# ANEXO I

ADECUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN EDENOR S.A. Y EDESUR S.A. RESOLUCIÓN ENRE 39/04, PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS Y LOS DE OFICIO POR SEGURIDAD PÚBLICA

1. OBJETIVO

Esta Directiva tiene por finalidad actualizar las condiciones que deben cumplir las empresas para atender oportunamente los Reclamos de los Usuarios por Seguridad Pública iniciados ante el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) o de Oficio, simplificar y uniformar su tramitación y en especial controlar que las empresas eliminen de inmediato el peligro que representan.

A partir de la entrada en vigencia establecida en el artículo 4° de la Resolución que aprueba el presente procedimiento las Empresas Distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. deberán cumplimentar en lo que corresponda, la Directiva que a continuación se detalla.

1. PROCEDIMIENTO

Las empresas deben instalar, operar y mantener las instalaciones y/o equipos, de forma tal que no constituyan peligro para la seguridad pública, respetando las normas que regulan la materia y, en lo sucesivo, tal como venía ocurriendo hasta la fecha, cada Reclamo de seguridad pública de usuarios y los de oficio, recibidos o generados en el ENRE, y notificado por internet a la empresa, tendrá impresa al pie la siguiente leyenda:

**“NOTIFICACIÓN:** Atento a que la anomalía denunciada implica peligro para la seguridad pública, **se intima** a la Distribuidora para que: **1º) la** **subsane de inmediato; 2º) dentro de los 5 (cinco) días corridos o el primer día hábil siguiente en caso de que el vencimiento sea un día no hábil,** informe las medidas adoptadas y la fecha en que se ejecutaron las mismas, ya sean de prevención o de normalización definitiva.

En el caso de que estas medidas sean de prevención deberán informar la fecha de prevista para su normalización definitiva.

El presente requerimiento se efectúa en los términos del artículo 25 incisos m), x) e y) del Contrato de Concesión y bajo apercibimiento de lo dispuesto en los puntos 6.4. y 6.7. del Subanexo 4 del referido Contrato.”

* 1. NOTIFICACIÓN.
1. POR INTERNET

El informe sobre la normalización implementada en cada reclamo que debe entregar la Distribuidora debe producirse completando el formulario disponible en la página de internet determinada para ello, cuya dirección es [**http://respuestas.enre.gov.ar**](http://respuestas.enre.gov.ar)**,** o el lugar que indique este ENRE,con la información cuyos datos básicos y obligatorios se detallan en el Anexo II.

* 1. PLAZOS
1. DE NOTIFICACION

Se tomará como fecha de **notificación del Reclamo a la Distribuidora** – la fecha de recepción del reclamo incorporado en la página de internet a la dirección <http://respuestas.enre.gov.ar>, o el lugar que indique este ENRE, para que inicie la reparación de la anomalía.

La recepción por parte de la Distribuidora de los reclamos ingresados por el ENRE en el sistema deberá ser permanente e inmediata.

La eficacia de la notificación, se verificará con un índice que representará la cantidad de notificaciones que se concreten dentro de un plazo de 1 hora máximo, respecto del total enviado por el ENRE.

En todos los casos, la Distribuidora debe proceder a la inmediata eliminación del peligro de la o las anomalías denunciadas y/o a su normalización definitiva.

1. PRESENTACIÓN DEL INFORME

En el plazo establecido, la Distribuidora acreditará la respuesta, completando los datos en el modelo de informe establecido en la mencionada página de internet de reclamos, especificando cantidad, tipo y subtipo de las anomalías de acuerdo al ANEXO IV - “Listado de Anomalías” de la Resolución ENRE 421/2011 o el que lo reemplace. El sistema asignará automáticamente sus correspondientes códigos, categorías de riesgo y fechas límites para la remediación de las mismas sin agravamiento según lo establecido en el Instructivo del Directorio N° 3/2011.

En aquellos reclamos en que la distribuidora haya efectuado una reparación provisoria de la instalación y la normalización definitiva hubiere sido programada, deberá acreditar en el campo “Tareas Provisorias” la acción preventiva adoptada, acompañada de los documentos fotográficos que muestren dicha acción y especificar la fecha tentativa de normalización definitiva. Dicha fecha podrá ser actualizada por la distribuidora de ser necesario.

Si la distribuidora no cumpliera con este requisito, mencionado en el párrafo NOTIFICACION del punto 2º del procedimiento, la penalización podrá ser agravada por el deber de informar al organismo.

Una vez que la instalación involucrada haya sido normalizada, deberá informar en el campo “Tareas Definitivas”, las tareas realizadas indicando la fecha de su finalización y adjuntando fotografías que en ángulos convenientes permitan comprobar su normalización.

*CANAL PRIORITARIO*

*La Base de gestión de reclamos del DSP permitirá categorizar a los reclamos como “****CANAL PRIORITARIO****”, de acuerdo al criterio del analista del DSP y a la categoría de riesgo de la anomalía denunciada cuando la misma represente peligro inminente para la seguridad en la vía pública. El reclamo será informado en forma automática vía mail a la distribuidora, quedando visible dicha marca en el reclamo, siendo obligación de la distribuidora atenderlo en forma prioritaria en el término de 48 horas,* *acreditando la respuesta y adjuntando documentos fotográficos concernientes a la instalación*.

1. COMUNICACIÓN ALTERNATIVA

En caso que la DISTRIBUIDORA viera la imposibilidad de producir el informe en la mencionada página de internet o detectara indisponibilidad del sistema, ante la fecha de vencimiento fijada para la remisión del informe del reclamo por parte de la Distribuidora, ésta deberá efectuarlo mediante e-mail a la casilla de correo recsvpalternativo@enre.gov.ar, a los fines de cumplir con la información inmediata impuesta por el presente Reglamento.

Asimismo, ante la imposibilidad por parte del ENRE de producir el reclamo en la página de internet, la vía alternativa que se utilizará para la remisión del mismo será mediante la utilización del e-mail, a los fines que la Distribuidora tome conocimiento en forma inmediata de la información recibida.

Como segunda alternativa y/o complementaria se considerará la vía telefónica, pudiendo el Jefe del DSP (Departamento Seguridad Pública) establecer el mecanismo más conveniente para recibir en forma inmediata la información.

No obstante en caso que se utilice la vía alternativa ante la imposibilidad de la Distribuidora de producir el informe en la página de internet, la Distribuidora deberá, una vez restituido el sistema, completar la información del reclamo en la página de internet, mencionando en dicho reclamo que el mismo, ha sido informado oportunamente vía e-mail a la casilla de correo alternativa, debiendo proceder a su identificación.

1. INFORMES DE LAS DISTRIBUIDORAS
	* 1. POR INTERNET

Los informes que deberán efectuar las Distribuidoras sobre cada reclamo una vez normalizada la anomalía, deberán contener la siguiente documentación:

* + La descripción sucinta de las obras o tareas realizadas y la fecha de iniciación y terminación de las mismas. Si no se hubieran concluido, indicará una fecha de terminación programada y las medidas preventivas adoptadas.
	+ Fotografías color con fecha de su toma que desde un ángulo conveniente, muestre las reparaciones realizadas.
	+ Informe acerca de las notas remitidas a la Municipalidad, Usuarios y/u otras empresas de servicio etc.
	+ Conformidad del usuario. En aquellos casos que sea posible obtener la conformidad por escrito y firmada por el usuario, se debería anexar al reclamo un documento con el formato, “comprobante\_XXXXXXX(N° Reclamo)”.jpg adicional a la respuesta en el campo “Conformidad del Usuario.
	+ Toda otra documentación que considere necesaria y/o conveniente.
	+ La Distribuidora podrá incorporar observaciones a dichos informes.
		1. *EN SOPORTE INFORMÁTICO - CD ESCANEADO EN PDF.*

La empresa deberá remitir al ENRE, en soporte magnético, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo del Directorio Nº 7/2012, toda la documentación referida a cada reclamo producida en la página de internet, con su correspondiente carátula que el propio sistema confecciona, firmados por el responsable de la empresa que se encuentre debidamente acreditado ante este ENRE, con aclaración de firma y del cargo que reviste el informante y, con toda aclaración que la Distribuidora crea conveniente realizar para eximir su responsabilidad.

Asimismo, podrá incorporar adicionalmente toda otra documentación que considere necesaria y/o conveniente.

Para cumplir con dicho requisito, la distribuidora remitirá cada 30 días, dos discos compactos (CD), uno para archivo y otro para incorporar al expediente de reclamos, los que deberán contener convertidos a un formato digital a través de un escáner y grabada en archivo pdf., toda la documentación referida a cada reclamo producida en la página de internet, presentados con una nota firmada por el responsable de la empresa que se encuentre debidamente acreditado ante este ENRE, con aclaración de la firma y del cargo que reviste el informante.

4.3 INCUMPLIMIENTO

Aquéllos Reclamos que no sean incluidos en la presentación, o sin respuesta, serán considerados imputables a la distribuidora y con un recargo del 100%, por no cumplir con el deber de informar.

1. OTRAS OBLIGACIONES DE LAS DISTRIBUIDORAS
	* Cuando la anomalía denunciada pertenezca a otra Distribuidora, ésta deberá informar por e-mail inmediatamente, a los efectos que el ENRE tome los recaudos que correspondan. El reclamo por internet prevé un campo que identifica esta circunstancia.
	* Cuando la anomalía denunciada pertenezca a instalaciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o de una Municipalidad o de otra empresa u Organismo, deberá comunicarla a quien sea responsable de la *instalación* *para la correcta gestión de* reparación de la anomalía, incluyendo en el informe respectivo efectuado al ENRE, y la fecha en la que la Distribuidora ha procedido a comunicar a la entidad responsable la existencia de la anomalía.
	* Cuando la anomalía denunciada pertenezca a otras instalaciones, por ejemplo de telefonía, de video cable u otros servicios, deberá comunicarla al responsable de la misma, incluyendo en el informe efectuado al ENRE la fecha en que esa anomalía ha sido informada.
	* Cuando la anomalía corresponda al Usuario y se encuentre comprendida en las prescripciones del artículo 2 inciso c) del Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica o se trate de anomalía manifiestamente evidente de peligro para la Seguridad Pública, la Distribuidora deberá cumplir con lo prescripto en el artículo 6 inciso b) del citado Reglamento, informando al ENRE de esta circunstancia.