
 ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD	Departamento Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica		PSCIT01
	Archivo: PSCIT01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INDICADORES TRIMESTRALES 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.	Recepción de la información	2
5.2.	Formulación de cargos	3
5.3.	Sanción.....	3
5.4.	Control de Multas	4
5.5.	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		PSCIT01
	Archivo: PSCIT01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INDICADORES TRIMESTRALES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

1. OBJETIVO

Describir los procesos a seguir para realizar el control trimestral de los indicadores 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 la recepción de la información 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.
- **Apartamientos:** 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. Recepción de la información

5.1.1. Trimestralmente, el DDCEE solicita al sector Mesa de Entradas la apertura de un Expediente donde se tramitará el control trimestral de indicadores de Calidad del Servicio Comercial.

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

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		PSCIT01
	Archivo: PSCIT01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INDICADORES TRIMESTRALES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

5.1.2. El DDCEE, recibe de la Mesa de Entradas el Expediente.

Trimestralmente, cada Distribuidora presenta -en la Mesa de Entradas del Organismo- su informe de Calidad del Servicio Comercial.

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

5.1.3. El DDCEE recibe la Nota de Entrada del AAANR, la incorpora al Expediente y extrae copias de las constancias en papel para incluir en Expediente de incumplimientos de Calidad del Servicio Técnico y copia la información remitida en soporte informático en una carpeta del servidor.

5.2. Formulación de cargos

5.2.1. El DDCEE realiza trimestralmente el análisis y procesamiento de toda la información recibida por la Distribuidora. Ver Sub-Procedimiento SSCIT01.

5.2.2. El DDCEE realiza trimestralmente auditorías de verificación de lo informado, a partir de lo contenido en los registros informáticos y documentación de respaldo. Ver Sub-Procedimiento SSCIT02.

5.2.3. 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.

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

5.2.5. 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 los términos de la Resolución DDCEE.

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 SSCIT03.

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.

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		PSCIT01
	Archivo: PSCIT01	Versión: 1	Vigencia:
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INDICADORES TRIMESTRALES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

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; 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.

5.3.6. 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. 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.

5.4.1. 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 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.

5.5. Recursos

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.

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	PSCIT01	
Archivo: PSCIT01	Versión: 1	Vigencia:	Hoja N° 5/5
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INDICADORES TRIMESTRALES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			

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. 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:

