sanción será reintegrado a los usuarios como un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control, cuyo monto será proporcional a la totalidad de la energía suministrada en condiciones no satisfactorias. Todo ajuste sobre ese monto se considerará una vez que el Organismo de Control emita la Resolución dejando en firme la sanción del semestre de control.

La tarea de relevamiento de la información necesaria para la determinación de los indicadores de calidad, será responsabilidad de EL DISTRIBUIDOR, y permitirá al **Organismo de Control** supervisar el cumplimiento de las condiciones pactadas.

La tarea de relevamiento comprenderá:

- i. Desarrollo de campañas de medición de tensión y relevamiento de curvas de carga.
- ii. Organización de bases de datos auditables con información de interrupciones, relacionables con bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición.
- iii. Organización de bases de datos auditables con información comercial referente a :
 - o Indicadores de calidad comercial.
 - ✓ conexiones
 - ✓ suspensiones y restablecimiento de suministros cortados por falta de pago
 - ✓ reclamaciones de los usuarios
 - ✓ facturación estimada
 - ✓ quejas
 - ✓ transgresiones (toda violación al reglamento de suministro y conexión que no implique hurto y/o defraudación)
 - ✓ toda otra información que el **Organismo de Control** considere necesaria

La totalidad de la información relevada en las diversas etapas referente a los controles de la calidad del servicio deberá remitirse al **Organismo de Control** en soporte magnético, con software y formatos de archivos uniformes, previamente acordados.

2. CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO.

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son el nivel de tensión y las perturbaciones, siendo EL DISTRIBUIDOR responsable de efectuar las mediciones correspondientes, y el procesamiento de los datos relevados.

Los períodos de control serán semestrales, y las sanciones por incumplimiento a los parámetros de calidad definidos en este punto serán abonadas a los usuarios mediante un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control. Todo ajuste sobre ese monto se considerará una vez que el Organismo de Control emita la Resolución dejando en firme la sanción del semestre de control.

En el caso en que algún usuario solicitara una prestación con un nivel de Calidad del Producto Técnico diferente a la especificada en el presente Subanexo, la misma deberá ser acordada entre las partes mediante la celebración de contratos que especifiquen las condiciones diferenciales en la calidad de la prestación.

2.1. Nivel de Tensión.

Es obligación de EL DISTRIBUIDOR tener implementado un sistema que asegure un nivel de calidad de la tensión suministrada acorde con lo especificado por normas internacionales de validez reconocida, tales como las IEC, así como métodos o procedimientos que permitan al **Organismo de Control** su verificación.

Si como resultado de los controles se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles, durante un tiempo superior al tres por ciento (3%) del período en que se efectúe la

medición, EL DISTRIBUIDOR estará sujeto a la aplicación de sanciones.

Las sanciones las pagará EL DISTRIBUIDOR a los usuarios afectados por la mala calidad de la tensión, mediante un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control. Todo ajuste sobre ese monto se considerará una vez que el Organismo de Control emita la Resolución dejando en firme la sanción del semestre de control.

Los usuarios afectados por la mala calidad del nivel de tensión serán los abastecidos por las instalaciones donde se ha dispuesto la medición (estaciones transformadoras AT/MT, centros de transformación MT/BT o puntos de suministro según corresponda a la etapa en desarrollo).

Para los casos en que el punto de medición corresponda a un conjunto de usuarios, el monto total de la sanción se repartirá entre los usuarios afectados de acuerdo a la participación del consumo de energía de cada uno respecto del conjunto.

Las sanciones se calcularán valorizando la totalidad de la energía entregada con niveles de tensión fuera de los límites permitidos en función de los valores indicados en las tablas I y II correspondientes a cada una de las etapas definidas en el punto 6.1.

Para conocer la energía suministrada en malas condiciones de calidad se deberá medir, simultáneamente con el registro de la tensión, la demanda que abastece la instalación donde se está efectuando la medición de tensión. Para las mediciones realizadas en los puntos de suministro se podrá determinar la demanda en función de lecturas del medidor de energía utilizado para la facturación.

EL DISTRIBUIDOR presentará un informe semestral al **Organismo de Control** indicando el grado de cumplimiento de las mediciones indicadas por éste y los resultados de las mismas. En los casos en que existieran apartamientos a los límites admisibles, deberá incluir en el informe los montos de las sanciones correspondientes y especificar los usuarios afectados.

A los efectos de la supervisión, el **Organismo de Control** podrá exigir presentaciones periódicas a fin de verificar el grado de cumplimiento de las mediciones indicadas.

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

Alta tensión	± 7,0 %
Media tensión	± 8,0 %
Baja tensión	± 8,0 %
Para las zonas Rurales se admitirá, en el punto de suministro, hasta :	± 12,0 %

Son obligaciones de EL DISTRIBUIDOR, en esta etapa:

- Efectuar mensualmente el registro de tensión en las barras de Baja Tensión de al menos

el tres por ciento (3%) de los centros de transformación MT/BT de EL DISTRIBUIDOR, durante un período no inferior a siete (7) días corridos. Conjuntamente con el registro de tensión se deberá registrar la potencia entregada, de forma tal de permitir la determinación de la energía suministrada en condiciones de tensión deficientes. La selección mensual de los centros de transformación MT/BT sobre los cuales se efectuarán las mediciones será realizada por el **Organismo de Control** de forma tal de asegurar la medición en el tres por ciento (3 %) de los Centros de Transformación, en función de una base de datos con las características y ubicación física de los mismos que EL DISTRIBUIDOR remitirá en forma semestral al **Organismo de Control**.

- Efectuar un registro mensual del nivel de tensión en el punto de suministro del 0,005 % de los usuarios de Pequeñas Demandas y del uno por ciento (1%) de los usuarios de las Tarifas T2, T3 y T5, no pudiendo resultar esta cantidad inferior a diez (10) registros mensuales. Los puntos de medición serán seleccionados por el **Organismo de Control** y el período de medición no podrá ser inferior a siete (7) días corridos.

Para la determinación del 0,005 % de los usuarios sobre los que se efectuarán las mediciones, EL DISTRIBUIDOR informará en forma semestral al **Organismo de Control** la identificación de usuarios en su área de prestación de servicio.

- Efectuar mensualmente el registro de tensión en puntos de la red de baja tensión vinculada a los centros de transformación MT/BT de EL DISTRIBUIDOR, durante un período no inferior a siete (7) días corridos y en forma simultánea con la medición de los mismos.

Los niveles de tensión se determinarán mediante campañas de medición, que permitirán adquirir y procesar información sobre curvas de carga y nivel de la tensión en suministros, Centros de Transformación MT/BT y en distintos puntos de la red.

El **Organismo de Control** diseñará las campañas de medición en forma conjunta con EL DISTRIBUIDOR. Las campañas serán implementadas por EL DISTRIBUIDOR, el que además procesará la información adquirida y la remitirá al **Organismo de Control**.

Sin perjuicio de las variaciones de tensión admisibles en los puntos de suministro consignadas en la tabla anterior, cuando de se trate de puntos frontera entre Distribuidoras Provinciales y Distribuidoras Municipales, se deberá prever de común acuerdo entre los mismos la instalación de equipamiento que brinde los márgenes de regulación bajo carga necesarios que permitan al Distribuidor “aguas abajo” brindar a sus usuarios una Calidad de Producto Técnico compatible con sus instalaciones.

Asimismo, se deberá prever en dichos puntos la instalación de manera permanente de dispositivos de registro y almacenamiento de información sobre parámetros eléctricos, la cual deberá ser auditable por parte del Organismo de Control.

En caso de controversias entre ambos Distribuidores por incumplimiento en los niveles de tensión, el OCEBA tomará intervención y definirá las responsabilidades de cada agente y el

eventual traslado de la correspondiente penalización.

2.2. Perturbaciones.

Las perturbaciones que se controlarán son las variaciones rápidas de tensión (flicker), las caídas lentas de tensión y las armónicas.

EL DISTRIBUIDOR será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel razonable de compatibilidad, definido como Nivel de Referencia, que tiene un cinco por ciento (5%) de probabilidad de ser superado. Dichos valores serán analizados en forma conjunta por EL DISTRIBUIDOR y el **Organismo de Control**, en base a las normas internacionales. Los valores definitivos serán aprobados por el **Organismo de Control**.

EL DISTRIBUIDOR deberá arbitrar los medios conducentes a:

- Fijar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para el equipamiento tanto propio como utilizado por los usuarios ubicados dentro de su área de concesión, compatibles con los valores internacionales reconocidos.
- Impulsar, conjuntamente con el Organismo de Control, la aprobación de normas de fabricación que contemplen los límites de emisión fijados.
- Promover, conjuntamente con el Organismo de Control, la adquisición de equipamiento eléctrico por parte de los usuarios que se ajuste a los límites de emisión fijados.
- Controlar a los Grandes Usuarios, a través de límites de emisión fijados por contrato.
- Extender los controles a los generadores, autogeneradores y/o microgeneradores, a través de límites de perturbación establecidos, incluyendo emisiones electromagnéticas.

Independientemente del seguimiento y control que se lleve a cabo sobre las perturbaciones que se generen sobre la red, se deberá, ante la presentación de un reclamo por perturbaciones, verificar el mismo, su nivel de perjuicio a terceros y plantear la solución en un tiempo no mayor a 30 días.

En este contexto, EL DISTRIBUIDOR 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 **Organismo de Control**.

Tendrán aplicación los valores de compatibilidad que se hubieran acordado entre EL DISTRIBUIDOR y el **Organismo de Control**. Estos valores se medirán de acuerdo al método y en los lugares que se hayan acordado entre las partes.

Los valores y forma de penalización a los usuarios que no cumplan con los límites de emisión fijados deberán ser propuestos por EL DISTRIBUIDOR, y aprobados por el **Organismo de Control**.

En caso de que EL DISTRIBUIDOR no efectuara acciones sobre los usuarios, tendientes a mantener los valores de emisión dentro de los límites establecidos, podrá ser sancionado por el **Organismo de Control**.

3. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO.

3.1. Consideraciones generales.

Las condiciones de Calidad del Servicio Técnico especificadas en el presente documento se corresponden con suministros abastecidos por una única alimentación. EL DISTRIBUIDOR no está obligado a la prestación de un servicio eléctrico de reserva. En caso de requerirse dicho servicio, o cualquier otra condición de calidad de servicio diferente a la contemplada con carácter general, se deberán acordar entre las partes las condiciones particulares de calidad, mediante la celebración de contratos.

La Calidad del Servicio Técnico prestado se evaluará en base a la frecuencia de interrupciones y a la duración de cada una de ellas en función de los siguientes indicadores:

a) Frecuencia de interrupciones (cantidad de veces en un período determinado que se interrumpe el suministro a un usuario).

b) Duración de cada interrupción (tiempo total sin suministro para cada interrupción).

En este Subanexo se establecen los valores máximos admitidos para cada indicador que se aplicarán para el cálculo de las sanciones descriptas en el punto 6.2. del presente.

Los indicadores se calcularán a nivel de cada suministro, de forma tal de determinar la cantidad de interrupciones y la duración de cada una de ellas soportada por cada usuario.

En todos los casos el período de control será semestral, y en caso de detectarse un apartamiento a los valores límites establecidos corresponderá la aplicación de sanciones, las cuales serán reintegradas a los usuarios como un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control. Todo ajuste sobre ese monto se considerará una vez que el Organismo de Control emita la Resolución dejando en firme la sanción del semestre de control.

Para la determinación de los indicadores se computarán todas las interrupciones superiores a tres (3) minutos que originen la suspensión del suministro de energía eléctrica a algún usuario o al conjunto de ellos, ya sea que las mismas sean programadas o intempestivas. No se computarán para el cálculo las interrupciones inferiores e iguales a tres (3) minutos.

- Sistema externo a la Distribución (Generación / Transmisión)
- Prestador aguas arriba

Instalaciones
externas

- Red AT propia de Distribución (132 kV)
- Red MT propia de Distribución (33 y/o 13,2 kV)
- Trfo MT/BT
- Red BT propia de Distribución

**Instalaciones
propias del
Distribuidor**

- Instalación propia del usuario MT o BT
- Prestador aguas abajo

Instalaciones
externas

Se deberá establecer si el origen de la interrupción se ubica en las instalaciones propias del Distribuidor o son externas al mismo, ya sea aguas arriba o abajo de su límite de jurisdicción, entendiéndose por estas últimas a todas las interrupciones originadas en las instalaciones de otro prestador del servicio de distribución o transporte, o las referentes al sistema de generación.

Cualquiera sea la causa origen de la interrupción, se ubique esta en instalaciones propias o externas al Distribuidor, la misma deberá clasificarse de acuerdo a la tabla que se indica.

En caso de producirse interrupciones y por lo tanto de Energía No Suministrada al usuario, corresponderá la aplicación de las sanciones previstas en el punto 6.2.

Se indica a continuación un cuadro de causas de interrupción, las cuales deberán tener un código para su agrupamiento y cómputo.

PROPIAS DEL DISTRIBUIDOR	FORZADAS	Climáticas
		Ambientales
		Propias Red AT
		Propias Red MT
		Propias Red BT
		Terceros
		Usuario MT
		Otras
	PROGRAMADAS	Mantenimiento
		Ampliaciones
		Maniobras
		Otras
	EXTERNAS AL DISTRIBUIDOR	Otro prestador de Distribución
		Otro prestador de Transporte
Sistema de Generación		
Restricción de carga		
Otras		

Para el cálculo de los indicadores se computarán tanto las interrupciones como el déficit en el abastecimiento originado en los sistemas de generación y transporte. Solo se excluirán del cómputo aquellas interrupciones que tengan origen en causas de fuerza mayor las cuales deberán ser acreditadas en los tiempos y mediante los procedimientos aprobados por el **Organismo de Control**.

EL DISTRIBUIDOR hará presentaciones semestrales al **Organismo de Control** con los resultados de su gestión en el semestre inmediato anterior, especificando las interrupciones y los indicadores de control resultantes y el monto de las sanciones en caso de corresponder. El **Organismo de Control** podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de indicadores, como así también exigir presentaciones periódicas de los registros de interrupciones.

A los efectos del control, EL DISTRIBUIDOR efectuará presentaciones mensuales al **Organismo de Control** con los registros de las interrupciones efectuadas.

Se considerará como primera reposición a la primera maniobra sobre la red afectada por una interrupción que permite restablecer el servicio en parte o la totalidad de la misma.

Se considerará como última reposición a la operación sobre la red afectada por una interrupción que permite restablecer el servicio a todo el conjunto de usuarios afectados.

3.2. Control de la Calidad del Servicio Técnico.

La calidad del servicio técnico se controlará al nivel de suministro a cada usuario, debiendo

disponer EL DISTRIBUIDOR de los sistemas que posibiliten la gestión de la totalidad de la red, y la adquisición y procesamiento de información de forma tal de asegurar los niveles de calidad, y la realización de controles previstos.

Se determinará la responsabilidad de cada prestador de la cadena eléctrica en las interrupciones vistas por el usuario final.

Se computarán la totalidad de las interrupciones que afecten a los usuarios, siendo los valores máximos a considerar para el cálculo de las penalizaciones para cada categoría de usuario, los siguientes:

Indices individuales por usuario		Frecuencia de interrupción (int/sem)		Tiempo máximo de interrupción (hs/int)	
		A	B	A	B
Usuarios urbanos	Usuarios AT	3		1	
	Usuarios MT	4	5	2	2
	Usuarios BT (peq. Y Med. Demandas)	5	6	3	3
	Usuarios BT (Grandes demandas)	5	6	2	2
Usuarios rurales	Usuarios MT	4	5	4	4
	Usuarios BT	5	6	5	5

Servicio de Distribución Tipo A es aquel que está vinculado a la red de transporte en alta tensión a través de la correspondiente Estación Transformadora AT/MT.

Servicio de Distribución Tipo B es aquel que está vinculado a la red de transporte en alta tensión a través del sistema de distribución interurbano y de las Estaciones de Transformación correspondiente a cada etapa.

FRECUENCIA: Límite de Frecuencia de Interrupciones en el semestre.

DURACION: Límite de tiempo admisible por interrupción en horas.

En el semestre controlado, si se superan uno o ambos de los límites fijados para cada categoría tal se muestran en la tabla anterior, se calculará la Energía No Suministrada (ENS) a penalizar por usuario de la siguiente manera:

1- Se calculará el total de ENS (ENS_{total}), considerando TODAS las interrupciones mayores a tres minutos vistas por el usuario.

2- Se calculará la ENS a no penalizar ($ENS_{no\ penalizar}$) como producto de las N primeras interrupciones (determinadas al final del período de control) de duración menor al límite establecido para cada categoría, por un tiempo medio por interrupción determinado en base al total de tiempo y número de interrupciones sin exclusiones del período.

3- La ENS resultante a considerar para el cálculo de la penalización ($ENS_{a\ penalizar}$) será el total de la ENS (ENS_{total}) vista por el usuario menos la $ENS_{no\ penalizar}$ calculada de acuerdo a la definición anterior. Por lo tanto:

$$ENS_{a\ penalizar} = ENS_{total} - ENS_{no\ penalizar}$$

$$ENS_{total} = (\sum D_{int\ i} \times K_i) \times ETF_u / 4380$$

$$ENS_{no\ penalizar} = (N \times (\sum D_{int\ i} \times ki) / Int_{total}) \times ETF_u / 4380$$

$$ENS_{a\ penalizar} = (\sum D_{int\ i} \times K_i) \times (1 - N / Int_{total}) \times ETF_u / 4380$$

Donde:

N: Interrupciones ocurridas en el semestre menores al límite fijado en frecuencia y tiempo para cada tipo de usuario según lo establecido en la tabla anterior.

ETF_u: Energía Total facturada al usuario en el semestre de control en kWh.

D_{int i}: Duración de cada interrupción (i) en horas.

$\sum D_{int\ i}$: Tiempo total de interrupción visto por el usuario en el semestre en horas.

Int_{total}: Total de interrupciones, mayores a 3 minutos, vistas por el usuario en el semestre.

K_i: Factor representativo de las curvas de carga de cada categoría tarifaria. Tendrá valores comprendidos entre 0.5 y 1.5.

El *K_i* tendrá un valor para cada hora del día y será determinado por el Organismo de Control, luego que EL DISTRIBUIDOR realice las mediciones y obtenga las curvas de carga actualizadas para cada tarifa. Todo lo concerniente a la determinación de las curvas de carga, será acordado entre el Organismo de Control y EL DISTRIBUIDOR.

3.2.1. Consideraciones sobre interrupciones programadas

No serán penalizadas este tipo de interrupciones generadas por obras específicas hasta

completarse el 4to semestre de penalización.

Para esta consideración, estos cortes deberán cumplir con:

- Identificación del trabajo a ejecutarse (obra nominada).
- Informar al Organismo de Control con 10 días de anticipación identificación/referencia de la obra, motivo, instalación afectada, duración del mismo y cantidad de usuarios afectados.
- Comunicar en medios masivos de comunicación, páginas web, etc. día y hora del corte, zona afectada y duración del mismo.
- No superar las 5 hs de interrupción para ningún usuario afectado por la misma. De superarse este tiempo se penalizará considerando el total de las horas de corte.
- Se deberá registrar toda la interrupción a los efectos del cálculo de índices de CDS.

Las interrupciones provocadas por estos trabajos deberán estar comprendidos, en al menos un 80% de su duración, fuera de los horarios de mayor afectación (de 12 a 22 hs días hábiles).

3.2.2. Determinación de la penalización de cada prestador.

Se determinará y registrará la información necesaria que permita identificar para cada corte de suministro que afectase a un usuario final, además de las causas que originaron el corte, fecha, hora de inicio y reposiciones parciales y final, etc., la instalación donde se ubica el motivo origen de la interrupción y por lo tanto al prestador responsable de la misma.

Se establecerá de esta manera la proporcionalidad de la penalización sobre el total del periodo que le corresponde a cada prestador y por usuario en función de la cantidad de cortes y tiempos de interrupción que tuvieron causas originadas en sus propias instalaciones

Sobre la base a la relación $T_{int} \text{ por prestador} / T_{int} \text{ total}$ se determinará la responsabilidad final y penalización correspondiente a cada uno.

La ENS a penalizar por prestador (j) será:

$$ENS_{a \text{ penalizar } j} = (\sum D_{int i, j \times ki}) / (\sum D_{int i \times ki}) \times ENS_{a \text{ penalizar}}$$

Donde:

$\sum D_{int i, j \times ki}$: Tiempo total de interrupción en horas visto por el usuario en el semestre provocado por el prestador j.

$\sum D_{int i \times ki}$: Tiempo total de interrupción en horas visto por el usuario en el semestre.

$ENS_{a \text{ penalizar}}$: Energía total a penalizar por el usuario en el semestre de control.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de sanciones de acuerdo a lo indicado en el punto 6.2.

El sistema de gestión de red, que deberá disponer EL DISTRIBUIDOR, y que permita asegurar la calidad del servicio técnico a nivel del suministro al usuario, deberá como mínimo almacenar la siguiente información:

- Datos de todas las interrupciones de la red, indicando para cada una prestador responsable de la interrupción, inicio y fin de las mismas, equipos afectados, y equipos operados a consecuencia de la interrupción a fin de reponer el suministro (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red).
- Esquema de alimentación de cada usuario, de forma tal que permita identificar los usuarios afectados ante cada interrupción en cualquier punto de la red. La información deberá contemplar las instalaciones que abastecen a cada usuario con el siguiente grado de agregación.
 - ♦ Alimentador BT
 - ♦ Centro de transformación MT/BT
 - ♦ Alimentador MT
 - ♦ Transformador AT/MT
 - ♦ Subestación AT/MT
 - ♦ Red AT

El sistema deberá permitir el intercambio de información con los archivos de facturación, de forma tal de posibilitar el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los usuarios a los efectos de la aplicación de las sanciones señaladas en el punto 6..2. del presente.

3.2.3. Criterio de responsabilidad de cada instalación y soluciones.

Se determinará y registrará la información necesaria que permita determinar la responsabilidad que le cabe a cada prestador en toda la cadena eléctrica, y para todos los cortes de suministro que afectasen a un usuario final de cualquier categoría tarifaria

Cada prestador asumirá la proporcionalidad de la penalización total que le corresponde en función de la cantidad de cortes y tiempos de interrupción que tuvieron causas originadas en sus propias instalaciones, no debiéndose establecer o limitar dicha responsabilidad por prestador a valores fijos o preestablecidos.

3.2.4. Control de la calidad informada.

Los Distribuidores instalarán registradores en todos los centros MT/BT urbanos o dedicados a medianas o grandes demanda con la debida capacidad de registro y almacenamiento de datos de interrupciones por cada salida BT, que deberá ser continua y permanente, como así también un canal seguro de consulta y recopilación de esta información.

Se contrastarán estos datos con lo informado por las Distribuidoras para analizar y detectar desvíos y/o falta de información en los informes periódicos y excepcionales.

Se instalarán, complementariamente y de no existir, registradores de eventos en los límites de jurisdicción entre transportistas y distribuidores, y entre distribuidores, que permitan detectar y almacenar toda interrupción que ocurra en estos puntos límite y que faciliten un posterior análisis y determinación del origen de la causa del corte y asignación de la responsabilidad que le compete a cada etapa.

3.3. Canal de Información de Interrupciones Relevantes.

Se establecerá un medio y procedimiento de comunicación urgente para que, en caso de generarse una interrupción del suministro que afecte a más de un 30% de los usuarios de una localidad y cuya duración media sea de más de 12hs, o equivalente, el prestador responsable del servicio, y en cuya área de concesión se ubicara la causa de la interrupción, deberá informar en un plazo máximo de 10 días hábiles los motivos que generaron el corte, y dentro de los 20 días hábiles subsiguientes la/s propuesta/s de solución.

De resultar el origen de la causa externa a sus instalaciones, EL DISTRIBUIDOR afectado, junto al responsable operativo de la interrupción, deberán informar en conjunto en un plazo máximo de 15 días hábiles, las causas del corte y dentro de los 30 días hábiles subsiguientes la/s propuesta/s de solución.

Se calculará la penalización provocada por una interrupción de esta naturaleza de la siguiente forma:

$$\text{Penalización} = \sum (D_{int\ u} \times Ku \times ETF_u / 4380 \times CENS_u)$$

Donde:

ETF_u : Energía Total facturada al usuario en el semestre de control (kWh).

$D_{int\ u}$: Duración de la interrupción por usuario (horas).

$CENS_u$: Costo de la Energía No Suministrada por usuario según categoría (\$/kWh).

Ku : Factor representativo de las curvas de carga de cada usuario según su categoría tarifaria. Tendrá valores comprendidos entre 0.5 y 1.5.

La penalización así calculada, se mantendrá en suspenso y quedará sin efecto en caso de cumplirse los plazos establecidos para la concreción de la solución planteada. De extenderse los plazos de cumplimiento establecidos se prorrogará la penalización hasta su ejecución.

Esta interrupción se mantendrá en el registro regular de interrupciones, para su tratamiento estadístico y elaboración de indicadores.

3.4. Indicadores globales y desagregados

Sin perjuicio de los límites de frecuencia y duración mencionados en 3.2 aplicados al control a nivel de cada suministro, a los efectos de la evaluación de la performance global y desagregada de la calidad de servicio prestado en cada localidad por EL DISTRIBUIDOR y la evolución de la misma en los sucesivos periodos de control, se introducen los siguientes indicadores, conforme definiciones ampliamente difundidas de la normativa internacional en la materia (IEEE):

SAIFI: Índice de frecuencia media de interrupción del sistema (System Average Interruption Frequency Index). En un periodo determinado, representa la frecuencia media de interrupción por cliente en un área determinada.

SAIDI: Índice de duración media de interrupción del sistema (System Average Interruption Duration Index). En un periodo determinado, representa el tiempo total de interrupción medio por cliente en un área determinada.

A los fines de la determinación de los indicadores globales por empresa o región y desagregados por localidad de calidad de servicio técnico precitados, se tendrán en cuenta, para cada periodo de control semestral, todas las interrupciones de duración mayor a 3 minutos (internas, externas, programadas o forzadas), excluyendo del cómputo sólo aquellas interrupciones aceptadas por el OCEBA como originadas en causales de caso fortuito o fuerza mayor, aunque podrán ser incluidas en determinados reportes que permitirán observar la calidad de servicio total vista por los usuarios.

A tal efecto, se considerará la información presentada por EL DISTRIBUIDOR en cumplimiento de lo establecido por Resolución OCEBA N° 251/11, mientras que, en los casos que corresponda, se tendrán en cuenta las presentaciones rectificativas que eventualmente presente EL DISTRIBUIDOR, con motivo de las actuaciones de verificación que lleve a cabo el OCEBA.

3.4.1. Reportes de Calidad de Servicio. Indicadores de referencia

Con fines comparativos y de monitoreo de la evolución y desvíos de la calidad de servicio El DISTRIBUIDOR remitirá mensualmente al OCEBA reportes de SAIFI y SAIDI por localidad, desagregados por propias y externas y por forzadas y programadas, indicando el número de usuarios de cada una.

Se tendrán en cuenta los valores históricos de dichos indicadores a fin de detectar apartamientos relevantes de los mismos. Asimismo, podrán ser considerados a los efectos de evaluar la incidencia de las inversiones previstas por EL DISTRIBUIDOR en la calidad de servicio técnico brindada, así como la incidencia de las interrupciones de origen externo al mismo.

4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

4.1. Calidad de la Atención Comercial.

A todos los efectos del presente Subanexo, se entiende por “atención comercial” a toda acción, recurso o sistema empleado por EL DISTRIBUIDOR, vinculado a la atención de sus usuarios, ya sea en forma personal, telefónica, cibernética o epistolar.

Podrá definirse como el conjunto de componentes tangibles e intangibles puestos a disposición de la atención de usuario, considerando elementos tangibles: sistema comercial, local de atención, rampas de acceso, calefacción/refrigeración, mobiliario, caja para el cobro, baño de acceso público, folletería, carteles anunciadores, personal en número adecuado, atención telefónica, etc. y componentes intangibles: capacitación del personal de atención al público personal y telefónicamente, trato amable y cordial, predisposición para el diligenciamiento de trámites, etc.

Las faltas a la “atención comercial” formarán parte de un sistema de sanciones complementarias, y las mismas constituirán agravantes en forma sucesiva.

EL DISTRIBUIDOR deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, facilitando las tramitaciones que deban realizar los usuarios, atendiendo y dando adecuada solución a las reclamaciones recibidas, y disponiendo de un centro de atención telefónica gratuita para la recepción de reclamos por problemas originados en la seguridad en la vía pública y la falta de suministro, las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año.

EL DISTRIBUIDOR deberá implementar sistemas de telegestión de trámites comerciales para perfeccionar la atención al público, reduciendo para comodidad de los usuarios, su afluencia a los locales comerciales, sin resignar la posibilidad de la atención personalizada, es decir, sin deshabilitar los locales existentes y sin que ello impida la habilitación de nuevas oficinas cuando así lo requieran las circunstancias y el Organismo de Control, lo indique.

EL DISTRIBUIDOR deberá presentar informes semestrales, con desagregación mensual, sobre los parámetros comerciales indicados en 4.4. Tratamiento de Reclamaciones, 4.6. Conexiones, 4.7. Facturación Estimada, 4.8. Suspensión del Suministro por Falta de Pago, y 4.9. Quejas.

EL DISTRIBUIDOR, deberá remitir en forma obligatoria, ejemplares de facturas por cada categoría tarifaria con la periodicidad indicada para el resto de los parámetros comerciales y cuando así sea requerido por este Organismo de Control.

EL DISTRIBUIDOR, deberá remitir con la periodicidad precedentemente indicada, el registro de usuarios electrodependientes según lo previsto en la Resolución OCEBA Nro. 125/2013 y/o la que la sustituya en el futuro.

EL DISTRIBUIDOR, deberá efectuar en forma semestral, la presentación de la estructura de costos correspondientes a los avisos de suspensión y deuda, con indicación de las fechas de entrada en vigencia de cada uno. Los mismos se encontrarán sujetos a aprobación del Organismo de Control.

EL DISTRIBUIDOR, someterá a consideración del Organismo de Control toda iniciativa que implique modificaciones a su estrategia de atención comercial, entendiéndose por tal, todo aquello puesto a disposición de la atención de sus usuarios.

EL DISTRIBUIDOR, elaborará un programa de contingencias por conflictos o situaciones que afecten o pudieran afectar la atención comercial, garantizando la continuidad de la atención y la eficacia de la solución de las problemáticas presentadas por los usuarios.

EL DISTRIBUIDOR elaborará programas de capacitación de su personal, principalmente de aquel destinado a la atención comercial, que deberá ser presentado al Organismo de Control para su conocimiento.

4.2. Locales de Atención al Público.

Los locales de atención al público deberán ser acondicionados y estructurados a fin de posibilitar una atención adecuada, evitando demoras excesivas, y la acumulación de público.

En los mismos deberá existir personal que oriente al usuario sobre el trámite a realizar, y deberán estar disponibles el Reglamento de Suministro y Conexión, el Cuadro Tarifario vigente, el Libro de Quejas, y el presente Subanexo Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, existiendo en todos los casos indicaciones en lugares visibles sobre la disponibilidad de los mismos.

Los Locales de Atención al Público deberán contar con un horario de atención no inferior a siete (7) horas diarias. EL DISTRIBUIDOR podrá y deberá a requerimiento del Organismo de Control, habilitar también otros locales de atención con la modalidad y horarios que considere necesario.

Los locales de atención al público deberán respetar las normas vigentes en materia seguridad y aquellas destinadas a la atención de usuarios con capacidades diferentes.

El DISTRIBUIDOR no podrá deshabilitar o cerrar, una o más de sus oficinas comerciales existentes, sin previa autorización del Organismo de Control. Para ello deberá remitir un informe debidamente fundado en estadísticas y argumentaciones que respalden su pretensión.

De igual modo, no podrá reducir el horario de siete (7) horas exigido por la normativa vigente y

sólo podrá modificar la banda horaria, previa autorización del Organismo de Control.

EL DISTRIBUIDOR no podrá implementar sub-horarios dentro de las siete (7) horas exigidas que limiten la posibilidad del USUARIO, de efectuar cualquier clase de trámite dentro del régimen horario mencionado.

En caso de alteraciones del régimen horario exigido, por causas fortuitas o de fuerza mayor, EL DISTRIBUIDOR deberá remitir un informe exponiendo tal situación y sometiendo a consideración del Organismo de Control las medidas paliativas que considere adecuadas para posibilitar el cumplimiento de sus obligaciones en relación a la atención a sus usuarios.

En el caso de localidades con un número de usuarios inferior a cinco mil (5000), EL DISTRIBUIDOR podrá aplicar una modalidad y horario de atención diferentes, previamente acordadas con el **Organismo de Control**.

Para el caso de establecerse programas o planes de instalación de medidores prepagos, EL DISTRIBUIDOR deberá implementar los medios y recursos necesarios para una adecuada atención los de usuarios que adopten esta modalidad de comercialización, registro y medición de energía.

4.3. Centros de atención telefónica.

La atención comercial dispensada por EL DISTRIBUIDOR, deberá brindarse entre otros medios, a través de un servicio de atención telefónica gratuita (call-center), que deberá contar con personal propio o ajeno, con base permanente, debidamente capacitado en materia eléctrica.

Asimismo, dicho centro de atención telefónica deberá ubicarse geográficamente en la localidad donde EL DISTRIBUIDOR tenga su sede central o principal, o en otra localidad, siempre dentro de su área de concesión, previa comunicación y aprobación del Organismo de Control.

La prestación de dicho servicio de atención telefónica, deberá contar con número suficiente de operadores, quienes deberán encontrarse en condiciones de suministrar en forma inmediata y en tiempo real, información relacionada con el servicio eléctrico o su problemática eventual, y en especial la referida a las interrupciones de suministro o afectaciones a su continuidad y calidad.

Sin perjuicio de las condiciones mínimas enunciadas, el Organismo de Control regulará los distintos aspectos del servicio de atención telefónica de EL DISTRIBUIDOR y auditará su desempeño, a su sola iniciativa y en todo momento que así lo determine.

4.4. Tratamiento de Reclamaciones.

Toda reclamación de los usuarios por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de sus aspectos, deberá ser recepcionada por EL DISTRIBUIDOR entregando un comprobante de la reclamación efectuada en el que deberá constar un código correlativo que permita su identificación, la fecha de recepción, el motivo de la misma, el nombre del usuario, y

una fecha estimada de solución o respuesta.

La totalidad de las reclamaciones deberán registrarse en un sistema informático auditable que permita efectuar un seguimiento de las mismas hasta su resolución y respuesta al usuario.

