

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	Departamento Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica		PSCIA01
	Archivo: PSCIA01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL INDICADOR ANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	NORMAS REGLAMENTARIAS	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	2
5.1.	Requerimiento de información complementaria	2
5.2.	Recepción de la información	3
5.3.	Formulación de cargos	3
5.4.	Sanción.....	3
5.5.	Control de Multas	4
5.6.	Recursos	4
6.	SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	5
7.	CURSOGRAMAS.....	5

Revisión N°	Modificaciones	Fecha de Vigencia

DDCEE	AAANR	DIRECTORIO
Realizó: Fecha: 28/06/2007	Revisó: Fecha:	Aprobó: Fecha:

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	Departamento Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica		PSCIA01
	Archivo: PSCIA01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL INDICADOR ANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

1. OBJETIVO

Describir los procesos a seguir para realizar el control anual del indicador de Calidad del Servicio Comercial.

2. ALCANCE

Se aplica a las actividades desarrolladas en el Departamento de Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica.

Se inicia con requerimiento de información complementaria y finaliza con el control de acreditación de las multas aplicadas a las Distribuidoras.

3. NORMAS REGLAMENTARIAS

- Ley N° 24065
- Decreto PEN N° 1398/1992
- Contrato de Concesión de las Distribuidoras.
- Reglamento de Suministro, aprobado por la Resolución ENRE N° 82/2002.
- Resolución ENRE N° 2/1998.
- Resolución ENRE N° 325/2000.
- Notas emitidas por el ENRE.

Además de la normativa citada precedentemente, corresponderá tener en cuenta la legislación general que, en cada caso concreto, resulte procedente aplicar: Constitución Nacional, Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19549, su Decreto Reglamentario, N° 1759/1972, Código Civil y cualquier otra norma no específicamente dirigida a reglar el funcionamiento del Sector Eléctrico que deba ser tenida en consideración en el caso.

4. DEFINICIONES

- **DDCEE:** Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.
- **AAANR:** Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias.
- **AAJ:** Asesoría Jurídica.
- **Distribuidora:** EDENOR SA, EDESUR SA o EDELAP SA.
- **Apartamentos:** se refieren a la inobservancia de los límites de calidad establecidos en la normativa aplicable.
- **Incumplimientos:** se refieren a los casos en que las Distribuidoras no efectúan lo establecido en la normativa aplicable y/o no cumplen con lo ordenado por el ENRE..

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Involucra los siguientes procesos:

5.1. Requerimiento de información complementaria

5.1.1. Cumplidos 90 días de la finalización de cada año calendario, el DDCEE elabora un requerimiento de información complementaria a cada distribuidora, con el objeto de contar con la totalidad de los períodos de facturación de aquellos usuarios que durante el año a analizar tuvieron facturaciones en cero o estimadas.

5.1.2. El DDCEE notifica a la Distribuidora del requerimiento adicional.

DDCEE	AAANR	DIRECTORIO
Realizó: Fecha: 28/06/2007	Revisó: Fecha:	Aprobó: Fecha:

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	Departamento Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica		PSCIA01
	Archivo: PSCIA01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL INDICADOR ANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

La Distribuidora se notifica del requerimiento adicional.

5.2. Recepción de la información

La Distribuidora presenta la respuesta al requerimiento. La Mesa de Entradas realiza el proceso de recepción de la documentación que culmina con el envío de la Nota de Entrada al DDCEE.

5.2.1. El DDCEE recibe la Nota de Entrada del AAANR y solicita al sector Mesa de Entradas la apertura de un Expediente donde se tramitará el control anual de facturaciones estimadas.

La Mesa de Entradas, realiza el Proceso de Apertura de Expediente que culmina con el envío del mismo al DDCEE.

5.2.2. El DDCEE, recibe de la Mesa de Entradas el Expediente con la información de la Distribuidora agregada.

5.3. Formulación de cargos

5.3.1. El DDCEE realiza anualmente la consolidación de la totalidad de los períodos facturados a los usuarios involucrados, a partir del análisis y procesamiento; tanto de la información relativa a estimaciones remitida trimestralmente por la Distribuidora, como de la requerida complementariamente. Ver Sub-Procedimiento SSCIA01.

5.3.2. El DDCEE realiza anualmente auditorías de verificación de lo informado, a partir de lo contenido en los registros informáticos y documentación de respaldo. Ver Sub-Procedimiento SSCIA02.

5.3.3. El DDCEE elabora un informe Técnico, detallando los apartamientos e incumplimientos en los que hubiere incurrido la Distribuidora como resultado de las tareas precedentemente descritas, agregando a éste toda la información y documentación necesaria para acreditar las conclusiones a las que se arriba y lo incorpora a las actuaciones.

5.3.4. El DDCEE elabora la Resolución DDCEE de Formulación de Cargos, sobre la base de las imputaciones del informe Técnico, incorporándola a los actuados.

5.3.5. El DDCEE notifica a la Distribuidora la Resolución DDCEE de Formulación de Cargos.

La Distribuidora se notifica de la Resolución DDCEE.

5.4. Sanción

La Distribuidora presenta el Descargo si no está de acuerdo con los términos de la Resolución DDCEE.

Se realiza el Proceso de Recepción de Información que culmina con el envío del Descargo al DDCEE .

5.4.1. El DDCEE recibe del AAANR el Descargo enviado por la Distribuidora y lo incorpora al Expediente.

5.4.2. El DDCEE elabora el Informe Técnico con el análisis del Descargo y lo incorpora al Expediente. Ver Sub-Procedimiento SSCIA03.

DDCEE	AAANR	DIRECTORIO
Realizó: Fecha: 28/06/2007	Revisó: Fecha:	Aprobó: Fecha:

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	Departamento Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica		PSCIA01
	Archivo: PSCIA01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL INDICADOR ANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

5.4.3. El DDCEE elabora el Dictamen Jurídico con el análisis del Descargo y lo incorpora al Expediente.

5.4.4. El DDCEE elabora el Proyecto de Resolución ENRE de Sanción sobre la base de las imputaciones del Informe Técnico y del Dictamen Jurídico que anteceden y lo incorpora al Expediente.

5.4.5. El DDCEE carga el proyecto de Resolución ENRE de Sanción en la Base de Sanciones del Lotus Notes, indicando: número de Expediente; Distribuidora; tipo de control; período involucrado; valor de tarifa promedio vigente para la Distribuidora; apartamientos e incumplimientos verificados; destino de cada multa; plazos para cumplimentar cada pago; montos de sanción correspondiente a cada artículo, y; cantidad de casos involucrados si el destino de la multa es a los usuarios.

5.4.6. El DDCEE eleva el Proyecto de Resolución ENRE de Sanción al AAANR.

Se efectúa el Proceso de Dictado de Resolución ENRE de Sanción que culmina con la notificación de la misma a la Distribuidora y la posterior devolución del Expediente al DDCEE.

La Distribuidora se notifica de la Resolución ENRE.

5.4.7. El DDCEE recibe el Expediente.

5.5. Control de Multas

La Distribuidora presenta al ENRE la Acreditación de las Multas impuestas dentro de los plazos establecidos en la Resolución ENRE.

Se realiza el Proceso de Recepción de Información que culmina con el envío de la Acreditación de las Multas al DDCEE.

5.5.1. El DDCEE recibe del AAANR la Acreditación de las Multas enviada por la Distribuidora y la incorpora al Expediente.

5.5.2. El DDCEE verifica la acreditación de las multas impuestas, reflejando sus resultados en la Base de Sanciones del Lotus Notes.

5.5.3. Si la Distribuidora acredita el cumplimiento de las sanciones impuestas, el DDCEE elabora un Informe de Cumplimiento de Acreditación y lo incorpora al Expediente.

5.5.4. Si la Distribuidora no presentó Recursos y además acreditó correctamente las multas, el DDCEE procederá al Archivo del Expediente.

5.5.5. Si la Distribuidora no presenta al ENRE la Acreditación de las Multas o no acredita correctamente el cumplimiento de las sanciones impuestas, el DDCEE elabora un Informe de Deuda, lo incorpora al Expediente y envía el Expediente al AAJ para que inicie el proceso de ejecución por las deudas registradas.

Se efectúa el Proceso de Ejecución por las Deudas Registradas que culmina con la devolución del Expediente al DDCEE.

5.6. Recursos

DDCEE	AAANR	DIRECTORIO
Realizó: Fecha: 28/06/2007	Revisó: Fecha:	Aprobó: Fecha:

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	Departamento Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica		PSCIA01
	Archivo: PSCIA01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL INDICADOR ANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

La Distribuidora presenta al ENRE Recursos si no está de acuerdo con la Resolución ENRE de sanción.

Se realiza el Proceso de Recepción de Información que culmina con el envío de los Recursos al DDCEE.

5.6.1. El DDCEE recibe del AAANR los Recursos enviados por la Distribuidora y los incorpora al Expediente.

5.6.2. Ante la presentación de Recursos (reconsideración, suspensión de los efectos del acto, jerárquico, impugnación, alzada), el DDCEE procede a su evaluación técnica y legal impulsando las acciones correspondientes a cada situación en particular, elevando el Proyecto de Resolución, en su caso, o propiciando los traslados a que den lugar.

6. SISTEMAS INFORMÁTICOS

Para el desarrollo de las actividades descritas en el presente manual se utilizan:

- Microsoft Excel
- Microsoft Word
- Microsoft Access
- Lotus Notes
- Microsoft SQL Server
- Otras herramientas informáticas (editores de archivos planos, compresores de archivos, etc)

7. CURSOGRAMAS

Ver Anexo I

DDCEE	AAANR	DIRECTORIO
Realizó: Fecha: 28/06/2007	Revisó: Fecha:	Aprobó: Fecha: