

**BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL  
DEL PRODUCTO COMERCIAL**

A handwritten signature or set of initials in black ink, located on the left side of the page. The signature is somewhat stylized and appears to consist of several connected strokes.

## CALIDAD DE SERVICIO

### BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

#### INDICE

- 1.- INTRODUCCIÓN
  - 2.- INDICADORES
    - 2.1.- CONEXIONES
    - 2.2.- FACTURACION ESTIMADA
    - 2.3.- RECLAMOS
    - 2.4.- QUEJAS
    - 2.5.- SUSPENSION DE SUMINISTRO POR FALTA DE PAGO
  - 3.- MEDIDORES DE ENERGIA
  - 4.- DISPOSICIONES VARIAS
    - 4.1.- INNOVACIONES
    - 4.2.- CONTROL Y AUDITORIA
- ANEXO A - LIMITES ADMISIBLES Y APLICACION DE PENALIZACIONES - ETAPA 1

A handwritten signature and initials in black ink, located in the lower-left quadrant of the page. The signature appears to be 'M. J.' followed by a large, stylized flourish.

CALIDAD DE SERVICIO

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA  
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

1.- INTRODUCCIÓN

El control de la Calidad del Servicio Comercial, en la Etapa 1, tendrá inicio el 1º de Setiembre de 1993 para EDENOR S.A. y EDESUR S.A. y, el 22 de Diciembre para EDELAP S.A.

Los indicadores y demás aspectos a controlar, de acuerdo a lo establecido en el Subanexo 4 del Contrato de Concesión y en el Reglamento de suministro, serán los indicados a continuación.

2.- INDICADORES

2.1.- Conexiones

La distribuidora deberá remitir, con una periodicidad mensual, un informe indicando los tiempos empleados para concretar las solicitudes de conexión y la recolocación de medidores, detallando los pedidos de conexión recibidos agrupados por tarifa, por banda de potencia solicitada (hasta 50 kW. y mayor de 50 kW.) y por casos en que es necesario realizar modificaciones en la red para su vinculación. La información deberá ser presentada por sucursal.

Con la misma periodicidad, deberá remitir una planilla que incluya los casos en que se hayan excedido los plazos establecidos por las normas de calidad de servicio, indicando los datos del solicitante, fecha de concreción del pedido, características técnicas del suministro solicitado, fecha de conexión, y el monto a abonar en concepto de multas.

A efectos de verificar la información remitida, cada zona o sucursal deberá llevar un libro de solicitudes de conexión rubricado por el ENRE, o un registro informático auditable, en el que constará la fecha del pedido, los datos del solicitante, el detalle del suministro solicitado y la fecha de concreción de la conexión. Dicho libro o registro deberá estar actualizado y a disposición de los Funcionarios del ENRE en cada oportunidad que sea requerido. En el caso de optarse por el uso de un libro, éste deberá remitirse al ENRE para su rubrica en la primer quincena del mes de setiembre de 1993, mientras que si la opción es por el registro, éste deberá ser autorizado por el ENRE dentro del mismo período.

La información correspondiente a cada mes deberá ser remitida dentro de los veinte primeros días corridos del mes siguiente.



## 2.2.- Facturación estimada

La Distribuidora remitirá en forma mensual un informe sobre el número de estimaciones realizadas, en relación con el total de facturas emitidas, discriminado por motivo de las estimaciones, por sucursal y por tarifa, indicando en cada caso el total de facturas emitidas, el total de facturas estimadas, y el porcentaje que estas representan.

Asimismo se deberán indicar el número de casos que acumulen, al mes respectivo, mas de dos estimaciones sucesivas o tres alternadas, para los casos de facturación bimestral, y tres estimaciones sucesivas o cuatro alternadas para la facturación mensual, tomadas dentro de cada año calendario, discriminado por cantidad de estimaciones acumuladas, e indicando el monto de la facturación estimada e importe a abonar en concepto de multas.

Con la misma periodicidad se deberá remitir una planilla, por tarifa, que incluya los casos en que se han superado el número de estimaciones establecidas en las normas de calidad de servicio establecidas en el subanexo 4 del contrato de concesión, indicando los datos del usuario, causa de la multa, monto de la facturación estimada, monto de la multa y cantidad de estimaciones en el año calendario indicando si son sucesivas o alternadas.

Para la determinación de las penalizaciones se comenzará a contabilizar a partir de las facturaciones emitidas a posteriori del 1º de setiembre de 1993.

Durante el período comprendido entre el 1º de Setiembre de 1993 y el 31 de Diciembre de 1993 se admitirá solo una estimación para los casos de facturación bimestral y de dos para la facturación mensual.

La DISTRIBUIDORA, en los casos que se presenten mayores estimaciones que las previstas en el puntos 4.2. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión o cuando se superen las previstas en el párrafo anterior, deberá abonar la multa correspondiente directamente al usuario damnificado, sin posibilidad de ningún otro tipo de compensación y acreditando ante el ENRE que el pago ha sido efectivizado.

La información correspondiente a cada mes deberá ser remitida dentro de los veinte primeros días corridos del mes siguiente.

## 2.3.- Reclamos

La distribuidora deberá remitir con una periodicidad mensual un listado de reclamos por errores de facturación, en aquellos casos en que por incumplimiento de lo exigido en el punto 4.3. del subanexo 4 del contrato de concesión corresponda la aplicación de multas, indicando datos del usuario, fecha de reclamo, motivo que originó la multa, monto involucrado y monto de la multa.

Asimismo deberán remitir con una periodicidad mensual un informe estadístico indicando el número de reclamos recibidos, discriminados por sucursal y agrupados en los siguientes rubros:

- Inconvenientes en la recepción de facturas.

- Errores de facturación, desagregados por causa (estimaciones sucesivas, errores de lectura, defectos técnicos en equipos de medición o instalaciones).
- Demoras en conexiones nuevas, modificaciones o cancelaciones de suministros solicitadas.
- Reclamos telefónicos por falta de suministro, día por día, en capital y provincia, indicando condiciones climáticas, temperaturas máximas y mínimas del día y cantidad de agua caída en días lluviosos.
- Otros.

La información correspondiente a cada mes deberá ser remitida dentro de los veinte primeros días corridos del mes siguiente.

La distribuidora en cada zona o sucursal deberá contar con un registro de reclamos, en el que constará la fecha del reclamo, la identificación del cliente, el motivo del reclamo, el procedimiento seguido para su solución, el resumen y fecha de la misma y fecha de notificación al cliente. Dicho registro debe estar actualizado y a disposición de los Funcionarios del ENRE en cada oportunidad que sea requerido.

#### **2.4.- Quejas**

En cada centro de atención al público, la distribuidora deberá contar con un libro de quejas autorizado y rubricado por el ENRE. Se verificará la remisión al ENRE de cada queja acompañada con toda la información correspondiente dentro de los 10 (DIEZ) días de presentada.

En los casos en que la queja fuera motivada por interrupciones o anomalías en el suministro de energía eléctrica, la DISTRIBUIDORA deberá remitirlo al ENRE dentro de las 24 hs, vía fax, indicando fecha de la misma, nombre y domicilio del usuario

#### **2.5.- Suspensión de suministro por falta de pago**

La Distribuidora remitirá en forma mensual un informe estadístico sobre el número de suspensiones de suministro por falta de pago efectuadas, indicando tiempos medios de restitución del servicio, como así también las suspensiones de suministro por otras causas.

Para los casos en que el restablecimiento del servicio se exceda del plazo de 24 hs a partir de ser efectivizado el pago, se deberá remitir un informe con los datos del usuario, el promedio mensual de consumo de los últimos 12 meses, tiempo de restitución del servicio y el monto a abonar en concepto de multa.

La información correspondiente a cada mes deberá ser remitida dentro de los veinte primeros días corridos del mes siguiente.

La distribuidora en cada zona o sucursal deberá contar con un registro diario de suspensiones de suministro, en el que constará la fecha de la suspensión, la identificación del cliente y el motivo de la misma, debiendo registrarse en caso que sea



motivada en falta de pago, la fecha de pago de la deuda y la fecha de reconexión. Dicho registro debe estar actualizado y a disposición de los Funcionarios del ENRE en cada oportunidad que sea requerido.

### **3.- MEDIDORES DE ENERGIA**

Las distribuidoras deberán remitir en forma anual el certificado oficial de aptitud de sus patrones primarios, cumplimentando lo establecido en el artículo 22 del Contrato de Concesión, y la Resolución ex S.E.E. N° 112/77 o la normativa que en el futuro la reemplace. Dichos certificados deberán ser presentados al ENRE con anterioridad al 31 de octubre de cada año.

Asimismo el ENRE realizará controles en relación a la calidad de Medidores de Energía de acuerdo a lo estipulado en los artículos 22 y 23 de los respectivos Contratos de Concesión y se evaluará por muestreo la calidad de los medidores instalados en la red.

### **4.- DISPOSICIONES VARIAS**

#### **4.1.- Innovaciones**

La presente reglamentación debe interpretarse como la instrumentación de requisitos mínimos que aseguran en tiempo y forma la aplicación del Subanexo 4 del Contrato de Concesión y Reglamento de Suministro, quedando entendido que serán admitidas todas las innovaciones informáticas que a propuesta de la DISTRIBUIDORA y a juicio del ENRE perfeccionen la metodología.

Será facultad del ENRE establecer nuevas metodologías, bases y/o requisitos cuando razonablemente estas mejoren el procedimiento en vigencia.

#### **4.2.- Sanciones**

Los listados con información sobre los usuarios que perciban multas por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión deberán entregarse en un archivo tipo DBF en diskette con formato DOS.

#### **4.3.- Control y auditoría**

El ENRE efectuará las tareas de control y auditoría a través de su propio personal y/o con la participación de terceros contratados a tal fin.



**ANEXO A**

**LIMITES ADMISIBLES Y  
APLICACION DE PENALIZACIONES  
ETAPA 1**

A handwritten signature or set of initials in black ink, located on the left side of the page. The signature is stylized and appears to consist of several overlapping loops and lines.

- **Penalizaciones**

50 % del monto de la facturación objeto del reclamo

**SUSPENSION DE SUMINISTRO POR FALTA DE PAGO**

- **Límites admisibles**

24 horas de efectivizado el pago

- **Penalizaciones**

20 % del monto equivalente al promedio mensual de energía facturada en los últimos 12 meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa por cada día o fracción excedente.

NOTA: Cualquier divergencia entre lo estipulado en este ANEXO y lo estipulado en el contrato de concesión, prevalecerá el texto de este último.

A handwritten signature in black ink is located on the left side of the page. To the right of the signature is a circular stamp, which appears to be a seal or official mark, though its details are not clearly legible.

## ANEXO A - LIMITES ADMISIBLES Y APLICACION DE PENALIZACIONES ETAPA 1

### CONEXIONES

- **Límites admisibles**

Sin Modificación en la Red

. Hasta 50 kW	15 días hábiles
. Mayor 50 kW	A convenir con el usuario
. Recolocación de medidores	3 días hábiles

Con Modificación en la Red

. Hasta 50 kW	30 días hábiles
. Hasta 50 kW-subterránea	45 días hábiles
. Mayor 50 kW	A convenir con el usuario

- **Penalizaciones**

Por cada día hábil de atraso la distribuidora abonará al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de conexión dividido 2 veces el plazo admisible previsto, hasta un máximo igual al valor de la conexión.

### FACTURACION ESTIMADA

- **Límites admisibles**

No podrán emitirse más de 2 (dos) facturaciones sucesivas de ser bimestrales y 3 (tres) en los casos restantes, durante un año calendario, asimismo no podrán efectuarse más de 3 (tres) estimaciones en igual período de ser facturaciones bimestrales y 4 (cuatro) en los casos restantes.

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

- **Penalizaciones**

30 % del monto de la facturación estimada

### RECLAMOS POR ERRORES DE FACTURACION

- **Límites admisibles**

Resolución en la próxima factura emitida e informe a los 15 días al usuario sobre la solución al reclamo planteado.