Toda reclamación deberá recibir una respuesta por escrito dentro de los quince (15) días hábiles administrativos de recibida. En los casos en que la resolución del problema no pueda realizarse en dicho lapso, se indicará la fecha de solución del inconveniente, y los motivos que originaron el retraso.

En los casos de reclamaciones en segunda instancia, ya sea que las mismas provengan a través del **Organismo de Control**, o directamente de los usuarios, se deberá dar respuesta a la misma dentro de los diez (10) días hábiles de recibida.

Los reclamos por falta de suministro no requerirán de respuesta escrita debiéndose cumplir con el registro especificado precedentemente y con la entrega del código correlativo.

EL DISTRIBUIDOR informará semestralmente la cantidad de reclamaciones recibidas durante el trimestre, discriminadas por causa según lo acordado con el **Organismo de Control**, y los tiempos medios de resolución de los mismos. Conjuntamente deberá presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos precedentemente para la solución del inconveniente, indicando los datos del usuario afectado, motivo de la reclamación, tiempo transcurrido hasta la solución del problema, motivos que originaron la demora, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3.

4.5. Emisión de Facturas.

EL DISTRIBUIDOR deberá emitir facturas basadas en lecturas reales. En las mismas se deberán especificar, período tarifario, las magnitudes físicas de consumo, y las contratadas, los cargos fijos, por potencia y energía, eventuales penalizaciones al cliente por incumplimiento de las condiciones de suministro con el pactadas (por ejemplo bajo factor de potencia), y una discriminación de las cargas impositivas correspondientes, la fecha de vencimiento de la próxima facturación, como así también cualquier leyenda o concepto que sean debidamente autorizados.

Se deberá prever la inclusión de leyendas que permitan identificar los motivos de las sanciones y multas por incumplimientos aplicadas por el **Organismo de Control**.

En el dorso de la factura se deberán indicar los lugares o instituciones habilitadas al cobro de la misma, la dirección, teléfono de los Locales de Atención al Público, y horario de atención, el Número de Teléfono para la recepción de reclamos por falta de suministro, y una leyenda a acordar con el **Organismo de Control** indicando la dirección y teléfono donde es posible efectuar una reclamación en segunda instancia.

El usuario deberá disponer de la factura en el domicilio que a tal fin constituya, con un

anticipación al vencimiento de la misma de por lo menos cuatro (4) días hábiles administrativos.

Alternativamente, EL DISTRIBUIDOR, podrá disponer de oficinas virtuales o accesos en sus páginas Web que permitan a los usuarios obtener los ejemplares de sus facturas que no hubieran sido oportunamente recibidos del modo habitual.

De igual modo, cuando los usuarios consintieran expresamente la modalidad de obtención de facturas por el medio digital, EL DISTRIBUIDOR requerirá en forma obligatoria dos correos electrónicos para el envío y un tercero opcional.

La factura digital, deberá estar disponible con la misma información requerida para la factura tradicional, y deberá ser susceptible de pago del mismo modo y en los mismos lugares de pago que ésta.

Cuando por razones atribuibles a EL DISTRIBUIDOR la página Web de éste, se encontrara deshabilitada, la entrega de las facturas se hará del modo tradicional no resultando eximentes de su responsabilidad, los motivos que impiden el acceso a la página Web.

4.6. 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, EL DISTRIBUIDOR deberá proceder a la conexión del mismo dentro de los plazos indicados a continuación. El plazo se contará a partir de la fecha de efectivizado el pago salvo en los casos en que el mismo se complete a posteriori de realizada la conexión, en los cuales se contabilizará a partir del último trámite administrativo que posibilite la realización de la misma.

En los casos en los que las conexiones hayan sido pagadas pero no así concretadas, por causas imputables a EL DISTRIBUIDOR, además de la penalización prevista en el Subanexo D y en tanto se trate de suministros nuevos que demanden sólo el pago de un derecho de conexión, deberá proceder a la devolución de lo efectivamente percibido.

a) Sin modificaciones a la red existente

- Hasta 50 kW, cinco (5) días hábiles,
- Mas de 50 kW, diez (10) días hábiles,
- Recolocación de medidores uno (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 en forma escrita, con el cliente, en cualquiera de las dos alternativas de conexión.

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

EL DISTRIBUIDOR presentará semestralmente la cantidad de conexiones realizadas agrupadas por tarifa, por banda de potencia, y por casos en que es necesaria o no la modificación de la red. En todos los casos se especificarán los tiempos medios de ejecución. Para los casos en que se excedieran los tiempos admisibles, deberá presentar un registro informático indicando los datos del solicitante afectado, fecha de concreción del pedido, características técnicas del suministro solicitado, fecha de conexión, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3. Igual información se deberá remitir para las recolocaciones de medidores.

4.7. Facturación Estimada.

La facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor y aquellos casos justificados, los que deberán ser presentados para su aprobación ante el Organismo de Control mediante un informe en el que se detalle la problemática con fecha tentativa de solución, en los que podrá estimarse el consumo.

El DISTRIBUIDOR podrá para determinadas categorías de usuarios informar, con carácter previo, al Organismo de Control un cronograma distinto por circunstancias excepcionales, habiendo notificado al usuario fehacientemente y con su acuerdo.

En caso de existir impedimentos para la toma de estados y no haberse presentado el informe correspondiente, las lecturas estimadas excedentes estarán sujetas a sanciones complementarias, además de las penalizaciones previstas en el Subanexo D.

Cuando la causa de la estimación se deba al impedimento en el acceso de la medición para la lectura de estados por parte de EL DISTRIBUIDOR, y éste hubiera cumplido con las intimaciones correspondientes, la misma no será tomada en cuenta a los efectos de la aplicación del régimen de sanciones establecidos en el presente subanexo.

No podrán efectuarse más de dos (2) lecturas estimadas para toda categoría de usuarios durante un (1) año calendario.

El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el ocho (8) por ciento de las lecturas emitidas en cada categoría.

EL DISTRIBUIDOR presentará un informe semestral sobre la cantidad de facturas emitidas por categoría tarifaria, y los porcentajes de estimaciones realizados, discriminando por motivo de estimaciones y por tarifa. Asimismo deberán indicar el número de casos que acumulen, al mes respectivo, una cantidad mayor de estimaciones sucesivas que las admisibles. Para los casos en que se registraran mayor cantidad de estimaciones que las admisibles, deberán presentar un registro informático indicando los datos del usuario afectado, energía estimada, cantidad de estimaciones y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3.

4.8. Suspensión del Suministro por Falta de Pago.

EL DISTRIBUIDOR deberá comunicar fehacientemente al usuario antes de efectuar el corte del suministro de energía eléctrica motivado por la falta de pago en término de las facturas. Dicha comunicación no podrá ser realizada previo a un día inhábil o feriado.

A partir del momento en que el usuario abone las facturas adeudadas, más los recargos que correspondieran, EL DISTRIBUIDOR deberá restablecer la prestación del servicio público dentro de las veinticuatro (24) horas de haberse efectivizado el pago.

EL DISTRIBUIDOR remitirá las suspensiones efectuadas por usuario al Sistema de Calidad, indicando su motivo, y del mismo modo, el restablecimiento de dichos suministros con especificación de la fecha y hora de ejecución. Además, y por el mismo medio deberá remitir el registro de la fecha, hora y monto del importe abonado por el cliente al momento de solicitar la reanudación del servicio.

Cuando el usuario no abone en los Locales de Atención al Público del DISTRIBUIDOR, el **Organismo de Control** determinará el modo correcto de estimar la hora de solicitud del restablecimiento.

EL DISTRIBUIDOR presentará en un informe semestral, la cantidad de cortes efectuados durante el trimestre, indicando los tiempos medios de restitución del suministro a posteriori de efectivizado el pago. Conjuntamente deberá presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos precedentemente para la restitución del suministro, indicando los datos del usuario afectado, tiempo transcurrido hasta la restitución del suministro, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3.

4.9. Quejas.

EL DISTRIBUIDOR pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un "libro de quejas", foliado y rubricado por el **Organismo de Control**, donde el usuario podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Las quejas que los usuarios formulen deberán ser remitidas por EL DISTRIBUIDOR al **Organismo de Control** con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las

formalidades establecidas por dicho Organismo

EL DISTRIBUIDOR remitirá a través del Sistema de Calidad y/o a la dirección de correo electrónico que disponga el ORGANISMO DE CONTROL, las quejas vinculadas con la atención comercial dentro de las setenta y dos (72) horas de efectuadas con su correspondiente respuesta.

En igual sentido, remitirá con una periodicidad de diez (10) días, las quejas fundadas en otros motivos vinculados a la prestación del servicio eléctrico, con la correspondiente respuesta.

El ORGANISMO DE CONTROL, verificará el cumplimiento de ambos envíos, como así también el contenido de las respuestas brindadas por EL DISTRIBUIDOR, pudiendo disponer, en caso de considerarlo necesario, de medidas en favor de mejorar la calidad de las mismas, sin perjuicio de otras que estime corresponder.

5. SANCIONES.

5.1. Introducción

El **Organismo de Control** dispondrá la aplicación de sanciones, ya sea bajo el régimen de penalizaciones o de sanciones complementarias, cuando el ELDISTRIBUIDOR no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, Licencias Técnicas, sus anexos, los actos administrativos dictados por el Organismo de Control, la ley provincial N° 11.769 y toda normativa que resulte aplicable (MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES).

La imposición de multas en el régimen de penalizaciones tiene carácter económico y de naturaleza contractual, mientras que bajo el procedimiento de sanciones complementarias su carácter es disuasivo y su naturaleza se constituye como una nota típica del Poder de Policía propio de la Administración Pública conferidas al Organismo de Control.

El objetivo primario de la aplicación del régimen de penalizaciones es orientar las inversiones de EL DISTRIBUIDOR hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.

Asimismo la aplicación de sanciones complementarias, tendrá como objetivo persuadir a EL DISTRIBUIDOR para que, en caso de infracciones al Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires, no deje de prestar y/o de cumplir adecuadamente las obligaciones regulatorias que tiene a su cargo, sin perjuicio de las penalidades que por apartamientos en las condiciones de calidad pactadas pudiere corresponder.

En los casos en que, a juicio de EL DISTRIBUIDOR el incumplimiento sea motivado por caso de fuerza mayor o caso fortuito y/o restricciones en el Mercado Eléctrico Mayorista ajenos a su voluntad, este deberá efectuar una presentación al **Organismo de Control**. La presentación deberá contener la documentación probatoria correspondiente a fin de acreditar las causas de

fuerza mayor invocadas. Para el caso de incumplimiento por excederse en los indicadores por Causas Externas a la Distribución, solo se podrá invocar fuerza mayor o caso fortuito cuando el origen de la causa que motivó la interrupción así lo fuera.

En el momento en que sea necesaria la fijación de las sanciones, el criterio a seguir para la determinación de las mismas, será en base al perjuicio que le ocasiona al usuario el apartamiento de la calidad de servicio convenida, y al precio promedio de venta de la energía al usuario.

5.2. Carácter de las Sanciones.

EL DISTRIBUIDOR deberá abonar el importe de las multas a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Las multas individuales deberán guardar relación con el monto de la facturación promedio mensual del usuario.

El pago de la penalidad no relevará a EL DISTRIBUIDOR de eventuales reclamos por daños y perjuicios, como así tampoco de la aplicación de sanciones complementarias por parte del Organismo de Control.

En los casos en que corresponda la aplicación de sanciones complementarias, por fuera del régimen de penalizaciones, las sanciones dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de EL DISTRIBUIDOR, los criterios establecidos en el punto 6, y en particular, la reiterancia en faltas similares a las penalizadas o sancionadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de usuarios.

Si el valor acumulado anual de las sanciones superara el veinte por ciento (20) % de la facturación anual, ello será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y/o la Licencia Técnica correspondiente y causal de rescisión del Contrato de Concesión o Licencia Técnica. Tal circunstancia deberá ser comunicada por el **Organismo de Control a la Autoridad de Aplicación.**

5.3. Procedimiento de Aplicación.

Complementariamente a lo dispuesto por el MARCO REGULATORIO ELECTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, se indican a continuación lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de sanciones.

Cuando el **Organismo de Control** compruebe la falta de EL DISTRIBUIDOR en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho al mismo 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 EL DISTRIBUIDOR no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el **Organismo de Control** aplicará las sanciones complementarias, y las mismas tendrán carácter

de inapelable.

Si dentro del plazo antedicho, EL DISTRIBUIDOR formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes, y todos los elementos de juicio que se estime conveniente, y el **Organismo de Control** deberá expedirse definitivamente dentro de los quince (15) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones. En caso de resolución sancionatoria, EL DISTRIBUIDOR, luego de hacer efectiva la multa, podrá interponer los pertinentes recursos legales.

En los casos que pudiera corresponder, EL DISTRIBUIDOR arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones, para lo cual el **Organismo de Control** fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias.

Para los casos de incumplimientos a las exigencias especificadas en el punto 4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL, EL DISTRIBUIDOR bajo el régimen de penalizaciones abonará a los usuarios directamente las multas, como un crédito en la próxima factura emitida o en caso que exceda dicha facturación, lo hará en efectivo u otra forma a elección del usuario, debiendo notificar al **Organismo de Control** en los informes semestrales correspondientes sobre los usuarios afectados, montos involucrados, y devoluciones efectuadas.

Para los casos en que no sea posible la individualización de los usuarios afectados, EL DISTRIBUIDOR ingresará las penalizaciones en una CUENTA DE ACUMULACIÓN. Esta cuenta será destinada exclusivamente a inversiones que eviten futuras anomalías a los usuarios.

5.3.1. Norma Morigeradora.

El Organismo de Control, podrá morigerar la sanción a imponer, ya sea por penalización o por aplicación de una complementaria, cuando la objetiva valoración de las características de la infracción cometida, la diligencia esperada por parte del EL DISTRIBUIDOR y de otras condiciones relevantes, permitan razonablemente presumir que servirá como señal regulatoria para estimular la debida actuación a favor de los usuarios, desempeño ante una contingencia y la aplicación de los planes de inversiones.

5.4. Vigencia de las Sanciones.

El **Organismo de Control** podrá ajustar las sanciones a aplicar, tanto complementarias como aquellas que integran el régimen de penalizaciones, 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 las multas establecidas en el presente.

6. PENALIZACIONES POR APARTAMIENTOS A LOS LÍMITES ADMISIBLES.

6.1. Calidad del Producto Técnico.

El **Organismo de Control** aplicará sanciones a EL DISTRIBUIDOR cuando éste entregue un producto con características distintas a las convenidas.

Para el caso de incumplimientos en los niveles de tensión, las sanciones se calcularán en base a la valorización de la totalidad de la energía suministrada en malas condiciones de calidad, de acuerdo a lo especificado en las siguientes tablas:

Alta Tensión

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA (% sobre CENS para cada categoría tarifaria)
$7 < \Delta U < 9$	1,25%
$9 < \Delta U < 11$	3,54%
$11 < \Delta U < 13$	13,17%
$13 < \Delta U < 15$	32,17%
$15 < \Delta U < 18$	61,20%
$\Delta U > 18$	100%

Media Tensión Grandes Demandas

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA (% sobre CENS para cada categoría tarifaria)
$8 < \Delta U < 9$	1,25%
$9 < \Delta U < 11$	3,54%
$11 < \Delta U < 13$	13,17%
$13 < \Delta U < 15$	32,17%
$15 < \Delta U < 18$	61,20%
$\Delta U > 18$	100%

Baja Tensión Pequeñas Demandas

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA (% sobre CENS para cada categoría tarifaria)
8 < ΔU < 9	1,25%
9 < ΔU < 11	3,54%
11 < ΔU < 13	13,17%
13 < ΔU < 15	32,17%
15 < ΔU < 18	61,20%
ΔU > 18	100,00%

Suministros Rurales

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA (% sobre CENS para cada categoría tarifaria)
12 < ΔU < 14	2,25%
14 < ΔU < 16	20,12%
16 < ΔU < 18	55,21%
ΔU > 18	100,00%

Donde:

$$\Delta U = V_{abs}(U - U_s)/U$$

$\Delta V_{abs}(U - U_s)$: es igual al valor absoluto de la diferencia entre la tensión real del suministro (U_s) y la tensión nominal (U).

CENS: Costo de la Energía No Suministrada (\$/kWh) correspondiente a cada categoría tarifaria ajustado al cuadro tarifario vigente.

Las sanciones se extenderán a posteriori del período de medición hasta que EL DISTRIBUIDOR demuestre en forma fehaciente, mediante la realización de un nuevo registro, que el inconveniente ha sido solucionado. La extensión de la sanción será proporcional al período de tiempo hasta que se efectúe la nueva medición que demuestre la solución del

problema, efectuándose su determinación de acuerdo a la siguiente expresión:

$$SANCION = (Dpm + Dnm) \times Spm / Dpm$$

SANCION: En pesos a aplicar por los resultados del semestre de control

Spm: Sanción determinada para el período de medición

Dpm: Duración del período de medición en días

Dnm: Duración del período en días hasta la realización de la nueva medición contado a partir de la finalización del período de medición

Este criterio para la valorización de la extensión de la sanción se aplicará por un período de hasta ciento ochenta (180) días como máximo. Si al cabo del mismo, no se ha dado solución al inconveniente, el **Organismo de Control** podrá incrementar el monto de la misma en función de los antecedentes de cada caso particular. El valor máximo de la sanción a aplicar será el monto que surja de valorizar la totalidad de la energía suministrada con el costo de la Energía No Suministrada definido en el punto 6.2. El crédito otorgado al cliente en concepto de sanción no podrá superar el monto del importe de su respectiva factura. El resto del monto de la sanción será ingresado en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.3. del presente Subanexo.

El crédito se efectuará en la facturación inmediatamente posterior al período de control.

Para el caso de mediciones en Centros de Transformación MT/BT o en barras de las Estaciones Transformadoras AT/MT el monto de la sanción será reintegrado como una bonificación en la facturación de los usuarios afectados en forma proporcional al consumo que cada uno hubiera tenido en el semestre de control. El descuento será global, es decir que no se discriminará por tipo de cliente o tarifa. Si el monto a distribuir no fuera significativo, y no asegure un reintegro superior al equivalente a 10 kWh por cliente, valorizados de acuerdo a la Tarifa Residencial T1R, el mismo se adicionará al correspondiente a sanciones por Calidad del Servicio Técnico. En el caso que no existieran sanciones por este último concepto, el monto se ingresará en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.3. del presente Subanexo. El procedimiento deberá contar con la aprobación del **Organismo de Control**.

6.2. Calidad de Servicio Técnico.

El **Organismo de Control** aplicará sanciones a EL DISTRIBUIDOR cuando este preste un servicio que provoque interrupciones de acuerdo a lo descrito en este Subanexo.

Las sanciones por apartamientos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no suministrada (por causas imputables al EL DISTRIBUIDOR), valorizada en base a lo descrito en el punto Determinación de Sanciones. En ningún caso el reintegro a los usuarios de las sanciones aplicadas, podrá ser superior al monto equivalente a la energía consumida durante el semestre de control, valorizada de acuerdo a su categoría tarifaria al momento de la determinación de las sanciones. En caso de tratarse de usuarios de un servicio de transporte, el reintegro no podrá ser superior al cincuenta por ciento (50%) del monto que surja de valorizar el servicio de transporte prestado durante el semestre de control al momento de determinación de las sanciones.

En los casos en que al Distribuidor le correspondiera la aplicación de sanciones por Causas Externas debidas a otro Distribuidor del área provincial, podrá trasladar la parte proporcional de la sanción al Distribuidor responsable. En caso de controversias entre ambos distribuidores, el **Organismo de Control** tomará intervención y definirá cuales de las causas son de naturaleza externa al distribuidor citado en primer término. El reintegro y traslado de la sanción deberá ser efectuado al momento en que se reintegre a los usuarios el importe correspondiente. La proporcionalidad de la sanción a trasladar de un distribuidor a otro se determinará según el método que a tal fin se acuerde con el **Organismo de Control**.

- Determinación de las Sanciones

Cada cliente afectado recibirá de parte de EL DISTRIBUIDOR, un crédito en la facturación inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en dicho semestre.

Se define al Costo de la Energía No Suministrada (CENS) en proporción al valor de la energía vendida para una categoría tarifaria determinada de acuerdo a informe de la RTI.

Su valor, para cada rango de categoría tarifaria en que se define, está asociado al costo variable de un usuario de esa categoría:

$$\text{CENS_T1} = 10 \times \text{Cv1_T1R}$$

$$\text{CENS_T2/T3} = 46 \times \text{Cvp_T3BT}$$

Donde:

10 y 46 son las relaciones originales entre el CENS y la variable tarifaria para las categorías T1R y T3BT respectivamente.

Cv1_T1R: Cargo variable tarifa T1R1

Cvp_T3BT: Cargo variable por energía demandada en pico tarifa T3BT para suministros entre 50 y 300 kW de demanda.

Estos valores se ajustarán de acuerdo al cuadro tarifario vigente de cada Area.

$$\text{SANCION} = \text{ENS}_u \times \text{CENS}_i$$

ENS_u : Energía No Suministrada al usuario en kWh

CENS_i : Costo de la Energía No Suministrada para cada tipo de Tarifa (i)

Se establece un sendero de evolución del factor de atenuación del CENS propuesto para los primeros 10 semestres de acuerdo al siguiente gráfico. Se aplicará el costo de la END, tanto a las penalizaciones por Calidad de Servicio como por Calidad de Producto, en forma creciente desde el 30% de su valor al inicio de la RTI progresivamente hasta su valor final al 100% con incrementos semestrales de acuerdo al siguiente cuadro:

Semestre//Concepto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Factor de atenuación del costo de la ENS	30,0 %	37,8 %	45,6 %	53,3 %	61,1 %	68,9 %	76,7 %	84,4 %	92,2 %	100,0 %

6 3. Calidad de Servicio Comercial.

Ante incumplimientos en los plazos establecidos para dar respuesta y solución del problema, EL DISTRIBUIDOR abonará al cliente una multa equivalente a 10 kWh diarios por cada día de atraso, valorizados de acuerdo a su categoría tarifaria, hasta un valor máximo equivalente a una facturación promedio del consumo registrado en las diversas facturaciones del último año.

En los casos de tratarse de reclamaciones por errores de facturación (excluida la estimación), ante el incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios, EL DISTRIBUIDOR abonará a los damnificados una multa equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo.

* Conexiones

Por el incumplimiento de los plazos previstos en el punto 4.4. del presente documento, EL

DISTRIBUIDOR deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el Cuadro Tarifario), dividido dos veces el plazo previsto, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

* Facturación estimada

Para los casos en que EL DISTRIBUIDOR emita facturas con un mayor número de estimaciones que las previstas en el punto 4.3. del presente, abonará a los usuarios afectados una multa equivalente al treinta por ciento (30%) del monto de la facturación estimada.

* Suspensión del suministro de energía por falta de pago

Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, EL DISTRIBUIDOR abonará al cliente una multa del veinte por ciento (20%) del promedio mensual de consumo del último año, valorizado de acuerdo a su categoría tarifaria, por cada día o fracción excedente.

El criterio a usar en la aplicación de las sanciones en Calidad de Servicio Comercial, es gradual, es decir las penalizaciones abajo definidas son valores máximos a aplicar durante cada período de gestión.

El criterio de gradualidad será el siguiente:

- Cuando existan incumplimientos por primera vez en el período de gestión, se cobrará hasta un 20 % de la penalización abajo definida.
- Cuando existan incumplimientos por segunda vez en el mismo período de gestión, se cobrará hasta un 40 % de la penalización abajo definida.
- Cuando existan incumplimientos por tercera vez en el mismo período de gestión, se cobrará hasta un 80 % de la penalización abajo definida.
- Cuando existan incumplimientos por cuarta o más veces en el mismo período de gestión, se cobrará hasta un 100 % de la penalización abajo definida.

7. SANCIONES COMPLEMENTARIAS.

7.1. Determinación de las sanciones complementarias.

Para la determinación de las sanciones complementarias, el **Organismo de Control** considerará el tipo y gravedad del incumplimiento y aplicará los siguientes criterios de graduación:

I. Los antecedentes generales del DISTRIBUIDOR

- II. El peligro para la vida y salud de las personas, los animales, la seguridad de las cosas y el medio ambiente.
- III. La magnitud del daño o deterioro ocasionado.
- IV. La actitud y diligencia del DISTRIBUIDOR para morigerar el daño, las acciones u omisiones, así como el beneficio obtenido.
- V. La intencionalidad en la comisión de la falta y la reiteración en la misma.
- VI. La reiterancia en sanciones similares a las sancionadas.
- VII. Cualquier otra circunstancia que pueda incidir en el mayor o menor grado de reprobabilidad de la falta.

El tope anual máximo global de las sanciones complementarias será el diez por ciento (10%) de la energía anual facturada, correspondiente al año calendario anterior, valorizada al valor unitario que resulte del promedio simple de los cargos variables de la Tarifa Residencial Plena, vigentes al momento de determinar la sanción.

7.2. Sanciones por incumplimientos en el relevamiento, entrega y confiabilidad de la información.

7.2.1. Calidad del Producto Técnico.

El no cumplimiento de las obligaciones de EL DISTRIBUIDOR en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, como así también la confiabilidad de la información entregada al Organismo de Control, dará lugar a la aplicación de sanciones, las que serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica.

El monto de estas sanciones las definirá el citado Organismo en función de los criterios y el tope establecidos en el punto 6.1. del presente.

7.2.2 Calidad del Servicio Técnico.

El no cumplimiento de las obligaciones de EL DISTRIBUIDOR, en cuanto al relevamiento, registro y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de sanciones, las que serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica.

El monto de estas sanciones las definirá el citado Organismo en función de los criterios y el tope establecidos en el punto 6.1. del presente.

7.3. Calidad del Servicio Comercial

En caso de detectarse incumplimientos en los procedimientos de registro de cualquiera de los parámetros comerciales, o en el reintegro de las multas indicadas en el punto 5.5.3., el **Organismo de Control** aplicará sanciones a EL DISTRIBUIDOR, las que serán destinadas a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica y abonadas al **Organismo de Control**.

El monto de estas sanciones las definirá el **Organismo de Control** en función de los criterios y el tope establecido en el punto 6.1. del presente.

7.3. Otras obligaciones de EL DISTRIBUIDOR.

Trabajos en la Vía Pública

Cuando EL DISTRIBUIDOR 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 provoque la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que estará destinada a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica y se abonará al Organismo de Control. Todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en el Contrato de Concesión.

Para los casos en que EL DISTRIBUIDOR efectúe instalaciones, o tendidos provisorios, los mismos deberán ser normalizados en el termino de treinta (30) días hábiles.

El monto de estas sanciones las definirá el Organismo de Control en función de los criterios y el tope establecido en el punto 6.1. del presente.

7.4. Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones.

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que genere el no ajustarse al procedimiento establecido por MARCO REGULADORIO ELECTRICICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, el **Organismo de Control** aplicará una sanción a EL DISTRIBUIDOR que se destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica y se abonará al Organismo de Control.

El monto de estas sanciones las definirá el Organismo de Control en función de los criterios y el tope establecido en el punto 6.1. del presente.

7.5. –Prestación del Servicio.

Por incumplimiento de las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, Licencias Técnicas, sus anexos, los actos administrativos dictados por el Organismo de Control, la ley provincial N° 11.769, la normativa consumerista vigente (ley N° 24.240, ley N° 13.133) y toda normativa aplicable (MARCO REGULADORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES), en cuanto a la prestación del servicio, el Organismo de Control aplicará las sanciones correspondientes que serán destinadas a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica y serán abonadas al **Organismo de Control**

El monto de estas sanciones las definirá el Organismo de Control en función de los criterios y el

tope establecido en el punto 6.1. del presente.

Sin perjuicio de la configuración de otros incumplimientos no especificados, quedan comprendidos en la presente causal, los siguientes incumplimientos de las obligaciones del Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires vinculadas a la prestación del servicio:

7.5.1. Incumplimientos de obligaciones colectivas.

Por incumplimiento a la obligación prescrita en el artículo 4, inciso o) del Subanexo E, de hacer extensiva automáticamente la aplicación de las resoluciones dictadas por el Organismo de Control, a todos los usuarios afectados en los mismos derechos e intereses individuales homogéneos por hechos análogos a los que motivaron las mismas como consecuencia de las denuncias o reclamos efectuadas/promovidos en razón de derechos de incidencia colectiva, sin perjuicio de los demás daños y perjuicios, patrimoniales o extrapatrimoniales, o que por cualquier otro concepto exceda lo allí dispuesto, y que pueda dar lugar a reclamos individuales.

7.5.2. Información al usuario.

Incumplimiento de las obligaciones emergentes del MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, referido a las obligaciones de EL DISTRIBUIDOR, y toda otra normativa aplicable, en cuanto al deber de informar a los usuarios en forma clara y precisa, acerca de las condiciones de la prestación del servicio, de sus derechos y obligaciones, en lenguaje claro y comprensible, no incluyendo métodos abusivos que puedan generar confusión en los usuarios.

En general se entenderá como incumplimiento a dichas obligaciones la inexactitud o falsedad en cualquier dato, manifestación o documento, la falta de respuesta en los plazos exigidos en la normativa vigente, la denegatoria de la respuesta, la falta de información sobre cualquier revisión de los precios en el momento en que esta se produzca, no más tarde de un periodo de facturación después del que haya entrado en vigor dicha revisión, permitiendo readecuar los consumos a su economía familiar, recibir la facturación con el desglose que determina la normativa vigente.

7.5.3. Reclamos.

Incumplimiento de las obligaciones emergentes del MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, relativas al tratamiento de los reclamos en forma diligente y responsable, dando cumplimiento a los plazos y modalidades que se estipulan en el régimen de suministro.

7.5.4. Inexactitudes en las categorías tarifarias

Incumplimiento de las obligaciones emergentes del MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, en cuanto a la aplicación de los regímenes diferenciales en determinada categoría tarifaria (vgr. electrodependientes, tarifa social, etc).

7.5.5. Denegatoria en la conexión.

Incumplimiento de las obligaciones emergentes del MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, relativas a la denegación injustificada o alteración del permiso de conexión a un punto de la red.

Se entenderá que la denegación es injustificada cuando no obedezca a lo previsto en la normativa vigente y/o implique un retardo indebido.

Queda comprendido bajo este incumplimiento el establecimiento de mecanismos diferentes a los previstos en la normativa vigente, en perjuicio del usuario, para el otorgamiento de los permisos de conexión y/o acceso y/o priorización del servicio.

7.5.6. Suspensión indebida de suministro.

Incumplimiento de las obligaciones emergentes del MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, en cuanto a la interrupción de un suministro o la suspensión sin que medien los requisitos legales y reglamentariamente establecidos o fuera de los supuestos previstos legalmente.

Se entenderá incurso en esta situación, los casos de falta de notificación fehaciente, o adulteración de las notificaciones, debiendo compensar al usuario las pérdidas ocasionadas como consecuencia de su accionar negligente.

7.5.7. Información al usuario en acuerdos de partes.

Se considera incumplimiento a aquellos supuestos en los cuales se instrumente un acuerdo con el usuario, sin que contenga la información completa y transparente sobre la totalidad de la obra a realizarse, los plazos, la duración, la modalidad de recupero si la hubiera, todos los ítems incluidos y los expresamente excluidos, contando un presupuesto detallado que explicita el costo de todos los materiales, servicios adicionales, adecuándose a la normativa vigente.

Las condiciones deberán darse a conocer con antelación, y deberán haberse comunicado fehacientemente antes de la celebración o confirmación del contrato, adjuntando toda la documentación técnica necesaria y complementaria del mismo.

7.5.8. Incumplimiento de Actos Administrativos dictados por OCEBA.

Se considera incumplimiento la incomparecencia injustificada a audiencias convocadas por el Organismo de Control y/o la inobservancia de los acuerdos convenidos, así como la inobservancia de las obligaciones contenidas en los actos administrativos dictados por el Organismo de Control.

7.5.9. Reiteración injustificada en el incumplimiento de plazos en comunicaciones/notificaciones.

Incumplimiento de las obligaciones emergentes del MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, en cuanto a la reiteración injustificada de los plazos y contenidos establecidos en las comunicaciones y notificaciones enviadas del organismo de control.

7.6. Peligro para la Seguridad Pública.

EL DISTRIBUIDOR deberá presentar al **Organismo de Control** un plan de normalización de las instalaciones peligrosas existentes en la vía pública dentro de su área de prestación, si las hubiere. Dicho plan comprenderá la normalización de las deficiencias detectadas en Tapas de Medidores, Tapas de Fusibles, Accesos a Instalaciones Propias, distancias eléctricas, postes y cualquier otra instalación en la vía pública que presente peligro.

Por incumplimiento de lo establecido en MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, referido a las obligaciones de EL DISTRIBUIDOR, en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que será determinada conforme a los criterios y tope establecidos en el punto 6.1. del presente.

Las sanciones serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica.

7.7. Contaminación Ambiental.

Por incumplimiento de lo establecido en el MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, referido a las obligaciones de EL DISTRIBUIDOR en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que será determinada conforme a los criterios y tope establecidos en el punto 6.1. del presente.

Las sanciones serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica.

7.8. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte

Por incumplimiento de lo establecido en el MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, el **Organismo de Control** aplicará una sanción al DISTRIBUIDOR que será determinada conforme a los criterios y tope establecidos en el punto 6.1. del presente.

Las sanciones serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica

7.9. Preparación y Acceso a los Documentos y la Información.

Por incumplimiento de lo establecido en el MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, referido a las obligaciones de EL DISTRIBUIDOR, 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 **Organismo de Control** a efectos de realizar las auditorías a cargo del mismo, éste le aplicará una sanción que será determinada conforme a los criterios y tope establecidos en el punto 6.1. del presente.

Las sanciones serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica

7.10 . Información de los datos por Web.

Se deberá alcanzar una total digitalización de datos, reportes e informes generados a partir de requerimientos de este Subanexo. Su informatización y difusión vía internet es responsabilidad de las Distribuidoras en cuanto a su implementación y gestión.

La falta de cumplimiento dará lugar a la aplicación de una sanción que será determinada conforme a los criterios y tope establecidos en el punto 6.1. del presente.

Las sanciones serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica

7.11. Competencia desleal y Acciones Monopólicas.

Ante la realización de actos que impliquen competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que será determinada conforme a los criterios y tope establecidos en el punto 6.1. del presente.

Las sanciones serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica