**ANEXO a la RESOLUCIÓN ENRE N° 492/2016**

**“CRITERIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TARIFARIA”**

**1. CRITERIOS GENERALES REFERIDOS A CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.**

La DISTRIBUIDORA deberá calcular las erogaciones que, en concepto de inversiones y gastos (administrativos, de operación y mantenimiento), demande la prestación del servicio en el próximo período tarifario en las condiciones de calidad que se detallan en el presente Anexo.

A partir de la fecha de entrada en vigencia del cuadro tarifario que surja de la Revisión Tarifaria Integral (RTI), los controles y las respectivas metodologías de evaluación de la Calidad del Producto Técnico (CPT) y la Calidad del Servicio Comercial (CSC) y la aplicación de sanciones incorporarán las pautas que se explicitan a continuación.

En el caso que el inicio del semestre de control no coincida con dicha fecha de entrada en vigencia de la RTI, será de aplicación a partir del semestre cuya fecha de inicio sea posterior a la de dicha entrada.

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

**2- CALIDAD DE PRODUCTO TECNICO**

**2.1- Niveles de Tensión**

La evaluación de la calidad y la aplicación de sanciones incorporarán las pautas que se explicitan a continuación.

El procedimiento para la determinación y acreditación de las bonificaciones correspondientes a los USUARIOS afectados por deficiencias en el nivel de la tensión y la metodología para la tramitación de los Reclamos de los USUARIOS por la calidad del producto técnico, establecidas en las Resoluciones ENRE Nº 63/2002 y 185/2011, continuaran en vigencia.

Se establece un límite para la tensión de +/- 8% del valor nominal para todos los suministros sin considerar el tipo de acometida ni el nivel de tensión nominal, excepto los suministros en Alta Tensión que continuarán con +/- 5%.

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

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

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

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





**2.2- Permanencia en el tiempo de los apartamientos detectados de Puntos Seleccionados.**

El plazo máximo para resolver los apartamientos de puntos seleccionados será de un año, cumplido dicho plazo se incrementarán las bonificaciones de acuerdo al siguiente cuadro.



Donde “N” corresponde al semestre de control.

La DISTRIBUIDORA deberá remedir en el transcurso de los dos primeros años del próximo quinquenio todas las mediciones que hasta la fecha de entrada en vigencia del cuadro tarifario que surja de la RTI, se encuentran penalizadas.

**2.3- Perturbaciones**

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

El cálculo de las sanciones, establecidos en los puntos 3.4.2 y 3.4.3 del Anexo a la Resolución ENRE Nª 184/2000, se determinará considerando la Energía suministrada en malas condiciones de calidad y se valorizara de acuerdo al siguiente cuadro.



La DISTRIBUIDORA deberá configurar los equipos de medición de perturbaciones a fin de registrar los microcortes, huecos de tensión y sobretensiones transitorias - de acuerdo a la posibilidad técnica de cada marca y modelo -, con el objeto de evaluar la incidencia de estos eventos en la calidad del servicio.

**2.4- Factor del Costo Energía Suministrada en Malas Condiciones (CESMC)**:

Las bonificaciones calculadas de acuerdo a los apartados 2.1 Niveles de Tensión y 2.3 Perturbaciones se afectarán con el factor que se indica en la siguiente tabla de acuerdo al semestre de control.



Todos los puntos que permanecieran penalizados –en las campañas de puntos seleccionados y perturbaciones - y sin solución a la fecha de entrada en vigencia del cuadro tarifario que surja de la RTI, deberán ser medidos en el plazo de dos años, con el objeto de actualizar la calidad del producto técnico y las sanciones asociadas con las modificaciones introducidas en la presente reglamentación. A tal fin, las mediciones serán incluidas en los cronogramas mensuales, adicionándose a la cantidad de mediciones obligatorias a ser realizadas por las distribuidoras. De no concretarse dichas mediciones, la DISTRIBUIDORA será pasible de las sanciones administrativas establecidas en el punto 5.5.1 del Sub Anexo IV del C.C.

Para la aplicación de Resolución ENRE N° 99/1997, referida al control de la emisión de perturbaciones, se aplicará el CESMC para el control de las perturbaciones y los factores indicados precedentemente.

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

**2.5- Incumplimientos en la Campaña de Reclamos por Tensión**

En el siguiente cuadro, se indican los incumplimientos de la Campaña de Reclamos por Producto Técnico. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán a la tarifa media que corresponda.

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

**2.6- Incumplimientos en la Campaña de Puntos Seleccionados y Perturbaciones**

Los incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información, relacionados con las campañas de puntos seleccionados y perturbaciones, la multa máxima definida en el punto “5.5.1. CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO” del Subanexo IV del Contrato de Concesión se determinará para cada semestre aplicando el Factor del CESMC definido en el punto 2.4 del presente.

**3.- CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

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

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

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

**3.1. Indicadores individuales**

**3.1.1. Conexiones**

Los pedidos de conexión deben establecerse bajo normas y reglas claras para permitir la rápida satisfacción de los mismos.

Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, la DISTRIBUIDORA deberá proceder a la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos:

a) Sin modificaciones a la red existente

. Hasta 50 kW: CINCO (5) días hábiles.

. Más de 50 kW: a convenir con el USUARIO.

. Recolocación de medidores: UN (1) día hábil.

b) Con modificaciones a la red existente

. Hasta 50 kW, conexión aérea: QUINCE (15) días hábiles.

. Hasta 50 kW, conexión subterránea: TREINTA (30) días hábiles.

. Más de 50 kW: a convenir con el USUARIO.

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

**3.1.2. Facturación estimada**

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

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

**3.1.3. Reclamos por errores de facturación**

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

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

**3.1.4. Suspensión del suministro por falta de pago**

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

Si el USUARIO abona los importes adeudados o acuerda con la DISTRIBUIDORA la forma de pago, ésta deberá reestablecer la prestación del servicio público dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de haberse efectivizado el pago o, en su caso, de convenido la restitución del mismo.

LA DISTRIBUIDORA deberá llevar un registro diario de los USUARIOS a quienes se les haya cortado el suministro por falta de pago.

**3.1.5. Suspensión indebida de suministro**

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

**3.1.6. Quejas**

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

**3.1.7. Periodicidad**

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

**3.2. Indicadores globales y niveles de gestión**

**3.2.1 Conexiones**

3.2.1.A) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las conexiones concretadas en el período semestral en análisis, deberán realizarse dentro de los plazos establecidos en el punto 3.1.1 del presente ANEXO.

3.2.1.B) Los tiempos promedio por tipo de conexión realizadas fuera de plazo, teniendo en cuenta cada uno de los distintos plazos previstos en el punto 3.1.1 del presente ANEXO, no podrán superar el doble de su límite.

El indicador definido en el punto 3.2 no considera a los usuarios de Tarifa 3.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el ítem 3.6.2 del presente ANEXO.

**3.2.2 Estimados**

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

**3.2.3 Reclamos**

3.2.3.A) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de los Reclamos comerciales formulados por los USUARIOS ante la DISTRIBUIDORA por cualquier medio, deberán resolverse dentro de los plazos establecidos en el punto 3.1.3 del presente ANEXO.

3.2.3.B) El Tiempo promedio de Resolución de los Reclamos comerciales fuera de plazo no podrá superar el doble del límite establecido en el punto 3.1.3.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el ítem 3.6.2 del presente ANEXO.

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

**3.2.4. Rehabilitaciones de suministros suspendidos por falta de pago**

3.2.4.A) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las rehabilitaciones que se ejecuten como consecuencia de lo establecido en el punto 3.1.4. del presente ANEXO, deberán realizarse dentro del plazo allí indicado.

3.2.4.B) El tiempo promedio de las rehabilitaciones en la prestación del servicio público luego de haberse efectivizado el pago o, en su caso, de convenido la restitución del mismo, que se efectuaran fuera del plazo indicado en el punto 3.1.4, no podrá superar el doble del plazo establecido en dicho punto.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el ítem 3.6.2 del presente ANEXO.

**3.2.5. Rehabilitaciones de suministros por suspensiones indebidas**

3.2.5.A) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las rehabilitaciones que se ejecuten como consecuencia de lo establecido en el punto 3.1.5. del presente ANEXO, deberán realizarse dentro del plazo allí indicado.

3.2.5.B) El tiempo promedio para rehabilitar la prestación del servicio público luego de haberse verificado la suspensión indebida, que se efectuaran fuera del plazo indicado en el punto 3.1.5, no podrá superar el doble del plazo establecido en dicho punto.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el ítem 3.6.2 del presente ANEXO.

**3.2.6. Periodicidad**

Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las facturas emitidas, deberán respetar la periodicidad establecida en el punto 3.1.7. del presente ANEXO.

3.3. Oficinas comerciales - calidad de atención:

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

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

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

Cada DISTRIBUIDORA deberá contar como mínimo con un puesto de atención al público cada 12.000 USUARIOS.

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

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

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

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

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

3.4. Indicadores de Call Center:

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

Con respecto al punto 3.6 del Anexo de la Resolución ENRE N° 270/08, se calculará el siguiente indicador:

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

$$krel=\frac{\sum\_{h=0}^{h=23}Llamadas atendidas OP}{\sum\_{h=0}^{h=23}Llamadas atendidas}\*100 \left(\%\right), donde$$

$\sum\_{h=0}^{h=23}Llamadas atendidas= \sum\_{h=0}^{h=23}Llamadas atendidas OP+ \sum\_{h=0}^{h=23}Llamadas atendidas IVR$

Deberá verificarse como mínimo la siguiente relación:

Krelmín >= 25% (relación mínima que resulta del cociente entre la totalidad de llamadas atendidas por día en forma personalizada respecto al total de llamadas atendidas durante ese mismo día).

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

No obstante, se controlarán además, las cantidades de llamadas efectuadas por los USUARIOS y los efectivamente ingresados a las DISTRIBUIDORAS.

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

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

3.5. Control de facturación:

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

3.6. Régimen de sanciones

La DISTRIBUIDORA deberá informar semestralmente el cálculo de los indicadores individuales (puntos 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 y 3.1.5 del presente ANEXO) y globales (puntos 3.2.1, 3.2.3, 3.2.4 y 3.2.5 del presente ANEXO) así como las bonificaciones asociadas y procederá a acreditarlas dentro de los 10 (DIEZ) días hábiles administrativos. En igual plazo, deberá remitir al ENRE en medio informático y deberá informar sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones por multa a los USUARIOS, mediante documentación certificada por Auditor Externo o Contador Público independiente cuya firma se encuentre certificada por el Consejo Profesional respectivo.

**3.6.1 Indicadores Individuales**

Con respecto a los criterios sancionatorios establecidos en el Subanexo 4 del Contrato de Concesión, se mantendrán los allí dispuestos; con excepción de las conexiones, en los cuales, duplicados los tiempos establecidos en el punto 3.1.1. se considerarán demoras excesivas y no se aplicaran los límites correspondientes.

Con relación a la conexión de los USUARIOS T3, como los plazos son convenidos entre la DISTRIBUIDORA y el USUARIO, la sanción por atraso en la conexión pautada será igual a:

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

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



Con relación al régimen sancionatorio relacionado al ítem 3.1.7 del presente ANEXO, cuando se incumple este inciso se sancionará con 100, 150, 200 o 500 kWh según corresponda a T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente.

**3.6.2 Indicadores Globales**

En los semestres que los indicadores globales, establecidos en el punto 3.2 del presente, no hayan sido cumplidos, las sanciones por apartamientos, se incrementarán acumulativamente de la siguiente manera:

* Indicadores definidos en los ítems 3.2.1.A), 3.2.2, 3.2.3.A), 3.2.4.A), 3.2.5.A) y 3.2.6: el incremento será en el porcentaje de desvío detectado en los indicadores globales previamente definidos sobre las sanciones por apartamiento detectado.
* Indicadores definidos en los ítems 3.2.1.B), 3.2.3.B), 3.2.4.B) y 3.2.5.B): En caso de superar los límites de estos indicadores, se aplicará un incremento del 200% a las sanciones por apartamiento detectado.

**3.6.3 Oficinas comerciales**

Ante el incumplimiento de las pautas establecidas en el apartado 3.3 del presente ANEXO se aplicarán los siguientes criterios sancionatorios:



**3.6.4 Call Center**

Ante el incumplimiento de las pautas establecidas en el apartado 3.4 del presente ANEXO se aplicará el siguiente criterio sancionatorio:

Krel < 25% 30.000 kWh por día.

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

**3.6.5 Facturación**

Por incumplimientos detectados en el punto 3.5 del presente ANEXO o en la información recibida en cuanto errores en la facturación, la DISTRIBUIDORA abonará una multa equivalente 1.000, 5.000, 10.000 o 15.000 kWh, según corresponda a T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente.

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

**3.6.6 Generalidades**

En el caso de no verificarse la acreditación de las bonificaciones a los USUARIOS determinadas por el ENRE y/o aquellas que surgieran de la aplicación de lo dispuesto en el punto 3.6. del presente ANEXO, el Ente aplicará una multa equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

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

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

**4. CRITERIOS SANCIONATORIOS RELACIONADOS CON LOS RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS AL ENRE.**

En el siguiente cuadro, se detallan los criterios sancionatorios a aplicar relacionados con los reclamos de los usuarios ingresados al ENRE.

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

Las multas dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de LA DISTRIBUIDORA y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de usuarios, las que no podrán ser superior a los establecidos en el punto 6.3 y 6.7 del Subanexo 4.

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

Estos valores por resarcimiento y/o daños, no se computarán a los efectos de lo establecido en el cuarto párrafo del apartado 5.2. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión que establece: “El valor acumulado anual de las multas no deberá superar el 20% (veinte por ciento) de la facturación anual. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y autorizará al ENTE, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión.

| **INCUMPLIMIENTOS** | **PENALIZACION (en kWh)** | **DESTINO** |
| --- | --- | --- |
| Problemas por falta de suministro (1 corte de suministro | 2.000 | Usuario |
| Cortes reiterados de suministro (varios cortes de suministro) | 2.000  | Usuario |
| Problemas en instalaciones/redes/acometidas/medidores. remoción de instalaciones/trasladosreparación de veredas | 2.000 – 5.000 | Usuario |
| Mala atención en sucursales (pedido de registro en la base de usuarios electrodependientes) | 2.000 | Usuario |
| Reintegro de gastos por obra civil de cámara transformadora | Hasta 100.000 | Usuario: 20 % del valor del reintegro, no inferior a 25.000 kWhtesoro: diferencia entre la multa con destino a usuario y el tope |
| Deber de información (inconsistencia/incongruencia/contradicción | Hasta 100.000 | Tesoro |
| Trabajos a cargo del usuario que corresponden a la distribuidora  | T1 5.000T2 15.000T3 25.000 o el 20% de los gastos acreditados en las facturas |  Usuarios |
| Demora en aumento de potencia | T1 más de 3 meses 5.000T2-T3 más de 6 meses 5.000T1-T2-T3 más de 1 año 10.000 | Usuario |
| Demora en puesta a disposición de suministro | Sanción 5.5.3.1. Subanexo 4 cc + T1 más de 3 meses 5.000T2-T3 más de 6 meses 5.000T1-T2-T3 más de 1 año 10.000 | Usuario |
| Cobro de deudas de otro titular / excesivo consumo / errores en la facturación / erróneo encuadramiento en Tarifa 2 / cambio de Tarifa General a Residencial / recargo por bajo factor de potencia / facturas estimadas | Subanexo 4 del C.C. |  |
| Negativa a cambio de titularidad | 1.000 | Usuario |
| Suspensión sin aviso / suspensión por reclamo de pago de factura paga / suspensión con reclamo previo y pago parcial | 1.000 – 2.000 | Usuario |
| Retiro de medidor sin notificación o presencia del usuario / retiro de medidor sin contraste con reclamo pendiente | 1.000 – 2.000 | Usuario |
| Falta de respuesta de reclamo ante distribuidora  | 1.000 – 2.000 | Usuario |
| Respuesta de reclamo inadecuada | 1.000 – 2.000 | Usuario |

**5. FACTOR REPRESENTATIVO DE LA CURVA DE CARGA**

Sobre la base de la campaña de relevamiento de curva de carga realizada en el 2005, y de los análisis realizados por el ENRE, se dispone utilizar los coeficientes Ki que se indican a continuación a los fines de determinar las sanciones, en reemplazo de los indicados en el título 3.2 CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO EN LA ETAPA 2 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, dado que reflejan adecuadamente al presente los consumos agregados de las distintas tarifas. En el caso de usuarios del servicio de peaje, se emplearán los mismos coeficientes que el que se corresponde con la tarifa homónima.



**6. AFECTACIÓN EXTRAORDINARIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**6.1. Definición**

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

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

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

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

**6.2. Determinación del Resarcimiento**

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

1. Desde la duración indicada en la Tabla N° 1 para cada semestre y hasta 24 horas inclusive = 30 kWh x CENS

Tabla N° 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Año | Semestre | Duración de la interrupción (h) |
| 2017 | 1 | 20 |
| 2017 | 2 | 20 |
| 2018 | 3 | 19 |
| 2018 | 4 | 19 |
| 2019 | 5 | 18 |
| 2019 | 6 | 17 |
| 2020 | 7 | 16 |
| 2020 | 8 | 15 |
| 2021 | 9 | 13 |
| 2021 | 10 | 10 |

1. Mayor a 24 horas y hasta 48 horas inclusive= 50 kWh x CENS
2. Más de 48 horas = 70 kWh x CENS

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

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

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

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

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

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

**7. AFECTACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EVENTOS CLIMATICOS PARTICULARES**

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

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

A tal efecto, la DISTRIBUIDORA deberá identificar en el modelo de datos establecido en la Resolución ENRE Nº 527/96, modificada por la Nº 02/98, o aquella que eventualmente la reemplace en el futuro, las interrupciones comprendidas en el presente punto.



La presente exclusión será de aplicación siempre y cuando el evento en cuestión no se encuentre comprendido en uno precedente que reúna las condiciones de extraordinario, conforme lo prescripto en el punto 6 precedente.

**8. CONTRIBUCION ESPECIAL REEMBOLSABLE (CER)**

Resulta de aplicación lo establecido en el tercer considerando de la Resolución ENRE Nº 215/12, por lo cual la previsión contenida en el inciso 4) del Capítulo 5 del Subanexo 1 del Contrato de Concesión, en caso de corresponder, será oportunamente reglamentada por el ENRE.