

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	<b>Departamento Distribución          y Comercialización de la          Energía Eléctrica</b>	<b>PPTRD01</b>	
<b>Archivo:</b> PPTRD01d	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigencia :</b>	<b>HOJA Nro:</b> 1/5
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS POR DEFICIENCIAS EN LA TENSIÓN BRINDADA POR LAS DISTRIBUIDORAS A SUS USUARIOS</b>			

### CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	NORMAS REGLAMENTARIAS .....	2
4.	DEFINICIONES.....	2
5.	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....	2
5.1.	Recepción de la información.....	3
5.2.	Formulación de cargos.....	4
5.3.	Sanción.....	4
5.4.	Acreditación de multas.....	4
5.5.	Recursos.....	5
6.	FORMULARIOS.....	5
7.	SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	5
8.	CURSOGRAMA .....	5

Revisión N°	Modificaciones	Fecha de Vigencia

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

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	<b>Departamento Distribución          y Comercialización de la          Energía Eléctrica</b>	<b>PPTRD01</b>	
<b>Archivo:</b> <b>PPTRD01d</b>	<b>Versión:</b> <b>1</b>	<b>Vigencia :</b>	<b>HOJA Nro:</b> <b>2/5</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS POR DEFICIENCIAS EN LA TENSIÓN BRINDADA POR LAS DISTRIBUIDORAS A SUS USUARIOS</b>			

## 1. OBJETIVO

Describir los procesos a seguir para realizar el control de los reclamos realizados en el ENRE por deficiencias en la calidad del producto técnico brindada por las distribuidoras a sus usuarios.

## 2. ALCANCE

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

Se inicia con la recepción de los reclamos por problemas de tensión 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° 172/1996.

Resolución ENRE N° 171/2000

Resolución ENRE N° 184/2000.

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 la Energía Eléctrica.

**AAANR:** Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias.

**AAJ:** Área Asesoría Jurídica.

**UEAE:** Unidad Especial de Atención de Emergencias.

**Distribuidora:** EDENOR S.A., EDESUR S.A. o EDELAP S.A.

**Apartamientos:** se refieren a la inobservancia de los límites de calidad establecidos en la normativa aplicable.

**Incumplimientos:** se refieren a los casos en que la Distribuidora no efectúa lo establecido en la normativa aplicable y/o no cumple con lo ordenado por el ENRE.

**Contratista:** empresa o institución designada por el ENRE para realizar la instalación y el retiro de los registradores, obtener los archivos informáticos correspondientes e ingresar la información relevada en campo en una base de datos.

## 5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Involucra los siguientes procesos:

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

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	<b>Departamento Distribución          y Comercialización de la          Energía Eléctrica</b>	<b>PPTRD01</b>	
<b>Archivo:</b> <b>PPTRD01d</b>	<b>Versión:</b> <b>1</b>	<b>Vigencia :</b>	<b>HOJA Nro:</b> <b>3/5</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS POR DEFICIENCIAS EN LA TENSIÓN BRINDADA POR LAS DISTRIBUIDORAS A SUS USUARIOS</b>			

**5.1. Recepción de la información**

**5.1.1.** El DDCEE solicita al inicio del semestre al sector Mesa de Entradas la apertura del Expediente de Reclamos.

*El sector Mesa de Entradas realiza el Proceso de Apertura de Expediente que culmina con el envío del Expediente al DDCEE.*

**5.1.2.** El DDCEE recibe del sector Mesa de Entradas el Expediente.

*La UEAE realiza el Proceso de Ingreso de los Reclamos en la Base Reclamos Final del Lotus Notes.*

**5.1.3.** El DDCEE extrae de la Base Reclamos Final del Lotus Notes un listado con los reclamos recibidos de usuarios con inconvenientes en la Calidad del Producto Técnico, revisa todos los datos de los reclamos y remite el listado por nota y por correo electrónico a la Distribuidora. Además, envía el listado por correo electrónico al Contratista.

*Para cada listado recibido, el Contratista coordina con la Distribuidora las fechas de intervención.*

*Para cada listado recibido, la Distribuidora coordina las fechas de intervención con los usuarios y con el Contratista y presenta al ENRE y al Contratista el Cronograma de Intervención.*

*Se realiza el Proceso de Recepción de Información que culmina con el envío del Cronograma de Intervención al DDCEE.*

**5.1.4.** El DDCEE recibe del AAANR las sucesivas presentaciones del Cronograma de Intervención y las incorpora al Expediente.

*La Distribuidora puede hacer firmar a los usuarios las Planillas de Conformidad. Sino, instala y retira los registradores y procesa la información de las mediciones. Además, notifica al usuario lo actuado.*

*El Contratista verifica la correcta instalación y retiro de los registradores y completa el Acta de las Mediciones. Extrae de los registradores el correspondiente archivo informático y luego procesa la información de las mediciones.*

*La Distribuidora presenta mensualmente al ENRE el Informe Mensual de Avance.*

*Se realiza el Proceso de Recepción de Información que culmina con el envío del Informe Mensual de Avance al DDCEE.*

**5.1.5.** El DDCEE recibe del AAANR las sucesivas presentaciones del Informe Mensual de Avance y las incorpora al Expediente. Los archivos informáticos se guardan en el servidor del DDCEE.

*El Contratista presenta mensualmente al ENRE el Informe.*

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

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

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	<b>Departamento Distribución          y Comercialización de la          Energía Eléctrica</b>	<b>PPTRD01</b>	
<b>Archivo:</b> <b>PPTRD01d</b>	<b>Versión:</b> <b>1</b>	<b>Vigencia :</b>	<b>HOJA Nro:</b> <b>4/5</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS POR DEFICIENCIAS EN LA TENSIÓN BRINDADA POR LAS DISTRIBUIDORAS A SUS USUARIOS</b>			

5.1.6. El DDCEE recibe del AAANR las sucesivas presentaciones del Informe y las incorpora al archivo del DDCEE. Los archivos informáticos se guardan en el servidor del DDCEE.

#### 5.2. Formulación de cargos

5.2.1. El DDCEE realiza semestralmente el análisis y procesamiento de toda la información recibida por la Distribuidora y por el Contratista. Ver Sub-Procedimiento SPTRD01.

5.2.2. El DDCEE elabora el Informe Técnico de Formulación de Cargos que detalla los apartamientos verificados en las mediciones y los incumplimientos detectados, y lo incorpora al Expediente.

5.2.3. El DDCEE elabora la Resolución DDCEE de Formulación de Cargos sobre la base de las imputaciones del Informe Técnico y la incorpora al Expediente.

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

*La Distribuidora se notifica de la Resolución DDCEE.*

#### 5.3. Sanción

*La Distribuidora presenta el Descargo si no está de acuerdo con la Resolución DDCEE de formulación de Cargos.*

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

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

5.3.2. El DDCEE elabora el Informe Técnico con el análisis del Descargo y lo incorpora al Expediente. Ver Sub-Procedimiento SPTRD02.

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

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

5.3.5. 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; 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.

5.3.6. 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.*

5.3.7. El DDCEE recibe el Expediente.

#### 5.4. Acreditación de multas

*La Distribuidora presenta al ENRE la Acreditación de las Multas.*

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

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

 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	<b>Departamento Distribución          y Comercialización de la          Energía Eléctrica</b>	<b>PPTRD01</b>	
<b>Archivo:</b> <b>PPTRD01d</b>	<b>Versión:</b> <b>1</b>	<b>Vigencia :</b>	<b>HOJA Nro:</b> <b>5/5</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS POR DEFICIENCIAS EN LA TENSIÓN BRINDADA POR LAS DISTRIBUIDORAS A SUS USUARIOS</b>			

- 5.4.1. El DDCEE recibe del AAANR la Acreditación de las Multas enviada por la Distribuidora y la incorpora al Expediente.
- 5.4.2. El DDCEE verifica la Acreditación de las Multas impuestas, reflejando sus resultados en la Base de Sanciones del Lotus Notes.
- 5.4.3. Si la Distribuidora acredita el cumplimiento de las sanciones impuestas, el DDCEE elabora un Informe de Cumplimiento de Acreditación y lo incorpora al Expediente.
- 5.4.4. Si la Distribuidora no presentó Recursos y además acreditó correctamente las multas, el DDCEE procederá al Archivo del Expediente.
- 5.4.5. 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.

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

#### 5.5. Recursos

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

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

- 5.5.1. El DDCEE recibe del AAANR los Recursos enviados por la Distribuidora y los incorpora al Expediente.
- 5.5.2. 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. FORMULARIOS

Están definidos en las Resoluciones ENRE N° 172/1996 y 184/2000.

### 7. SISTEMAS INFORMÁTICOS

Programas de los fabricantes de registradores habilitados que generan los archivos Binarios y ASCII de las mediciones.

Programa Calidad de Producto desarrollado en Visual Basic: detecta falencias en los archivos y calcula las multas correspondientes a las mediciones.

Microsoft Excel.

Microsoft Access.

Microsoft Word.

Microsoft SQL Server.

Lotus Notes.

Otras herramientas informáticas (editores de archivos planos, compresores de archivos, etc.).

### 8. CURSOGRAMA

Ver Anexo 1.

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