



Ente Nacional Regulador de la Electricidad



Informe de Control Interno y Gestión del ENRE

Período 2007-2011

Introducción	4
1. PROPÓSITO	10
1.1 MARCO REGULATORIO E INSTITUCIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO	10
1.1.1. Los mandatos permanentes del ENRE	11
1.1.2. Funciones y facultades asignadas al ENRE para cumplir sus mandatos permanentes	11
1.2. PRINCIPALES POLÍTICAS E INICIATIVAS DESARROLLADAS POR EL ENRE EN EL PERÍODO 2007-2011	13
1.2.1. Principales problemas del período.	13
1.2.2. Principales políticas e iniciativas desarrolladas e integradas a las actividades permanentes.	15
1.2.2.1. <i>Protección de los derechos de los usuarios</i>	19
1.2.2.2. <i>Protección de la Seguridad Pública</i>	37
1.2.2.3. <i>Protección del Medio Ambiente</i>	39
1.2.2.4. <i>Difusión de información técnica y estadística</i>	41
1.2.2.5. <i>Fijación, ajuste, y aprobación de tarifas y remuneraciones</i>	52
1.2.2.6. <i>Seguimiento de la evolución económico-financiera de las empresas concesionarias de distribución y transporte, y preparativos para la realización de las Revisiones Tarifarias Integrales</i>	55
1.2.2.7. <i>Defensa de la competencia: preservación del "libre acceso" a las redes y prevención de prácticas anticompetitivas</i>	56
1.2.2.8. <i>Aprobación para la realización de obras de ampliación de la capacidad de Transporte y Distribución</i>	58
1.2.2.9. <i>Dictado de reglamentos</i>	59
1.2.2.10. <i>Resolución de controversias</i>	59
1.2.2.11. <i>Autorización de servidumbres</i>	60
1.2.2.12. <i>Aplicación de sanciones</i>	60
1.2.2.13. <i>Iniciativas vinculadas con compromisos derivados de las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión.</i>	60
2. RESULTADOS Y BENEFICIOS ALCANZADOS	62
2.1. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	62
2.1.1. Atención de consultas, recepción de reclamos y emergencias	62
2.1.2. Tiempo de resolución de reclamos de Distribución	65
2.1.3. Control de la Calidad del Servicio de Distribución	68
2.2. PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA	74
2.3. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	76
2.4. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ESTADÍSTICA	77
2.5. FIJACIÓN, AJUSTE, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE TARIFAS Y REMUNERACIONES	78
2.6. SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE, Y PREPARATIVOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS REVISIONES TARIFARIAS INTEGRALES	83
2.7. DEFENSA DE LA COMPETENCIA	85
2.8. APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS DE AMPLIACIÓN	

	DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN	86
2.9.	DICTADO DE REGLAMENTOS	88
2.10.	RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	89
2.11.	AUTORIZACIÓN DE SERVIDUMBRES	89
2.12.	APLICACIÓN DE SANCIONES	90
2.13.	INICIATIVAS VINCULADAS CON COMPROMISOS DERIVADOS DE LAS ACTAS ACUERDO DE ADECUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN.	92
3.	RESULTADOS A ALCANZAR	94
3.1	PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	95
3.2	PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA	98
3.3	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	99
3.4	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ESTADÍSTICA	99
3.5	FIJACIÓN, AJUSTE, Y APROBACIÓN DE TARIFAS Y REMUNERACIONES	99
3.6	SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE, Y PREPARATIVOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS REVISIONES TARIFARIAS INTEGRALES	99
3.7	DEFENSA DE LA COMPETENCIA	100
3.8	APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN	100
3.9	DICTADO DE REGLAMENTOS	100
3.10	RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	100
3.11	AUTORIZACIÓN DE SERVIDUMBRES	101
3.12	APLICACIÓN DE SANCIONES	101
3.13.	INICIATIVAS VINCULADAS CON COMPROMISOS DERIVADOS DE LAS ACTAS ACUERDO DE ADECUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN.	101
4.	COMPROMISOS Y ACCIONES PENDIENTES O EN PROCESO DE ATENCIÓN	102
	APARTADO III - ACUERDO DE REGULARIZACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL	103

Introducción

Cuando hablamos del servicio público de electricidad, estamos hablando de un bien social, que de ninguna manera es equiparable a una mercancía cualquiera, y que por lo tanto tiene que ser activamente regulado.

Cuatro años de gestión en un organismo público son irreductibles a la enumeración de resoluciones aprobadas, programas lanzados, procesos implementados, récords fijados, objetivos alcanzados. De ahí la necesidad de presentar un informe de gestión cuyo contenido supere la mera acumulación de datos y contextualice un desempeño íntimamente ligado a nuestra Historia reciente y a un nuevo modelo de país.

En este sentido, cabe recordar que en la Argentina de los '90 y principio del tercer milenio las pautas regulatorias fueron entendidas casi como aspectos formales que de ninguna manera debían desalentar a posibles inversores. Así, los mentores de aquella reformulación del sector público plantearon la necesidad de minimizar la intromisión del Estado, para interferir lo menos posible en la lógica de acumulación indicada por el mercado.

Durante una década, el ENRE se limitó a acompañar el desarrollo de un mercado eléctrico privatizado, pretendidamente libre, competitivo y eficiente "por naturaleza". El control que ejerció sobre las empresas concesionarias se concentró en los resultados a partir de evaluaciones técnicas ex-post facto. Esta metodología supuso, por ejemplo, que las distribuidoras harían las inversiones necesarias para evitar multas por fallas en la prestación del servicio eléctrico (así como la sola existencia del código penal inhibiría el delito sin necesidad de ninguna acción preventiva).

Desde 2003, y con mayor énfasis a partir de 2007, el Ente asumió un rol mucho más activo, en sintonía con el resurgimiento de un Estado también presente y al servicio –ya no de las empresas– sino del ciudadano. La superación de la unívoca lógica de mercado conllevó la necesidad de definir una política general de regulación destinada a desarticular el encorsetamiento derivado de la opción mercado – no mercado y, como tal, capaz de adquirir sentido en tanto regulación social además de económica.

Pensar en estos términos implica fortalecer la obligación estatal de preservar el carácter público de los servicios esenciales de agua, gas y electricidad, al margen de las características de los mercados vigentes. En otras palabras, la política regulatoria complementa el objetivo de aportar los incentivos apropiados para garantizar la eficiencia óptima del mercado con el objetivo de contemplar específicamente el aspecto de la ciudadanía.

El acceso a estos servicios básicos es un derecho universal. Se trata entonces no sólo de resguardar los intereses de los "clientes" o "consumidores", sino de integrar a los sectores socioeconómicos que estas categorías excluyen.

Estamos convencidos de que el propósito central de la regulación es la construcción de una nueva institucionalidad que replantee las responsabilidades del Estado como garante de la transparencia de las decisiones privadas, y como soporte fundamental de la equidad social. En este sentido, la “razonabilidad” de las ganancias de los operadores privados (así como de los costos, precios, tarifas y planes de expansión de los servicios públicos) depende(n) tanto de la imposición de reglas de juego claras como de la voluntad política para generar una nueva coalición donde todos los “usuarios” sean beneficiarios de la reforma estatal.

Entre 2007 y 2011, el sector eléctrico nacional asistió a una reactivación de la demanda que implicó un nuevo desafío para el abastecimiento. Aunque en una proporción más moderada, dicho incremento tuvo correlación con un aumento del PBI, reflejo del histórico crecimiento económico.

Dada esta realidad, el Gobierno nacional trabajó para incrementar la capacidad de generación energética. De hecho, según datos disponibles en los informes anuales del ENRE, la potencia bruta instalada del parque creció de 23.280 a 27.671 MW entre 2003 y 2010: esta mejora fue producto de la incorporación de las centrales San Martín y Belgrano, la hidroeléctrica Caracoles, la Central Pilar, la ampliación de la hidroeléctrica Río Grande, la elevación de la cota de Yacyretá a 83 metros sobre el nivel del mar, la incorporación de generadores móviles en puntos críticos del sistema y el aliento a la inversión privada que permitió repotenciar las centrales térmicas de Güemes y Albanesi.

También cabe señalar: 1) el inicio de la última etapa del proceso de puesta en marcha de Atucha II, central nuclear que comenzará a comercializar energía en el segundo semestre de 2012 y que agregará 710 megavatios al sistema interconectado nacional (potencia equivalente al consumo residencial diario de la Ciudad de Buenos Aires) y 2) el reacondicionamiento de las líneas de alta tensión y de interconexión entre distintas regiones del país para adecuar el transporte a las mejoras registradas en generación

En términos más específicos destacamos la contribución del Ente a la hora de expandir la red de transporte en 500 KV: un total de 3354 Km de línea además de diez estaciones transformadoras nuevas y otras diez ampliadas.

El ENRE acompañó la reformulación de la política de subsidios que la administración de Néstor Kirchner implementó en 2003, cuando casi un 60 por ciento de nuestra población se encontraba por debajo de la línea de pobreza y el sector industrial había sido arrasado por décadas de política económica neoliberal. Hoy la situación es otra; así lo prueba el crecimiento registrado en los últimos años.

Dicho esto, una franja de la sociedad sigue manteniendo un bajo poder adquisitivo que le impide afrontar los gastos de energía. De ahí la necesidad de ajustar los lineamientos de la intervención estatal al nuevo contexto.

Antes de seguir, cabe recordar que el ENRE consideró además factores de costos, precios y cantidades mediante la Resolución N° 628/2008 que aprobó los cuadros tarifarios que incorporaban los precios mayoristas sancionados por la Secretaría de Energía. Contempló especialmente las diferentes capacidades de pago existentes entre usuarios de una misma y de diversas categorías tarifarias, y tomó en consideración aquellos casos excepcionales de altos consumos que fueran producto de una situación de precariedad (la iniciativa permitió que los usuarios en estas condiciones mantuvieran la tarifa anterior).

Esta perspectiva se mantuvo al disponerse la segunda modificación tarifaria, derivada de los precios estacionales que rigieron a partir del 1° de octubre de 2008. De hecho, la Resolución SE N° 1169/2008 consideró necesario que los importes a ser abonados concordaran con la capacidad de pago de los distintos estratos sociales y económicos.

En este punto cabe destacar la confección del padrón de usuarios socioeconómicos vulnerables que admitió la excepción a los nuevos valores tarifarios aprobados en diciembre de ese mismo año, y que permitió eximir a unos 610 mil usuarios. Nuestra Unidad Operativa de Atención del Público trabajó en equipo con el Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social (SINTyS), la Universidad de Buenos Aires (UBA) y la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) para desarrollar esta tarea.

Desde entonces, el Ente sigue prestándole especial atención a la situación de los usuarios más vulnerables. Por eso continúan recibiendo un tratamiento tarifario especial aquellos casos excepcionales de altos consumos que responden a condiciones de precariedad.

La decisión de implementar controles de carácter amplio y preventivo, el objetivo de aumentar la capacidad de respuesta a los usuarios del servicio eléctrico y a la sociedad en general, la intención de extender la cobertura de actuación territorial del Ente y el acento puesto en la difusión institucional de los servicios brindados a la comunidad exigieron precisar y compilar en un documento único los principales lineamientos conceptuales de gestión, que el Directorio terminó aprobando mediante la Disposición N° 59/2009.

Esta Disposición señaló la necesidad y conveniencia de profundizar y optimizar las mejoras de procesos acordes a un concepto de regulación extendida al ejercicio del control preventivo y simultáneo. Para el logro de tales fines, postuló una serie de objetivos sintetizados a continuación:

1) Analizar con carácter preventivo las estrategias, políticas y los procesos técnicos-operativos de las prestatarias del servicio.

2) Instrumentar procesos de control y de auditoría que permitan identificar la trazabilidad de los datos y la disponibilidad en tiempo real de los sistemas de información operados por las concesionarias.

3) *Analizar y controlar, preventiva y simultáneamente, la gestión económico-financiera de las concesionarias (en tal sentido, se entiende que un aspecto central a controlar es la gestión de endeudamiento de las reguladas).*

4) *Extender la cobertura geográfica del Ente ampliando los servicios de atención a los usuarios y las acciones de regulación y control de los agentes del MEM, para lo cual resulta necesario avanzar en la apertura de delegaciones en el interior del país (la primera tuvo lugar a mediados de 2008 en La Plata).*

5) *Profundizar la inserción social del ENRE, para lo cual resulta indispensable que los usuarios lo valoren como una entidad que defiende sus intereses en relación con la prestación del servicio.*

6) *Participar en el diseño de la planificación energética, ejercicio imprescindible para tener un efectivo control sobre los recursos existentes y, en particular, para intervenir en los planes de inversión de las empresas.*

En términos organizacionales, esta enumeración de objetivos evoca cinco innovaciones relevantes, cuatro de ellas anteriores a la redacción de la citada Disposición. La primera –y una de las más importantes– data de abril de 2008 y remite a la creación del Área de Auditoría Económico-Financiera cuya misión principal consiste en controlar la gestión económico-financiera de los concesionarios de transporte y distribución. Entre sus funciones, figuran la evaluación de la gestión patrimonial, de resultados y financiera; la verificación del adecuado cumplimiento de la normativa contable y de contabilidad regulatoria; el análisis de consistencia entre las distintas contabilidades; la realización de auditorías económico-financieras planificadas; el análisis de los procedimientos administrativos y de control interno.

La segunda data de agosto de 2008. Se trata de la creación de la Unidad Técnica de Revisión Tarifaria que responde a otro aspecto básico de la relación entre el Estado y las empresas concesionarias: la determinación de una tarifa que garantice un servicio de buena calidad, con cobertura universal, y que posibilite una ganancia empresaria razonable, en la medida en que las empresas cumplan los compromisos asumidos y sean eficientes.

Desde la designación de sus integrantes, esta nueva Unidad inició el proceso tendiente a la determinación de la nueva tarifa de los concesionarios del servicio de transporte y de distribución de electricidad. Para ello, les requirió la presentación de la información sobre su pretensión tarifaria, que comprende –entre otros aspectos– el aporte de los datos necesarios para evaluar los gastos, la base de capital a considerar y la tasa de rentabilidad a aplicar, como así también las proyecciones sobre la evolución de la demanda y las inversiones necesarias para poder atenderla.

La tercera innovación organizativa respondió al propósito de mejorar la atención y la inspección de situaciones que requieren una resolución específica e inmediata, vinculada con la prestación del servicio. Por eso, en

septiembre del mismo año, el Directorio dispuso la disolución de la Unidad Operativa de Intervención Técnica y de la Unidad de Monitoreo Técnico para crear la División de Inspección Técnica (DIT), bajo la dependencia del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias.

La responsabilidad de esta División es coordinar, organizar y ejecutar el sistema de inspecciones vinculados a fallas o cortes de suministro eléctrico de las empresas distribuidoras, desarrollando e instrumentando los dispositivos de emergencia correspondientes. Asimismo, la DIT monitorea las instalaciones de alta, media y baja tensión de las empresas transportistas y distribuidoras en el área de competencia del Ente, con miras al control físico de las inversiones comprometidas por dichas empresas.

Mencionada más arriba, la cuarta novedad nos retrotrae a julio de 2008, más específicamente a la inauguración de una nueva delegación administrativa en la ciudad de La Plata. Este Directorio decidió montarla para facilitar la atención de los usuarios del servicio eléctrico a cargo de Edelap.

La quinta innovación sí es contemporánea a la Disposición N° 59/2009, y respondió a la necesidad de agilizar nuestra organización interna con miras a mejorar nuestro desempeño general. Se trata de la creación del denominado Gabinete de Dirección y Coordinación de Procesos, que actúa con dependencia directa del Directorio, y del que a su vez dependen funcional y jerárquicamente todas las Unidades de Estructura del organismo (con excepción de la Unidad de Auditoría Interna).

Al margen de estas cinco innovaciones fundamentales, pero siempre a título organizacional, cabe destacar la mayor profesionalización del personal. De hecho, entre 2007 y 2011 este Directorio priorizó en los planes de capacitación la formación de cuadros técnicos afín al intercambio simétrico de información con las empresas reguladas; incentivó la participación del personal, promoviendo mecanismos y cauces adecuados para el diálogo; aseguró la carrera, formación permanente y condiciones de seguridad y salud ocupacional para articular adecuadamente el desempeño individual y de equipos con los objetivos, estrategias y metas institucionales.

En este sentido cabe destacar el desarrollo de un conjunto de acciones de capacitación (interna y externa) con el objeto de privilegiar la actualización del personal. La iniciativa respondió a los resultados que arrojaron dos encuestas (realizadas en 2007 y 2010) sobre las necesidades de capacitación de las distintas unidades operativas del Organismo y las jornadas de participación enmarcadas por el Plan Estratégico 2010-2012. Por último, señalamos la adquisición de un nuevo edificio situado en la calle Florida 15 donde recientemente empezaron a funcionar el área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias y el área de Auditoría Económico-Financiera y Revisión Tarifaria.

El 3 de mayo de 2011, el ENRE celebró los 18 años de vida institucional que cumplió un mes antes. Directivos y empleados participaron de una

jornada de balance y reflexión cuya segunda parte contó con la presencia de invitados provenientes de la Comisión de Usuarios Residenciales y de la Administración Pública Nacional, entre ellos el Secretario de Energía, Daniel Cameron y el Síndico General de la Nación, Daniel Reposo.

Anfitrión del evento, este Directorio analizó el pasado, presente y futuro del organismo además de reafirmar el compromiso asumido con la regulación de un servicio público esencial, con la protección del ciudadano, y con el ejercicio de una gestión transparente y responsable. “Concretar la universalización del servicio eléctrico, velar por los derechos de los usuarios, asegurar una aplicación tarifaria justa” fueron algunas de las premisas clave que articularon el discurso de apertura, y que meses después retomamos, sostenemos y reivindicamos en el presente Informe de Gestión.

Más allá de estas consignas, la síntesis de nuestros cuatro años de gestión incluye necesariamente los términos “diagnóstico” y “rumbo”: el primero en tanto descripción analítica de un estado de situación institucional; el segundo como estrategia a seguir en sintonía con la política energética nacional y con una renovada noción de “función” y “responsabilidad” públicas.

La sistematización de la doctrina elaborada y las enseñanzas de la experiencia acumulada sirvieron para actualizar la actividad regulatoria en sintonía con el mandato estructural de la Ley N° 24.065. Sin dudas, también nos permitieron ganar flexibilidad a la hora de ofrecer –mejor aún, anticipar– respuestas a los nuevos problemas y desafíos surgidos como consecuencia de los cambios acaecidos en los distintos segmentos del sector eléctrico nacional en particular y en nuestro país en general.

El Directorio del ENRE

Informe de Control Interno y Gestión del ENRE Período 2007-2011

En la **Sección 1, Propósito**, se describe el modelo de objetivos, propósitos o metas y las principales políticas para alcanzarlos que se plantearon al inicio de la gestión. A continuación en la **Sección 2, Resultados y beneficios alcanzados**, se precisa el cumplimiento de los objetivos y metas del ente, los resultados obtenidos y los beneficios alcanzados por los usuarios a través de ellos. Por su parte, la **Sección 3, Resultados a alcanzar**, describe algunos resultados que se encuentran en proceso de concreción y su plazo probable de ejecución. Finalmente, en la **Sección 4, Compromisos y acciones pendientes**, se enuncia la principal problemática existente al momento de la asunción de las autoridades señalando de las acciones y compromisos anteriores, aquellos que deberán atenderse en los primeros 90 días de la siguiente administración. A modo de epílogo, al final del documento se incluye una sección dedicada a los **Acuerdos de Regularización del Ambiente de Control**.

Las fuentes primarias de los análisis, caracterizaciones, informaciones y estadísticas incluidas en las Secciones 1 a 4 del referido “Informe de Control Interno y Gestión 2007-2011” son los Informes Anuales que el ENRE remite anualmente al Poder Ejecutivo Nacional y al Congreso de la Nación, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 56 inciso q) de la Ley N° 24.065, y los informes sobre sus actividades que forman parte de la Memoria Anual de la Nación que el Presidente de la República presenta al Congreso Nacional, según lo requerido por la Jefatura de Gabinete de Ministros. Por último, las fuentes de la sección dedicada a los de Regularización del Ambiente de Control son todas las actuaciones del ENRE relacionadas con la implementación del Programa de Regularización del Ambiente de Control Interno que la SIGEN instituyó por medio de la Resolución SGN N° 114/04.

1. PROPÓSITO

1.1. MARCO REGULATORIO E INSTITUCIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO

Las leyes N°24.065 y N°15.336; el Decreto N°1398/92; el Decreto N° 186/95; las resoluciones de la Secretaría de Energía, en particular, Los Procedimientos para la Programación de la Operación, el Despacho de Cargas y el Cálculo de Precios dictados por ésta y aplicados por la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (CAMMESA); los diferentes Contratos de Concesión firmados a principios de los 90', las Actas Acuerdo de Adecuación de algunos de esos Contratos de Concesión aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional durante los años 2005 y 2006, y las resoluciones del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) conforman el tejido grueso del entramado regulatorio e institucional que rige el funcionamiento del sector eléctrico. En lo que hace a operaciones de transferencias accionarias entre grupos económicos se incorporó al plexo regulatorio la Ley N°25.156 de Defensa de la Competencia.

1.1.1. Los mandatos permanentes del ENRE

En tanto regulador, el ENRE, organismo autárquico en el ámbito de la Secretaría de Energía (que, a su vez, depende del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios), es responsable de hacer cumplir la Ley N°24.065, su reglamentación y disposiciones complementarias, y de controlar la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los Contratos de Concesión y en las Actas Acuerdo de Adecuación por parte de las empresas de generación y transporte, y las de distribución de jurisdicción nacional.

Asimismo, el ENRE -creado por el artículo 54 de la Ley N°24.065 y constituido formalmente el 6 de abril de 1993-, debe sujetar su accionar y llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados por el artículo 2 de la norma para la política nacional en materia de abastecimiento, transporte y distribución de electricidad, y que son:

- a) Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios;
- b) Promover la competitividad de los mercados de producción y demanda de electricidad y alentar inversiones para asegurar el suministro a largo plazo;
- c) Promover la operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios e instalación de transporte y distribución de electricidad;
- d) Regular las actividades del transporte y la distribución de electricidad, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas y razonables;
- e) Incentivar el abastecimiento, transporte, distribución y uso eficiente de la electricidad fijando metodologías tarifarias apropiadas;
- f) Alentar la realización de inversiones privadas en producción, transporte y distribución, asegurando la competitividad de los mercados donde sea posible.

1.1.2. Funciones y facultades asignadas al ENRE para cumplir sus mandatos permanentes

Para regular y controlar la prestación de los servicios, y dar cumplimiento a todos los mandatos y objetivos señalados anteriormente, el artículo 56 de la Ley N° 24.065 le asignó al ENRE las siguientes funciones y facultades:

- a) Hacer cumplir la presente ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión;
- b) Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse los productores, transportistas, distribuidores y usuarios de electricidad en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de

interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados;

c) Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias entre los participantes de cada una de las etapas de la industria, incluyendo a productores y usuarios;

d) Establecer las bases para el cálculo de las tarifas de los contratos que otorguen concesiones a transportistas y distribuidores y controlar que las tarifas sean aplicadas de conformidad con las correspondientes concesiones y con las disposiciones de esta ley;

e) Publicar los principios generales que deberán aplicar los transportistas y distribuidores en sus respectivos contratos para asegurar el libre acceso a sus servicios;

f) Determinar las bases y condiciones de selección para el otorgamiento de concesiones de transporte y distribución de electricidad mediante procedimientos públicos o privados cuando razones especiales debidamente acreditadas así lo justifiquen;

g) Llamará a participar en procedimientos de selección y efectuará las adjudicaciones correspondientes, firmando el contrato de concesión ad referendum del Poder Ejecutivo el que podrá delegar tal función en el órgano o funcionario que considere conveniente;

h) Propiciar ante el Poder Ejecutivo, cuando corresponda, la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de concesiones;

i) Autorizar las servidumbres de electroducto mediante los procedimientos aplicables de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 18 de esta ley, y otorgar toda otra autorización prevista en la presente;

j) Organizar y aplicar el régimen de audiencias públicas previsto en esta ley;

k) Velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública en la construcción y operación de los sistemas de generación, transporte y distribución de electricidad, incluyendo el derecho de acceso a las instalaciones de propiedad de generadores, transportistas, distribuidores y usuarios, previa notificación, a efectos de investigar cualquier amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia públicas en la medida que no obste la aplicación de normas específicas;

l) Promover, ante los Tribunales competentes, acciones civiles o penales, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley, su reglamentación y los contratos de concesión;

m) Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales, asegurando el principio del debido proceso;

n) Requerir de los transportadores y distribuidores los documentos e información necesaria para verificar el cumplimiento de esta ley, su reglamentación y los respectivos contratos de

concesión, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de información que pueda corresponder;

ñ) Publicar la información y dar el asesoramiento que sea de utilidad para generadores, transportistas y usuarios, siempre que ello no perjudique injustificadamente derechos de terceros;

o) Aplicar las sanciones previstas en la presente ley, en sus reglamentaciones y en los contratos de concesión, respetando en todos los casos los principios del debido proceso;

p) Asegurar la publicidad de las decisiones, que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas;

q) Someter anualmente al Poder Ejecutivo y al Congreso de la Nación un informe sobre las actividades del año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica;

r) Delegar en sus funcionarios las atribuciones que considere adecuadas para una eficiente y económica aplicación de la presente ley;

s) En general, realizar todo otro acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley y su reglamentación.

Cabe destacar, finalmente, que -debido a su ámbito de competencia- el ENRE entiende en las relaciones establecidas entre generadores, transportistas, distribuidores, grandes usuarios y comercializadores, y toda controversia que se suscite entre ellos con motivo de las condiciones del suministro o del servicio público de transporte y distribución de electricidad en el MEM, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a su jurisdicción (artículo 72 de la Ley N° 24.065). Además, es responsable de construir, a partir de la conjugación armónica de los mandatos y principios de la Ley N° 24.065 y su reglamentación, disposiciones y normas que den respuesta regulatoria a cuestiones que le sean planteadas o que den mérito al análisis e intervención de oficio.

1.2. PRINCIPALES POLÍTICAS E INICIATIVAS DESARROLLADAS POR EL ENRE EN EL PERÍODO 2007-2011

En las secciones siguientes se ofrece una breve caracterización de los principales problemas enfrentados en el período 2007-2011 y, seguidamente, se describen las políticas e iniciativas que se desarrollaron para acometerlos, las que fueron integrándose con las actividades permanentes del ENRE.

1.2.1. Principales problemas del período.

Desde el 2003 la economía argentina ha registrado un período casi ininterrumpido de recuperación y crecimiento, luego de haber superado la crisis del 2001 desatada por las dificultades macroeconómicas acumuladas en los años previos.

Con posterioridad a la declaración del default de la deuda externa del Estado Nacional y la sanción de la Ley N° 25.561 de Emergencia Pública en materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria en el 2002, la economía argentina ha registrado un vigoroso crecimiento de su Producto Bruto Interno (PBI), particularmente desde el 2007 en adelante (con la excepción del 2009 debido a la crisis internacional). Se destaca, últimamente, el empuje del gasto público y el consumo privado. Por otra parte, en términos sectoriales, uno de los sectores que más creció durante el periodo ha sido la industria.

A su vez, el comportamiento de la demanda de energía eléctrica acompañó, en general, las variaciones de la actividad económica, aunque con una variación anual más moderada que la observada en el PBI. Este hecho se corresponde en gran medida con la baja elasticidad – ingreso del bien en cuestión.

En dicho contexto, la gestión regulatoria del ENRE debió explorar caminos de convergencia entre lo previsto en el marco regulatorio y la normativa de la emergencia económica, y también administrar los conflictos surgidos como consecuencia de la creciente recuperación de la demanda de electricidad sobre la oferta y el estado de las instalaciones.

Las empresas concesionarias de distribución, alegando que el congelamiento tarifario dispuesto por la Ley N° 25.561 y el resto de la normativa de la emergencia económica, alteró los equilibrios y mecanismos básicos de los Contratos de Concesión, decidieron desde el 2002 en adelante, recurrir en forma sistemática, por las vías administrativa y judicial, las resoluciones del ENRE que disponían el pago de penalidades como consecuencia de los distintos apartamientos a los límites establecidos en los índices de calidad del servicio. No obstante, durante todo el período bajo análisis el ENRE siguió controlando la calidad del servicio y ordenando el pago del resarcimiento a los usuarios afectados, según lo establecido por la normativa vigente.

Por otro lado, ante el crecimiento acumulativo del nivel de actividad económica, la Secretaría de Energía continuó con su política de sancionar nuevos precios estacionales con el fin de recomponer la cadena de valor de los productos y servicios prestados en el MEM y regularizar el sistema de pagos. Del mismo modo que en el período anterior, al hacerlo consideró, además de la modelación efectuada por CAMMESA y del estado del Fondo de Estabilización (FE), las diferencias en la capacidad de pago de los distintos sectores de usuarios. Por su parte, al actualizar los cuadros tarifarios y/o modificar la estructura tarifaria, el ENRE debió realizarlo con el objetivo de no afectar a los hogares de menores ingresos y de evitar aumentos a los usuarios residenciales de menor consumo. Por ello, y como se verá más adelante, el ENRE exceptuó de los aumentos tarifarios dispuestos por la Resolución N° 628/08 a los usuarios que, aunque consumían más de 1000 kWh por bimestre (o más de 500 kWh en forma mensual), no contaban con servicio de gas natural por red, ni con servicio domiciliario de agua corriente, o eran consumidores electrodependientes, o habitaban una vivienda de múltiples hogares con un solo medidor, o habitaban una vivienda con local anexo destinado a la actividad comercial (pequeños comercios, talleres de oficio, etc.).

En otro orden y de acuerdo con lo dispuesto en las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión firmadas por la Unidad de Renegociación y Análisis de Contratos de Servicios Públicos (UNIREN) y las concesionarias de Transporte y Distribución, y

aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional entre el 2005 y el 2006, el ENRE debió, entre otras iniciativas, aplicar los regímenes tarifarios de transición; monitorear el cumplimiento de los planes de inversión de las empresas comprometidos en las renegociaciones contractuales con carácter previo a cualquier disposición tendiente a la distribución de dividendos; y mejorar los sistemas de información.

Por otra parte, el ENRE siguió avanzando con los preparativos necesarios para la entrada en vigencia de los nuevos cuadros tarifarios que habrán de surgir como culminación del proceso de revisiones tarifarias integrales de las empresas distribuidoras y de las empresas transportistas de acuerdo con lo ratificado por las Resoluciones N°864/08, N°865/08, N°866/08, N°867/08, N°868/08, N°869/08, N°870/08, N°871/08 y N° 872/08 de la Secretaría de Energía.

Por último, el ENRE continuó a cargo de los aspectos reglamentarios, de administración y seguimiento de los resultados, junto con la atención de consultas y la difusión de información, del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE), versión 2, dispuesto por la Resolución N° 745/05 de la Secretaría de Energía.

1.2.2. Principales políticas e iniciativas desarrolladas e integradas a las actividades permanentes.

Desde su creación, el ENRE ha desplegado y actualizado su estructura, ha ido conformando una doctrina regulatoria, y ha desarrollado diversas políticas e iniciativas para poder mejorar el cumplimiento de sus obligaciones y objetivos permanentes en contextos que fueron experimentando profundas e importantes modificaciones.

Ello implicó sistematizar la doctrina elaborada y la experiencia acumulada para resguardar la coherencia regulatoria y, al mismo tiempo, tener flexibilidad para dar (e incluso anticipar) respuestas a los nuevos problemas y desafíos que fueron surgiendo como consecuencia de los cambios acaecidos en los distintos segmentos de la industria eléctrica, rescatando el mandato estructural de la Ley N° 24.065.

Al igual que entre 2003 y 2007, en el período 2007-2011 el ENRE amplió las actividades e iniciativas relacionadas con la protección de los intereses y derechos de los usuarios, y con el control ex – ante de la calidad de los servicios y de otros aspectos de la gestión de los concesionarios del servicio de distribución eléctrica, sin descuidar el cumplimiento de todas sus obligaciones y mandatos permanentes.

En lo concerniente a la “protección de los derechos de los usuarios” el ENRE desarrolló nuevas iniciativas que apuntaron a:

- optimizar los recursos y la estructura a cargo de la atención de consultas, reclamos y emergencias mediante la acción complementaria de la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP), del Departamento de Atención de Usuarios (DAU) y de la División de Inspección Técnica (DIT), creada en 2008 al fusionarse la Unidad Operativa de Intervención Técnica y la Unidad de Monitoreo Técnico.

- ampliar y mejorar los servicios de captación de las distintas demandas de los usuarios, mediante la instalación a principios de 2010 de un sistema “Interactive Voice Responder” (IVR) que funciona por desbordes de 7 a 23 horas y de 23 a 7 horas del día siguiente como única opción en el Centro de Atención Telefónica que gestiona la UOAP;
- aumentar la cobertura geográfica de la atención de usuarios, cuyo primer paso fue la creación, en el 2008, de la Delegación Provincia de Buenos Aires-Región Metropolitana, que entiende en los reclamos y consultas presentados por los usuarios de los Municipios de Berisso, Coronel Brandsen, Ensenada, La Plata, Magdalena y Punta Indio, respecto del servicio público de distribución de energía eléctrica.
- tener una actitud más pro-activa y preventiva en lo referente al seguimiento y control de la gestión de los concesionarios de distribución, mediante la creación, por Disposición N° 34/2008 de la Unidad de Auditoría Económico-Financiera cuya responsabilidad primaria es informar al Directorio el estado de la gestión económico-financiera de los concesionarios de los servicios de distribución y transporte de energía eléctrica, y sobre la confiabilidad de sus sistemas,
- tener una actitud más pro-activa y preventiva en lo referente a las distintas dimensiones y facetas de la calidad del servicio mediante el seguimiento y control de la gestión de mantenimiento de los activos esenciales de las distribuidoras; en las actuaciones que se tramitan en el Expediente ENRE N° 33592/11 se están finalizando las tareas para la contratación del “Desarrollo de un sistema para controlar la gestión que realizan sobre sus activos críticos las distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.” cuyo objeto es realizar acciones de control sobre un conjunto de activos de Alta Tensión (que incluya Cables OF/AT y otros equipos como Transformadores, Reactores, Interruptores, etc.) que permita evitar cortes de alto impacto.
- estrechar la cooperación con los gobiernos municipales del conurbano en las áreas de concesión de las distribuidoras, y
- diversificar los medios, facilitar el acceso e incrementar la difusión de información de interés hacia la ciudadanía.

En cuanto al capítulo de “revisión tarifaria” tuvo que:

- continuar con las acciones destinadas a la implementación de las revisiones tarifarias integrales (RTI) de las concesionarias de Distribución (cuya fecha de entrada en vigencia fue pospuesta hasta el 1 de febrero de 2009 por las Resoluciones N° 864/08, 865/08 y 866/08 de la Secretaría de Energía) y de Transporte (cuya fecha de entrada en vigencia también fue pospuesta hasta el 1 de febrero de 2009 por las Resoluciones N° 867/08, 868/08, 869/08, 870/08, 871/08 y 872/08 de la Secretaría de Energía), destacándose la creación de la Unidad Técnica de Revisión Tarifaria, por Disposición N° 69/2008 del Directorio, con el cometido específico de realizar los requerimientos de información o impartir las instrucciones a las Universidades que oportunamente se contraten; realizar los estudios que se estimen necesarios o convenientes para el cumplimiento de sus funciones; y emitir informes, dictámenes o análisis sobre todas las presentaciones que se realicen con los procedimientos correspondientes.

En lo que tiene que ver con el capítulo de “fijación, ajuste y aprobación de tarifas y remuneraciones” debió:

- adaptar los cuadros tarifarios en función de los ajustes efectuados por la Secretaría de Energía a los precios de energía y potencia en el MEM;
- reglamentar, administrar y realizar el seguimiento de los resultados del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE), dispuesto por la Secretaría de Energía (Resolución SE N° 745/05)
- aplicar el régimen tarifario de transición de las transportistas y de las distribuidoras de acuerdo con lo establecido por las respectivas Actas Acuerdo aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional (Decretos N°1462/05, N°1460/05, N°1464/05, N°1245/07, N°1711/07, N°1779/07, N°1544/08, N°802/05, N°1957/06 y N°1959/06).

En cuanto a las actividades vinculadas con la “protección de la seguridad pública” y la “protección del medio ambiente”, las nuevas iniciativas apuntaron a fortalecer la normativa y las tareas de control relacionadas con la calidad del servicio, y la operatoria en la construcción y operación de instalaciones de generación, transporte y distribución de electricidad, a saber:

- certificar, como culminación de esfuerzos sistemáticos y acumulativos desde años atrás, el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 del Departamento de Seguridad Pública, en abril de 2010, que involucra los procedimientos utilizados en sus actuaciones relacionadas con Accidentes en Distribución, Inspecciones en la vía pública, Campañas de relevamiento de instalaciones en Distribución, Control de obras en vía pública, Reclamos de Seguridad Pública en Distribución, y Accidentes en Transporte. El Sistema integra todas las acciones que realiza el DSP para el cumplimiento de sus misiones y funciones, con la aplicación de los principios de calidad, y asegura la aplicación de una metodología que tiende a la mejora continua.
- concluir la instrumentación del sistema de carga de datos vía Internet, aplicable a los resultados de los monitoreos de parámetros ambientales que integran los informes de avance de las actividades llevadas a cabo por los agentes en el marco de sus Sistemas de Gestión Ambiental (SGA). Ello es muy importante debido a que el ENRE necesita recabar y disponer de información en el ejercicio de su función de control técnico de las instalaciones eléctricas porque cuando se detecta una infracción de daño o posible daño ambiental debe remitirla rápidamente a la autoridad de aplicación (es decir, de fiscalización y control ambiental local y nacional).

En lo que tiene que ver con lo comprometido en las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión, debió:

- realizar el monitoreo del cumplimiento de los planes de inversión de las empresas, comprometidos en las renegociaciones contractuales;
- implementar el mejoramiento de los sistemas de información mediante la incorporación de mejores prácticas internacionales y de nuevas tecnologías, tales como los Sistemas de Información Geográfica.

Cabe señalar que a los efectos de mejorar el cumplimiento de sus responsabilidades, el ENRE modificó su estructura creando, en el 2009 y por Disposición N° 15, el Gabinete de

Dirección y Coordinación de Procesos (GDGP), que actúa con dependencia directa del Directorio, y del que, a su vez, dependen funcional y jerárquicamente todas las Unidades de Estructura del Ente (con excepción de la Unidad de Auditoría Interna, que conserva su dependencia directa del Directorio). Los integrantes del GDGP se encuentran facultados para emitir las instrucciones, informes y/o dictámenes técnicos y jurídicos que resulten necesarios para llevar a cabo aquellas acciones de gestión que permitan implementar y profundizar las políticas regulatorias fijadas por el Directorio del ENRE.

Todas las políticas e iniciativas anteriormente descritas en forma resumida junto a muchas otras más, fueron alineadas y sistematizadas en el “Plan Estratégico del ENRE para el período 2010-2012”, aprobado por el Directorio por Disposición N°17 del 2010. El Plan Estratégico 2010-2012 debe ser interpretado como un conjunto intencional, orgánico y selectivo de operaciones regulatorias y de control que, por su impacto totalizante, habrán de consolidar la misión del ENRE como regulador del servicio público de energía eléctrica, actuando mediante un control ex-ante y concomitante y procediendo, complementariamente, al análisis y evaluación de los resultados obtenidos. El referido Plan Estratégico contempla el monitoreo de la ejecución de los programas, el cumplimiento de los estándares de calidad y de los compromisos asumidos con los usuarios del servicio eléctrico y la forma de empleo de los recursos disponibles desde el punto de vista de su eficacia y eficiencia; ello, a fin de que el Directorio disponga de información permanente y actualizada.

La aprobación, puesta en marcha e implementación del Plan Estratégico 2010-2012 es el resultado, tal como se señaló en los párrafos iniciales de esta sección, de un proceso evolutivo altamente innovador del ENRE tanto en lo que tiene que ver con el desarrollo de su estructura orgánica como en el diseño de políticas e iniciativas regulatorias y de control.

Para haber llegado a su primer Plan Estratégico, la institución realizó necesariamente, en forma previa, actividades de planeamiento y evaluación de logros hasta arribar en el año 2008 a la implementación del Plan Operativo Anual (POA), instrumento aprobado por la Disposición N° 18 que permitió organizar e implementar en forma sistemática la planificación de corto plazo y el control respectivo de la gestión. También forman parte de la referida evolución la sistematización de las prácticas que forman parte de los procesos de sus actividades sustantivas mediante la adopción y aprobación de Procedimientos. Cuatro años después de haber aprobado la “Guía de contenidos mínimos para la confección de Manuales de Procedimientos” (Disposición 26/2007), el ENRE cuenta hoy con 35 procedimientos aprobados, 18 en vías de aprobación y 7 en elaboración.

Los objetivos del Plan Estratégico 2010-2012 del ENRE son:

- A. Consolidar la regulación con el ejercicio del control preventivo y simultáneo.
- B. Extender la cobertura de actuación territorial del Ente ampliando los servicios de atención a los usuarios y las acciones de regulación y control de los agentes del MEM.
- C. Profundizar la inserción social del ente.
- D. Intervenir y participar en el diseño de la planificación energética.
- E. Continuar con el proceso de modernización institucional, con la participación y control ciudadano, la transparencia y con el desarrollo de los recursos humanos

Debe agregarse que con el objeto de extender hacia todos los sectores de la institución y hacia los usuarios las mejores prácticas previstas en el Plan Estratégico 2010-2012, se impulsó y se aprobó, por Disposición N° 40/2010, la Política de Calidad Institucional del ENRE por la que la institución se compromete a ...”Sustentar sus acciones con sistemas de gestión de la calidad conforme normas internacionales o nacionales, asegurando el eficiente funcionamiento de todos los procesos de la organización”.

En los apartados 1.2.2.1 a 1.2.2.13 se ofrece una descripción sintética de los grandes capítulos y las actividades permanentes del ENRE a la vez que son incluidas las iniciativas desarrolladas especialmente en el período.

1.2.2.1. Protección de los derechos de los usuarios

- **Atención de consultas, reclamos y emergencias**

Hasta el 2003, el Departamento de Atención de Usuarios (DAU) tenía a su cargo la atención al público, en forma personal, telefónica y por correo, así como también el tratamiento, la resolución y la notificación de los reclamos. A fines de ese año y con el objeto de estar más cerca de los usuarios y de lograr una mayor eficiencia en la atención de sus reclamos, el ENRE creó la Unidad Especial de Atención de Emergencias (UEAE) para atender -durante las 24 horas de los 365 días del año- las emergencias que pudiesen ocurrir como consecuencia de interrupciones de suministro eléctrico y problemas de seguridad en la vía pública en el área de concesión de EDESUR, EDENOR y EDELAP. Asimismo, impulsó la extensión del horario de atención al público desde las 16 horas hasta las 18 horas; la optimización del funcionamiento del Call Center; la mejora y simplificación de circuitos administrativos, y el mejor aprovechamiento del sistema informático habilitando la opción de consultas on-line vía Internet.

En el 2007 y como consecuencia de la experiencia obtenida para mejorar el servicio, la anterior estructura de la UEAE fue reconvertida en 2 equipos: la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP) y la Unidad Operativa de Intervención Técnica (UOIT). Por otra parte, el monitoreo de redes aéreas, centros de transformación y equipamiento eléctrico, funciones antes a cargo de la UEAE, y las inspecciones de constatación de inversiones comprometidas por las empresas distribuidoras y transportistas, fueron transferidas a la Unidad de Monitoreo Técnico (UMT).

No obstante y con el objeto de optimizar los recursos, en el 2008 el ENRE decidió fusionar las distintas dependencias relacionadas con la realización de inspecciones y monitoreos y creó, mediante la Disposición N°077/2008, la División de Inspección Técnica (DIT) al tiempo que disolvió la UOIT y la UMT.

Consecuentemente, en la actualidad los servicios de atención de consultas, reclamos y emergencias están a cargo de la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP), del Departamento de Atención de Usuarios (DAU) y de la División de Inspección Técnica (DIT), todos ellos en el ámbito del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias.

La Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP)

La UOAP está encargada de atender las consultas y reclamos de los usuarios de las empresas distribuidoras Edenor S.A., Edesur S.A. y Edelap S.A, tanto por problemas técnicos y/o emergencias como de carácter comercial. Las consultas son respondidas por personal de la Unidad mientras que los reclamos ingresados, previo análisis técnico, son notificados a las empresas distribuidoras y derivados a la correspondiente unidad organizativa para su tramitación y resolución. El ENRE, por un lado, amplió las vías tradicionales de acceso y comunicación con los usuarios y, por el otro, agregó otras nuevas como parte de sus esfuerzos para mejorar la atención de sus demandas. Las modalidades de atención a disposición de los usuarios, son las siguientes:

* **en forma personal** en Suipacha N° 615, PB, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de Lunes a Viernes de 9 a 18 horas; y en Calle 5 N° 929, entre calles 50 y 51, La Plata, Provincia de Buenos Aires. Por Disposición N° 36/2008 el Directorio amplió la cobertura geográfica de la atención de usuarios mediante la creación de la Delegación Provincia de Buenos Aires-Región Metropolitana del ENRE, que atiende consultas y reclamos de los usuarios residentes en los Municipios de Berisso, Coronel Brandsen, Ensenada, La Plata, Magdalena y Punta Indio.

* **por correo** escribiendo cartas (simples, certificadas o documento) a Suipacha N° 615, PB, C1008AAM Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o a Calle 5 N° 929, B1900ATK, La Plata, Provincia de Buenos Aires, o al Apartado Especial (gratuito) N° 505 del Correo Argentino.

* **por teléfono** a través de la línea gratuita 0800-333-3000 del Call Center de Lunes a Viernes de 9 a 16 horas. Cabe señalar que desde junio de 2010, el ENRE, instaló en el Call Center un sistema de IVR que funciona por desbordes de 7 a 23 horas y de 23 a 7 horas del día siguiente como única opción¹. Esto ha permitido atender y registrar en forma exitosa unos 180.000 reclamos por Falta de Suministro y Seguridad Pública, en el período julio 2010- agosto 2011. Al respecto, debe tenerse en cuenta que un Call Center vinculado al segmento de la distribución de energía eléctrica tiene que estar dimensionado para dar respuesta a dos situaciones totalmente distintas: una, muy previsible, que obedece a los reclamos o consultas que diariamente ingresan por problemas en la comercialización, típicos de un servicio público; y la otra, totalmente aleatoria, como consecuencia de “shocks” de máxima demanda ocasionados por la gran cantidad de usuarios que simultáneamente se encuentran sin suministro, donde es imposible predecir con exactitud cual será la cantidad de llamadas que recibirá el centro de atención y por cuanto tiempo. Los centros de atención telefónica con estas características son dimensionados para dar mediante operadores un servicio de calidad en condiciones normales, contando con un sistema de Interactive Voice Response (IVR) para tomar ante desbordes, aquellos reclamos donde no es indispensable la atención por un operador, absorbiendo tal demanda sin que los niveles de servicio caigan abruptamente. El sistema IVR instalado en el Call Center del ENRE ofrece las ventajas que a continuación se detallan:

-Atiende el 100% de los reclamos por motivos de Seguridad Pública y los de Falta de Suministro.

¹ La instalación del IVR es el resultado de un desarrollo propio del Área de Sistemas de la Información (ASI) del ENRE realizado a partir de la disponibilidad y utilización de un software gratuito denominado “Asterix con Elastix” y con el asesoramiento y colaboración de un técnico externo especialista en la materia.

- Minimiza la cantidad de llamadas no atendidas en el conjunto.
- Mejora el manejo de los recursos de la Unidad.
- Mejora los Niveles de Servicio de la atención a los usuarios
- Genera información estadística mucho más cierta por la cantidad de reclamos ingresados.
- Posibilita el monitoreo, desde telefonía celular, de la cantidad de reclamos que ingresan por dicha vía en tiempo real, permitiendo conocer al momento el estado de situación del centro de atención telefónica.

* **por fax** enviando documentación por medio de la línea gratuita 0800-333-5962.

* **por mensaje de texto** únicamente para reclamos por falta de suministro al 11 3134 4444; desde el 2009, cuando se activó el sistema que permite realizar reclamos por falta de suministro mediante mensajes de texto enviados por celular al número 11 3134 4444, esta alternativa ha permitido captar y remitir en forma automática e inmediata a la correspondiente distribuidora los reclamos por falta de suministro.

* **ingresando a la página WEB** (<http://www.enre.gov.ar>) únicamente para reclamos por falta de suministro y de seguridad en la vía pública.

La División de Inspección Técnica (DIT)

La responsabilidad de la DIT es coordinar, organizar y ejecutar el sistema de inspecciones vinculados a fallas o cortes de suministro eléctrico de las empresas distribuidoras, desarrollando e instrumentando los dispositivos de emergencia correspondientes. Asimismo, debe monitorear las instalaciones de alta, media y baja tensión de las empresas transportistas y distribuidoras realizando el control físico de las inversiones comprometidas por dichas empresas. En lo que tiene que ver con las emergencias, la DIT:

- Desarrolla e instrumenta un sistema de inspecciones vinculado a los cortes de suministro de las empresas Distribuidoras de energía eléctrica, e
- Inspecciona y produce Informes Técnicos vinculados a los cortes de suministro.

Las intervenciones técnicas de monitoreo e inspecciones tienen por objeto afirmar la presencia del Ente allí donde se puedan presentar deficiencias en la Calidad de Servicio que brindan las distribuidoras, tanto como respaldo a la tramitación de reclamos gestionados por los Departamentos de Atención de Usuarios (DAU), de Seguridad Pública, y de Ambiental, y también en cualquier otro tipo de contingencias. En estas intervenciones se realizan, asimismo, inspecciones que permiten conocer en tiempo real el desempeño de las distribuidoras en cuanto al esmero y rapidez para solucionar las deficiencias apuntadas. A partir de ello se elaboran informes técnicos que dejan en evidencia las condiciones indicadas. Esta información permite tanto al efectuar inspecciones como por el seguimiento vía telefónica de los reclamos efectuados por los usuarios, contribuir a fortalecer los controles sobre el servicio de las Distribuidoras.

El Departamento de Atención de Usuarios (DAU)

El DAU tiene a su cargo, como proceso principal, la tramitación y resolución de Expedientes de Reclamo recibidos e ingresados por la UOAP por motivos “técnico-comerciales” (esto es, errores en facturación, cuestiones tarifarias, demoras en conexiones de suministros, mal

estado de instalaciones, etc.); de “calidad de servicio” (cortes reiterados de suministro o problemas por falta prolongada del servicio) o de “resarcimientos por daños en artefactos eléctricos”.

Por otra parte, los reclamos recibidos por la UOAP que respondan a cuestiones ambientales y de seguridad pública son tramitados por los Departamentos Ambiental y de Seguridad Pública, respectivamente, mientras que los reclamos por problemas de tensión (“Producto Técnico”), son tramitados por el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.

Además de la gestión de reclamos, el DAU tramita y resuelve los recursos de reconsideración eventualmente interpuestos por parte de los usuarios y de las distribuidoras contra las resoluciones recaídas por los motivos antes mencionados. Al momento de resolver los reclamos o recursos, así como en caso de incumplimiento de lo dispuesto en dichas resoluciones, el DAU formula cargos y aplica sanciones a las empresas, teniendo a su cargo además la notificación de todas las resoluciones a las distribuidoras y usuarios. Asimismo, elabora proyectos de resolución para dar respuesta a recursos jerárquicos.

A los fines de complementar las acciones a cargo de la UOAP, la DIT y el DAU, en la Delegación Provincia de Buenos Aires (Región Metropolitana) del ENRE, con sede en la ciudad de La Plata, se reciben reclamos de usuarios de las tres empresas distribuidoras del Área Metropolitana del Gran Buenos Aires, así como también se desarrollan las tareas de análisis, elaboración de proyectos de resolución y control de cumplimiento de dichos reclamos.

Por último, cabe señalar que en forma simultánea a la mayor accesibilidad brindada a los usuarios, se ha optimizado el proceso de análisis y resolución de los reclamos y recursos, a fin de brindar oportuna respuesta a la mayor cantidad de reclamos recibidos en los últimos años, producto de la ampliación de los canales y horarios de atención.

En este punto es importante señalar que las políticas e iniciativas desarrolladas que contribuyeron a optimizar y mejorar los recursos y la estructura a cargo de la atención de reclamos fueron evaluadas positivamente por los usuarios. En efecto, como se verá en detalle más adelante (2.1. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS), el “Estudio de Satisfacción y Expectativas de los Usuarios del ENRE”, realizado a pedido de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros a mediados de 2009, concluyó que el 80% de los usuarios que presentó un reclamo en el ENRE evaluó positivamente el desempeño del organismo en la gestión de dichos reclamos.

- **Control de la Calidad del Servicio de Transporte y Adecuación de los Contratos de Concesión.**

De acuerdo con lo dispuesto en los Contratos de Concesión, el ENRE debe controlar la calidad del servicio de Transporte. El nivel de la calidad del servicio de **Transporte** no firme se mide en base a la disponibilidad del equipamiento de transporte, conexión y transformación y capacidad asociada. Se sancionan las indisponibilidades del equipamiento en general. Un equipo se considera indisponible cuando esté fuera de servicio ya sea

porque se ha producido una falla en él o en sus equipos asociados, o por actuación de sus protecciones o como consecuencia de cualquier tipo de operación y maniobra.

El nivel de la calidad del servicio de **Transporte** firme se mide a través del registro de las interrupciones y de los niveles de tensión que brinda el Prestador Adicional de la Función Técnica de Transporte (PAFTT) al usuario.

Para ello se utiliza el indicador “tasa de falla”. Este indicador proporciona, conjuntamente con otros diseñados a tal fin, una idea respecto a la calidad del operador de cada una de las empresas según su eficiencia en la Operación y Mantenimiento de sus respectivos equipamientos. La tasa de falla se determina por la cantidad de salidas forzadas de líneas por cada 100 Km. y por año.

Por otra parte, en el marco del proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos dispuesto por las Leyes N°25.561; 25.790; 25.820 y 25.972, y su norma complementaria el Decreto N° 311/03, se suscribieron -“ad referéndum” de la aprobación definitiva por el PODER EJECUTIVO NACIONAL- Actas Acuerdo que adecuaron lo establecido en los contratos de concesión de transporte.

Los acuerdos determinaron un Período de Transición Contractual que finaliza con la entrada en vigencia de la Revisión Tarifaria Integral durante el cual el concesionario prestará el servicio en las condiciones de calidad vigentes, y que surgen de los respectivos contratos de concesión, con las modificaciones y condiciones establecidas en las correspondientes Actas Acuerdo, en función de contribuir al cumplimiento del plan de inversiones y al desenvolvimiento financiero del concesionario.

En **Transporte** se incorporó un índice denominado “Calidad Media de Referencia”, de manera tal que si el concesionario logra mantener una calidad de servicio semestral no inferior al mencionado índice más un margen del 10% medidos sobre las indisponibilidades y la tasa de falla, los montos de las sanciones podrán ser destinados por el mismo a la ejecución de Inversiones Adicionales. De la misma manera, aquellos concesionarios que registren en un semestre valores superiores a los índices de la “Calidad Media de Referencia”, recibirán los premios incrementados para ese semestre en un 50%. Además, las indisponibilidades de las instalaciones y/o equipamiento del Sistema de Transporte que opera y mantiene el concesionario solicitadas por terceros, no serán consideradas indisponibilidades en los términos del Régimen de Calidad de Servicio y Sanciones del contrato de concesión, y por ende no serán pasibles de sanción, siempre y cuando estén acreditadas por el Organismo Encargado del Despacho (OED) en los Documentos de Calidad de Transporte definitivos.

- **Control de la Calidad del Servicio de Distribución y Adecuación de los Contratos de Concesión.**

Según lo establecido en los Contratos de Concesión, el ENRE debe controlar la calidad del del Producto Técnico, del Servicio Técnico, y del Servicio Comercial en el segmento de **Distribución**.

El nivel de la tensión (alta o baja) y las perturbaciones de la energía suministrada (variaciones rápidas y caídas lentas de tensión) definen la **Calidad del Producto Técnico**. Dicha calidad se controla mediante campañas que permiten medir el nivel de la tensión a nivel de suministros individuales.

La frecuencia (cantidad) y duración de las interrupciones de suministro (tiempo) definen la **Calidad del Servicio Técnico**. La veracidad y consistencia de la información que sobre las interrupciones ocurridas en cada período de control registran e informan las concesionarias se controla mediante mediciones mensuales realizadas por Registradores de Eventos de Tensión (RET), que son colocados en las instalaciones eléctricas de cada usuario que surge de la muestra aleatoria efectuada durante un período.

El plazo empleado por el concesionario para dar respuesta a las solicitudes de conexión y reposición de servicio, los errores en la facturación y la frecuencia de facturación estimada definen la **Calidad del Servicio Comercial**. Dicha calidad se mide mediante auditorías trimestrales por distribuidora.

Por otra parte, en el marco del proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos dispuesto por las Leyes N°25.561; 25.790; 25.820 y 25.972, y su norma complementaria el Decreto N° 311/03, se suscribieron “ad referéndum” de la aprobación definitiva por el PODER EJECUTIVO NACIONAL Actas Acuerdo que adecuaron lo establecido en los contratos de concesión de distribución.

Los acuerdos determinaron un Período de Transición Contractual que finaliza con la entrada en vigencia de la Revisión Tarifaria Integral durante el cual el concesionario prestará el servicio en las condiciones de calidad vigentes, y que surgen de los respectivos contratos de concesión, con las modificaciones y condiciones establecidas en las correspondientes Actas Acuerdo, en función de contribuir al cumplimiento del plan de inversiones y al desenvolvimiento financiero del concesionario.

En lo que concierne a Distribución, según las cláusulas de las Actas Acuerdo las multas aplicadas quedan en suspenso hasta acreditar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las concesionarias. Una vez completado el período de transición contractual, si éstas cumplen con estas obligaciones se difiere el pago de las sanciones con destino a los usuarios y se condona las que van al Tesoro Nacional, caso contrario será exigido su pago toda vez que renunciaron al derecho de prescripción.

Control de la Calidad del Producto Técnico

-Intervención en distintas cuestiones atinentes a Grandes Usuarios. En numerosas ocasiones, los usuarios de las Distribuidoras requieren –por razones técnicas- que el suministro les sea prestado acudiendo a la figura del doble punto de suministro. Esta figura se encuentra prevista en el Reglamento de Suministro, y requiere de la autorización particular del ENRE para su concreción. Asimismo, el Departamento intervino en numerosas consultas de grandes usuarios relativas a la calidad del suministro.

-*Elaboración de Informes Estadísticos relacionados con la evolución de la calidad del producto técnico.* Durante el segundo semestre del 2008, fueron elaborados diversos informes estadísticos relativos a la evolución de la calidad del producto.

-*Reglamentación para la medición de energía a los usuarios. Resolución ENRE N° 444/2009.* Dicha resolución fue dictada tomando en cuenta la experiencia acumulada por el Ente sobre la base de los resultados de los ensayos, en particular los correspondientes al segundo trienio de control de los medidores de energía eléctrica en uso por parte de las Distribuidoras. También tuvo como antecedente inmediato la propuesta del reglamento técnico y metrológico para los medidores de energía eléctrica proyectado en el INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL, estudios en el ámbito de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA, y antecedentes de normativa nacional e internacional. Las modificaciones más importantes introducidas por esta resolución son:

- ✓ Fijar como valor representativo del ensayo de corriente baja el del DIEZ POR CIENTO (10%) de la corriente base o nominal y coseno fi 1.
- ✓ Fijar como valor representativo del ensayo de corriente baja el de DIEZ POR CIENTO (10%) de la corriente base o nominal y coseno fi 1 con un error máximo admitido de \pm TRES COMA CINCO POR CIENTO (3,5%) para medidor clase 2.

-*Nueva Base Metodológica para la tramitación de Reclamos. Resolución ENRE N° 185/2011.* En virtud de la experiencia que el Ente detenta en la tarea de control, y en el marco del Plan Estratégico del ENRE 2010-2012 como parte del proyecto CPT N° 1, se propició la adecuación de la Base Metodológica para la tramitación de los Reclamos de los usuarios por la calidad del producto técnico. Consecuentemente, con fecha 4 de mayo de 2011, se dictó la Resolución ENRE N° 185/2011, mediante la cual se aprobó la nueva Base Metodológica, y cuyos aspectos más relevantes son los siguientes:

- ✓ La notificación del reclamo se produce cuando el mismo ingresa al Ente y por vía electrónica. Incorporando esta modalidad de notificación, se abrevia significativamente la tramitación de los mismos.
- ✓ Se establece que la medición debe durar como mínimo 7 días.
- ✓ Para la determinación de las multas destinadas a los usuarios se considera el período desde la fecha de la primera medición que verificó problemas de tensión.
- ✓ El pago de multas destinadas a usuarios es realizado por las Distribuidoras en forma automática. Durante el Régimen de Calidad Media de Referencia, se establece que se haga efectivo una vez determinado por el Ente el indicador SAIFI y SAIDI del semestre en cuestión.
- ✓ Se agregó el plazo de seis meses para solucionar definitivamente el reclamo.

-*Estudio para la extensión estadística de los resultados de la campaña de puntos seleccionados.* En el marco del Plan Estratégico del ENRE 2010-2012, proyecto CPT N° 2, se encuentra en análisis la modificación del régimen sancionatorio por incumplimiento de la calidad de producto técnico. Se trata de un estudio para la extensión estadística de los resultados de la campaña de puntos seleccionados, en aras de lograr una disminución de los tiempos de procesamiento y control, y un más ajustado direccionamiento de las multas aplicadas por incumplimiento a los niveles de calidad. A los efectos de avanzar en la implementación, durante el 2011 se han mantenido reuniones técnicas con la Universidad de La Plata.

Control de la Calidad del Servicio Técnico

-Elaboración del Informe de la evolución y estado de situación de la calidad del servicio técnico en el área de Concesión de las distribuidoras “EDENOR S.A.”, “EDESUR S.A.” Y “EDELAP S.A.”. Plan de inversiones para EDESUR S.A. El referido Informe reflejó la evolución de los indicadores SAIFI², SAIDI³ y CAIDI⁴ que son utilizados a nivel internacional para evaluar la calidad de la prestación del servicio público de distribución de electricidad.

-Sumario, multas y resarcimiento extraordinario aplicados a “EDENOR S.A.”, “EDESUR S.A.” y “EDELAP S.A.” por contingencias del mes de diciembre de 2010. Resoluciones ENRE N° 31, 32 y 33/2011. Debido a contingencias que afectaron a un número altamente significativo de usuarios durante un período prolongado de tiempo durante diciembre de 2010, el ENRE dispuso un sumario para deslindar responsabilidades al cabo del cual se aplicaron multas y se dispuso un resarcimiento extraordinario y creciente para aquellos usuarios encuadrados en la Tarifa 1R (Residenciales) que hubieran sido afectados por interrupciones de duración superior a las 12 horas, 24 horas y 48 horas, respectivamente.

-Auditoria Integral a “EDENOR S.A.”, “EDESUR S.A.” y “EDELAP S.A.” A comienzos del año 2011, el Ente dispuso la realización de una auditoría integral técnica, legal, económica y financiera de las concesionarias a efectos de verificar el grado de avance en el cumplimiento de sus obligaciones substanciales y el cumplimiento del Plan de Inversiones informado por cada una de ellas. En consecuencia, se les requirió a las Distribuidoras los informes diarios de fallas en Alta Tensión y Media Tensión correspondientes al período 20 al 31 de diciembre de 2010, durante el cual se produjeron gran cantidad de interrupciones y prolongados períodos sin suministro para los usuarios. Asimismo, se les requirió un soporte informático con los registros de la demanda de todos los alimentadores de Media Tensión extraída del sistema SCADA correspondientes a los días 22 y/o 23 de diciembre de 2010, en los cuales se registraron los picos de demanda del período de análisis. Esta información permitió determinar el nivel de ocupación de las instalaciones de la distribuidora frente a la curva diaria de demanda y su estado respecto de las condiciones ideales de diseño de las redes de distribución. A los efectos de evaluar el grado de cumplimiento de las Distribuidoras a su obligación de brindar una calidad de servicio adecuada como resultado de las inversiones y mantenimiento de sus instalaciones, las Concesionarias debieron adjuntar asimismo los Planes Anuales de Mantenimiento Preventivo (PAMP) del período 2008-2010 en los niveles de Baja, Media y Alta Tensión y los registros que corroboran la ejecución de cada una de las tareas efectuadas. En relación con ello, se corroboró la existencia de la documentación que acreditara el cumplimiento de reglamentos específicos de mantenimiento preventivo, para ciertas tareas seleccionadas por el personal del ENRE.

² El SAIFI corresponde al Índice de frecuencia media de interrupción del sistema (System Average Interruption Frequency Index), que en un período determinado representa la cantidad de interrupciones que afectaron a los usuarios en promedio, y se calcula como el total de usuarios interrumpidos en “n” interrupciones/total de usuarios abastecidos [Interrupciones/usuario- semestre].

³ El SAIDI corresponde al Índice de duración media de interrupción del sistema (System Average Interruption Duration Index), que en un período determinado representa la duración total de interrupción que afectó a los usuarios en promedio, y se calcula como el total de horas-usuario interrumpidos en “n” interrupciones/total de usuarios abastecidos [horas/usuario- semestre] o, visto de otra manera, es SAIFI * CAIDI.

⁴ El CAIDI corresponde al Índice de duración media de interrupción por usuario (Customer Average Interruption Duration Index), y representa el tiempo medio de interrupción por usuario, que se calcula como el total de horas-usuario interrumpidos en “n” interrupciones/total de usuarios interrumpidos en “n” interrupciones [horas/interrupciones].

-Evaluación semestral del Relevamiento y Procesamiento de la Calidad de Servicio Técnico. Resoluciones ENRE N° 527/96 y 2/98. Incorporación de Registradores de Eventos de Tensión (RET) de avanzada tecnología. En el contexto de la evaluación semestral de los incumplimientos en el Relevamiento y Procesamiento de la Calidad de Servicio Técnico, conforme lo dispuesto por las Resoluciones ENRE N° 527/96 y 2/98, y específicamente en el marco de la campaña de Auditoria en el Área Metropolitana de Buenos Aires, a partir del mes de marzo de 2011 y hasta el mes de febrero de 2012, se están incorporando gradualmente nuevos equipos Registradores de Eventos de Tensión (RET), con los que se controla la calidad de información suministrada al ENRE por las 3 empresas concesionarias del servicio público de distribución del AMBA (EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.) y se sancionan los desvíos detectados. Los nuevos equipos permiten detectar con gran precisión (fecha de inicio y finalización) desde interrupciones de muy breve duración, hasta interrupciones de larga duración; asimismo tienen la posibilidad de registrar el nivel de tensión promedio (calidad del producto técnico) en intervalos predefinidos de tiempo.

Control de la Calidad Comercial

-Control diario previo de la facturación. En el marco de la Disposición ENRE N° 55/2009 y de los controles que el Ente se encontraba desarrollando sobre la facturación de las distribuidoras, se instruyó a las mismas para que durante el período que transcurrió desde el 1° de diciembre de 2009 al 31 de marzo de 2010, previo a facturar, procedieran a:

- ✓ Confeccionar una liquidación de los suministros de los usuarios y sobre éstas, determinen diariamente aquellas liquidaciones de tarifa T1R no eximidas de los aumentos tarifarios, que reuniesen ciertas condiciones especiales de variación de consumos.
- ✓ A partir del envío de dicha información, las Distribuidoras no podían facturar los consumos asociados por el plazo de dos días, plazo en el cual el ENRE informaba de las posibles detecciones por anomalías en las liquidaciones.
- ✓ De detectarse anomalías, el Ente indicaba las medidas correctivas y la Distribuidora resultaba impedida de facturar hasta tanto se procediera a su rectificación.

-Control mensual de la facturación. A través de la Nota ENRE N° 92.520 –con fecha 5 de marzo de 2010-, se instruyó a las Distribuidoras a que presenten dentro de los diez días hábiles de cada mes, información correspondiente a la totalidad de las facturas emitidas a los usuarios en el transcurso del mes inmediato anterior a los efectos de proceder al control de las mismas.

-Monitoreo continuo de sucursales de atención comercial. Motivado en el Plan Estratégico del Ente, a partir del año 2010 la División de Calidad Comercial del DDCEE comenzó a cumplir con un cronograma de inspecciones de las oficinas de atención al público de las tres distribuidoras. En una primera etapa, y en función de las oficinas existentes de las distribuidoras, se planteó un esquema de tres inspecciones mensuales para EDENOR S.A. y EDESUR S.A. y una para EDELAP S.A. Cabe destacar que el número de inspecciones realizadas se ha duplicado atento que se han realizado visitas extraordinarias fundadas en acontecimientos que lo justificaron. Las inspecciones consisten en la permanencia del funcionario del ENRE en el local comercial durante un tiempo que razonablemente permite percibir cómo es la atención a los usuarios que concurren a las mismas a través de un

análisis de las condiciones generales del local y en particular, se completa la inspección con el monitoreo espontáneo de la atención que se les brinda en los puestos de atención.

-Procedimiento obligatorio para el cierre de sucursales. Atendiendo el grave perjuicio que ocasiona el cierre de sucursales por parte de las concesionarias para con los usuarios, desde el Departamento se propuso el establecimiento de un procedimiento a seguir por las mismas cuando se encuentran en la necesidad de proceder al cierre de los locales de atención comercial. La premisa es que el cierre de una sucursal sin causa que lo justifique contraviene los preceptos del Contrato de Concesión, perjudicando la atención comercial que debe brindar a los usuarios, por lo que a través de la Nota ENRE N° 100.185, se establecen obligaciones para con el regulador así como para los usuarios. En síntesis, el procedimiento implica que las Distribuidoras informen al Ente a través del correo electrónico sobre el cierre de la sucursal de que se trate, con antelación cuando es programado dicho cierre, e invoque la causa del cierre. El Ente constata si la razón del cierre es verdadera a través de una inspección a la oficina comercial. En paralelo, se establece la obligación de las mismas de colocar en la puerta principal de la sucursal, un cartel informando el día en el que reabrirá la misma e informando a los usuarios las sucursales más cercanas. De superar el cierre las 48 horas, la misma debe acudir -al menos- a dos medios de comunicación masiva de alcance municipal (gráficos, radiales, etc.) para informar sobre estas circunstancias. Cuando las Distribuidoras incumplan el procedimiento en cualquiera de las etapas o la causa invocada para el cierre no resulte suficiente, se procederá a instruir sumario y formular cargos para la aplicación de las sanciones pertinentes.

-Contingencias significativas. Asimismo, se encuentra previsto que cuando se tome conocimiento de una contingencia que afecte un número importante de usuarios, y de verificarse la misma durante el horario de atención comercial de las Distribuidoras, se realizará una auditoría en la sucursal del área geográfica afectada.

-Marco de Referencia para el Control de los Centros de Atención Telefónica de las Distribuidoras-Resolución ENRE N° 270/2008. Estudios realizados por el ENRE en el 2007, revelaron que los servicios de atención telefónica de las empresas distribuidoras, en determinados escenarios de contingencias, no alcanzaban los niveles de calidad mínimos admisibles. Bajo esas circunstancias un gran número de usuarios quedaba imposibilitado de contactarse con sus empresas, y para otros los tiempos de espera para acceder superaban ampliamente los intervalos de tolerancia admisibles. Como consecuencia inmediata de todo ello, el Centro de Atención Telefónica del ENRE quedaba completamente desbordado por la cantidad de llamadas entrantes de quienes no podían comunicarse con las empresas, lo que terminaba ocasionando un marcado malestar en los usuarios afectados. Ante las situaciones descritas, el ENRE, por Resolución N° 270/2008, aprobó el Marco de Referencia para el Control de los Centros de Atención Telefónica de las Distribuidoras, en el que dispuso la implementación de acciones tendientes a sistematizar el control y la evaluación de la calidad del servicio prestado por las distribuidoras. La resolución incluye indicadores que aspectos cuantitativos y cualitativos del desempeño del Centro de Atención Telefónica de la Distribuidora y su interrelación con el usuario. Los indicadores contribuyen a la mejora de los procesos que forman parte de la operatoria de los Centros de Atención Telefónica y, además, fueron seleccionados cuidadosamente con el fin de ser susceptibles de ser auditados. Debe destacarse que la tramitación de las actuaciones amalgama el trabajo

técnico-jurídico de la Unidad Operativa de Atención al Público y la División de Calidad Comercial del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica. Como conclusión se advierte que a raíz de la implementación de los sistemas IVR de las empresas y de los controles que se realizan por la resolución ENRE N° 270/2008, los niveles de servicios de los call centers de las tres Distribuidoras han mejorado. Siendo el objetivo del Ente que dichos indicadores sean inductores de políticas que impulsen permanentes medidas de acción a fin de conseguir eficientes niveles de servicio, el “Marco de Referencia para el Control de la Atención Telefónica de las Distribuidoras” comenzó a aplicarse a partir del período que transcurrió entre los meses de agosto a octubre de 2009 para las tres distribuidoras, ininterrumpidamente. Debe destacarse que la tramitación de las actuaciones amalgama el trabajo técnico-jurídico de la Unidad Operativa de Atención al Público y la División de Calidad Comercial del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.

- **Aplicación de sanciones por apartamientos a la Calidad del Servicio, Recursos de las empresas y Fallos de la Justicia por cuestiones jurisdiccionales.**

Como se dijo anteriormente, alegando que la emergencia económica alteró su equilibrio económico-financiero, las empresas decidieron recurrir en forma sistemática las resoluciones que disponían el pago de penalidades y “judicializar” el tema. Las principales razones por las cuales el ENRE dispuso la aplicación de sanciones fueron los apartamientos a los parámetros de calidad y los incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de información al evaluar la calidad de la prestación, en cuanto a servicio técnico, producto técnico y calidad comercial. Reiteradamente, el ENRE sostuvo en sus dictámenes que, mientras las empresas no acreditaran en sus estados contables y financieros que el aludido desequilibrio no fuese producto de sus propios desaciertos, debían pagar las multas y resarcir a los usuarios afectados.

En el permanente forcejeo de los últimos años, el ENRE siguió controlando con el objeto de impedir el relajamiento de los estándares de calidad del servicio y resolvió exigir a las Distribuidoras el pago de las multas como condición previa al tratamiento de los recursos interpuestos. Ello apuntó a que los usuarios no tuviesen que esperar hasta la finalización del trámite administrativo para ser resarcidos. Simultáneamente, y con el fin de readecuar el parámetro de sanciones a la nueva realidad de precios relativos, encaró los estudios necesarios para actualizar a las distintas modalidades de consumo el valor de la Energía No Suministrada (ENS). En efecto, uno de los desajustes estructurales del funcionamiento del sistema está dado por el congelamiento del parámetro para establecer las multas frente a la dinámica de los costos de las acciones para evitar la falla que les daría lugar.

Adicionalmente, el ENRE resolvió incrementar el valor monetario de las multas en aquellos casos en los que se advirtió una conducta reiterativa de las empresas distribuidoras, sin perjuicio de encarar otras acciones correctivas complementarias. Después de investigar y analizar, el ENRE descubrió que en un número significativo de casos de cortes reiterados, se reiteraba la misma causal. Consecuentemente, resolvió ordenar a las distribuidoras a que adoptasen las medidas tendientes a solucionar en forma definitiva el problema y aplicarles una multa por apartamientos a los niveles de Calidad del Servicio Técnico equivalente al

triple del valor administrativo previsto en los Contratos de Concesión, en favor de todos los usuarios perjudicados.

A continuación se ofrecen algunos comentarios sobre los fallos dictados por la Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal y la Corte Suprema de Justicia de la Nación en recursos directos presentados contra resoluciones del ENRE.

1) Sobre la extensión de la función jurisdiccional del Ente.

El 5/4/2005 la Corte Suprema de Justicia de la Nación dictó sentencia en autos “Ángel Estrada y Cía. S.R.L. c/Res. 71/96 Sec. Energía y Puertos”, revistiendo singular importancia porque en la misma se trató un tema novedoso para el derecho administrativo como ser las facultades jurisdiccionales que las leyes de regulación del sector eléctrico había asignado al Ente Regulador.

La Corte si bien reconoció la constitucionalidad de las facultades jurisdiccionales en reparticiones de la Administración Pública (como el Ente), consignó que estas son de interpretación restrictiva y sólo están limitadas a aquellas materias específicas del Sector Eléctrico que la ley 24.065 ha sometido a su competencia, entre las que no estaría la determinación del derecho al resarcimiento y el monto del daño ocasionado al usuario por una falla del servicio, como se daba en el caso sometido a su consideración.

Aunque la sentencia fijó pautas generales (interpretación restrictiva, limitada a las materias específicas del sector eléctrico), dejó indefinida o no precisó cuales eran los límites o la amplitud de dicha facultad, aun tratándose de temas vinculados a la prestación del servicio público.

Fue así que primeramente el Procurador del Tesoro de la Nación (PTN) emitió el dictamen N° 64/2006, del 16 de marzo de 2006, en el que entendió que: “Efectivamente, establecido el incumplimiento contractual de la distribuidora por parte del ENRE, la determinación del valor del daño emergente consistente en un objeto determinado, no hace invadir al ENRE la función del Poder Judicial. Es que se trata de un dato de conocimiento simple: cuánto vale en el mercado el artefacto de acuerdo a su calidad y/marca. Ciertamente, el ciclo del ejercicio de esa competencia y jurisdicción se completa con la facilitación al usuario de un título que reconoce su derecho y que lo libera de un proceso de conocimiento para su convalidación judicial, en caso de que la distribuidora no se avenga a su pago en sede administrativa. Allí empieza y termina la competencia y jurisdicción del ente regulador en el fallo en comentario”.

Cabe tener presente que los dictámenes del PTN son obligatorios para todos los abogados que integran el Cuerpo de Abogados del Estado que él dirige.

Sin embargo, la distribuidora EDESUR S.A. continuó cuestionando la actividad que realizaba el Ente a través de su Departamento Usuarios en el tratamiento de los reclamos por daños en artefactos e instalaciones producidos por alteraciones de la tensión.

Aun cuando se obtuvieron sentencias previas favorables de la Sala II y la Sala IV, la referida cuestión fue zanjada por el fallo plenario de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal dictado el 13/07/2011 (que conforme a las disposiciones del Código de Procedimientos resulta ser una doctrina obligatoria para todas las Salas de la Cámara durante el plazo de diez años), que dio un espaldarazo a la amplitud de estas facultades.

Dicho fallo apoyándose en lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, el art. 72 de la ley 24.065 y el principio de razonabilidad, resolvió que: “Establecido el incumplimiento contractual de las distribuidoras en el suministro de energía eléctrica, el E.N.R.E. tiene competencia para determinar el daño directo –valor de reposición del objeto dañado– ocasionado a los usuarios cuando éstos requieran voluntariamente la intervención del organismo administrativo (conf. segunda parte del art. 72 de la ley 24.065)”.

2) Sobre temas vinculados con las Actas Acuerdo de Renegociación Integral de los Contratos de Concesión.

Los términos de las Actas Acuerdo celebradas con los concesionarios en cumplimiento de las renegociaciones dispuestas por la Ley 25.561, han derivado en una serie de situaciones conflictivas que han sido planteadas y están pendientes de definición judicial.

2.1.) Una de ellas es el aumento tarifario dispuesto por la Resoluciones ENRE N° 324/08 y 356/08.

Dichas resoluciones implementaron un incremento tarifario conforme a lo acordado en las cláusulas 4 de las Actas Acuerdo, que disponían un ajuste semestral para las concesionarias. Lo hecho por el Ente fue nada más que formalizar lo que fuera establecido por el Poder Ejecutivo en su condición de concedente en dichas AA.

El Defensor del Pueblo de la Nación inició la causa “Defensor del Pueblo de la Nación c/ENRE RESOL.324/08 y 356/08 s/Proceso de conocimiento” sosteniendo que dichos aumentos se fijaron sin la existencia de una audiencia pública previa y por lo tanto no ha existido la posibilidad de determinar que los mismos obedecen a incrementos reales de costos. La impugnó también por ser retroactiva. Solicitó una medida cautelar para suspender su vigencia.

El Ente sostuvo que las Actas Acuerdo se formalizaron a raíz de lo dispuesto por la Ley de Emergencia Pública N° 25.561, y sus términos fueron sometidos antes de su ratificación por el Poder Ejecutivo, a audiencia pública. Que los aumentos reconocidos en las resoluciones atacadas surgen de los parámetros que están fijados en las mismas Actas Acuerdo y que existió al respecto una instrucción precisa del Secretario de Energía por Nota 858/08. También que se había excluido a los usuarios que se encontraban en situación vulnerable. Sobre la base de lo expresado se solicitó el rechazo de la demanda y de la medida cautelar pedida.

El juez interviniente rechazó la medida cautelar pedida.

Actualmente el juicio se encuentra abierto a prueba.

2.2) Otra de las cuestiones que se derivaron del Acta Acuerdo fue la discusión que se entabló con las distribuidoras respecto de las multas cuyo cobro debía ser suspendido, las que, una vez que las distribuidoras cumplieran con las obligaciones de prestación satisfactoria del servicio que establecía el convenio, quedarían condonadas por el Estado Nacional.

El AA establecía que la suspensión comprendía a las multas derivadas de sanciones aplicadas por el ENRE cuya notificación, causa u origen haya tenido lugar en el período comprendido entre el 6 de enero de 2002 y la entrada en vigencia del Acuerdo de Renegociación Contractual, incluyendo las que se encontraran en gestión administrativa y judicial y que, a tales efectos, se incluía en el apartado C, del ANEXO IX del AA el detalle de los procesos y/o las sanciones comprendidas en la suspensión, conforme la información brindada por el ENRE.

El Ente entiende que dos eran las condiciones para la suspensión: a) que estuvieran comprendidas en el plazo indicado y b) además que estuvieran incluidas en el apartado C. Sobre el primer punto, el Ente sostiene que la entrada en vigencia del AA se produce a la fecha de firma de la misma por las distribuidoras con la UNIREN.

Por su parte las distribuidoras sostienen que el listado del apartado C no es taxativo por lo que deben quedar suspendidas todas las multas cuya notificación, causa u origen haya tenido lugar en el período comprendido entre el 6 de enero de 2002 y la entrada en vigencia del AA. Y que esto último se produce en la fecha del dictado del Decreto del Poder Ejecutivo que ratificó lo actuado por la UNIREN.

Las sentencias de las Salas de la Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal han sido contradictorias: las Salas II, III, IV, y V han considerado que la inclusión en el apartado C es una condición sine qua non para que opere la suspensión, por lo que, verificado lo anterior, no se han expedido respecto de la fecha de entrada en vigencia. Por su parte la Sala I ha sostenido lo contrario: el apartado C no es taxativo y la entrada en vigencia se produce en la fecha del Decreto ratificatorio.

El Ente planteó la necesidad de un fallo plenario al respecto, que fue rechazado por la Cámara en pleno por considerar que esas sentencias, al haberse dictado en procesos ejecutivos no son definitivas (Ente Nacional Regulador de la Electricidad - Resolución 551/07 (Expte. 20966) c/ Edenor S.A. s/ proceso de ejecución. Causa N° 10.723/2008. Buenos Aires: [s.n.], 23 de diciembre de 2010).

Existe a la fecha un solo caso de recurso directo sobre el tema que fue resuelto por la Sala I aceptando la posición de la distribuidora, que se encuentra apelado a la Corte Suprema de Justicia.

2.3) Aun cuando actualmente no hay procesos en trámite, cabe señalar los “amparos por mora” interpuestos por las concesionarias Transener S.A., Transba S.A. y Edenor S.A.

respecto de la demora en reconocer por el ENRE, los ajustes tarifarios semestrales fijados en la cláusula 4 del AA y la definición de la Revisión Tarifaria Integral.

En todos los casos el Ente ha manifestado que ha cumplido con la labor respectiva que se encontraba a su cargo y que en cumplimiento de la Resolución del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública MPFIPyS N° 2000/2005, y de la Nota de la Secretaría de Energía S.E. N° 1326 del 5 de Octubre de 2005, se pusieron en conocimiento de esas autoridades los aumentos resultantes, sin que se hubiera recibido autorización para proceder a su reconocimiento. Asimismo, que la convocatoria a audiencia pública previa a la aprobación del cuadro tarifario correspondía hacerla al Poder Ejecutivo.

Estas explicaciones fueron recibidas favorablemente por la Justicia.

3) Un tema a tener en consideración es el ambiental.

Periódicamente el Ente es demandado, conjuntamente con las empresas eléctricas, reclamando daños y perjuicios por cuestiones vinculadas a temas ambientales, preferentemente por PCB o por campos electromagnéticos de baja frecuencia (Ej. "MARTINEZ JULIAN FERNANDO Y OTROS c/ EN – ENRE y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (Expte. 15371/08).

En lo que respecta al Ente, en la mayor parte de los casos, se le imputa falta de control a las empresas.

La defensa del Ente se basa fundamentalmente en que es un organismo técnico en materia eléctrica y no en materia ambiental y que existen autoridades ambientales específicas tanto a nivel provincial o municipal (a quienes les cabe la fiscalización ambiental) y nacionales.

También se opone, la actividad que en cada caso ha desarrollado el Ente al respecto.

4) Por último se estima importante señalar el tema, actualmente en trámite judicial por recurso directo interpuesto por la concesionaria del servicio de transporte de electricidad, Transener S.A., relativo al régimen de sanciones por indisponibilidades de equipamientos de transporte que son operados por Transportistas Independientes.

Dicho proceso tramita en los autos "Transener S.A. c/Resolución 354/10 ENRE (Expte. 31348/10)", Sala II, Expediente judicial N° 21581/2010" ante la Sala II de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo federal.

Sobre el tema, la pretensión de Transener S.A. es que las multas aplicables a los TI deben ser proporcionales a los ingresos que este tiene por la operación de las ampliaciones del caso y tener como límite máximo, las limitaciones previstas en el Régimen de Calidad de Servicio y Sanciones (50 % de su ingreso mensual o la sexta parte de su ingreso anual), pero referidas a los ingresos del TI.

Las defensas de la posición del Ente se basan, fundamentalmente, en que el concesionario del servicio de transporte es Transener S.A., que es el único responsable por la prestación

del servicio tanto hacia los usuarios como hacia el Estado Nacional en su carácter de concedente y ya sea respecto del Sistema de Transporte existente al momento de la concesión como de las ampliaciones que del mismo se realicen.

Esta actividad tiene un sólo Régimen Remuneratorio y un solo Régimen de Calidad del Servicio y Sanciones, y de acuerdo a este último, a los transportistas independientes se les aplican las sanciones de ese Régimen.

Por lo demás, que ni las relaciones que el TI pueda haber acordado con el agente del MEM que haya solicitado la ampliación, a través del contrato COM que celebra con este o ni las que se deriven de la Licencia Técnica que le otorga el transportista concesionario para que pueda operar parte del Sistema de Transporte a cargo de aquel, pueden afectar el Régimen de Calidad del Servicio y Sanciones impuesto reglamentariamente.

- **Otras iniciativas relacionadas con la Protección de los derechos de los usuarios**
 - **Desarrollo de un sistema para controlar la gestión que realizan sobre sus activos críticos las distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.**

El ENRE está desarrollando diversas acciones con el objeto de desarrollar un sistema para controlar la gestión que las distribuidoras EDENOR, EDESUR Y EDELAP realizan sobre sus activos críticos, mediante:

- a) la definición de la normativa aplicable (que deberá incluir las acciones mínimas de mantenimiento correctivo y preventivo que se correspondan con el tipo de activo en cuestión);
- b) la verificación continua del cumplimiento de dicha normativa, y
- c) el monitoreo de calidad de cada activo, a fin de lograr, en forma paulatina y en el menor tiempo posible, el inicio de los controles sobre aquellos activos que son considerados críticos por su alto impacto en la sociedad, en caso de falla.

Con base en todo ello, se habrán de adoptar metodologías que permitan agrupar los controles individuales de cada tipo de activo en un sistema integral que permita obtener una visión de conjunto.

- **Afianzamiento de los vínculos institucionales con los Gobiernos Municipales dentro del área de concesión del servicio de Distribución.**

En el marco de lo establecido por la Disposición N° 59/2009, se realizaron diversas acciones tendientes a optimizar la capacidad de respuesta y asesoramiento sobre la prestación del servicio a los usuarios residentes en las municipalidades dentro de las áreas concesionadas bajo jurisdicción del ENRE. Como resultado de ello se diseñó el Programa de Atención a Usuarios en Sedes Municipales cuya contraparte son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC). Durante el 2009 tuvieron lugar diversos encuentros entre las partes tendientes a la implementación del referido Programa. Finalmente, en noviembre del 2010 en Pinamar, se firmó el Convenio de Cooperación entre el ENRE y el

Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires, en lo referente al Programa OMIC.

A grandes rasgos, los objetivos de Programa OMIC son: 1) divulgar el Reglamento para la Conexión de Nuevos Suministros de Usuarios Residenciales; 2) difundir la normativa para la construcción de líneas aéreas de baja tensión en asentamientos precarios; 3) estimular en la población un mayor compromiso con el uso racional y seguro de la energía eléctrica; 4) consolidar la protección de los derechos del ciudadano.

Cabe destacar que, a mediados de 2011, el Ente aprobó el “Programa para la Presentación de Reclamos de Usuarios en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y en las Asociaciones de Defensa del Usuario”, con el fin de ampliar los puntos de recepción de reclamos por deficiencias en la prestación del servicio eléctrico. La iniciativa beneficia a todos los usuarios de Edenor y Edesur, encuadrados en las categorías T1R, T1G1, y T2R.

Por otro lado, en cumplimiento del Instructivo GDCCDP N° 3/2011, se ha intensificado durante el curso del 2011 la participación del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) en la evaluación conjunta con los municipios del AMBA y las Distribuidoras de los problemas de calidad que los afectan, así como también en aquellos casos en que, por razones de diversa índole, se requiere efectuar estudios eléctricos particulares, como ser el caso de la demora en la puesta en servicio de la Subestación Rigolleau en el partido de Berazategui debido a la oposición de vecinos de la zona.

- **Trabajo conjunto con la Comisión de Usuarios Residenciales (CUR).**

El 2 de diciembre del 2003 el ENRE y las Asociaciones de Defensa de los Derechos de los Consumidores que están inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores (RNAC) de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, constituyeron una Comisión de Usuarios Residenciales (CUR).

La CUR tiene como propósito efectuar sugerencias y consideraciones sobre temas que se encuentren vinculados con los derechos de los usuarios, tales como regímenes y estructuras tarifarias, calidad de servicio, reglamento de suministro y reclamos, todo esto sin carácter vinculante. Sus integrantes también comprometieron su colaboración para realizar tareas de difusión de información técnica y capacitación de temas de interés para los usuarios del servicio eléctrico.

Desde su creación, la CUR y el ENRE han trabajado en forma conjunta en las zonas abastecidas por Edenor, Edesur y Edelap para fortalecer el vínculo entre el organismo y la ciudadanía.

- **Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC)**

Otra medida destinada a mejorar la provisión de sus servicios regulatorios y de control fue la adhesión, a fines del 2003, al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC), según lo dispuesto por el Decreto N°229/2000, y de acuerdo con el Artículo 42 de la Constitución Nacional que reconoce los derechos que le asisten a los usuarios y consumidores de bienes

y servicios, en especial el derecho a una información adecuada, veraz y en condiciones de trato equitativo y digno.

En el 2008, el ENRE suscribió su Tercera CCC, la cual se encuentra vigente actualmente. Al igual que en las dos versiones anteriores, los compromisos asumidos consisten en el logro de determinados estándares de cumplimiento de metas. En el caso del ENRE, se realiza el seguimiento y la medición de 65 estándares y compromisos de mejora, contenidos en los tres componentes principales del Programa: Calidad de los Servicios, Sistema de Información y Comunicación, y Participación Ciudadana.

Además de ampliar los compromisos hacia otros servicios, la Tercera CCC del ENRE introdujo compromisos de calidad y estándares más ambiciosos a los ya establecidos, destacándose los que detallamos a continuación:

- Mejoras importantes en los distintos tiempos de resolución de los reclamos e inclusión de estándares en los recursos presentados por los usuarios.
 - Incorporación de nuevos estándares en los procesos de Distribución, Transporte, Ambiental y Seguridad Pública.
 - Rediseño de las fórmulas de medición, representativas de los indicadores de los estándares, para que reflejen con mayor precisión las metas pretendidas.
- **Procedimientos de actividades sustantivas**

Inicialmente, la tarea de elaborar y aprobar procedimientos de los procesos sustantivos más destacados formó parte del conjunto de compromisos incluidos en la Adenda a la Resolución SIGEN N° 114/04, que instituyó el Programa de Regularización del Ambiente de Control Interno. Posteriormente, el ENRE decidió profundizar y extender la experiencia a un gran número de procesos sustantivos. Para ello elaboró un marco metodológico que se plasmó en la “Guía de contenidos mínimos para la confección de Manuales de Procedimientos”, aprobada por el Directorio por Disposición N° 26/2007. Es importante destacar que la tarea de elaboración y aprobación de los Procedimientos implicó que, en numerosas oportunidades, el Área de Planeamiento Administrativo y Control de Gestión (APAYCG) debiera resolver cuestiones técnicas, de gran envergadura cualitativa, que hicieron posible una mayor sistematización y precisión en la descripción e identificación de los procesos y sus componentes. Ello se tradujo en una marcada profundización en la elaboración de la normativa procedimental del Ente. En algunos casos se incorporaron etapas de verificación y nuevos circuitos para la documentación. En otros, los procesos debieron ser reformulados y alineados con los criterios del COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)⁵, que es la metodología de control interno generalmente aceptada para las actividades de Tecnología de la Información. Adicionalmente, cabe mencionar que el APAYCG efectuó una revisión individual de otros procesos pertenecientes

⁵ El COBIT es un conjunto de mejores prácticas para el manejo de información creado en 1992 por la Asociación para la Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA), y el Instituto de Administración de las Tecnologías de la Información (ITGI) utilizado como criterio rector para la identificación de procesos de TI (Tecnologías de la Información).

a distintas unidades organizativas. Como consecuencia de ello, detectó diversas vinculaciones y yuxtaposiciones que obligaron a realizar la Reingeniería Parcial y la adecuación entre sí de los procesos analizados.

1.2.2.2 Protección de la Seguridad Pública

El ENRE cuenta con un Departamento de Seguridad Pública (DSP) que controla el cumplimiento de la normativa relacionada con la seguridad eléctrica en la vía pública, desarrolla sus propios sistemas de control, analiza y resuelve los reclamos específicos, y elabora reglamentaciones referidas a la ejecución, la operación y el mantenimiento de las instalaciones eléctricas incluyendo la clasificación y tipificación de las anomalías que representan peligro.

El DSP realiza campañas de detección de anomalías en instalaciones en la vía pública de las distribuidoras EDENOR, EDESUR y EDELAP. Como no está habilitado para efectuar intervenciones en instalaciones y equipos en forma directa, el DSP realiza inspecciones y ordena a las empresas que cumplan con su obligación y solucionen los problemas. Los generadores, transportistas, distribuidores y usuarios de electricidad están obligados a operar y mantener sus instalaciones y equipos en forma que no constituyan peligro alguno para la seguridad pública, y a cumplir con los reglamentos y resoluciones que el ENRE emita a tal efecto.

Por otra parte, el ENRE ordenó (por Resolución N° 39/2004) que se estableciera un sistema de comunicación del reclamo de seguridad pública a EDENOR, EDESUR y EDELAP vía Internet.

También se realizan campañas y/o auditorías generales por medio de convenios con Universidades o con personal propio, tanto en transporte como en distribución; e inspecciones de instalaciones de las Distribuidoras en la vía pública con personal propio o contratado, en forma periódica, correspondiente a la atención de reclamos, accidentes, incidentes ó intervenciones de oficio. Al respecto, debe señalarse que la División de Inspección Técnica (DIT) realiza inspecciones de oficio por seguridad en la vía pública (como complemento de las acciones que desarrolla el DSP).

Asimismo, se realizan con personal propio controles permanentes y periódicos de trabajos y obras efectuadas por las distribuidoras en la vía pública.

- **Guía de Contenidos Mínimos para el Sistema de Seguridad Pública de las empresas transportistas eléctricas.**

En la misma línea que su predecesora, la Guía de Contenidos Mínimos para el Sistema de Seguridad Pública de las instalaciones de las empresas distribuidoras del 2001 (Resolución N°311), la norma aprobada en el 2003 (Resolución N°57) ordena a las empresas transportistas que implanten sus Sistemas de Seguridad Pública, que los certifiquen con un auditor externo calificado, que los revaliden anualmente mediante el mismo procedimiento, y además indica auditorías periódicas en el futuro.

- **Auditorías de los Sistemas de Seguridad Pública.**

Al estar alineados con la norma de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, los Sistemas de Seguridad Pública de las empresas concesionarias son controlados por medio del análisis de la información periódica que remiten al ENRE y por medio de auditorías que siguen los lineamientos de la norma ISO 19001. Estas auditorías pueden ser integrales o específicas, según sea la necesidad y/o la conveniencia de adoptar una u otra modalidad. Su carácter integral implica que se auditan todos los aspectos y componentes incluidos en los respectivos Sistemas de Seguridad Pública, siguiendo un Plan previamente diseñado y con el fin de establecer su adecuado funcionamiento dentro de las exigencias de las resoluciones del ENRE. Las auditorías se realizan tanto mediante la contratación de personal de universidades nacionales como con personal propio del DSP, especialmente capacitado para esa tarea. El DSP posee 4 auditores líderes y 4 auditores internos de normas ISO 9001, para este fin.

- **Sistema on-line de notificación de reclamos.**

El sistema de comunicación de reclamos de seguridad pública a EDENOR, EDESUR y EDELAP vía Internet, implementado en el 2004, garantiza que las empresas tomen conocimiento de la situación en el mismo momento en que la persona afectada llama por teléfono y el operador lo ingresa, agilizando los tiempos para su adecuada solución. Al tiempo que el sistema de reclamos permite la inmediata comunicación a la concesionaria en cuyo ámbito se ha detectado la situación real o potencial de peligro, el ENRE la intima a la inmediata eliminación del riesgo. Es de hacer notar que la prioridad del ENRE es lograr la normalización de las anomalías detectadas en forma inmediata, para completar luego el correspondiente proceso administrativo, que finaliza con la sanción que corresponda a cada empresa distribuidora, en los casos en que los hechos fueron generados a partir de anomalías en las instalaciones. En el año 2010, y con el objeto de ampliar la posibilidad de mejorar el ingreso y atención de reclamos, se implementó un sistema de atención automática de reclamos telefónicos con especiales características para seguridad pública, que permiten el traslado inmediato del reclamo a la distribuidora para su normalización.

- **Inspecciones de instalaciones de Transporte y Distribución.**

Se realiza inspecciones con personal propio para determinar el estado de las instalaciones de las empresas involucradas, ya sea en accidentes, o por reclamos de usuarios, o por observaciones que surgen de las obras inspeccionadas en la vía pública y/o de inspecciones de oficio. Las inspecciones constituyen una herramienta tanto para conocer el estado de estas instalaciones como para verificar las acciones que las empresas concesionarias emprendieron para cumplir con sus obligaciones respecto de la seguridad pública. Las campañas de relevamiento de instalaciones en la vía pública se realizan para conocer el estado general de la red pública, y son de frecuencia bianual y determinadas en forma muestral, de manera de recorrer toda el área de concesión y todo tipo de instalaciones en la vía pública del servicio eléctrico, esfuerzo que lleva a concretar más de 18.000 inspecciones. Estas campañas son habitualmente realizadas por las Universidades Nacionales, con supervisión del DSP.

- **Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 del DSP**

En el 2006 se decidió unificar los procedimientos utilizados por el DSP en sus actuaciones relacionadas con Accidentes en Distribución, Inspecciones en la vía pública, Campañas de relevamiento de instalaciones en Distribución, Control de obras en vía pública, Reclamos de Seguridad Pública en Distribución, y Accidentes en Transporte, en un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. El Sistema integra todas las acciones que realiza el DSP para el cumplimiento de sus misiones y funciones, con la aplicación de los principios de calidad, y asegura la aplicación de una metodología que tiende a la mejora continua.

1.2.2.3. Protección del Medio Ambiente

Los procesos vinculados con la regulación y el control de las obligaciones ambientales de los agentes del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) se ejecutan de acuerdo con las funciones asignadas por el artículo 56, inciso k) y las atribuciones conferidas por los incisos o) y s), de la Ley N° 24.065 al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), con el alcance establecido en la reforma de la Constitución Nacional en 1994.

El Departamento Ambiental (DAMB), dependiente del Área Seguridad Pública y Medio Ambiente (ASPA), desempeña las actividades vinculadas con esta función del ENRE. Sus misiones y funciones están definidas en la Disposición del Directorio N° 46/2006, las que toman en cuenta las competencias de los organismos ambientales nacional y jurisdiccionales, en particular a partir de la promulgación de la Ley General del Ambiente N° 25.675 y del Decreto PEN N° 481/2003.

Los agentes del MEM sujetos a control ambiental, mediante la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, son aquellos que están incorporados al Sistema Interconectado Nacional (SIN) como generadores, autogeneradores y cogeneradores, así como los que están desarrollando funciones de transportistas principal y troncales, y las tres distribuidoras de jurisdicción nacional, Edenor S.A., Edesur S.A. y Edelap S.A.

Asimismo, el DAMB analiza los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) presentados por las empresas como requisito previo para considerar la factibilidad de modificaciones en los sistemas de generación, y para otorgar el Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública (CCNP) en obras de ampliación de transporte y distribución y de centrales de generación.

Por otra parte, atiende las consultas y reclamos de carácter ambiental; realiza inspecciones, auditorías y monitoreos de parámetros ambientales cuando se estima conveniente y/o necesario; brinda asesoramiento técnico a los operadores a fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones en materia ambiental; inicia sumarios y aplica sanciones por incumplimientos; y elabora normas técnicas de aplicación de la legislación ambiental del sector eléctrico. Debe señalarse, asimismo, que la División de Inspección Técnica (DIT) también colabora en la realización de inspecciones por temas ambientales.

- **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

La Resolución ENRE N° 555/2001 y sus modificatorias -Resoluciones ENRE N° 462/2002, N° 636/2004, N° 178/2007, N° 562/2007, N° 865/2007 y y N°197/11 - establecen la obligatoriedad para todos los agentes incorporados al MEM de implantar, certificar y mantener vigente la certificación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Estos SGA constituyen el marco en el cual se incorpora la planificación ambiental de cada agente, con los contenidos establecidos en el Anexo de la citada Resolución ENRE N° 555/2001.

El análisis de la gestión ambiental de los agentes, se efectúa mediante el procedimiento 5D AMBI 001 1210 DD aprobado por Disposición ENRE N° 72/2009. Los informes de avance son remitidos al ENRE con frecuencia semestral, siguiendo las pautas y contenidos de la Resolución ASPA N°01/2010, que reemplazó a la Resolución AANR 06/2004. La cantidad de Agentes del MEM incorporados como generadores, autogeneradores, cogeneradores, transportistas y distribuidores al 31/08/2011 es de 84 (ochenta y cuatro) según el siguiente detalle:

Autogeneradores	19 (diecinueve)
Cogeneradores	3 (tres)
Generadores Térmicos	33 (treinta y tres)
Generadores Hidroeléctricos	14 (catorce)
Transportistas Principal, Internacional y Troncales	10 (diez)
Distribuidores	3 (tres)

A partir de diciembre de 2007 comenzaron a incorporarse al parque de generación térmica, centrales constituidas por unidades denominadas motogeneradores (ciclo diesel), de potencias muy bajas, pero agrupadas en módulos de entre 5 y 50 MW. A la fecha se encuentran operando 39 centrales de este tipo vinculadas al SIN.

- **Auditorías de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

Además del análisis de la información que se remite al ENRE semestralmente, el DAMB realiza auditorías de los SGA. La ejecución de esta tarea, complementa las verificaciones que también se efectúan in situ, del cumplimiento de los estándares ambientales de emisiones a la atmósfera y con las mediciones de campo eléctrico, campo magnético, ruidos molestos y auditorías de trazabilidad de la información producida y remitida al ENRE, por los generadores que tienen la obligación de disponer de sistemas de Monitoreo Continuo de Emisiones (MCE).

- **Análisis de las Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA).**

Las Resoluciones SE N°15/92 y N°77/98, y ENRE N°1725/98 y N°546/99 constituyen el conjunto normativo ambiental aplicable en caso de solicitarse la autorización del ENRE para la ampliación del sistema de transporte y distribución de energía eléctrica. Por otro lado, las Resoluciones SSE N° 149/90, y ENRE N°195/96 y N°13/97 son de aplicación en caso de solicitudes de repotenciación de centrales térmicas de generación.

En cualquiera de esos casos, el DAMB efectúa el análisis de las cuestiones ambientales relacionadas con esos proyectos y de los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) que tienen

que presentar las empresas, y emite dictámenes al respecto. Sin perjuicio de la intervención que le compete al ENRE ante cada solicitud, se requiere a los proponentes la constancia de la presentación del aviso de proyecto y de la documentación EIA correspondiente ante la autoridad ambiental jurisdiccional.

- **Sistema de carga de datos vía Internet.**

Durante el período fue concluida la instrumentación del sistema de carga de datos vía Internet, aplicable a los resultados de los monitoreos de parámetros ambientales que integran los informes de avance de las actividades llevadas a cabo por los agentes en el marco de sus SGA. Este aspecto es muy importante debido a que el ENRE necesita recabar y disponer de información en el ejercicio de su función de control técnico de las instalaciones eléctricas porque cuando surge la existencia de una infracción de daño o posible daño ambiental debe remitirla a la autoridad de aplicación (es decir, de fiscalización y control ambiental local y nacional).

1.2.2.4. Difusión de información técnica y estadística

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 56 inciso q) de la Ley N° 24.065, el ENRE debe someter anualmente al Poder Ejecutivo Nacional y al Congreso de la Nación un informe sobre sus actividades que incluya sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica.

Además de cumplir con dicho mandato, el ENRE desarrolló diversas iniciativas para diversificar los medios, facilitar el acceso e incrementar la difusión de información de interés hacia la ciudadanía.

La estrategia de comunicación del período 2007-2011 apuntó a que la ciudadanía ampliara sus conocimientos sobre el organismo y sus diversas actividades regulatorias y de control. Se puso énfasis en difundir los derechos del usuario, en promover el uso eficiente de la energía, en la labor de la institución en materia de seguridad pública, y en contribuir a la formación de los niños que habrán de ser los usuarios del mañana.

- **Número gratuito 0-800-333-3000.**

Nuevamente, el número gratuito para Atención de Consultas, Reclamos y Emergencias 0-800-333-3000 fue el centro de un esfuerzo de difusión que apuntó a afianzar la imagen del ENRE y fortalecer el contacto con los usuarios. La campaña incluyó publicidad en televisión, radio y medios gráficos, y también la colocación de afiches en la vía pública.

- **Campaña de difusión sobre los derechos de los usuarios.**

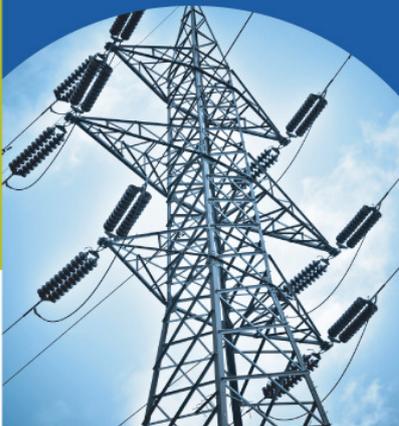
Con el objetivo principal de fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y obligaciones, el ENRE elaboró la Guía del Usuario del Servicio Eléctrico de Distribución, titulada “Los usuarios tienen derechos”, que se distribuyó desde fines de 2007 a través de la UOAP y de las Asociaciones de Usuarios integrantes de la CUR.

Por un lado, este material apuntó a generar conciencia sobre los derechos que asisten a los usuarios de las distribuidoras Edenor, Edesur y Edelap, y que figuran en los Contratos de Concesión y en el Reglamento de Suministro. Por otro lado, buscó describir y difundir la función del ENRE como regulador responsable de proteger esos mismos derechos.

La guía funcionó como un manual de orientación acerca de cómo y dónde realizar un reclamo, qué documentación presentar en función del problema planteado y las instancias administrativas a seguir.

<p>¿Qué es el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)?</p> <p>El ENRE es un organismo autárquico encargado de regular la actividad eléctrica y de controlar que las empresas del sector (generadoras, transportistas y distribuidoras Edenor S.A., Edesur S.A. y Edelap S.A.) cumplan con las obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio, en los Contratos de Concesión y en las Actas Acuerdo aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional.</p>	<p>Para realizar un reclamo ante el ENRE, deberá brindar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre, domicilio y teléfono. ● Domicilio donde desea recibir las comunicaciones relativas a su reclamo. ● Número identificador (Nº de cliente-Edesur, Nº de cuenta-Edenor, Nº de NIS-Edelap). ● Constancia o Nota de Respuesta del reclamo que realizó en la distribuidora, salvo en caso de denuncias por falta de suministro o seguridad en la vía pública. ● Es importante que tenga su factura a la vista, si realiza su reclamo telefónicamente. ● Si presenta la documentación personalmente, solicite que le firmen una copia. ● Para reclamos por daños en los artefactos o instalaciones, deberá presentar los originales de la documentación (presupuestos y facturas de reparación). <p>Recuerde: se solicitará documentación adicional, según el motivo de su reclamo.</p>	<p>Programa Carta Compromiso con el Ciudadano</p> <p>El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano es una iniciativa del Gobierno Nacional, que funciona en el ámbito de la Secretaría de Gabinete y Gestión Pública, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros.</p> <p>El Programa apunta a mejorar la relación de las organizaciones públicas con los ciudadanos, potenciando su derecho a ser escuchados e informados y a recibir una respuesta ante sus reclamos.</p> <p>En 2008 el ENRE firmó su Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano y con ella continúa ampliando y fortaleciendo sus compromisos de calidad en los servicios prestados.</p>
<p>¿Cómo realizar un reclamo?</p> <p>Formule su reclamo ante la empresa distribuidora que le brinda el servicio. En su factura encontrará los datos necesarios.</p> <p>Si se trata de reclamos por falta de suministro o seguridad en la vía pública, podrá recurrir directamente al ENRE. De todos modos, siempre es conveniente informar a su Distribuidora.</p> <p>Usted puede realizar su consulta o reclamo en el ENRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Personalmente: <ul style="list-style-type: none"> - En Suipacha 615, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (de lunes a viernes de 9 a 18 horas). - En Calle 5 Nº 929, entre 50 y 51, Ciudad de La Plata, de lunes a viernes de 9 a 16 horas (Nueva Delegación Provincia de Buenos Aires - Región Metropolitana). ● Por correo, escribiendo a Suipacha 615, C1008AAM Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o al Apartado Gratuito Nº 505 del Correo Argentino. ● Telefónicamente, a través de la línea gratuita 0 800 333 3000 (de lunes a viernes de 9 a 16 horas). ● Por fax, a través de la línea gratuita 0 800 333 5962 (de lunes a viernes de 9 a 18 horas). 	<p>Servicio de Emergencia línea gratuita</p> <p>0.800.333.3000</p> <p>Todos los días las 24 horas (sólo en caso de reclamos por corte de suministro y seguridad en la vía pública).</p> <p>También puede consultar el estado de sus reclamos ingresando en:</p> <p>www.enre.gob.ar</p>	<p>Nuevos compromisos de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Todos los reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro, así como los reclamos por daños en instalaciones o artefactos eléctricos son resueltos dentro de los 150 días de ser presentados. ● Todos los concurrentes al Centro de Atención Personal de Suipacha 615, CABA, no esperan más de 12 minutos. ● Todas las llamadas efectuadas al 0 800 333 3000 (de 9 a 16 hs. los días hábiles) son atendidas, siendo el 75% atendidas dentro de los 30 segundos computados a partir de la finalización del mensaje del contestador.



<p>Infórmese, es la mejor manera de empezar a ejercer sus derechos.</p> <p>Los derechos de los usuarios de las distribuidoras Edenor S.A., Edesur S.A. y Edelap S.A. se encuentran establecidos en los Contratos de Concesión, en el Reglamento de Suministro y en la Ley de Defensa del Consumidor.</p> <p>La mejor manera de empezar a ejercer sus derechos es conociéndolos. Cuando se los quebrante, defiéndalos: no dude en realizar una queja o un reclamo.</p> <p>Los usuarios tienen derechos. Nuestra tarea es protegerlos.</p>	<p>Usted tiene derecho</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A una correcta atención y ágil solución de sus reclamos. ● A recibir su factura, como mínimo, diez (10) días antes del vencimiento. ● A realizar un pago a cuenta, si inició un reclamo por problemas de facturación; y a que no le suspendan el servicio hasta su resolución. ● A reclamar una indemnización, si la empresa le cobra sumas ya abonadas o indebidas. ● A recibir el aviso de corte al menos 24 horas antes de efectuarse. ● A un resarcimiento si se producen daños en sus artefactos eléctricos que son imputables a la distribuidora. ● A que le restablezcan el servicio dentro de las cuatro (4) horas de constatado el pago, si le cortaron el suministro por falta de pago pese a tener su factura al día. ● A un servicio de calidad, según los parámetros del Contrato de Concesión. 	<p>¿Conoce sus DERECHOS como usuario del servicio eléctrico?</p>  <p>Ente Nacional Regulador de la Electricidad</p> 
<p>● Nueva Delegación ENRE</p> <p>El ENRE abrió las puertas de su nueva delegación Provincia de Buenos Aires - Región Metropolitana, destinada a atender las consultas y reclamos de los usuarios.</p> <p>Está ubicada en la Calle 5 Nº 929, entre 50 y 51, de la Ciudad de La Plata, y el horario de atención personal es de lunes a viernes de 9 a 16 hs.</p>	<p>Ente Nacional Regulador de la Electricidad</p> <p>15 AÑOS PROTEGIENDO SUS DERECHOS</p> <p>www.enre.gob.ar</p>	



En 2008 el ENRE también actualizó el contenido del folleto “¿Conoce sus derechos como usuario del servicio eléctrico?”, del que se imprimieron 40.000 ejemplares y cuya primera versión data de 2006.

• **Campaña de difusión sobre ahorro y uso racional de la energía**

Al igual que en el período anterior, se dio continuidad al tema. Pero a partir de 2009 se realizó una campaña que pretende concientizar sobre la importancia del ahorro energético, a partir de piezas gráficas más abarcativas que el material originalmente ofrecido por Internet y por lo tanto más efectivas en términos de alcance masivo.

Por un lado, el ENRE pautó en prensa escrita, radio y televisión (por ejemplo, en el espacio de *Fútbol para Todos*) dos avisos publicitarios que, además de recomendar prácticas a favor de un consumo racional, prioriza el cuidado del medio ambiente.

PRESERVE el medio ambiente y
AHORRE ENERGÍA
 Lo necesitamos todos

Para aprovechar mejor la energía que consume, siga los siguientes consejos:

- Apague las luces que no utiliza y mantenga cerrados los ventiladores.** Use tiempos de bajo consumo o bombas fluorescentes, especialmente en zonas en las que no estén necesariamente ocupadas.
- Desconecte la heladera** regularmente. Mantenga la puerta abierta sólo el tiempo estrictamente necesario. Entree bien los alimentos antes de guardarlos y no coloque la heladera junto a fuentes de calor.
- No deje el agua caliente** encendida. Desconéctela antes de dormir para aprovechar el calor residual.
- Plancha la mayor cantidad de ropa posible** de una vez. Regule el termostato de acuerdo con el tipo de tejido.
- Disminuya el número de veces que usa** por semana y **utilice los programas cortos** en lavado en frío. Utilice su lavadora tratando siempre de ocupar la capacidad máxima indicada por el fabricante.
- Apague sus televisores**, video-cámaras, DVD y equipo de audio si no los está utilizando. Recuerde que los aparatos en el modo en espera (standby power) consumen electricidad. Apague el monitor de su computadora si sólo está procesando datos.
- Manténgase sus equipos** (condensador) en aire a una temperatura constante. **Reemplace los filtros** y limpie periódicamente los filtros. Cierre puertas y ventanas evitando el ingreso de aire exterior al ambiente climatizado.

0 800 333 3000
 Infórmese sobre el Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE)
 Ingrese en WWW.ENRE.GOB.AR

Logo ENRE y Presidencia de la Nación.

PRESERVE el medio ambiente y
AHORRE ENERGÍA
 Lo necesitamos todos

0 800 333 3000
 Infórmese sobre el Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE)
 Ingrese en WWW.ENRE.GOB.AR

Logo ENRE y Presidencia de la Nación.

Por otro lado, se diseñó el folleto explicativo que se ofrece a continuación con el fin de informar detalles del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE): entre ellos, quiénes son los destinatarios, en qué casos se aplican las bonificaciones y los cargos adicionales; etc... Del mismo se imprimieron 40.000 ejemplares.

CUIDEMOS LA ENERGÍA, PRESEREMOS EL MEDIOAMBIENTE

El PUREE pretende incentivar el uso adecuado de la electricidad y preservar los recursos naturales.

Gracias a su aplicación, entre septiembre de 2005 y noviembre de 2010, se ahorraron más de 14 millones de megavatios.

Este ahorro equivale al 13% de la energía generada en 2009 o al 23% de la energía termoeléctrica producida en dicho año.

14 millones de megavatios **AHORRADOS**

↓

41,3 millones de facturas **CON AHORROS**

Si usted ahorra, nos beneficiamos todos.

CONSEJOS PARA Ahorrar energía

APAGUE las luces que no utiliza y **MANTENGA LIMPIAS LAS BOMBITAS Y LAS LÁMPARAS.**

Use lámparas de **BAJO CONSUMO** O **TUBOS FLUORESCENTES.**

APAGUE su televisor, reproductor de DVD y equipo de audio **CUANDO DEJA DE USARLOS.** Recuerde que los aparatos en el modo en espera (en inglés, "standby power") consumen electricidad.

APAGUE EL MONITOR DE SU COMPUTADORA si sólo está procesando datos.

Mantenga su acondicionador de aire a una **TEMPERATURA CONSTANTE, NO INFERIOR A 24°.**

AHORRADO

más de 14 millones de megavatios. Esto equivale a 14 millones de facturas con ahorros. **SI USTED AHORRA, NOS BENEFICIAMOS TODOS.**

Desde la **ENERGÍA** que preserva el medio ambiente para la aplicación del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica, más de 14 millones de megavatios. Esto equivale a 14 millones de facturas con ahorros. **SI USTED AHORRA, NOS BENEFICIAMOS TODOS.**

enre
Ente Nacional Regulador de la Electricidad

PUREE
PROGRAMA DE USO RACIONAL DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

0 800 333 3000
Infórmese sobre el Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE)
Ingrese en WWW.ENRE.GOB.AR

Cara externa del folleto.

/ ¿QUÉ ES EL PUREE?

El Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE) es un sistema de incentivos a la reducción del consumo mediante un mecanismo de bonificaciones y cargos adicionales.

/ ¿QUIÉNES RECIBEN BONIFICACIONES?

Reciben bonificaciones LOS USUARIOS RESIDENCIALES QUE AHORREN, COMO MÍNIMO, UN 10% RESPECTO DE LO CONSUMIDO EN IGUAL PERÍODO DE 2003.

Los usuarios residenciales cuyos consumos superen los 1.000 kilovatios por bimestre no están dentro del régimen de bonificaciones. Tampoco reciben bonificaciones los usuarios comerciales e industriales, salvo que demuestren ante el ENRE que cuentan con un sistema productivo más eficiente que les permite reducir sus consumos sin disminuir la actividad (Res. SE Nº 79/2008 y Nº 1170/2008).

/ ¿QUIÉNES PAGAN CARGOS ADICIONALES?

/ los usuarios residenciales que consumen más de 300 kWh por bimestre que no ahorren al menos un 10% respecto de igual período de 2003;

/ los usuarios generales que no ahorren al menos un 10% respecto de igual período de 2003;

/ los usuarios de las categorías T2 y T3 (medianas y grandes demandas) que no ahorren, como mínimo, un 10% respecto de igual período de 2004.

/ ¿CUÁL ES SU FINALIDAD?

El PUREE tiene como propósito que **TODOS LOS USUARIOS AHORREN ENERGÍA.**

/ ¿CÓMO SE CALCULAN LAS BONIFICACIONES?

Las bonificaciones se calculan sobre los kilovatios/hora (kwh) ahorrados y se acreditan en las facturas del período siguiente al que se registra el ahorro.

/ ¿CÓMO SE CALCULAN LOS CARGOS ADICIONALES?

Los cargos adicionales se calculan sobre los kilovatios/hora consumidos en exceso, es decir, sobre el total consumido por encima de la pauta de ahorro del 10%. Dicho monto se multiplica por el valor del cargo variable de cada categoría y subcategoría tarifaria.

CÁLCULO PARA BONIFICACIONES Y CARGOS ADICIONALES

Para realizar el cálculo, es necesario llevar el consumo del bimestre base a la misma cantidad de días del bimestre actual:

1 $\frac{\text{Consumo igual período base}}{\text{Cantidad de días de lectura del período base}} \times \text{Cantidad de días de lectura del período actual} = \text{CONSUMO BASE EQUIVALENTE}$

2 $\text{CONSUMO BASE EQUIVALENTE} \times 0,9 = \text{CONSUMO DEL PERÍODO ACTUAL} = \text{DIFERENCIA}$

BONIFICACIÓN

$\text{DIFERENCIA} \times \text{VALOR UNITARIO DE BONIFICACIÓN (kp)}$

Consulte el VALOR UNITARIO DE LAS BONIFICACIONES en WWW.ENRE.GOB.AR mediante un clic en el ítem "Cálculo de bonificaciones mensuales por ahorro de electricidad".

3 **Diferencia MAYOR que 0**

3 **Diferencia MENOR que 0**

CARGO ADICIONAL

$\text{DIFERENCIA} \times \text{CARGO VARIABLE DE CADA CATEGORÍA}$

El CARGO VARIABLE de cada categoría y subcategoría figura en el Cuadro Tarifario, que usted puede consultar en WWW.ENRE.GOB.AR, seleccionando la opción "Tarifas" del menú.

/ PARA TENER EN CUENTA:

Los usuarios residenciales que consumen menos de 300 kilovatios/hora (kWh) por bimestre NO PAGARÁN CARGOS ADICIONALES.

EL CARGO ADICIONAL NO ESTÁ ALCANZADO POR IMPUESTOS.

Si realiza consultas o reclamos sobre la aplicación del PUREE, RECUERDE TENER A MANO SU FACTURA Y LA DEL MISMO BIMESTRE DE 2003 (período base).

Los recargos y bonificaciones se calculan según la electricidad consumida en 2003. SI LA FACTURA NO ESTÁ A SU NOMBRE, TRAMITE EL CAMBIO DE TITULARIDAD. Evite pagar recargos que no le corresponden.

/ EXCEPCIONES

El Programa no se aplicará a los usuarios comprendidos en alguna de las siguientes situaciones (Anexo I de la Resolución ENRE Nº 355/2005):

- Los JUBILADOS Y PENSIONADOS que cobran el haber mínimo;
- los usuarios considerados ELECTRODEPENDIENTES;
- los centros de SALUD, dependencias de SEGURIDAD y establecimientos EDUCATIVOS públicos o privados sin fines de lucro;
- los usuarios cuyos consumos en un mes o bimestre ideales dados del período base sean MENORES O IGUALES a los siguientes umbrales (Resolución ENRE Nº 867/2005):

Residencial	General	T2	T3
Umbral 50 kWh/bim	75 kWh/bim	200 kWh/mes	1000 kWh/mes

Cara interna del folleto.

44

Cabe señalar, finalmente, que el tema tiene un espacio permanente en la web que incluye el folleto informativo y educativo titulado "Por un mejor consumo de energía" que contiene una serie de consejos para realizar un buen uso de la energía eléctrica, junto a una tabla con el consumo estándar de los artefactos eléctricos que más comúnmente se utilizan en los hogares. Asimismo, se informa acerca del Programa para el Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE) dispuesto por la Secretaría de Energía.

• **Campaña de difusión sobre la seguridad pública de subestaciones eléctricas en Berazategui e Ituzaingó**

En respuesta a la resistencia de vecinos de Berazategui e Ituzaingó a la puesta en funcionamiento de las subestaciones Rigolleau e Ituzaingó Norte, respectivamente, a fines de 2010 el ENRE elaboró folletos alusivos que actualizó en 2011 (más abajo figuran las primeras versiones). Desde entonces se han realizado diversas reuniones explicativas con miembros de dichas comunidades.

¿Qué impacto tiene la instalación y puesta en marcha de la Subestación?

El Estudio de Impacto Ambiental arrojó los siguientes resultados:

comunidad

- La población del lugar no toma contacto directo con el cable instalado porque es subterráneo.
- La presencia de la Subestación no modifica el acceso de la comunidad a sus viviendas, no reduce el espacio de circulación peatonal, no afecta la infraestructura urbana de los servicios y no daña la edificación.
- La obra no afecta a monumentos, bienes muebles o inmuebles de valor estético, arquitectónico o arqueológico. Tampoco modifica panoramas apreciados por la comunidad o declarados de interés público.

salud

Las características técnicas de la obra impiden la aparición de campos eléctricos hacia el exterior de la Subestación. Por su parte, los resultados de las proyecciones efectuadas para el campo magnético indican un valor máximo de 5.53 micro Teslas, inferior a los parámetros permitidos por la Resolución SE Nº 77/98 (25 micro Teslas).

Valores de emisión recomendados por la OMS:

Los valores máximos de emisión de campos magnéticos permitidos por la regulación argentina son cuatro veces inferiores a las 100 micro Teslas aconsejadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

CAMPOS MAGNÉTICOS

Valores máximos de exposición recomendados por OMS y ICNIRP*

100 µT

Límite de exposición según regulación argentina Resolución SE Nº 77/998

25 µT

5,53 µT

Valor proyectado de emisión SE Rigolleau

CAMPOS ELÉCTRICOS

Valores máximos de exposición recomendados por ICNIRP*

5 kV/m

Límite de exposición según regulación argentina Resolución SE Nº 77/998

3 kV/m

0,01 kV/m

Monitores en subestaciones similares a Rigolleau

*ICNIRP Comisión Internacional para la Protección contra los Radios por Ionización

¿En qué consiste el proyecto de la Subestación Rigolleau?

El proyecto consiste en el reacondicionamiento de la Subestación Rigolleau -ubicada en la intersección de las calles Nº 145 y 21, en el partido de Berazategui- y su interconexión a la red eléctrica de Edesur.

La obra proyectada comprende la ejecución de la obra electromecánica (montaje de dos transformadores de 40 MVA 132/13,3 kV), el tendido de dos ternas en 132 kV y su posterior vinculación con la red de media tensión.

Según la resolución que declara al proyecto ambientalmente apto (Res. SPA 1930/06), los transformadores utilizados en la obra estarán libres de PCB.



0 8 0 0 3 3 3 3 0 0 0

Suipacha 615/17 - C1008AAN Capital Federal
Apartado Gratuito Nº 505 - Correo Argentino
institucionales@enre.gov.ar - http://www.enre.gov.ar

¿Por qué una subestación en Rigolleau?



Ente Nacional Regulador de la Electricidad

REGULAMOS POR UN SERVICIO ELÉCTRICO MEJOR

¿Qué impacto tendrá la instalación y puesta en marcha de la Subestación?

- El Estudio de Impacto Ambiental concluyó que la Subestación causará un impacto ambiental poco significativo. Los impactos generados, en su mayoría en la etapa constructiva, serán temporales, esporádicos y acotados, en gran medida, al predio de construcción.
- La hilera de árboles que se colocará durante la construcción de la obra contribuirá a disminuir el impacto visual y el sonoro.
- Gracias a que la construcción aprovechará instalaciones existentes, se utilizará una mínima extensión de líneas de alta tensión y se disminuirá el impacto visual.

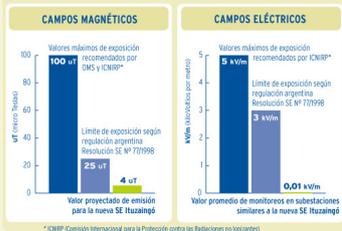
Las emisiones de campo eléctrico y magnético de los cables y líneas instalados estarán dentro de los límites recomendados. Los resultados de las proyecciones efectuadas para el campo magnético indican un valor máximo del orden de los 4 micro Teslas (40 mG), inferior a los parámetros permitidos por la Resolución SE N° 77/98 (25 micro Teslas o 250 mG).

Por su parte, el valor de campo eléctrico sería del orden de 0,001 kV/m, por debajo del límite dispuesto por dicha reglamentación (3 kV/m).

Los valores de campo eléctrico y magnético señalados son similares a los encontrados en otras subestaciones con la misma configuración y potencia instalada a la que se proyecta construir.

Valores de emisión recomendados por la OMS:

Los valores máximos de emisión de campo magnético permitidos por la regulación argentina son cuatro veces inferiores a los 100 micro Teslas aconsejados por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

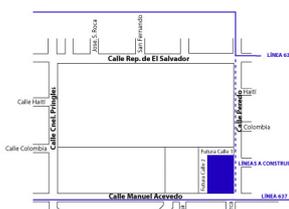


¿En qué consiste el proyecto de la nueva Subestación en Ituzaingó?

El proyecto consiste en la instalación de una nueva Subestación y su interconexión a la red eléctrica de Edenor.

La obra proyectada comprende la construcción de una subestación transformadora en un terreno ubicado en la intersección de las calles Peredo y Acevedo, en el Partido de Ituzaingó, la construcción de dos electroductos en simple terna para su vinculación con la red de alta tensión y la posterior conexión a la red de media tensión.

La Subestación fue prevista para atender el crecimiento sostenido de la demanda de energía del partido, otorgando mayor confiabilidad y seguridad al sistema eléctrico de la provincia.



0 800 333 3000

Suipacha 615/17 - C1008AAN Capital Federal
Apartado Gratuito N° 505 - Correo Argentino
instfluctuaciones@enre.gov.ar - http://www.enre.gov.ar

¿Por qué una subestación en Ituzaingó Norte?



Ente Nacional Regulador de la Electricidad

REGULAMOS POR UN SERVICIO ELÉCTRICO MEJOR

• Campaña de difusión de nuevos valores tarifarios, y de ahorro

Mediante la Resolución ENRE N° 628/2008, el ENRE aprobó los cuadros tarifarios de las distribuidoras Edenor, Edesur y Edelap, que se aplicaron a las facturas a partir del 1° de octubre de 2008, y elaboró un volante explicativo que fue difundido entre diciembre del 2008 y marzo de 2009.

La tarifa eléctrica de los usuarios de Edenor, Edesur y Edelap

Mediante la Resolución N° 628/2008, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) aprobó los cuadros tarifarios de las distribuidoras Edenor, Edesur y Edelap que se aplicarán a partir de las facturaciones del 1° de octubre de 2008.

El ajuste autorizado implicará incrementos en las boletas de los usuarios residenciales que consuman más de 10000 kilowatt-hora/año (de 1000). Aquí le informamos, a modo de ejemplo, los nuevos valores correspondientes a los usuarios de la Tarifa 1 (pequeños comercios) y sus variaciones.

ANTES			DESDE		
Tarifa Actual (Res. DRE 250/06)	Cas. Fed.	Provincia	Tarifa Actual (Res. DRE N° 628/08)	Cas. Fed.	Provincia
Consumo de 1000 kWh					
Carga Fija	1 23,48	1 23,48	Carga Fija	1 24,48	1 24,48
Carga Variable 1 0,204 x kWh	3 20,28	3 20,28	Carga Variable 1 0,21 x kWh	3 20,28	3 20,28
Subtotal	3 74,32	3 74,32	Subtotal	3 74,32	3 74,32
Impuesto	0 25,77	0 25,77	Impuesto	0 26,42	0 25,78
Total de la Factura	\$ 100,09	\$ 100,09	Total de la Factura	\$ 100,74	\$ 100,10
Consumo de 1200 kWh					
Carga Fija	1 23,48	1 23,48	Carga Fija	1 24,48	1 24,48
Carga Variable 1 0,204 x kWh	3 36,84	3 36,84	Carga Variable 1 0,21 x kWh	3 36,84	3 36,84
Subtotal	3 60,32	3 60,32	Subtotal	3 61,32	3 61,32
Impuesto	1 28,18	1 28,18	Impuesto	1 28,19	1 27,63
Total de la Factura	\$ 188,50	\$ 188,50	Total de la Factura	\$ 189,51	\$ 188,95
Consumo de 1400 kWh					
Carga Fija	1 23,48	1 23,48	Carga Fija	1 24,48	1 24,48
Carga Variable 1 0,204 x kWh	3 54,84	3 54,84	Carga Variable 1 0,21 x kWh	3 54,84	3 54,84
Subtotal	3 78,32	3 78,32	Subtotal	3 79,32	3 79,32
Impuesto	1 32,33	1 32,33	Impuesto	1 32,33	1 31,63
Total de la Factura	\$ 210,65	\$ 210,65	Total de la Factura	\$ 211,65	\$ 211,35
Consumo de 1600 kWh					
Carga Fija	1 23,48	1 23,48	Carga Fija	1 24,48	1 24,48
Carga Variable 1 0,204 x kWh	3 72,84	3 72,84	Carga Variable 1 0,21 x kWh	3 72,84	3 72,84
Subtotal	3 96,32	3 96,32	Subtotal	3 97,32	3 97,32
Impuesto	1 36,33	1 36,33	Impuesto	1 36,33	1 35,63
Total de la Factura	\$ 232,65	\$ 232,65	Total de la Factura	\$ 233,65	\$ 233,35
Consumo de 1800 kWh					
Carga Fija	1 23,48	1 23,48	Carga Fija	1 24,48	1 24,48
Carga Variable 1 0,204 x kWh	3 86,84	3 86,84	Carga Variable 1 0,21 x kWh	3 86,84	3 86,84
Subtotal	3 100,32	3 100,32	Subtotal	3 101,32	3 101,32
Impuesto	1 40,33	1 40,33	Impuesto	1 40,33	1 39,63
Total de la Factura	\$ 240,65	\$ 240,65	Total de la Factura	\$ 241,65	\$ 241,35

Los abonos fueron calculados en función de los valores correspondientes a Edenor.

Para tener en cuenta

Recuerde usar la electricidad de manera eficiente, con desperdicio. Además de ahorrar, usted contribuirá a la conservación del ambiente y los recursos energéticos.

CONSUMO INDICATIVO DE ARTÍCULOS ELÉCTRICOS

Artículos eléctricos	Potencia (en watts)	Consumo (kilowatts por hora)	Artículos eléctricos	Potencia (en watts)	Consumo (kilowatts por hora)
Refrigerador 2200 frigorías	200	0,192	Lavadora automática (c/ calentamiento de agua)	2500	0,832
Nócturna	780	0,678	Plancha	6000	0,600
Tienda de agua (1 HP)	300	0,300	Calentador eléctrico	5000	0,500
Tienda de agua (1/2 HP)	150	0,150	Taladro con 220V	1500	0,150
Cafetera	500	0,500	Tensioestático	3000	0,300
Computadora	300	0,300	Tarifa colectora (2000 vatios)	2400	2,400
Refrigerador (1,5 kW)	1500	1,500	Secadora de cabello	1800	0,180
Heladera con freezer	100	0,096	Secadora (anti-flema)	240	0,240
Horno de microondas	800	0,800	Teléfono	30	0,30
Horno eléctrico	2000	0,960	Televisor	100	0,100

Para mayor información ingrese al www.edenor.gov.ar

Ente Nacional Regulador de la Electricidad

En ese mismo lapso, el Ente también publicó el siguiente aviso semanal en el suplemento “Actos de Gobierno” del Boletín Oficial. Tal como muestra la captura, el material recomienda distintas acciones para ahorrar energía.

UTILICE MEJOR LA ENERGÍA QUE CONSUME



Disminuya el número de veces que lava por semana y use los programas cortos y de lavado en frío.

Utilice su lavarropas tratando siempre de ocupar la capacidad máxima indicada por el fabricante.



Apague su televisor, video-casetera, DVD y equipo de audio si no los está utilizando. Recuerde que los aparatos en el modo en espera (en inglés, 'standby power') consumen electricidad.

Apague el monitor de su computadora si sólo está procesando datos.



Mantenga su acondicionador de aire a una temperatura constante, no inferior a 24°, y limpie periódicamente los filtros.

Cierre puertas y ventanas evitando el ingreso de aire exterior al ambiente climatizado.

Para mayor información ingrese en www.enre.gov.ar

ATENCIÓN A USUARIOS
 Subsección 015
 C1008AAM - Buenos Aires - Argentina
 De lunes a viernes de 9 a 16.

Calle 5 Nº 929
 B1900ATK - Ciudad de La Plata - Argentina
 De lunes a viernes de 9 a 16.

0 800 333 3000 (línea gratuita) De lunes a viernes de 9 a 16.
 Servicio de Emergencias: todos los días las 24 horas
 (sólo reclamos por cortes de suministro y seguridad en la vía pública).
 Fax: 0 800 333 5962 De lunes a viernes de 9 a 18.



Ente Nacional Regulador de la Electricidad

En febrero de 2009, el ENRE reforzó esta campaña mediante el diseño e impresión del siguiente volante destinado a difundir la lista de condiciones que los ciudadanos deben cumplir para quedar exceptuados de la actualización tarifaria.

Beneficio de excepción a los nuevos valores tarifarios (Edenor S.A, Edesur S.A, Edelap S.A)

Sr. Usuario:

Si consume más de 1000 kWh por bimestre (o más de 500 kWh si su facturación es mensual), usted podrá solicitar la **excepción a los nuevos valores tarifarios** (Res. ENRE N° 628/08) en tanto cumpla con al menos uno de los siguientes requisitos:

- No poseer servicio de gas natural por red.
- No poseer servicio domiciliario de agua corriente.
- Ser **electrodependiente**.
- Habitar una vivienda de múltiples hogares con un solo medidor.
- Habitar una vivienda con local anexo destinado a la actividad comercial (pequeños comercios, talleres de oficio, etc.)

Además de estos requisitos, la distribuidora evaluará las condiciones generales de su vivienda. Ante cualquier duda, consulte llamando a su empresa o al ENRE.

Las entidades con fines solidarios y/o culturales también podrán acceder al beneficio de excepción.

Dónde realizar el trámite

El trámite para quedar eximido del aumento se efectúa en las oficinas comerciales de la distribuidora (las direcciones figuran al dorso de su factura).

Documentación necesaria

Para realizar el trámite, usted deberá presentar su **última factura del servicio** y completar una **declaración jurada** que le entregarán en la oficina donde realice la solicitud.

En caso de comprobarse la inexactitud de los datos declarados, el pedido de excepción será dejado sin efecto.

Para tener en cuenta

Recuerde usar la electricidad de manera eficiente, sin desperdiciarla. Además de ahorrar, usted contribuirá a la conservación del ambiente y los recursos energéticos.

CONSUMO INDICATIVO DE ARTEFACTOS ELÉCTRICOS

Artefactos eléctricos	Potencia (en watt)	Consumo (kilovatios en 1 hora)	Artefactos eléctricos	Potencia (en watt)	Consumo (kilovatios en 1 hora)
Acondicionador 2200 frigorías/h	1250	1.03	Lavarras automático / calentamiento de agua	2320	0.882
Aspiradora	750	0.675	Plancha	1000	0.650
Bomba de agua 1/2 HP	368	0.368	Radiador eléctrico	1200	0.960
Bomba de agua 3/4 HP	552	0.552	Televisor color 20"	70	0.070
Cafetera	900	0.720	Termotanque	3000	0.900
Computadora	300	0.300	Tubo calefactor (2000 calorías)	2400	2.400
Escalón de correo (2 velos)	1000	1.000	Secador de cabello	500	0.400
Holadera con frezador	195	0.098	Secarropas centrífugo	240	0.192
Horno de microondas	800	0.640	Ventilador	90	0.090
Horno eléctrico	1300	1.040	Videograbadora	100	0.100

Para mayor información ingrese en www.enre.gov.ar

ATENCIÓN A USUARIOS
Suipacha 615 - C/OGBAAM - Buenos Aires
De lunes a viernes de 9 a 18 hs.
Calle 5 N° 929 - BROSQUATE - Ciudad de La Plata
De lunes a viernes de 9 a 16 hs.

0 800 333 3000 (línea gratuita), de lunes a viernes de 9 a 16 hs.
Servicio de Emergencias: todos los días las 24 horas
(sólo reclamos por cortes de suministro y seguridad en la vía pública).
Fax: 0 800 333 5962, de lunes a viernes de 9 a 18 hs.



Ente Nacional Regulator de la Electricidad

Reglamento para NUEVAS CONEXIONES DOMICILIARIAS Res. ENRE N° 184/2009, Anexo I (sustituido por la Res. ENRE N° 336/2009)

El ENRE aprobó el "Reglamento para la Conexión de Nuevos Suministros para Instalaciones Domiciliarias" destinado a los usuarios Residenciales de Edenor, Edesur y Edelap.

La distribuidora eléctrica verificará el cumplimiento de los requisitos detallados en la reglamentación aprobada (Anexo I de la Res. ENRE N° 336/2009) en **forma previa a la conexión de los nuevos suministros** domiciliarios a la red pública de distribución.

Para mayor información contáctese con su distribuidora o llame a la línea gratuita **0 800 333 3000**; o personalmente, en las oficinas de atención al público (Suipacha 615, Cdad. de Bs. As./Calle 5 N° 929, entre 50 y 51, Cdad. de La Plata).

Su instalación eléctrica debe cumplir los requisitos de seguridad

La nueva reglamentación está disponible en el sitio web del ENRE (www.enre.gov.ar) o en el Centro de Documentación (Av. Madero 1020, Piso 9. Cdad. de Bs. As.).

Tenga en cuenta que:

- Debe mantener su instalación eléctrica en condiciones apropiadas, de manera de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Debe **revisar** su instalación cada **cinco** años. La revisión debe efectuarla un técnico o profesional con idoneidad reconocida por autoridad competente.

El ENRE le recomienda que:

- Su instalación interna sea realizada por un electricista o técnico con idoneidad reconocida por la autoridad competente, respetando la normativa local vigente (de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o el Municipio del Conurbano Bonaerense en el que presten el servicio de distribución de electricidad Edenor, Edesur o Edelap).
- Toda instalación eléctrica realizada en el domicilio de los usuarios sea ejecutada utilizando materiales fabricados de acuerdo a las exigencias previstas en las normas vigentes (en especial, la Resolución de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería N° 92/98) y la Reglamentación de la Asociación Electrotécnica Argentina que resulte aplicable.



Ente Nacional Regulator de la Electricidad

ATENCIÓN A USUARIOS
Suipacha 615 - C/OGBAAM - Buenos Aires - Argentina
De lunes a viernes de 9 a 18 hs.
Calle 5 N° 929 - BROSQUATE - Ciudad de La Plata - Argentina
De lunes a viernes de 9 a 16 hs.
0 800 333 3000 (línea gratuita) De lunes a viernes de 9 a 16 hs.
Servicio de Emergencias: todos los días las 24 horas
(sólo reclamos por cortes de suministro y seguridad en la vía pública). Fax: 0 800 333 5962 De lunes a viernes de 9 a 18 hs.

- **Programa “El ENRE en las aulas”.**

En septiembre de 2010, el Ente anunció el lanzamiento regional del programa "El ENRE en las aulas" en la localidad bonaerense de Berisso.

El evento también sirvió de marco para dar inicio al concurso de afiches “Sumá tu energía”, destinado a los alumnos de 5° y 6° grado de las escuelas de nivel primario.

Esta tercera iniciativa del programa institucional apuesta a la creatividad infantil para promover el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica. Después de Berisso, se sumaron las escuelas de Ensenada, San Fernando y Avellaneda.



- **Campaña de difusión de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 del DSP**

A principios de 2010, el Departamento de Seguridad Pública del ENRE obtuvo la Certificación de su Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 otorgada por el Bureau Veritas Certification (BVQI). Para difundir la información, el Ente emprendió las siguientes iniciativas:

1) Acciones de prensa gráfica: publicación de una nota periodística en *MinPlan*, revista interna del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, y envío de gacetilla informativa a transportistas, distribuidores, entes reguladores, y autoridades.

2) Acciones de prensa online: publicación de la noticia de la certificación en la sección “Último Momento”; actualización de la sección “Seguridad Pública”; inclusión del logo de certificación en el banner de seguridad pública ubicado en la página de inicio del sitio web del ENRE.

3) Papelería institucional: implementación del uso del logo de BVQI en las notas vinculadas con temas de seguridad pública que emite el DSP o el Directorio del ENRE.

- **Campañas varias de difusión digital**

En forma permanente el ENRE cumple con las tareas rutinarias de mantenimiento de su sitio web (<http://www.enre.gob.ar>), que consisten en el repaso de las distintas secciones y en la renovación de su contenido. Entre estos quehaceres se destacan la actualización mensual de las bonificaciones correspondientes a la aplicación del Programa de Uso Racional de Energía Eléctrica, la actualización mensual de los resultados del mismo PUREE, la

actualización mensual de los indicadores correspondientes a la evaluación del cumplimiento de la Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC), la actualización mensual de las estadísticas referidas al servicio de Atención a Usuarios, la publicación de material institucional gráfico, la actualización periódica de las reuniones del ENRE con intendentes y funcionarios municipales, la actualización periódica de la sección “Últimas Noticias”.

Por otra parte, el Ente trabajó en la difusión web de distintas iniciativas institucionales. Enumeramos sólo algunas a título ilustrativo.

1) Aprobación de la Política de Calidad Institucional (Disposición N° 40/2010)

El sitio informó sobre la decisión del Directorio de orientar su gestión con miras a la mejora continua de productos, procesos y servicios.

Compromiso con la Calidad Institucional

En junio de 2010, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad aprueba la Política de Calidad Institucional que orienta su gestión con miras a la mejora continua de productos, procesos y servicios. Enmarcadas por el Proyecto de Modernización del Estado y por el programa [Carta Compromiso con el Ciudadano](#), las nuevas directrices también apuntan a cumplir con la misión y los objetivos que estipulan la [Ley 24.065](#) y el Plan Estratégico ENRE 2010-2012.

La atención permanente a la protección de los derechos del usuario y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas; la orientación a resultados concretos y mensurables; la sujeción al control que otras instituciones y los ciudadanos puedan ejercer sobre el organismo; la rendición periódica de cuentas constituyen los grandes ejes de esta Política que suscribe a los lineamientos de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.

De manera formal, el ENRE se compromete entonces a:

- Desarrollar una gestión participativa con el ciudadano, y compatible con las nociones de responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.
- Implementar los mecanismos necesarios para difundir información relevante para el usuario.
- Aplicar a los servicios ofrecidos estándares de calidad medible y procedimientos auditables.
- Identificar y evaluar las necesidades y expectativas del usuario sobre los servicios ofrecidos.
- Sustentar la actividad reguladora con sistemas de gestión de calidad conforme a normas nacionales e internacionales para, así, asegurar la eficiencia de todos los procesos de la organización.

Para más información, los interesados pueden consultar la [Disposición ENRE N° 40/2010](#), donde constan los fundamentos de la aprobación de esta Política de Calidad Institucional.

2) Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 del DSP

La sección “Seguridad Pública” incorporó una nueva página sobre este reconocimiento a partir de una norma internacional vigente.

Certificación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

En 2001 el Ente Nacional Regulador de la Electricidad inició un camino orientado hacia los Sistemas de Gestión de Calidad y su aplicación en el ámbito de la seguridad pública vinculada con las instalaciones eléctricas de las empresas controladas. Tiempo después, las distribuidoras Edenor, Edesur y Edelap y las transportistas por distribución troncal (132 KV) y de extra alta tensión (500KV) implementaron y certificaron sus respectivos Sistemas de Seguridad Pública.

De esta forma, las acciones de las empresas prestadoras del servicio eléctrico bajo jurisdicción del ENRE se orientaron hacia los objetivos de prevención y mejora continua en el marco de Sistemas de Gestión de Calidad. Por su parte, el Ente desarrolló sus propias capacidades de control en el Departamento de Seguridad Pública (DSP).

Entre otras acciones, el DSP capacitó a todo su personal en la aplicación de la norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad, perfeccionó sus procedimientos de control, confeccionó su propio Manual del Sistema de Gestión de Calidad que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, lo implementó y por último –el 23 de febrero de 2010– lo certificó con la empresa BVQI.

Esta iniciativa se inscribe en una política de Estado decidida a fortalecer la gestión y mejorar su calidad con miras a incrementar sus niveles de eficacia, eficiencia y economía en la gestión.

La importancia de la seguridad pública no deja lugar a dudas sobre la oportunidad y conveniencia de la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad certificado por una entidad independiente y bajo una norma internacional reconocida.

Este logro no sólo les brinda a los usuarios una garantía adicional acerca de cómo se gestionan sus requerimientos de seguridad pública; también representa una señal inequívoca de la intención y la acción del Estado en este sentido, justificando así los esfuerzos realizados.

Aquí figura una reproducción de los aspectos sustanciales del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Seguridad Pública. No incluye el detalle de los procedimientos específicos de la norma ISO 9001:2008.



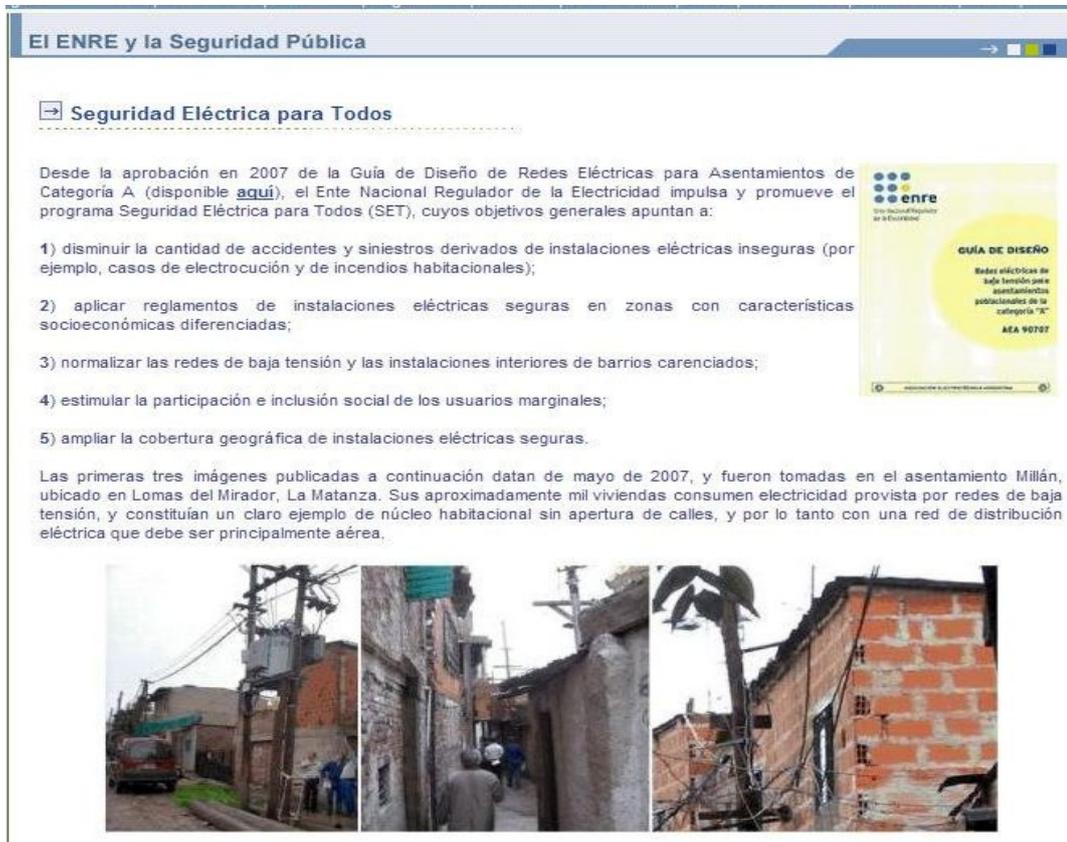
3) Implementación del microsítio “ENRE Chicos”

Destinado a los niños de hoy y usuarios del mañana, este espacio dependiente del sitio oficial del ENRE contiene información sobre la electricidad, los peligros asociados, el ahorro de energía y los derechos y deberes de los usuarios. También pone a disposición de los docentes y alumnos el audiovisual oportunamente elaborado y distribuido “El ENRE en las aulas”.



4) Difusión del programa “Seguridad Eléctrica para Todos”

La difusión web de esta reciente iniciativa data del segundo trimestre de 2011.



El ENRE y la Seguridad Pública

Seguridad Eléctrica para Todos

Desde la aprobación en 2007 de la Guía de Diseño de Redes Eléctricas para Asentamientos de Categoría A (disponible [aquí](#)), el Ente Nacional Regulador de la Electricidad impulsa y promueve el programa Seguridad Eléctrica para Todos (SET), cuyos objetivos generales apuntan a:

- 1) disminuir la cantidad de accidentes y siniestros derivados de instalaciones eléctricas inseguras (por ejemplo, casos de electrocución y de incendios habitacionales);
- 2) aplicar reglamentos de instalaciones eléctricas seguras en zonas con características socioeconómicas diferenciadas;
- 3) normalizar las redes de baja tensión y las instalaciones interiores de barrios carenciados;
- 4) estimular la participación e inclusión social de los usuarios marginales;
- 5) ampliar la cobertura geográfica de instalaciones eléctricas seguras.

Las primeras tres imágenes publicadas a continuación datan de mayo de 2007, y fueron tomadas en el asentamiento Milán, ubicado en Lomas del Mirador, La Matanza. Sus aproximadamente mil viviendas consumen electricidad provista por redes de baja tensión, y constituían un claro ejemplo de núcleo habitacional sin apertura de calles, y por lo tanto con una red de distribución eléctrica que debe ser principalmente aérea.

- **Implementación del Decreto N°1172/03.**

La operatoria del ENRE se desarrolla en total conformidad con lo establecido por el Decreto N°1172/03.

1.2.2.5. Fijación, ajuste, y aprobación de tarifas y remuneraciones

Según lo establecido en el marco regulatorio, el ENRE debe aplicar el mecanismo de precios máximos al fijar y aprobar tarifas a transportistas, prestadores de la función técnica de transporte, y distribuidores. La regulación por precios máximos pone un tope a los ajustes de costos, de tal manera que la rentabilidad de las empresas depende del grado de eficiencia en minimizar sus gastos operativos y de capital sujeto a exigencias y metas de calidad del servicio.

Las revisiones tarifarias, que deben realizarse cada cinco años, al igual que otros ajustes previstos en el marco regulatorio con cierta periodicidad, fueron suspendidas por las disposiciones de la Ley N° 25.561 de Emergencia Pública en materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria. No obstante, cabe señalar que, como se dijo anteriormente, varias empresas transportistas y distribuidoras han firmado Actas Acuerdo con el Poder Ejecutivo Nacional que apuntan a la adecuación de los contratos de concesión

y a la realización de revisiones tarifarias integrales y aprobación de nuevos cuadros tarifarios por parte del ENRE a partir del 1/2/2008, luego de transcurrida la transición post-crisis, con expreso mandato de reencauzar la determinación de tarifas con ajuste a las disposiciones del Capítulo X de la Ley N° 24.065.

Las tarifas de las empresas transportistas se componen de un cargo fijo por conexión (que cubre los costos de mantenimiento de las conexiones y el equipamiento asociado), un cargo fijo por capacidad de transporte (que cubre los costos de mantenimiento de capacidad de las líneas) y la remuneración variable por la cantidad de energía eléctrica transportada, estimada por CAMMESA como el promedio de los ingresos anuales pronosticados por este concepto para el período y que refleja el costo marginal de las pérdidas entre nodo y centro de cargas.

Para el cargo de acceso o peaje, que remunera la Función Técnica de Transporte (FTT), esto es, la actividad de vinculación entre agentes del MEM realizada por prestadores adicionales –tales como, empresas generadoras y/o distribuidoras y/o grandes usuarios y/o cualquier no agente del MEM que tenga redes eléctricas, que no sean transportistas-, el ENRE define una metodología de cálculo para determinar el precio máximo (para cada nivel de tensión) que debe pagar el Gran Usuario por el uso que haga de las instalaciones del prestador y considerando la forma de prestación, la ubicación geográfica y cualquier otra característica que se califique como relevante.

La tarifa del servicio de distribución se compone de dos términos: el primero refleja los precios a los que las empresas distribuidoras compran energía y potencia en el MEM y los costos asociados de transporte; y el segundo refleja sus propios costos o valor agregado de distribución (VAD) y remunera los costos de las inversiones necesarias para la expansión y reposición de las redes, de operación y mantenimiento de los equipos e instalaciones dedicados al servicio y de atención comercial al usuario. El precio estacional de la energía y la potencia y los costos asociados de transporte son calculados por CAMMESA. El VAD es calculado por el ENRE en las revisiones tarifarias.

Hasta el inicio de la Emergencia Económica, solamente se ajustaba el primer término de la tarifa de distribución (costos de potencia y energía; y transporte) conforme a las variaciones trimestrales de costos calculadas por CAMMESA. En tanto que el VAD se mantenía constante en términos reales hasta la siguiente revisión tarifaria y sólo se lo actualizaba semestralmente por la variación de un índice compuesto de precios mayoristas y minoristas de los EE.UU.

La Ley N° 25.561 de Emergencia Pública en materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria del 2002 dejó sin efecto las cláusulas de ajuste e indexación de tarifas, y la Resolución N° 38 del 9/4/02 del Ministerio de Economía dispuso que los Organismos Reguladores debían interrumpir los procesos de revisión tarifaria, o cualquier otro mecanismo de fijación de precios y tarifas, en los casos que se encontraran en curso.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de cambios en los precios estacionales dispuestos por la Secretaría de Energía.**

Con idéntico criterio utilizado en el período anterior, durante 2008-2011 la Secretaría de Energía (SE) modificó los precios de los productos y servicios prestados en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM). Esto significa que moduló el impacto del incremento de los costos de abastecimiento de energía, de modo tal que los Precios Estacionales abonados por las demandas atendidas por los agentes prestadores del servicio público de distribución de energía eléctrica del MEM debieron cumplir con la condición de ser concordantes con la capacidad de pago con que, entiende la SE, cuentan los distintos estratos sociales y económicos de la demanda. Consecuentemente, se consideró necesario postergar a futuro el ajuste en los precios estacionales que técnicamente debería implementarse para que toda la demanda abonase los costos incurridos en abastecerla.

A los efectos de reflejar correctamente las nuevas segmentaciones de los precios estacionales definidos por la SE, el ENRE transfirió precios de energía y potencia diferenciados para cada una de ellas.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por las empresas concesionarias de Distribución y el PEN.**

Por Resolución ENRE N° 324/2008, se dio cumplimiento a la Cláusula Cuarta de las Actas Acuerdo, procediendo a aplicar parcialmente lo acordado en ellas. En tal sentido se aprobaron los valores de los cuadros tarifarios de. Edenor SA, Edesur SA y Edelap SA, de la facturación correspondiente a los consumos registrados a partir del 1° de julio de 2008.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por las empresas concesionarias de Transporte y el PEN.**

Todas las empresas transportistas, en diferentes momentos, suscribieron las Actas Acuerdo: Transener, Transba, Distrocuyo, Transnoa, Transnea, Transcomahue, Transpa y Epen y, como consecuencia de ello, se actualizaron las respectivas remuneraciones.

- **Administración del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE).**

La Secretaría de Energía dispuso, desde el 2004 en adelante, la aplicación del PUREE y dejó en manos del ENRE los aspectos reglamentarios y de administración, junto con la atención de consultas y la difusión de información.

El PUREE tuvo hasta ahora 2 versiones: la del 2004, y la del 2005 en adelante. Ambas versiones son sistemas de incentivos a la reducción del consumo de energía eléctrica compuestos por un mecanismo de bonificaciones y de recargos. La versión 2004 tuvo como objeto lograr que los usuarios residenciales y generales ahorraran energía, de modo de poder destinarla a las actividades económicas, comerciales e industriales. Pero la versión 2005, que siguió aplicándose en el 2006 y hasta el presente, universalizó el objetivo de ahorro, con la única excepción del Alumbrado Público, redujo el mínimo de consumo penalizado y aumentó la pauta de ahorro.

Advertido del impacto social de las exigencias de estos programas, el ENRE exceptuó de la aplicación del régimen de ahorro a los jubilados y pensionados que perciben el haber

mínimo y son titulares del servicio (Resolución N° 602/05) y también a los titulares de nuevos suministros; poseedores de consumos convenidos o medidores prepagos; usuarios electro-dependientes; centros de salud públicos, y comedores infantiles (Resolución N°355/05).

1.2.2.6. Seguimiento de la evolución económico financiera de las empresas concesionarias de la distribución y el transporte de energía eléctrica, y preparativos para la realización de las Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).

La información sobre el desempeño empresario es un insumo clave para el ejercicio de las actividades de control y constituye, por ende, uno de los puntos críticos de la relación regulador - regulado. Si bien la normativa vigente prevé la obligación de los prestadores del servicio público de proveer la información solicitada por el Ente, y sin perjuicio de las inspecciones y auditorías que el ENRE pueda disponer, se consideró necesario incorporar nuevas modalidades de control preventivo acordes a la evolución tecnológica operada en las empresas y que contribuyesen a disminuir toda posible asimetría de la información entre ambas partes. Por otra parte, el delicado estado de situación económico-financiera que presentaron algunas empresas del sector con posterioridad a la crisis de fines de 2001, reveló la necesidad de efectuar un control más efectivo sobre el desempeño de las concesionarias en esta materia, y la conveniencia de analizar y controlar en forma preventiva y simultánea la gestión económico-financiera de quienes prestan dichos servicios.

Por todo ello se estimó necesario establecer controles integrales, concomitantes y sistemáticos respecto de la operación y de los sistemas de información de las concesionarias. En consecuencia y mediante la Disposición N° 34/2008, el ENRE creó la Unidad de Auditoría Económico-Financiera (UAEF) para informar al Directorio acerca del estado de la gestión económico- financiera de las concesionarias de los servicios de distribución y transporte de energía eléctrica, y sobre la confiabilidad de sus sistemas de información.

Con posterioridad, y en el marco del proceso de mejora continua, mediante Disposición N° 102/2010 el Directorio decidió crear el Área de Auditoría Económico-Financiera y Revisión Tarifaria a la que adjudicó las mismas responsabilidades primarias que tenían las pre-existentes UAEF y UTRT.

- **Preparativos para la realización de las Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).**

Las Resoluciones N° 433/07, N°434/07 y N°805/07 de la Secretaría de Energía (SE) fijaron como fecha de entrada en vigencia de los nuevos cuadros tarifarios resultantes de las Revisiones Tarifarias Integrales (RTI) el 1 de febrero de 2008. Posteriormente, la SE dictó las Resoluciones N° 864/08, N°865/08 y N°866/08 en las que fijó una nueva fecha, febrero de 2009, para la entrada en vigencia de los nuevos cuadros tarifarios que surgieran de las RTI.

Por su parte y tal como lo dispone el artículo 45 del Decreto N°1398/92, el ENRE realizó las acciones correspondientes para la contratación de los servicios de diferentes consultores de

reconocida experiencia en el sector que estarán a cargo de los estudios sobre Base tarifaria, tasa de rentabilidad y modelo económico- financiero, Costos de explotación, Proyección de demanda, Plan de Inversiones, Costo de la Energía No Suministrada, Curva de Carga y otros.

Cabe agregar al respecto que, por Disposición N° 69/2008, el Directorio ordenó la creación de la Unidad Técnica de Revisión Tarifaria (UTRT) con la responsabilidad de asistir y asesorar al Directorio en el desarrollo y aplicación del Proceso de Revisión Tarifaria Integral, quedando asimismo comprendida entre las tareas que debe desarrollar el tratamiento de cualquier procedimiento recursivo que pudiera presentarse en el marco de dicho proceso. La UTRT debía:

- Realizar los requerimientos de información o impartir las instrucciones a las Universidades que oportunamente se contraten.
- Realizar los estudios que se estimen necesarios o convenientes para el cumplimiento de su cometido.
- Emitir informes, dictámenes o análisis sobre todas las presentaciones que se realicen con los procedimientos correspondientes.
- Asistir a la comisión de usuarios residenciales en cuanto a su participación en el mencionado proceso.

En cuanto a las empresas de Transporte, fueron las Resoluciones N° 867/08, N° 868/08, N° 869/08, N° 870/08, N° 871/08 y N° 872/08 de la SE las que determinaron también el mes de febrero de 2009 como fecha de inicio de la aplicación de las nuevas tarifas a definir en virtud de las RTI. En este caso, a diferencia de las empresas de distribución, en lugar de contratar a empresas consultoras se conformó un equipo interdisciplinario de trabajo ad-hoc que funcionó en el ámbito de la Unidad Técnica de Revisión Tarifaria.

- **Implantación de la Contabilidad Regulatoria en Distribución y Transporte.**

A los efectos de reducir las asimetrías de información y, por ende, de mejorar la tarea de analizar del desenvolvimiento empresario (conceptos de eficiencia y eficacia) y con el fin de posibilitar la fijación de una tasa de rentabilidad justa y razonable según lo establecido en el artículo 41 de la Ley 24.065, durante el período 2007-2011 el ENRE continuó avanzando en la implantación de la Contabilidad Regulatoria de las concesionarias.

1.2.2.7. Defensa de la competencia: preservación del "libre acceso" a las redes y prevención de prácticas anticompetitivas

Todo oferente o demandante que pretenda ingresar al mercado debe poder hacerlo, sin que se le impongan trabas o barreras a su acceso ni se ejerza sobre él coacción alguna que le impida llevar a cabo las transacciones que desee. De eso trata el "principio del libre acceso a las redes", pieza fundamental del marco regulatorio eléctrico. Según el artículo 22 del Decreto N° 1398/92 es el ENRE quien tiene la responsabilidad de precisar los criterios para

el ejercicio del derecho de libre acceso a la capacidad de transporte de los sistemas del transportista y/o distribuidor, y de determinar si hay capacidad remanente o si es necesario ampliarla, además de garantizar el derecho mismo al libre acceso resguardando las condiciones de prestación (calidad y precio) y resolviendo las controversias ante la falta de acuerdo entre partes.

Por otro lado, los artículos 19, 31, 32 y 56 c) de la Ley N° 24.065 le dieron competencia al ENRE en lo relativo a la aprobación de transferencias accionarias, cambios estatutarios, adquisiciones, consolidaciones y fusiones; la prevención de conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias en cada una de las etapas de la industria; y el análisis y seguimiento del grado de concentración de los mercados.

No obstante, a partir de la promulgación de la nueva Ley de Defensa de la Competencia N° 25.156, de setiembre de 1999, fue derogada toda atribución de competencia otorgada a otros organismos o entes estatales relacionada con el objeto y finalidad de dicha ley (artículo 59). La Ley de Defensa de la Competencia N° 25.156 reivindicó la competencia del nuevo Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia para entender en todos los casos de actos o conductas relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios que tengan por objeto u efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o constituyan abuso de una posición dominante de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general (incluye concentraciones), retirándosela a todos los otros entes u organismos estatales que antes pudieran tenerla, incluido el ENRE.

Por lo tanto, quedaron derogados el artículo 19 de la Ley N°24.065, y la consideración de las consecuencias económicas, relativas al monopolio o abuso de posición dominante y a la afectación del interés económico general de las empresas que se consoliden.

En consecuencia, a partir de aquel momento el ENRE ha actuado como asesor de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y/o la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (puesto que el Tribunal aún no ha sido constituido) en todo lo referente a la prevención y sanción de prácticas anticompetitivas y a la política de fusiones y adquisiciones. En cuanto a los análisis de propuestas de concentración el Tribunal (esto es, la CNDC), previo al dictado de su resolución, debe requerir al ENRE un informe y opinión fundada acerca del impacto sobre la competencia en el Mercado Eléctrico y el cumplimiento del Marco Regulatorio (artículo 16 de la Ley N°25.156).

En las actuaciones relativas a estos temas, el ENRE ha manifestado su opinión atendiendo a dar respuesta estructural, incluyendo las disposiciones de los artículos 30, 31, 32 y 33 de la Ley N° 24.065, en un análisis que incluyera el resguardo del mandato de proveer a la sustentabilidad del servicio en condiciones de eficiencia, seguridad y confiabilidad requeridas. En este sentido, ha definido el alcance de la condición de operador y los requerimientos para conservarla, como así también algunas condiciones de trayectoria de los aspirantes a accionistas, que los aproximen a las características de experiencia y expectativas de permanencia en la actividad, que el ENRE ha entendido como condición para acceder a los paquetes de control de las concesionarias de Transporte y Distribución de energía eléctrica. Obviamente, las características esencialmente dinámicas de estos procesos requieren de una actualización permanente de los requisitos a exigir.

1.2.2.8. Aprobación para la realización de obras de ampliación de la capacidad de Transporte y Distribución

Transporte

La ley establece que ningún transportista o distribuidor podrá comenzar la construcción y/u operación de instalaciones de la magnitud que demande la calificación del ENRE, ni la extensión o ampliación de las existentes, sin obtener del regulador un certificado que acredite la conveniencia y necesidad pública de dicha construcción, extensión o ampliación (artículo 11 de la Ley N° 24.065).

Por Resolución N° 69/01 el ENRE aprobó el Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública (CCNP) para la construcción, y/u operación y ampliación de las instalaciones de Distribución o Transporte de energía eléctrica. Dicho Reglamento, modificado luego por las Resoluciones ENRE N° 467/07 y 454/09, establece cuáles son los requisitos necesarios para la Formulación Administrativa previa a la Iniciación del tratamiento formal de las solicitudes que, en lo concerniente al Transporte, remite a lo especificado en el Decreto N° 2743 que estableció el Reglamento de Acceso a la Capacidad Existente y Ampliaciones del Sistema de Transporte, Anexo 16 de Los Procedimientos de CAMMESA, luego modificado y complementado por diferentes Resoluciones de la Secretaría de Energía, entre ellas las N° 15/92 y N° 77/98.

El ENRE debe convocar y realizar una Audiencia Pública antes de resolver sobre el otorgamiento del respectivo CCNP. Para convocar a Audiencia Pública, el ENRE debe contar y poner a disposición los informes de la Transportista y de CAMMESA, que analizan el impacto (ventajas y desventajas) de la obra en el sistema. Aquellas ampliaciones que se tramiten bajo el Título III del Anexo 16 de Los Procedimientos, a cargo de todos los beneficiarios de la obra, además deberán cumplir con el mandato de que el valor presente neto (vpn) del total de costos de inversión, operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico con las modificaciones que se deriven de la inversión, resulte inferior al vpn del costo total de operación y mantenimiento de dicho Sistema sin tales modificaciones, incluyendo dentro de los costos de operación mencionados precedentemente el valor de la energía no suministrada al mercado.

Para las obras que se realizan por Concurso Público, el ENRE debe también dar a publicidad, el canon máximo, período de amortización, los beneficiarios y la participación de los mismos en la amortización. De no recibirse oposición fundada a juicio del ENRE, se otorgará el CCNP en apreciación de que la no oposición fundada, da cuenta de “razonabilidad”.

Distribución

En lo referente a las obras de ampliación de Distribución que requieran CCNP, se requiere la presentación de la Descripción Técnica del Proyecto y de su Evaluación Técnico-Económica. Esto es, aspectos de la construcción, equipamiento, extensión, y lugar que ocupará en la red, y beneficios esperados de la obra, mejoras en red, optimización, mayor

potencia, confiabilidad, redistribución de cargas, y estimación de los costos de inversión, operación y mantenimiento de la ampliación, entre otros (Resolución ENRE N° 467/2009).

En ambos casos deberán cumplir con lo dispuesto en las Resoluciones de la Secretaría de Energía N° 15/92 y N° 77/98 y en las Resoluciones del ENRE N° 1725/98, N° 546/99 y N° 1832/98, N° 311/01, N° 86/05, N° 114/05, N° 805/05, y N° 444/06, referidas a aspectos de Seguridad Pública y Medio Ambiente.

Debe agregarse que el ENRE ha obligado a las empresas concesionarias a que presenten en los correspondientes Expedientes toda la documentación probatoria del cumplimiento de las normas municipales, de la adecuación de las instalaciones contra incendio según lo previsto por la Ley N° 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo y su Decreto Reglamentario N° 351/79, Anexo VII, y de que su memoria de cálculo incluye lo establecido en la Norma IRAM 3528 sobre evaluación del riesgo en instalaciones fijas contra incendio.

En la etapa de análisis, como ya fue dicho, se determina si el valor presente neto (vpn) del total de costos de inversión, operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico con las modificaciones que se deriven de la inversión, resulta inferior al vpn del costo total de operación y mantenimiento de dicho Sistema sin tales modificaciones, incluyendo dentro de los costos de operación mencionados precedentemente el valor de la energía no suministrada al mercado.

Una vez completado el dictamen, el trámite continúa con la realización de la Audiencia Pública que la Ley N° 24.065 ordena efectuar antes de resolver sobre el otorgamiento del referido CCNP a las obras. El trámite culmina con la Resolución final por la que el ENRE otorga el correspondiente CCNP para la realización de las obras.

1.2.2.9. Dictado de reglamentos

Tal como lo dispone la Ley N° 24.065, el ENRE ha dictado reglamentos para productores, transportistas, distribuidores y usuarios en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados, y otros.

1.2.2.10. Resolución de controversias

De acuerdo con el artículo 25 de la Ley N° 24.065, quien requiera un servicio de suministro eléctrico de un distribuidor o acceso a la capacidad de transporte de un transportista o distribuidor y no llegue a un acuerdo sobre las condiciones del servicio requerido, podrá solicitar la intervención del ENRE el que, escuchando también a la otra parte, resolverá el diferendo, debiendo tener, a tales efectos, como objetivo fundamental el asegurar el abastecimiento.

Asimismo, el artículo 72 de la Ley N° 24.065 establece que toda controversia que se suscite entre generadores, transportistas, distribuidores, y grandes usuarios, con motivo del suministro eléctrico de un distribuidor o del acceso a la capacidad de transporte de un

transportista o distribuidor, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a la jurisdicción del ENRE.

1.2.2.11. Autorización de servidumbres

A requerimiento de las concesionarias de los servicios de Transporte y Distribución, el ENRE les otorga un derecho llamado “servidumbre” que consiste en poder hacer uso de un inmueble ajeno para construir, conservar, mantener, reparar, vigilar y disponer todo sistema de instalaciones, cables, cámaras, torres, columnas, aparatos y demás mecanismos destinados a transportar, transformar o distribuir energía eléctrica.

Al afectarse a servidumbre una parcela donde se encuentra un centro o cámara transformadora -instalaciones que están protegidas por una construcción civil-, no es necesaria la imposición de una zona de seguridad. Tan sólo se han de presentar los planos parcelarios, donde figuren las medidas que ocupa dicha cámara y las limitaciones al dominio adicionales que el concesionario considere indispensable disponer en el predio o parcela.

Por el contrario, en el caso de una línea eléctrica se habrá de calcular el ancho de franja de servidumbre, también llamada franja de seguridad, donde regirán las limitaciones al dominio.

Es importante destacar que el ENRE no tiene competencia en el cálculo de la indemnización y, por tanto, en la casuística que se pueda desarrollar en este ámbito. Por el contrario, tiene la obligación impuesta por ley de fijar una orientación para que las partes, o la Justicia en su caso, tengan las herramientas necesarias a los fines de definir uno de los valores para el cálculo del monto indemnizatorio por servidumbre de electroducto (coeficiente de restricción).

1.2.2.12. Aplicación de sanciones

El ENRE aplica las sanciones previstas en la ley, en sus reglamentaciones, y en los contratos de concesión.

Debido a la originalidad de su marco regulatorio, que constituyó una característica distintiva respecto de otros servicios públicos, históricamente casi la totalidad de las sanciones y multas aplicadas a las empresas por incumplimientos a las exigencias de calidad volvían como resarcimiento a los usuarios afectados. En Transporte casi en un 100% y en Distribución entre un 70% y un 80%.

No obstante, debe señalarse que en las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión firmadas entre el Poder Ejecutivo y las empresas (anteriormente mencionadas en el apartado 1.2.2.1 Protección de los derechos de los usuarios-Control de la calidad de los servicios y Adecuación de los Contratos de Concesión de Transporte y Distribución) las multas ya no vuelven totalmente a los usuarios afectados sino que algunas se aplican a inversiones adicionales.

1.2.2.13. Iniciativas vinculadas con compromisos derivados de las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión.

- **Inspecciones de la División de Inspección Técnica (DIT).**

La DIT, que como se explicó anteriormente absorbió las funciones de la ex - Unidad Operativa de Intervención Técnica y la ex - Unidad de Monitoreo Técnico y forma parte del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias, debe:

- Controlar el avance físico de las inversiones comprometidas por las empresas Distribuidoras y Transportistas, en sus respectivas Actas Acuerdo y elaborar los informes correspondientes.
- Elaborar y analizar los términos de referencia para el caso de contratación de consultoras externas en temas de monitoreo y control de inversiones.
- Supervisar y evaluar el accionar de las consultoras externas y elaborar los informes correspondientes.

- **Sistema de Información Geográfica (SIG).**

De acuerdo con lo previsto en la cláusula 15 de las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión firmadas con las empresas distribuidoras, el ENRE inició la implantación de un sistema de representación cartográfica especializado que posibilita representar las redes existentes, las ampliaciones y bajas en las instalaciones, los clientes y la demanda, la carga en los distintos puntos de la red y establecer la vinculación con las bases de datos de Calidad, Comercial, Reclamos, Contingencias, Costos, Cargas, y otras variables. Esta tecnología de gran importancia para la prevención y atención de contingencias se llama Sistema de Información Geográfica (SIG).

2. RESULTADOS Y BENEFICIOS ALCANZADOS

En las secciones siguientes se ofrece una selección de las metas y resultados alcanzados como consecuencia de las principales políticas e iniciativas desarrolladas por el ENRE para dar cumplimiento a sus mandatos permanentes y acometer los problemas más relevantes del período 2007-2011. Vale la pena reiterar lo dicho al principio de este documento, que una descripción exhaustiva de los mismos puede encontrarse en los Informes Anuales que el ENRE remite al Poder Ejecutivo Nacional y al Congreso de la Nación, y en los informes que forman parte de la Memoria Anual de la Nación que la Presidencia de la República presenta al Congreso Nacional.

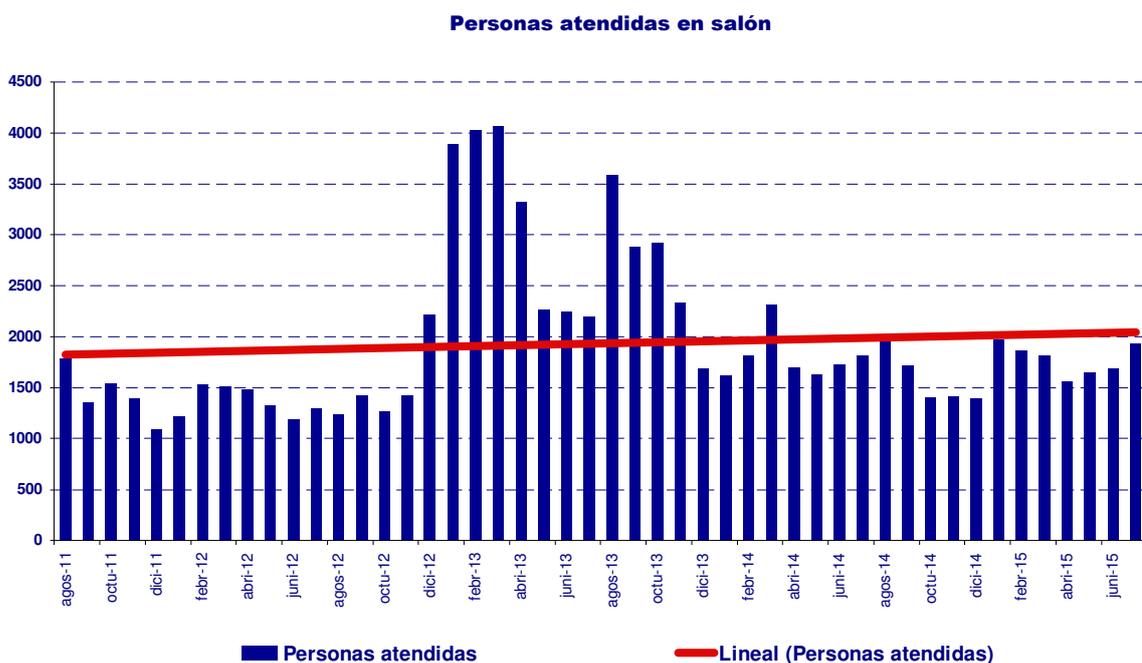
2.1. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

2.1.1. Atención de consultas, recepción de reclamos y emergencias

Como se explicó anteriormente, la Unidad Operativa de Atención al Público recibe consultas y reclamos de usuarios a través de diferentes vías de contacto. La atención telefónica de reclamos por falta de suministro y seguridad en la vía pública, se realiza en el Call Center todos los días, las 24 horas. Mientras que las consultas telefónicas por temas técnico-comerciales se evacuan de Lunes a Viernes en el horario de 9, a 16,00 hs. Con respecto a la atención personal, la misma se lleva a cabo en nuestro Salón de atención sito en Suipacha 615 – Capital Federal -, los días hábiles, de Lunes a Viernes de 9,00 a 18,00 hs y en la Delegación La Plata, de Lunes a Viernes de 8,00 a 16,00 hs.

El funcionamiento de la Oficina de Atención Personal dependiente de la UOAP, para el período 2007/2011, puede apreciarse a partir del siguiente gráfico:

Evolución de la cantidad de usuarios atendidos personalmente



En el mismo se puede observar un notable incremento en el período Diciembre de 2008 a Diciembre 2009, en especial en los meses de Febrero, Marzo, Abril y Mayo/2009, en los que se llegó a registrar un record de más de 4000 personas atendidas en un mes. Esto se debió a la aplicación de la Resolución ENRE N° 628/08, la cual establece un aumento significativo de tarifa para usuarios residenciales, cuyos consumos superan los 1000 kWh bimestrales.

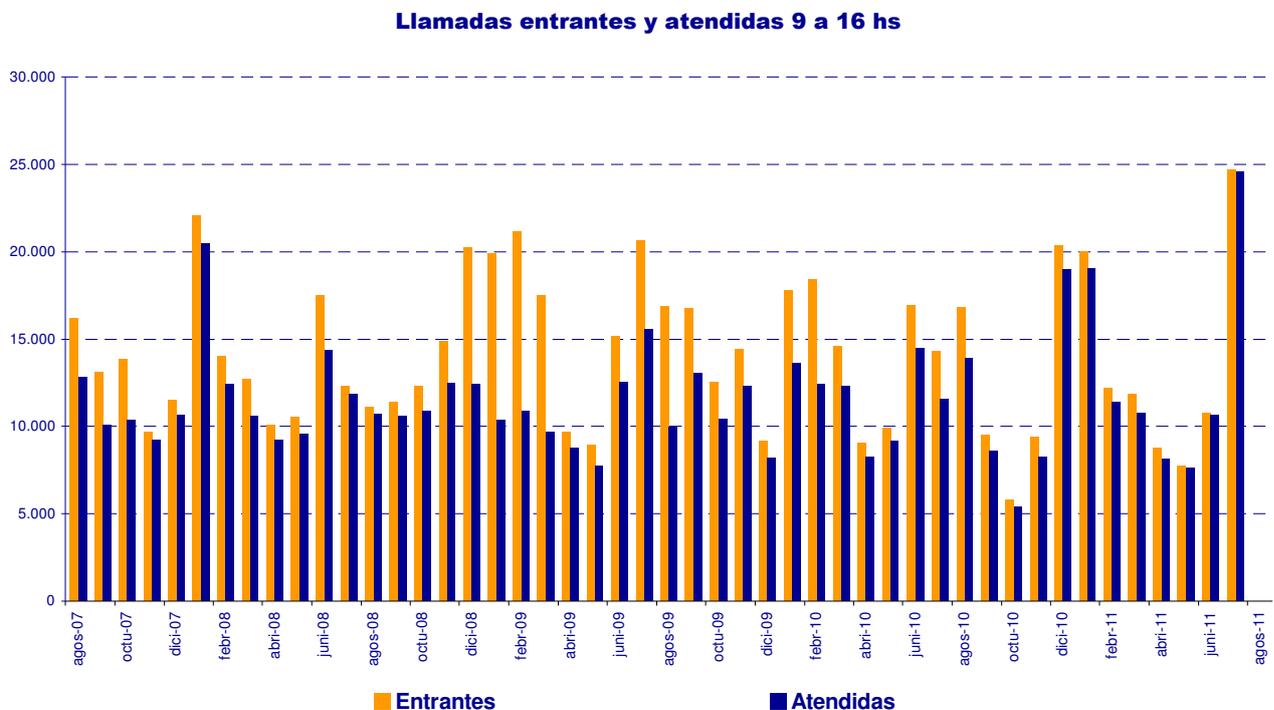
Ante esta circunstancia, se priorizó la atención personalizada de usuarios por sobre la telefónica, con el fin de evitar grandes demoras en nuestro Salón.

Posteriormente, y teniendo en cuenta la repercusión que dicho aumento provocó en algunos sectores carenciados. Esta Unidad Operativa, encaró las tareas correspondientes en las zonas más carenciadas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires, con el fin de llevar a cabo un plan de eximiciones masivas para este sector de la sociedad.

Todo este proceso se llevó a cabo durante todo el año 2009, razón por la cual, y tal cual puede verse reflejado en el gráfico, la cantidad de usuarios atendidos en forma personal, si bien se incrementó respecto de los años anteriores a 2008, volvió al promedio esperado, de acuerdo a cada época del año.

El funcionamiento del Centro de Atención Telefónica en el horario de 9,00 a 16,00 hs se puede apreciar en el presente gráfico:

Evolución de la cantidad de llamadas telefónicas recibidas de 09 a 16 hs.



De la observación de los gráficos de las llamadas recibidas y atendidas surgen las siguientes consideraciones:

-En coincidencia con lo señalado para la atención personal, a partir del mes de Diciembre de 2008 y hasta Agosto de 2009 hay una gran diferencia entre las llamadas entrantes y las atendidas. Esto se debe a la entrada en vigencia de la Resolución ENRE N° 628/08, que como fue dicho provocó una gran afluencia tanto de público como de llamadas al Call Center. Ante esta situación de contingencia, se extremaron los esfuerzos del personal priorizándose la atención personalizada por sobre la telefónica, lo que provocó un déficit en el Nivel de Servicio, durante ese período.

-A esto debe agregarse que durante los meses de alto consumo, ya sea invernal o estival, la cantidad de reclamos por falta de suministro excedía la capacidad de atención, lo que también provoca diferencias entre ambos registros.

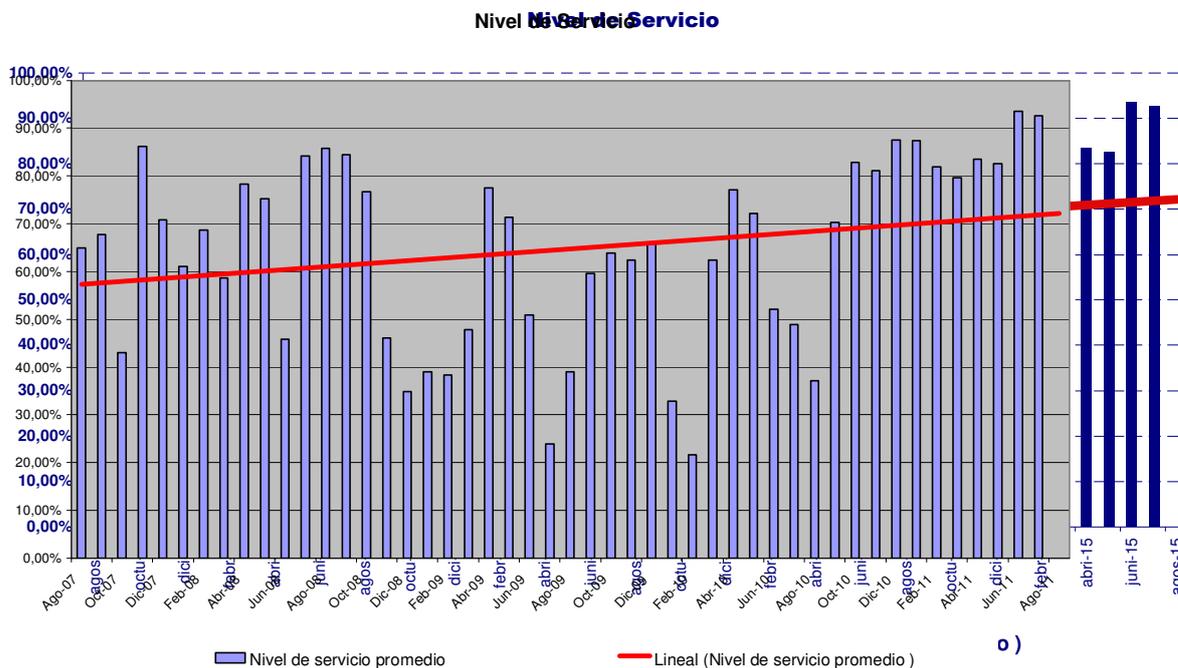
-Por otra parte a partir del mes de Agosto de 2010, con la implementación del sistema automatizado de llamadas IVR para las llamadas por falta de suministro y seguridad en la vía pública, se puede observar una notable disminución en la brecha entre las llamadas entrantes y las atendidas, lo cual provocó una mejora substancial en el Nivel de Servicio y permite atender prácticamente todos los llamados que ingresan al Call Center, tal como puede observarse en el último año. Cabe señalar que, actualmente, se pasó de 15 líneas disponibles a 30 líneas, optimizando aún más el nivel de Servicio y la cantidad de llamadas atendidas.

El gráfico siguiente registra la evolución del Nivel de Servicio, medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los 30 segundos desde que fueran recibidas por el Centro de Atención Telefónica, esto es, desde que quedan en “cola de espera”.

Allí puede observarse que durante el período en análisis los niveles de servicio se vieron afectados en el período Octubre 2008-Abril de 2009 a raíz del impacto provocado por los aumentos tarifarios dispuestos por la Resolución ENRE N° 628/08. Esta misma circunstancia se repitió durante el período invernal 2009 a raíz de los cortes de suministro por alta demanda.

A partir de la puesta en marcha del Sistema IVR (Agosto 2010) se puede apreciar una notable mejoría del indicador respecto de los niveles anteriores incluso en el período invernal.

Evolución del Nivel de Servicio



2.1.2. Tiempo de resolución de reclamos

La derivación de los reclamos recibidos por la UOAP a las unidades responsables de su respectiva tramitación, análisis y resolución, que son el Departamento de (Atención de Usuarios, el de Seguridad Pública, el Ambiental, y el de Distribución Comercialización de Energía Eléctrica, ha permitido dar soluciones rápidas a las anomalías e inconvenientes planteados, mejorando así la respuesta regulatoria del Ente hacia los usuarios.

Reclamos de los usuarios del servicio de distribución eléctrica					
Categoría	2007	2008	2009	2010	2011*
Ambiental	81	52	48	30	22
Calidad de Servicio	2.009	1.664	1.037	2.034	2.190
Daños	1.630	1.964	2.126	2.519	1.813
Denuncias	193	180	169	195	101
Falta De Suministro	56.208	53.343	35.588	87.209	86.641
Producto Técnico	5.672	6.217	4.097	4.858	2.789
Seguridad Pública	5.383	5.621	4.604	6.104	6.284
Técnico - Comerciales	6.564	4.982	17.482	5.050	2.913
Total	77.740	74.023	65.151	107.999	102.753

(*) Los datos del 2011 corresponden al período enero-agosto.

Como puede observarse del examen del cuadro precedente, a partir del año 2007 y, en especial, en el periodo 2010 y 2011 se advierte un fuerte incremento de los reclamos recibidos, especialmente a partir de la implementación de mecanismos automatizados de recepción de reclamos por "Falta de Suministro". En efecto, la disponibilidad de servicios de atención telefónica automatizada (IVR), reclamos ingresados por mensaje de texto telefónico

(SMS), y por medio de la página de internet del ENRE, han permitido recibir y transmitir a las distribuidoras una importante proporción de reclamos que en los años previos no resultaba posible recibir empleando los medios tradicionales.

En cuanto a las categorías propias de análisis por el DAU (“Calidad de Servicio”, “Daños en artefactos” y “Técnico-Comerciales”) el incremento más notorio se evidencia en el periodo 2009 para los reclamos “Técnico Comerciales”, producto de las variaciones normativas ocurridas por la emisión de las Resolución ENRE N° 628/2008 y 184/2009⁶, y a partir del año 2010, para los reclamos “Calidad de Servicio”⁷.

En la categoría “Daños”, cuya cantidad de reclamos anuales ha permanecido relativamente estable, puede advertirse una mejora en los tiempos de resolución por el DAU, si bien en el año 2011 se advierte un cierto incremento a consecuencia del incremento de reclamos recibidos en el año previo. En los reclamos “Técnico-Comerciales” y “Calidad de Servicio”, también se advierte un incremento de las demoras de tramitación como consecuencia del incremento de reclamos recibidos en años previos.

Tiempo promedio de resolución de reclamos "Técnico Comerciales"

	2007	2008	2009	2010	2011*
Tiempo promedio en días	87	97	107	195	154

Tiempo promedio de resolución de reclamos "Calidad de Servicio"

	2007	2008	2009	2010	2011*
Tiempo promedio en días	115	77	85	190	194

Tiempo promedio de resolución de reclamos "Daños en artefactos"

	2007	2008	2009	2010	2011*
Tiempo promedio en días	128	97	64	80	89

* Los datos del 2011 corresponden al período enero-agosto

No obstante, es de destacar que la proporción de los incrementos en las demoras no es equivalente (sino inferior) a los aumentos de los reclamos recibidos de cada una de las categorías señaladas. Por ejemplo, en la categoría “Técnico comercial”, pese a haberse triplicado la cantidad de reclamos recibidos durante el año 2009 respecto de los años anteriores, su impacto en la demora promedio fue significativamente inferior.

⁶ Con la emisión de las Resoluciones ENRE N° 324/2008 y 628/2008, en forma simultánea a la aprobación de nuevos cuadros tarifarios, se originó un sistema de solicitudes de eximición de los valores tarifarios aplicables para aquellos usuarios residenciales cuyo consumo superior a 1000 kWh/bimestre fuese producto de necesidades básicas (como ser, entre otras, la carencia de acceso a las redes de agua corriente o gas natural, entre otras), dando origen así a un nuevo motivo de presentación de reclamos por parte de los usuarios ante el Ente, consistente en objeciones por rechazos de las empresas distribuidoras a solicitudes de eximición tarifaria. Por otra parte, las Resoluciones ENRE N° 184/2009 y 336/2009 aprobaron un nuevo “Reglamento para la Conexión de nuevos suministros en instalaciones domiciliarias”. Estas normas supusieron un cambio importante en las condiciones de habilitación de suministros nuevos por parte de las empresas distribuidoras, lo que originó un importante incremento de reclamos por dicha cuestión, y requirió una adecuación de los criterios de análisis y resolución vigentes hasta entonces. Ambas innovaciones normativas repercutieron en un incremento de reclamos a tramitar, lo cual aumentó la demora promedio en resolución de los reclamos “Técnico-Comerciales” y “Daños”.

⁷ El incremento de reclamos por cortes de suministro derivó en la adopción de sucesivas normas a lo largo de los años 2010 y 2011, entre las que cabe destacar las Resoluciones ENRE N° 31, 32 y 33/2011.

Sin perjuicio de ello, el sistema de resolución se encuentra en proceso de recuperación de los tiempos de demora previos a los incrementos mencionados, lo que se estima lograr en el transcurso del año 2012.

- **Estudio de Satisfacción y Expectativas de los Usuarios**

A pedido de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros, y en el marco del Proyecto de Modernización del Estado, se realizó en el 2009 el “Estudio de Satisfacción y Expectativas de los Usuarios del ENRE”⁸. El referido estudio concluyó que el 80% de los usuarios que presentó un reclamo ante el ENRE evaluó positivamente el desempeño del organismo en la gestión de su demanda. Este resultado refleja el impacto de las políticas e iniciativas reseñadas anteriormente con relación a la atención de los reclamos de los usuarios.

La investigación consistió en la realización de encuestas de satisfacción y expectativas sobre el servicio brindado por el ENRE a usuarios de las distribuidoras de energía eléctrica Edenor, Edesur y Edelap que, luego de efectuar su reclamo a las mismas, acudieron al ENRE, entre marzo y agosto de 2008, para obtener una satisfacción. La muestra se estratificó según motivo del reclamo efectuado, en Daños, técnico-comerciales y otros; Seguridad pública y ambiental y Falta de suministro. Las 1350 encuestas realizadas fueron elevadas al universo de usuarios cuyos reclamos fueron resueltos en el período marzo-agosto de 2008. De esta manera, los resultados refieren al universo de 23.934 usuarios que figuraban en aquella fecha como reclamantes en la base de datos del organismo.

A partir de metodologías de aplicación internacional, el referido estudio construyó un Índice de Satisfacción Global que dio como resultado un nivel de 86 puntos sobre 100, lo que claramente constituye una evaluación positiva del desempeño del ENRE. Las dimensiones de análisis que mayor incidencia tuvieron sobre el puntaje global fueron: la calidad de la atención (explica el 36% del puntaje) y la calidad de la información brindada (34%). En tal sentido, entre ambas dimensiones de análisis se explica más el 70% del puntaje global. El restante 30% se encuentra relacionado con la evaluación de la calidad del servicio. Con relación a los puntajes obtenidos por cada una de estas dimensiones, se observa que la calidad del servicio es la que mayor puntaje obtiene, alcanzando los 89 puntos. Por su parte, con un puntaje levemente menor se encuentran la calidad de la atención y la calidad de la información (ambas con 85 puntos). De todos los atributos de calidad evaluados, los dos que mayor cantidad de puntaje obtuvieron corresponden a la dimensión calidad del servicio y son: la facilidad para manejar el menú de opciones que se le brinda telefónicamente (96 puntos) y la facilidad para establecer la comunicación telefónica (93 puntos).

Si se desagrega el Índice según el tipo de reclamo realizado, según la empresa prestadora del servicio eléctrico, o según el lugar de residencia del usuario, el nivel de satisfacción casi no varía. Por último, si bien el puntaje del Índice es considerablemente mayor entre aquellos que obtuvieron un resultado favorable del reclamo (89 puntos), aún aquellos usuarios que

⁸ El estudio fue realizado por MFG CONSULTORES entre junio y julio de 2009. Como contraparte técnica actuó un equipo ad-hoc integrado por el Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias, la Unidad Operativa de Atención al Público, el Departamento de Atención de Usuarios y la Unidad Relaciones Institucionales, y que fue coordinado por el Área de Planeamiento Administrativo y Control de Gestión.

obtuvieron un fallo desfavorable le otorgan 77 puntos. Téngase en cuenta que el ENRE falló en forma favorable a los usuarios en casi el 74% de los reclamos que componían la muestra.

		PESO			PUNTAJE TOTAL
		DIMENSIÓN SOBRE EL TOTAL	VARIABLE SOBRE EL TOTAL	VARIABLE DENTRO DE CADA DIMENSIÓN	
INDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL		100%			86
SERVICIO		29,7%		100,0%	89
P7	Facilidad para establecer comunicación telefónica con el ERNE		3,1%	29,4%	93
P8	Facilidad para manejar el menú de opciones que se le brinda telefónicamente		2,5%	23,5%	96
P10A	Tiempo de espera hasta ser atendido		4,9%	47,1%	84
ATENCIÓN		35,8%		100%	85
P10B	Amabilidad y cordialidad en el trato		5,0%	23,5%	85
P10C	Predisposición para brindar atención		5,3%	25,2%	85
P10F	Tiempo que le dedico el personal		5,2%	24,5%	85
P10G	Satisfacción general con la atención		5,7%	26,6%	85
INFORMACIÓN		34,4%		100%	85
P10D	Calidad de la información brindada		5,3%	49,5%	85
P10E	Cantidad de información brindada		5,4%	50,5%	85

2.1.3. Control de la Calidad del Servicio de Distribución

- **Calidad del Producto Técnico**

-La calidad del Producto Técnico se controla mediante campañas que permiten medir el nivel de la tensión a nivel de suministros individuales. Las campañas son realizadas por las distribuidoras y el ENRE controla a través de empresas de auditoría que actúan como contratistas. Se mide en los puntos seleccionados al azar en los cuales se registra el nivel de tensión para controlar si se cumple con lo establecido con el Contrato de Concesión. Se utilizan registradores de tensión que se colocan en los puntos de suministro que conforman la muestra en cada período mensual, en instalaciones de las distribuidoras (acometidas al usuario). Las distribuidoras quedan sujetas a la aplicación de sanciones cuando se verifica el apartamiento del nivel de la tensión por sobre los niveles de tolerancia establecidos en los Contratos de Concesión.

-*Intervención en distintas cuestiones atinentes a Grandes Usuarios.* Debido a las consultas de Grandes Usuarios relativas a la calidad del suministro (figura del doble punto) se intervino en, aproximadamente, 120 actuaciones a los efectos de otorgar la autorización particular para su concreción.

-*Elaboración de Informes Estadísticos relacionados con la evolución de la calidad del producto técnico.* Como resultado se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Existe una leve tendencia al empeoramiento de la Calidad de Tensión en las tres distribuidoras.
2. EDESUR SA es la distribuidora que suministra una mejor calidad de tensión en comparación con EDENOR S.A. y EDELAP S.A.
3. Los mejores niveles de calidad se dan durante el otoño y primavera, mientras que en el verano e invierno se detectan niveles más bajos.
4. Existen mediciones con un nivel de calidad inaceptable, detectándose estos valores en el 4,1% de las mediciones en la campaña de Puntos seleccionados por el ENRE y en el 13,8% en la campaña de Reclamos.
5. Los inconvenientes con la tensión suministrada, si bien existen zonas con un aceptable nivel de calidad, están distribuidos en toda la jurisdicción.
6. Para la solución de los problemas detectados, se requiere principalmente un estudio caso por caso, planificando y realizando la distribuidora ya sea obras en la red de BT o eventualmente alguna obra en MT.

-Nueva Base Metodológica para la tramitación de Reclamos. Resolución ENRE N° 185/2011. Como consecuencia de la aplicación de las adecuaciones realizadas recientemente se está logrando una mayor celeridad, precisión y efectividad en la tramitación y solución de los reclamos de los usuarios.

- **Calidad del Servicio Técnico**

-En la Calidad del Servicio Técnico la consistencia y veracidad de la información sobre interrupciones en el suministro se controlan mensualmente a través de la colocación de registradores de eventos técnicos (RET) en las instalaciones eléctricas de una muestra aleatoria de usuarios efectuada por el ENRE en cada período. A través de los RET se controla el grado de cumplimiento de la obligación de las distribuidoras de informar la ocurrencia de los cortes en el suministro de la totalidad de sus usuarios, posibilitando dimensionar la señal económica (sanción) que induce a las concesionarias del servicio a registrar y declarar correctamente la situación de la calidad del Servicio Técnico.

-Elaboración del Informe de la evolución y estado de situación de la calidad del servicio técnico en el área de Concesión de las distribuidoras "EDENOR S.A.", "EDESUR S.A." Y "EDELAP S.A.". Plan de inversiones para EDESUR S.A. De acuerdo con las conclusiones del Informe respecto del desempeño en términos de calidad de la distribuidora EDESUR S.A., el ENRE dictó la Resolución N° 525/2010 y dispuso:

- ✓ Intimar a "EDESUR S.A." a que adecue el Plan de Inversiones 2.010 ya presentado al Ente previendo la ejecución de inversiones por un monto de, al menos, \$ 414.000.000,
- ✓ Dicho Plan debía contener previsiones expresadas en términos físicos y monetarios, teniendo en cuenta: a) las mejoras requeridas por la red del servicio, especialmente en los Municipios del Conurbano Bonaerense, donde se han presentado mayores inconvenientes en la prestación del servicio eléctrico. y b) lo expresado en el Informe sobre Calidad del Suministro.
- ✓ Intimar a "EDESUR S.A." para que presente un Programa de Regularización Operativo, con cronograma desagregado, cursos de acción concretos, personal a ser afectado, y demás medidas que se estime menester, todo ello a efectos de revertir

las deficiencias en la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica señaladas en dicha resolución.

- ✓ Suspender la distribución de dividendos solicitada por la Distribuidora por el término de 180 días corridos, plazo dentro del cual el ENRE supervisó la ejecución de lo dispuesto anteriormente y sus efectos en la prestación del servicio público a su cargo.

-Sumario, multas y resarcimiento extraordinario aplicados a “EDENOR S.A.”, “EDESUR S.A.” y “EDELAP S.A.” por contingencias del mes de diciembre de 2010. Resoluciones ENRE N° 31, 32 y 33/2011. Como consecuencia las multas aplicadas ascendieron a:

\$ 5.084.795,48 en el caso de EDESUR S.A. por incumplimiento a las obligaciones emergentes del Artículo 25 incisos a), b) f), g) e y) del Contrato de Concesión, del Artículo 27 de la Ley N° 24.065 y de la Resolución ENRE N° 905/1999.

\$ 1.124.371,19 en el caso de EDENOR S.A. por incumplimiento a las obligaciones emergentes del Artículo 25 incisos a), b) f), g) e y) del Contrato de Concesión, del Artículo 27 de la Ley N° 24.065 y de la Resolución ENRE N° 905/1999.

\$ 132.245,94 en el caso de EDELAP S.A. por incumplimiento a las obligaciones emergentes del Artículo 25 incisos a), f), g) e y) del Contrato de Concesión, del Artículo 27 de la Ley N° 24.065 y de la Resolución ENRE N° 905/1999.

Por otra parte, el resarcimiento extraordinario implicó una erogación de, aproximadamente, \$ 61.006.992,50 en el caso de EDESUR S.A., de \$ 20.389.500 para el caso de EDENOR S.A. y de \$ 845.920 para EDELAP S.A.

Auditoria Integral a “EDENOR S.A.”, “EDESUR S.A.” y “EDELAP S.A.”. A resultados del análisis integral de toda la documentación obtenida, fue posible para el Ente elaborar conclusiones para cada una de las empresas concesionadas sobre el grado de cumplimiento a sus obligaciones contractuales relativas a la calidad del servicio.

-Evaluación semestral del Relevamiento y Procesamiento de la Calidad de Servicio Técnico. Resoluciones ENRE N° 527/96 y 2/98. En el marco de la Campaña de Auditorías en el Área Metropolitana de Buenos Aires, iniciada en marzo de 2011 y que finalizará en febrero de 2012, se están incorporando gradualmente 280 nuevos Registradores de Eventos de Tensión (RET) de avanzada tecnología. Los mencionados equipos responden a un desarrollo tecnológico realizado a medida de las necesidades de control del Ente, con proveedores locales.

- **Calidad del Servicio Comercial**

-Marco de Referencia para el Control de los Centros de Atención Telefónica de las Distribuidoras-Resolución ENRE N° 270/2008. La resolución comenzó a aplicarse para las tres distribuidoras ininterrumpidamente a partir de octubre de 2009 y puede concluirse que a raíz de los controles y de a instalación de los sistemas IVR de las empresas, los niveles de servicios de sus Call Centers han mejorado.

-Monitoreo continuo de sucursales de atención comercial. Desde la implementación de este control, se han relevado 190 oficinas de atención comercial, lo que ha permitido, en virtud de la información recabada, indicar medidas correctivas a las Distribuidoras cuando ha sido el caso, en relación con la cartelería, carteles identificatorios de los empleados, difusión de la normativa vigente, número de personal de atención, etc...

A modo de resumen, en el cuadro siguiente se incluye la información estadística del número de inspecciones y auditorías realizadas en el período considerado relacionadas con los controles de calidad del Producto Técnico, del Servicio Técnico y de la Calidad Comercial.

Control de la Calidad del Servicio de Distribución

	2007	2008	2009	2010	2011 ⁽¹⁾
Control de la Calidad del Producto Técnico (inspecciones)	17.328	17.324	15.888	15.459	10.893
Control de la Calidad del Servicio Técnico (inspecciones)	559	558	558	559	434
Control de la Calidad del Servicio Comercial (auditorías realizadas)	16	9	7	7	6

(1) Los datos del año 2011 incluyen el tercer trimestre.

- **Intervenciones por deficiencias en la Calidad de Servicio e Inspecciones.**

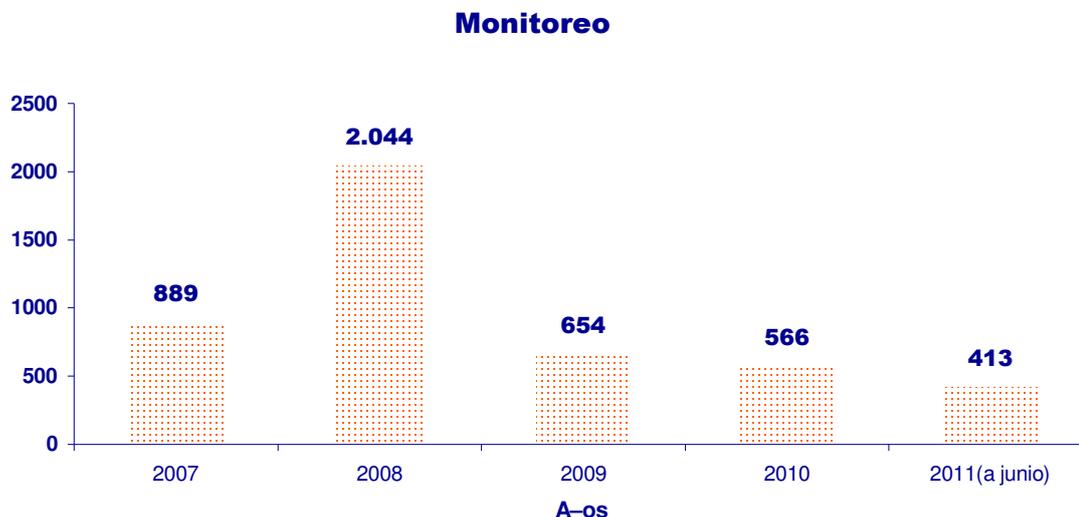
Las intervenciones técnicas de la DIT tienen por objeto afirmar la presencia del Ente allí donde se puedan presentar deficiencias tanto en la Calidad de Servicio que brindan las distribuidoras como en la Seguridad en la Vía Pública (como complemento de las acciones que desarrolla el Departamento correspondiente) como en todos aquellos casos en que debido a contingencias sea necesaria la presencia del Organismo junto a los Usuarios para asesorar e informar sobre los hechos que ocurrieran.

En estas intervenciones se realizan, asimismo, inspecciones que permiten conocer en tiempo real el desempeño de las distribuidoras en cuanto al esmero y rapidez para solucionar las deficiencias apuntadas. A partir de ello se elaboran informes técnicos que dejan en evidencia las condiciones indicadas.

Esta información permite tanto al efectuar inspecciones como por el seguimiento vía telefónica de los reclamos efectuados por los usuarios, contribuir a fortalecer los controles sobre la Calidad de Servicio de las Distribuidoras.

En cuanto a la colaboración con el DSP, cuando este lo requiere, la actividad se centra en la recepción de los reclamos de Seguridad Pública y en la realización de las tareas de inspección vinculadas con dichos reclamos, generando los informes pertinentes. Del mismo modo, la DIT colabora con los Departamentos de Atención a Usuarios y Ambiental en la realización de inspecciones que permitan resolver las cuestiones que se planteen.

En el gráfico que a continuación se muestra puede apreciarse el desarrollo de las intervenciones realizadas por la DIT desde el año 2007 hasta junio de 2011.



- **Otras iniciativas relacionadas con la Protección de los derechos de los usuarios**
 - **Desarrollo de un sistema para controlar la gestión que realizan sobre sus activos críticos las distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.**

En octubre de 2011, el ENRE convocó a un grupo de Universidades Nacionales que integran una lista corta para que participen en una licitación cuyo objeto es desarrollar un sistema de gestión de las tareas de alistamiento y mantenimiento que realizan las distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A sobre sus activos de Alta Tensión, tales como Cables OF/AT, Transformadores, Reactores, Interruptores, etc... Se espera que el Sistema de Gestión de Activos Críticos se constituya en instrumento de control preventivo para enfrentar eventuales salidas de servicio de alto impacto, esto es, cortes de energía que abarcan a un gran número de usuarios.

- **Afianzamiento de los vínculos institucionales con los Gobiernos Municipales dentro del área de concesión del servicio de Distribución.**

Durante lo que podría denominarse como la Primer Etapa del Programa de Atención a Usuarios en Sedes Municipales se realizaron reuniones con los funcionarios responsables para relevar información fehaciente referida a recursos disponibles y demanda por parte de los usuarios.

En el correr del 2009 fueron visitadas lasOMIC de San Fernando; La Plata; Ensenada, Quilmes; Tigre; Merlo; Lanús; Avellaneda; y Moreno. Posteriormente, en el 2010 fue el turno de San Vicente; Escobar ; Hurlingham; Ituzaingó ; San Miguel; Ezeiza ; La Matanza; Marcos Paz; Magdalena; Berazategui; Berisso; Vicente López; Tres de Febrero; San Martín; Lomas de Zamora; Almirante Brown; y Morón. Por último, en lo que va del 2011 se efectuaron encuentros con lasOMIC de Cañuelas; Coronel Brandsen; Esteban Echeverria; General

Rodriguez; José C. Paz; Pilar; Presidente Perón; Las Heras; Malvinas Argentinas; Punta Indio; y San Isidro.

Por otra parte, cabe destacar que el ENRE realizó donaciones de equipos de informática a algunas OMIC con el propósito de reforzar la dotación de recursos que se utilizarán en la ejecución del programa.

- **Trabajo conjunto con la Comisión de Usuarios Residenciales (CUR).**

Las asociaciones miembros de la CUR fueron invitadas a la presentación del Programa Operativo de Emergencia (POE), que las empresas distribuidoras elaboran y entregan al ENRE para prevenir y/o enfrentar situaciones críticas que afecten al servicio eléctrico.

- **Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC)**

Los resultados de las mediciones para evaluar el desarrollo del Programa CCC durante el período 2007-2010, fueron los siguientes:

	COMPONENTES					PROMEDIO PONDERADO
	CALIDAD DE LOS SERVICIOS		SISTEMA DE INFORMACION	PARTICIPACION CIUDADANA		
	Subcomponentes					
	Servicios esenciales	Puntos de contacto	Sistema de información y comunicación	Quejas y sugerencias	Modalidades participativas	
	Peso Relativo					
	30,00%	17,50%	17,50%	17,50%	17,50 %	100%
2007*	92,92	65,96	92,37	97,22	100	0,00
2008**	93,25	73,38	94,67	91,67	100	90,93
2009	91,31	91,31	96,89	95,83	100	91,03
2010	84,27	84,27	90,13	100	100	91,47

* 2da. Carta Compromiso Ciudadano y 49 Estándares.

** A partir de Agosto 2008 3ra. Carta Compromiso y 65 Estándares.

Nota: Los informes de las mediciones están disponibles en www.enre.gob.ar.

- **Procedimientos de actividades sustantivas**

Como surge del siguiente cuadro, cuatro años después de haber aprobado la “Guía de contenidos mínimos para la confección de Manuales de Procedimientos” (Disposición 26/2007), el ENRE cuenta con 35 procedimientos aprobados, 18 en vías de aprobación y 7 en elaboración correspondientes a 60 actividades sustantivas.

	Aprobados	En vías de aprobación	En elaboración	TOTAL
DSP	5	-	-	5
DAMB	4	2	1	7
DDCEE	11	-	1	12
DPAEE	-	2	1	3
DTEE	5	5	-	10
DAU	3	-	-	3
DIT	-	3	1	4
UOAP	4	-	-	4
AAREE	3	6	3	12
	35	18	7	60

2.2. PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA

- **Inspecciones de instalaciones de Transporte y Distribución**

Como muestra de la preocupación del ENRE por poner énfasis en la prevención, es importante destacar a las inspecciones como una primera visión objetiva del estado de una instalación. Las cantidades de inspecciones con personal propio se han mantenido en un promedio de 1800 por año, número establecido en las Metas Físicas del DSP.

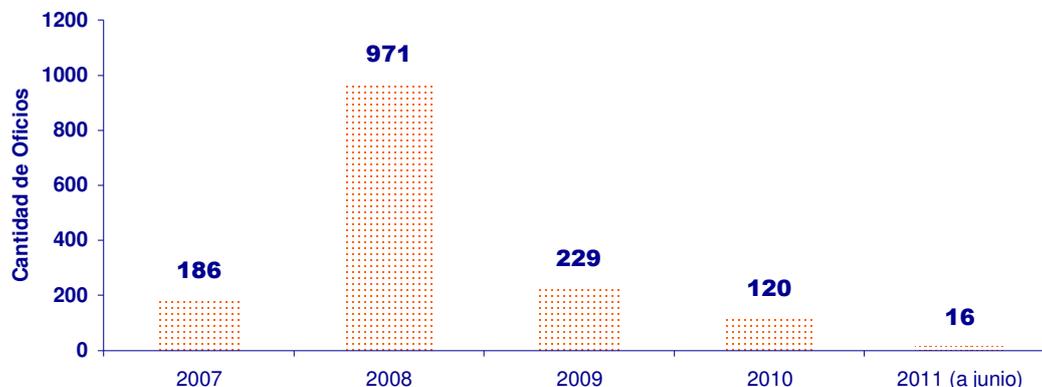
Inspecciones de Seguridad Pública					
	2007	2008	2009	2010	2011(*)
Inspecciones realizadas (con personal propio)	2.015	2.113	1.795	1.715	1.441

(*) Los datos del 2011 incluyen el tercer trimestre.

Las inspecciones que se realizan a las empresas de Transportes son, en su gran mayoría, efectuadas en el curso de las 40 auditorías realizadas en estos años, por lo que su tratamiento se hace en ese marco y no forman parte de las cantidades mencionadas. Debe añadirse que la cantidad de inspecciones efectuadas en el período alcanzó las metas físicas programadas en el Presupuesto.

Por otra parte y como fue señalado anteriormente, la DIT también realiza inspecciones de oficio en las que suelen detectarse falencias en las instalaciones eléctricas que pueden llegar a comprometer la seguridad de personas y bienes.

Inspecciones de Oficio realizadas por la DIT por Seguridad en la Vía Pública



Auditorías de los Sistemas de Seguridad Pública.

Desde el 2007 hasta septiembre del 2011 se realizaron 40 auditorías a los Sistemas de Seguridad Pública de la totalidad de las empresas de Transporte y Distribución. Se realizaron con personal propio y con apoyo de especialistas contratados mediante convenios suscritos con las Universidades Nacionales de La Plata y de General San Martín, y la Universidad Tecnológica Nacional, Regionales Santa Fé y Avellaneda. Fueron revisados los aspectos documentales y de gestión de dichos Sistemas, y se efectuaron revisiones muestrales de instalaciones, reclamos y distintas acciones incluidas en los mismos, y de los procedimientos. En general, las auditorías arrojaron resultados positivos.

- **Sistema on-line de notificación de reclamos.**

Se trata de un sistema de comunicación inmediata con las empresas distribuidoras que garantiza que el encargado de dar la solución concreta al reclamo tome conocimiento del mismo apenas el usuario presenta la queja formal y el organismo la incorpora a su sistema informático. En más del 95% de los casos, las empresas distribuidoras toman conocimiento del reclamo en menos de 1 hora. Asimismo, el ENRE implementó un sistema de automático de atención telefónica (IVR) que permite disminuir la cantidad de llamadas perdidas y aumentar la atención de reclamos de los usuarios en horarios fuera de los normales de trabajo, mejorando de esta manera la prestación. Este sistema impactó sobre las acciones del DSP ya que se incrementaron los reclamos recibidos, hecho que condujo a implementar procedimientos para priorizar la respuesta a los llamados recibidos por este nuevo medio de manera tal que fueran atendidos lo más rápido posible.

- **Obtención de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 del DSP**

Luego de un intenso trabajo que consistió de más de 1.000 horas de capacitación del personal en la norma ISO 9001, el desarrollo de los Manuales, la aplicación del concepto de procesos en lugar de procedimientos, internalizar los ocho principios de calidad y aplicar el

proceso de mejora continua se llegó al desarrollo necesario para certificar el Sistema. Como resultado de todo ello, el DSP logró certificar exitosamente su Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 luego de aprobar la correspondiente auditoría y de obtener el certificado ISO 9001 extendido por Bureau Veritas (BVQI) el 8 de Abril del 2010. Este logro es el último eslabón de una serie de esfuerzos iniciados 10 años atrás y que, entre otras cosas, incluye el desarrollo de capacidades propias de control, la inversión en capacitación del personal en la aplicación de la norma ISO 9001, y la elaboración e implementación del Manual del Sistema de Gestión de Calidad en conformidad con la norma ISO 9001/2008. La certificación obtenida, otorgada por una entidad independiente y bajo una norma internacional reconocida, brinda a los usuarios una garantía adicional acerca del modo en que se gestionan sus requerimientos referidos a la Seguridad Pública. Cabe destacar que con posterioridad, en febrero de 2011, se revalidó el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad que la misma Bureau Veritas auditó y aprobó.

2.3. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- **Auditorías de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

El programa de auditorías de los SGA se cumplió según lo planificado para cada año del período. En algunos casos la tarea fue efectuada por personal propio del DAMB y en otros casos mediante la contratación de técnicos de Universidades Nacionales.

Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental					
	2007	2008	2009	2010	2011 (*)
Auditorías realizadas	16	16	11	15	8

(*) Los datos del 2011 incluyen el tercer trimestre.

Los informes de auditoria demostraron que en todos los casos el funcionamiento del SGA respondía a las pautas de la Resolución ENRE N° 555/2001. Los informes de los auditores indican una muy buena performance en la implantación del SGA y las “no conformidades” u “observaciones” fueron escasas. Las mismas fueron notificadas a las empresas auditadas a los efectos de la adopción e implementación de las correspondientes medidas correctivas.

- **Análisis de las Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA).**

La cantidad de Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA) que se realizan depende de las solicitudes de obras de ampliación de Transporte y Distribución, y del Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública (CCNP) que debe obtenerse previamente. El DAMB intervino y analizó durante el periodo 2007-2011 los aspectos ambientales de 163 (ciento sesenta y tres) solicitudes de ampliación, según el detalle siguiente:

Dictámenes de Evaluación de Impacto Ambiental					
	2007	2008	2009	2010	2011 (*)
Dictámenes realizados	33	42	39	39	15

(*) Los datos del 2011 incluyen el tercer trimestre.

2.4. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ESTADÍSTICA

- **Número gratuito 0-800-333-3000.**

Durante todo el período el ENRE ha difundido el número gratuito para Atención de Reclamos y Emergencias, 0-800-333-3000, en su sitio web y en avisos publicitarios pautados en medios gráficos, radiales y televisivos.

- **Campaña de Difusión sobre los derechos de los usuarios.**

La Secretaría de la Gestión Pública (SGP) financió la impresión de 5.000 ejemplares que se repartieron, en el 2009, a través de las asociaciones de usuarios y de las oficinas de atención al público del ENRE. Por otra parte, a fines de 2010, el ENRE diseñó un nuevo folleto del que se imprimieron 40.000 ejemplares que se están distribuyendo desde principios de 2011.

- **Campaña de difusión sobre ahorro y uso racional de la energía.**

Desde principios de 2011 el Ente comenzó la distribución de los 10.000 ejemplares impresos de los volantes sobre ahorro de energía y el PUREE, desde las oficinas de atención al público propias, a través de las oficinas comerciales de las distribuidoras, y también por medio de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

- **Campaña de difusión sobre la seguridad pública de subestaciones eléctricas en Berazategui e Ituzaingó**

El Ente distribuyó copias de estos volantes y organizó reuniones explicativas en ambas comunidades.

- **Campaña de difusión de nuevos valores tarifarios, y de ahorro**

Entre fines de 2008 y marzo de 2009, el organismo diseñó, imprimió y distribuyó entre sus oficinas de atención al público (sede Suipacha y sede La Plata) y las asociaciones integrantes de la Comisión de Usuarios Residenciales (CUR) 5.000 ejemplares del volante sobre el tema.

En febrero de 2009, el ENRE distribuyó 10.000 ejemplares de un nuevo volante entre las oficinas de atención al público (sede Suipacha y sede La Plata) y las asociaciones integrantes de la CUR para difundir la lista de condiciones que los ciudadanos deben cumplir para quedar exceptuados de la actualización tarifaria.

- **Programa “El ENRE en las aulas”.**

En septiembre de 2010, el Ente anunció el lanzamiento regional del programa "El ENRE en las aulas" y del concurso “Sumá tu energía” en la localidad de Berisso, provincia de Buenos Aires. Desde entonces y hasta la confección del presente informe, la iniciativa se trasladó a Ensenada, San Fernando y Avellaneda.

- **Campaña de difusión de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 del DSP**

A principios de 2010, el Departamento de Seguridad Pública del ENRE obtuvo un Certificado de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 autenticado por el Bureau Veritas Certification (BVQI). Para difundir la buena nueva, el Ente emprendió acciones de prensa gráfica y online además de acondicionar papelería institucional.

- **Campañas varias de difusión digital**

Desde antes de 2007, el ENRE cumple con las tareas rutinarias de mantenimiento de su sitio web (<http://www.enre.gob.ar>), que consisten en el repaso de las distintas secciones y en la renovación periódica de su contenido. También trabajó en la difusión web de distintas iniciativas institucionales.

- **Implementación del Decreto N° 1172/03.**

La página institucional <http://www.enre.gov.ar> permite acceder a la información disponible sobre Audiencias Públicas, el Registro de Gestión de Intereses, la Elaboración Participativa de Normas y las Reuniones Abiertas de Directorio.

Por otra parte, en consonancia con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) el ENRE reforzó la información brindada en su página web acerca del Decreto N°1172 y de la Carta Compromiso con el Ciudadano, donde pueden encontrarse los indicadores correspondientes a la marcha de dicho Programa.

2.5. FIJACIÓN, AJUSTE Y APROBACIÓN DE TARIFAS Y REMUNERACIONES

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de cambios en los precios estacionales dispuestos por la Secretaría de Energía.**

En noviembre de 2008, la Secretaría de Energía sancionó la Resolución 1169/08 aprobando los nuevos precios estacionales vigentes a partir de 1/10/2008. En sus considerandos sostuvo que se consideraba imprescindible que los Precios Estacionales a ser abonados por las demandas atendidas por los agentes prestadores del servicio público de distribución de energía eléctrica del MEM fuesen concordantes con la capacidad de pago con que entiende cuentan los distintos estratos sociales y económicos de la demanda, siendo necesario postergar a futuro el ajuste en los precios estacionales que técnicamente sería necesario implementar para que toda la demanda abone los costos incurridos en abastecerla.

La Resolución ENRE N° 628/2008 aprobó los nuevos cuadros tarifarios incorporando los precios sancionados por la SE, con vigencia a partir del 1° de octubre de 2008. La mayor segmentación registrada en el sector residencial derivó en la creación de dos nuevas subcategorías tarifarias, de acuerdo con el nivel de consumo bimestral:

	Rango de consumo (kWh/bimestre)
R1	0-300
R2	301-650
R3	651-800
R4	801-900
R5	901-1.000
R6	1.001-1.200
R7	1.201-1.400
R8	1.401-2.800
R9	Más de 2.800

Continuando con el criterio distributivo utilizado en esa oportunidad, la llegada del período invernal requirió adoptar medidas adicionales. En este sentido, considerando el mayor el nivel de consumo de energía eléctrica que tiene la comunidad durante el período invernal, la SECRETARIA DE ENERGIA dispuso en su Resolución SE N° 652/09, la vigencia de nuevos precios estacionales de la energía para el período 1° de junio 2009 - 30 de Septiembre de 2009, para el caso de los usuarios Residenciales con consumos bimestrales mayores a los 1000 kWh (o consumos mensuales mayores a 500 Kwh).

Los cambios realizados a los precios estacionales aprobados por Resolución SE 1169/08 a los segmentos Residenciales con consumos bimestrales mayores a 1000 kWh, fueron:

- Bimestre Junio – Julio: porcentaje de subsidio correspondiente al 100%, equivalente al nivel de precios estacionales del segmento de consumo bimestral menor a 1000 kWh.
- Bimestre Agosto – Septiembre: el porcentaje de subsidio se reduce al 70%, equivalente al nivel de precios estacionales del segmento de consumo bimestral menor a 1000 kWh más el 30% de la diferencias de precios de los segmentos R>1000 y R<1000 de la R1169.

Los nuevos cuadros tarifarios incorporando los cambios señalados, fueron aprobados por Resolución ENRE N° 433/2009. A partir del mes de octubre, finalizado el alcance de la Resolución SE N° 652/09, entró en vigencia nuevamente el cuadro tarifario aprobado por Resolución ENRE N° 628/08.

La decisión adoptada a través de la Resolución 652/2009 fue reiterada:

- en el año 2010, mediante la Resolución N° 347/10; en línea con estos cambios, el ENRE aprobó mediante Resolución ENRE N° 294/2010 los cuadros tarifarios correspondientes al bimestre junio-julio 2010 y, mediante Resolución ENRE 421/10, los cuadros tarifarios aplicables para el bimestre agosto – setiembre 2010. A partir del 1° de Octubre de 2010 se reestablecieron los cuadros tarifarios contemplando los lineamientos establecidos en los artículos 6º, 7º y 8º de la Resolución SE 1169/2010, esto es, los aprobados por Resolución ENRE N° 628/2008, mediante la sanción de la Resolución ENRE N° 550/2010; y
- en 2011, por Resolución SE 202/2011 donde se aprobó la Programación Estacional de Invierno para el período: 1° de Mayo - 31 de Octubre de 2011; el ENRE aprobó los nuevos cuadros tarifarios en su Resolución ENRE N° 216/2011.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por las empresas concesionarias de Distribución y el PEN.**

En el marco del Régimen Tarifario de Transición (RTT) - definido en las Actas Acuerdo (AA) firmadas entre la Unidad de Renegociación y Análisis de Contratos de Servicios Públicos (UNIREN) y las empresas Edesur, Edenor y Edelap-, en julio de 2008 el ENRE otorgó un ajuste que debía ser tomado a cuenta del análisis que efectuará en la Revisión Tarifaria Integral (Resolución ENRE N° 324/2008⁹), considerando factores de costos, precios y cantidades.

Resultantes de la aplicación parcial de lo oportunamente acordado en la Cláusula 4.2 de las AA, estos nuevos valores siguieron los lineamientos señalados por la Secretaría de Energía (Nota SE N° 858/2008) y contemplaron las diferentes capacidades de pago existentes entre usuarios de una misma y de diversas categorías tarifarias¹⁰. Así, los incrementos promedio en las facturas de las distintas categorías se ajustaron a las siguientes definiciones:

- Usuarios residenciales (consumos bimestrales)
 - menores o iguales a 650 kWh: 0%;
 - mayores a 650 kWh y menores o iguales a 800 kWh: 10%;
 - mayores a 800 kWh y menores o iguales a 900 kWh: 15%;
 - mayores a 900 kWh y menores o iguales a 1000 kWh: 20%;
 - mayores a 1000 kWh y hasta 1200 kWh: 25%, y
 - mayores a 1200 kWh/bimestre: 30%.
- Alumbrado público: 0%
- Categoría general: 10%
- Categorías T2 y T3: 10%

Asimismo, se contemplaron aquellos casos excepcionales de altos consumos, producto de una situación de precariedad habitacional. En este sentido, el Ente dispuso que, ante el reclamo del usuario titular del suministro, las distribuidoras debían constatar la condición de la vivienda y la inexistencia de otros servicios (como, por ejemplo, gas por red, telefonía, televisión por cable e Internet). En tales casos, la empresa debía mantener la tarifa anterior (correspondiente al segmento de consumo menor o igual a 650 kWh/bimestre) e informar al ENRE el nombre del titular del suministro, su domicilio y consumo, a fin de evaluar su condición.

La Resolución ENRE N° 628/08 y las tareas de eximición

Como ya fue señalado, con posterioridad a la entrada en vigencia de la Resolución ENRE N° 628/08, quedó en la órbita del Ente la definición de las eximiciones a todos aquellos usuarios que cumplan con los requisitos establecidos. La tarea encomendada al ENRE fue

⁹ La Resolución ENRE N° 356/2008 rectificó un error material involuntario en la leyenda de los precios de la energía en horas resto y valle de la tarifa correspondiente a la categoría "otros prestadores" y en la leyenda de los usuarios residenciales del servicio de rehabilitación. Asimismo, instruyó a las distribuidoras para que informaran a los usuarios sobre el alcance y destino del incremento tarifario a través de las facturas.

¹⁰ Este hecho redundó en una mayor segmentación de la categoría residencial.

encarada a través de metodologías disímiles para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires.

En la órbita del G.B.A. -durante el 2010- se trabajó conjuntamente con gran parte de los municipios que conforman el Área de Concesión de las tres distribuidoras, apuntando a la eximición de los usuarios por zonas, es decir se establecieron y georreferenciaron las zonas para su análisis.

En el caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por sus características la U.O.A.P. coordinó directamente los trabajos de relevamiento de información, domicilio por domicilio, para aquellos usuarios con consumos superiores a 1000 KWH bimestrales. La tarea se llevó a cabo en dos etapas: la primera con personal propio del Ente, y la segunda con personal de la U.B.A. Para esto se contó con la colaboración de organizaciones barriales que aportaron sus locales y el conocimiento de las zonas para un trabajo seguro y eficaz. Asimismo la U.O.A.P coordinó las tareas de relevamiento realizadas por la U.T.N para casi 600.000 usuarios en toda el Área de Concesión.

Toda la información recopilada en encuestas realizadas por el ENRE, la UBA y la UTN, está siendo procesada en una base de datos fidedigna de usuarios residenciales de zonas de menores recursos en el Área de Concesión, que serán base fundamental para la elaboración de una eventual tarifa social.

Esta metodología fue tomada como ejemplo por la Secretaría de Energía para desarrollar un proyecto de iguales características a nivel Nacional, donde el ENRE a través de la UOAP es un eslabón fundamental en la ejecución. Asimismo, durante el año 2010, atendiendo las inquietudes de las organizaciones sociales y entidades de defensa de consumidores, se avanzó en la eximición de los suministros correspondientes a las bombas de agua y de los usuarios correspondientes a barrios y complejos (monoblock) construidos por el FO.NA.VI y el I.V.C, ubicados en Capital y Gran Buenos Aires. Los barrios eximidos fueron: B° Comandante Tomás Espora (Nota ENRE N° 94.650/10); Complejo habitacional B° Copello (Nota ENRE N° 96.585/10); el B° Nágera (Nota ENRE N° 96.603/10); y B° Viplastic (Nota ENRE N° 97.112/10).

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por las empresas concesionarias de Transporte y el PEN.**

En cumplimiento de las Actas Acuerdo celebradas oportunamente, y conforme los criterios establecidos por la Secretaría de Energía en su Nota SE N° 897/08, el ENRE procedió a adecuar los ingresos regulados de las transportistas a partir del 1° de julio 2008 mediante Resoluciones ENRE N° 326/08 (Transnoa S.A.), 327/09 (Transba S.A.), 328/08 (Transener S.A.), 329/08 (Distrocuyo S.A.), 331/08 (Transpa S.A.), 333/08 (Transcomahue S.A.), 334/08 (Transnea S.A.) y 335/08 (Epen).

El cálculo de los IVC correspondiente a los semestres posteriores al dictado de las Resoluciones citadas fue informado al Subsecretario de Coordinación y Control de Gestión del MINIPLAN, y al Secretario de Energía.

A partir de esa instancia el Ente no ha recibido instrucción alguna, por parte de las autoridades mencionadas, para la aplicación de las variaciones del IVC en los cuadros tarifarios, de lo que se entiende que no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre su reconocimiento.

En el mes diciembre de 2010 las empresas Transener S.A. y Transba S.A., la Secretaría de Energía y el ENRE, firmaron sendos Acuerdos Instrumentales, vinculados a los compromisos previstos en las cláusulas cuarta y décimo primera de las “Actas Acuerdo” hasta el 31/11/2011, a efectos de que las empresas puedan contar con los ingresos necesarios y suficientes hasta esa fecha para continuar invirtiendo y realizando las tareas que les permitan seguir desarrollando el sistema de transporte.

- **Administración del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE).**

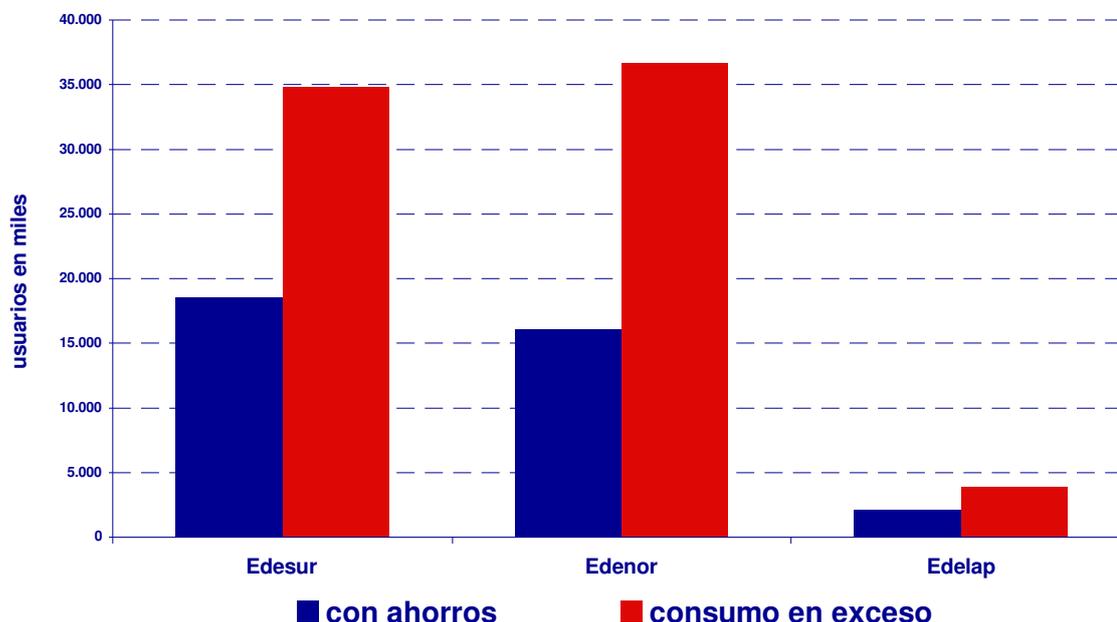
Durante este período, se ahorraron 14.867 Gwh, casi el 86% de la generación de Yacaretá a lo largo del año 2010. Los consumos en exceso respecto del año base de comparación ascendieron a 34 mil GWh, un 30% de los consumos verificados en dicha base.

PUREE	kWh		de facturas	
	Ahorrados	Consumidos en exceso	con ahorros	Consumo en exceso
2007	2.326.959.701	6.618.181.752	7.673.054	16.206.282
2008	2.725.138.172	6.968.430.771	7.992.590	16.539.613
2009	3.375.729.038	6.654.611.710	8.141.780	16.157.169
2010	3.538.469.270	7.404.537.554	8.323.533	16.665.662
2011	2.120.673.859	4.951.032.050	4.560.844	9.870.735
TOTAL	14.786.970.040	32.596.793.837	36.691.801	75.439.461

Nota: año 2005 información correspondiente a los consumos facturados entre 10/9/05 y 9/1/06

Años 2006 a 2010: información correspondiente a los consumos facturados entre los días 10/1 un año y 9/1 del año siguiente.

Año 2011: correspondiente a consumos facturados entre el 10/1 y 9/8.



2.6. SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DE LA DISTRIBUCIÓN Y EL TRANSPORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA, Y PREPARATIVOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS REVISIONES TARIFARIAS INTEGRALES (RTI).

El Área de Auditoría Económico-Financiera y Revisión Tarifaria elaboró informes en los cuáles se ha analizado el nivel de endeudamiento de las concesionarias, profundizándose el estudio sobre la composición y evolución de las deudas financieras así como también sobre las obligaciones negociables emitidas por las mismas. Los informes también trataron temas relativos al comportamiento de los costos (de explotación, comercialización y administración) siguiendo su variación a lo largo del año así como su comparación con períodos anteriores. También los trabajos realizados incluyeron el análisis de los resultados financieros y por tenencia, la composición de los mismos, la participación total en los resultados de las empresas y la evolución interanual desarrollada.

En materia informática se ha comenzado con el desarrollo de auditorías de evaluación de la gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con el objeto de determinar las debilidades de la administración de la información de las empresas, así como el conocimiento de las áreas de mayor exposición al riesgo. Asimismo, se han establecido rutinas internas de seguimiento de información publicada por otros organismos y entidades a los efectos de tener disponible y actualizada, con la mayor celeridad posible, toda la información necesaria para la realización de los controles pertinentes. También se ha tomado contacto con la Comisión Nacional de Valores (CNV) a los efectos de avanzar sobre un convenio de cooperación y asistencia técnica en el intercambio de información entre la CNV y el ENRE en consonancia con las incumbencias de ambas organizaciones.

- **Implantación de la Contabilidad Regulatoria en Distribución y Transporte.**

Mediante las Resoluciones N°464/02 y N°551/03 el ENRE dispuso aprobar el “Plan y Manual de Cuentas Único y Obligatorio” que están empleando las empresas distribuidoras EDENOR, EDESUR y EDELAP en la confección de sus Estados Contables desde el año 2003.

Asimismo, a través de la Resolución N° 204/07 estableció que en oportunidad de las revisiones tarifarias las empresas concesionarias de los servicios de Transporte y Distribución deberán incorporar en sus respectivas pretensiones toda la información relativa a las actividades no reguladas, a los fines de determinar la participación en los beneficios de las mismas por parte de los usuarios de las actividades reguladas. Del mismo modo, determinó que en el desarrollo de las actividades no reguladas no se podrá afectar, el capital social y las reservas legales comprometidos en la actividad regulada. Los quebrantos que deriven de la actividad no regulada no deberán ser contabilizados en la estructura de costos para la determinación de los futuros cuadros tarifarios de la actividad regulada. La referida resolución dispuso que las empresas distribuidoras debían presentar un Plan de Cuentas detallado de las actividades no reguladas de conformidad a lo establecido en los apartados III y V del Anexo a la Resolución ENRE N° 464/2002, complementariamente a la información presentada en los términos de dicha Resolución, y que las transportistas también debían

hacerlo sin perjuicio de lo que oportunamente se resuelva el año próximo en materia de Contabilidad Regulatoria.

- **Preparativos para la realización de las Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).**

Para el segmento de Distribución se dictó la Resolución ENRE N° 467/2008, cuyo objetivo principal fue el de aprobar el Programa para la Revisión Tarifaria de Distribución de las empresas "EDENOR S.A.", "EDESUR S.A." y "EDELAP S.A." y las "Bases Metodológicas para la Presentación de la Propuesta Tarifaria".

-Contratación de Universidades Nacionales para la asistencia al ENRE en las tareas de análisis de la propuesta de las empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica en la elaboración de los cuadros tarifarios alternativos para un plazo de cinco años, en la resolución de los cuadros tarifarios definitivos, con motivo de efectuarse la Revisión Tarifaria Integral. Las Universidades contratadas para este fin fueron: la Universidad Tecnológica Nacional – EDESUR SA; la Universidad Nacional de San Martín – EDENOR SA; y la Universidad Nacional de San Juan – EDELAP SA.

Los informes presentados por las mismas y coordinados por el Ente tuvieron en cuenta las siguientes temáticas:

- Análisis de Gestión de las Distribuidoras 1992-2008.
- Auditoria de Bienes.
- Análisis de la Campaña de Medición de Curva de Carga.
- Análisis del estudio de costos de la Energía No Suministrada
- Proyección de Demanda.
- Análisis de las Áreas Típicas Representativas
- Plan de Inversiones
- Determinación de la Base de Capital: Método de VNR y Flujo de Fondos.
- Determinación de Tasa de Rentabilidad Regulada.
- Determinación de un Manual de Costos de Instalaciones Típicas
- Cálculo del VAD según las distintas metodologías.
- Elaboración del Modelo Económico-Financiero.
- Determinación del cuadro tarifario.
- Análisis de la propuesta de las Distribuidoras.

En el caso de Transporte, el Grupo de Trabajo a cargo de las tareas de análisis de las propuestas de las empresas envió notas a TRANSENER S.A., TRANSBA S.A., DISTROCUYO S.A., TRANSNOA S.A., TRANSNEA S.A., TRANSPA S.A., TRANSCO S.A. y EPEN S.A., con el requerimiento de la información necesaria con el fin de verificar que la tarifa que el ENRE apruebe cumpla con los criterios establecidos en las Actas acuerdo y en el capítulo X de la Ley 24.065 (evaluación de los gastos, determinación de la base de capital a considerar y la tasa de rentabilidad a aplicar, etc.).

La información solicitada es la que se resume a continuación:

- I. Memoria y Balance General y Estados Contables.

- II. Detalle histórico, para el período comprendido entre la última revisión tarifaria hasta la fecha, agregado por año de ejercicio contable, separadas en actividades reguladas y no reguladas, para Costos de explotación (operación y mantenimiento), Inversiones en Activos y Estado de resultados.
- III. Proyección, para el próximo período tarifario, de la misma información solicitada en el apartado II precedente.
- IV. Determinación de la base de capital pretendida para la aplicación de la tasa de rentabilidad razonable a que refiere la Ley N° 24.065.
- V. Remuneración total anual pretendida para el próximo período tarifario.
- VI. Listado completo de los equipamientos de conexión y capacidad de transporte existentes a ser remunerados mediante el cuadro tarifario solicitado.

La información solicitada, fue remitida por las Transportistas, con excepción de TRANSNEA S.A. y EPEN S.A., y fue analizada por el Grupo de Trabajo.

2.7. DEFENSA DE LA COMPETENCIA

En esta sección se resumen algunos de los hechos más destacables en la materia. En octubre de 2007, mediante la Nota de Entrada ENRE N° 137.219, Edesur S.A. informó al Ente la nueva estructura corporativa de la su casa matriz, ENDESA de España. Edesur informó que, en el marco de una oferta pública de adquisición (OPA), ENEL S.P.A. y Acciona S.A. adquirieron directa o indirectamente el control de ENDESA de España con el 92,06% de las acciones. Dicha operación fue aprobada en España por la Comisión Nacional de la Energía (CNE) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En Argentina, ENDESA de España controla o participa directa o indirectamente a través de su filial en Chile en las siguientes empresas del mercado eléctrico argentino: Edesur S.A., Endesa Costanera S.A., Central Dock Sud S.A., Compañía de Transmisión del Mercosur S.A. (CTM), Transportadora de Energía S.A. (TESA), Hidroeléctrica el Chocón y Yacylec S.A.

Durante 2007 se produjeron dos cambios en la tenencia de la propiedad de acciones en las empresas de transporte. En primer término, tuvo lugar la entrada de Electroingeniería S.A. y ENARSA en Citelec S.A., la sociedad controlante de Transener S.A, al adquirir ambas la tenencia accionaria detenida previamente por Petrobras. En segundo término, en la empresa Distrocuyo S.A. cambió la composición de accionistas en Electrigal S.A., empresa que controla esta transportista con el 51% de las acciones. SAUR International S.A. y el Banque Credit Lyonnais que tenían una participación en Electrigal S.A. del 4,8% y del 17,45%, respectivamente, vendieron su participación a EDFI (Electricite de France International S.A.) que pasó a tener el 43,16% de participación en la controlante.

Durante 2008 se produjeron dos cambios en la tenencia de la propiedad de acciones en las empresas de transporte. En primer término, en Transener S.A. tuvo lugar un traspaso de acciones titularizadas bajo el Banco de la Nación Argentina (Programa de Propiedad Participada) hacia accionistas minoritarios, por una participación menor al 10%, sin que ello haya implicado modificación en el control societario. En segundo término, en la empresa Distrocuyo S.A. cambió la composición de accionistas en Electrigal S.A., empresa que controla esta transportista con el 51% de las acciones, trasladándose la tenencia de

Electricité de France International (EDFI) hacia Nucleamiento Inversor S.A., que logró el 66,81% de participación en la controlante.

Durante 2009 se registraron modificaciones en la tenencia accionaria en las empresas de transporte Transnea S.A. y Transnoa S.A. con el ingreso de Electronorte S.A. en lugar de la Federación Argentina de Trabajadores de Luz y Fuerza (FATLyF).

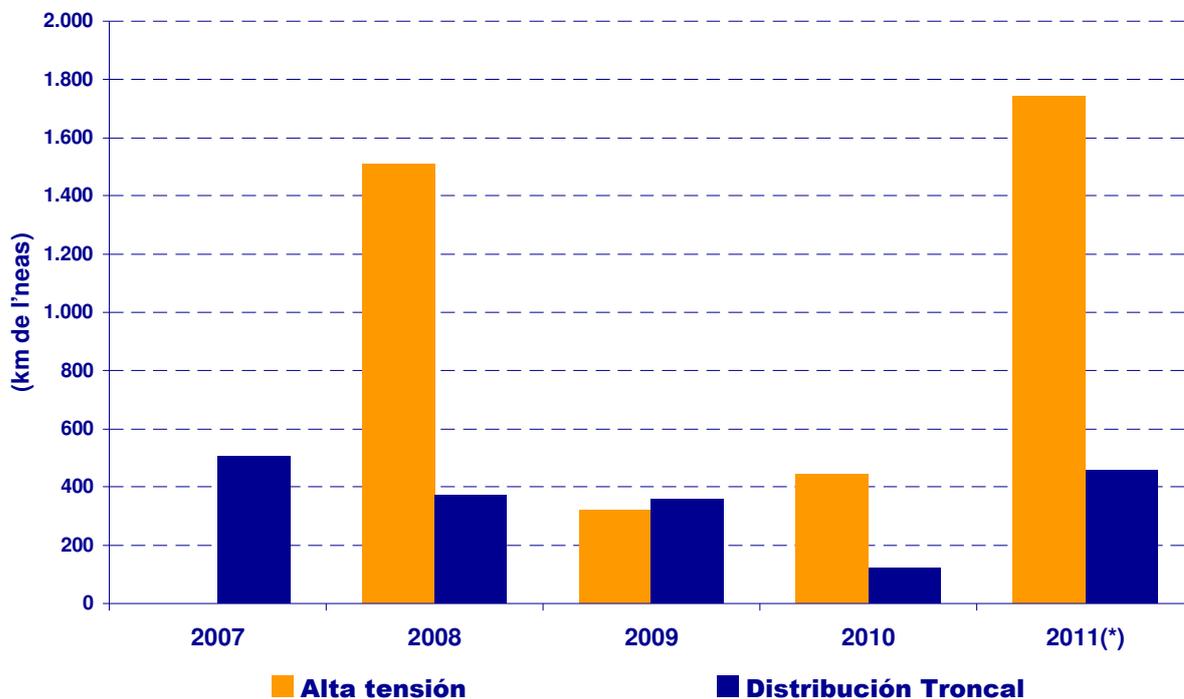
En el 2010 se concluyó que la participación de ANDES ELECTRICIDAD en el Mercado Eléctrico Mayorista no transgrede las limitaciones establecidas en el marco de los artículos 30, 31 y 32 de la Ley 24.065 y su Decreto Reglamentario. La normativa no impide que el accionista o grupo controlante (en este caso ANDES ELECTRICIDAD) de una sociedad titular de una concesión de distribución (EDEMSA), detente la propiedad de unidades de generación (AMEGHINO). Por otra parte, de acuerdo con la información disponible en el organismo, en virtud de las Resoluciones ENRE N° 548/1999 y 499/2005, y a la declaración jurada que ANDES ELECTRICIDAD realizó frente a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, dicho grupo no tiene participación en el sector de transporte de energía eléctrica. Por lo tanto, habiéndose verificado que ANDES ELECTRICIDAD no se encuentra alcanzada por las incompatibilidades o restricciones previstas en la Ley N° 24.065 y su Decreto Reglamentario, en lo que corresponde a su competencia el ENRE no encontró objeciones a la operación de concentración económica por la cual, en virtud de una compraventa de acciones del 13 de febrero de 2008, ANDES ELECTRICIDAD S.A adquirió las acciones representativas del 50% del capital social de Inversora Andina de Electricidad S.A., y el 2,5% de las acciones de MENDINVERT S.A.

2.8. APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN

Debido a las obras de ampliación realizadas entre el 2007 y el 2011, la longitud de líneas de alta y extra alta tensión se incrementó en más de 4.000 kilómetros en tanto que la correspondiente a todas líneas de distribución troncal lo hizo en 1817 kilómetros, principalmente en las regiones NOA, Buenos Aires y Comahue.

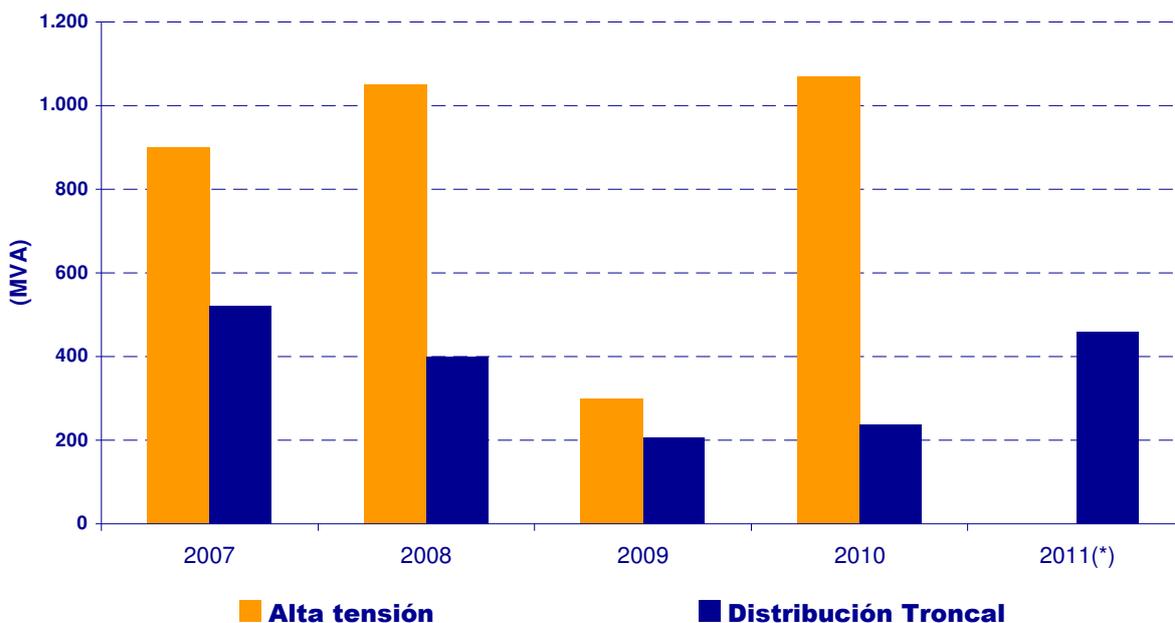
De igual modo, en el mismo período, la potencia de transformación en la red de alta tensión aumentó en 3.320 MVA mientras que en las líneas de distribución troncal se agregaron más de 1.800 MVA⁴⁷ transformadores que aumentaron la capacidad de transformación en 3.369 MVA, principalmente en las regiones Buenos Aires, NOA y Patagonia.

Incremento de líneas de Transporte (Alta Tensión y Distribución Troncal)



2011(*)= datos enero-octubre; incluye obras con CCyNP aprobados

Incremento de la Potencia de Transformación (Alta Tensión y Distribución Troncal)



2.9. DICTADO DE REGLAMENTOS

Entre otra normativa, en **Seguridad Pública** se destacan las siguientes:

- Resolución ENRE N° 1098/2006 Modificatoria de Resolución ENRE N° 86/05, norma sobre condiciones de seguridad para Pilares y Acometidas de Baja tensión para las conexiones de las empresas distribuidoras a los usuarios.
- Resolución ENRE N° 497/2007 Modifica la Resolución 805/05 y cambia las frecuencias de mínimas de revisión de sus instalaciones en la vía pública que deben realizar las empresas distribuidoras en el marco de sus Sistemas de Seguridad Pública.
- Resolución ENRE N° 653/2007 Norma técnica que aprueba el Reglamento para Líneas Aéreas exteriores AEA versión 2003 para Baja Tensión, con introducción de cambios técnicos.
- Resolución ENRE N° 682/2007 Guía de Contenidos Mínimos para el Sistema de seguridad pública de las instalaciones de las empresas propietarias de Líneas de Alta Tensión Privadas autorizadas por la S.E. por art. 31. Versión resumida de la Resolución N° 57/03.
- Resolución ENRE N° 683/2007 Guía Técnica para la realización de Instalaciones de baja tensión con condiciones básicas de seguridad, para Barrios tipo "A" dentro del marco Acuerdo realizada para colaborar con los Municipios del área de concesión, la Provincia de Bs. As. y el Ministerio de Acción Social.
- Resolución ENRE N° 643/2008 Norma técnica que aprueba el Reglamento para Centros de Transformación de media a baja tensión de la AEA, con introducción de cambios técnicos.
- Resolución ENRE N° 129/2009 Norma técnica que aplica en forma obligatoria para la realización de nuevas instalaciones, el Reglamento para Líneas subterráneas exteriores de energía eléctrica de la AEA, con introducción de cambios técnicos.
- Resolución ENRE N° 331/2009 Norma técnica que modifica la Resol 401/200 reemplazando la norma British Estándar para las cerraduras de los centros de transformación por la norma UNE (actualizada).
- Resolución ENRE N° 37/2010 Establece la aprobación de la Reglamentación para Líneas aéreas exteriores de Media y Alta tensión de la AEA (versión 2003) solo para tensiones mayores de 66 KV, con incorporación de modificaciones técnicas.
- Resolución ENRE N° 597/2010 Establece medidas preventivas para evitar accidentes e incidentes en la realización de obras subterráneas en la vía pública mediante la entrega de planos por parte de la distribuidora a los distintos contratistas que actúan en el espacio público, por medio de los Municipios.
- Resolución ENRE N° 225/2011 Norma técnica que aprueba un nuevo reglamento para la conexión de usuarios residenciales anulando la resolución ENRE N° 207/95 sobre instalaciones en inmuebles
- Resolución ENRE N° 289/2011 Norma que restringe la instalación y uso de plataformas monoposte de madera de una potencia mayor de 3x40 KVA por razones de seguridad.

Entre otra normativa, en cuanto al tema **Ambiental** se destacan las siguientes:

- Resolución ENRE N° 75/2009: Establece la obligatoriedad de la determinación de varios parámetros en las emisiones de los equipos de generación llamados motogeneradores (ciclo diesel o ciclo otto), a los efectos de disponer de coeficientes de emisión de ese tipo de equipos, los cuales no están regulados en cuanto a sus emisiones.
- Resolución ENRE N° 570/2009: Deroga la Resolución ENRE N° 75/2009 y fija pautas, nuevos plazos y frecuencias para las mediciones de emisiones a la atmósfera por parte de los equipos motogeneradores (ciclo diesel o ciclo otto).
- Resolución ASPA N° 01/2010: Aprueba los contenidos y formatos de la información que los agentes controlados deben remitir al ENRE – Planificación Ambiental, Informes de Avance de ejecución de dicha planificación y resultados de los monitoreos ambientales

2.10. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La mayoría de las controversias atendidas y resueltas por el organismo están vinculadas a cuestiones de calidad no acorde a los requerimientos de las actividades productivas a las que sirven y a valores de peaje calculados sin apego a los principios tarifarios de la Ley N° 24.065.

2.11. AUTORIZACIÓN DE SERVIDUMBRES

Del relevamiento de las cámaras (centros de transformación) efectuado por el ENRE, se observó una amplia gama de configuraciones de superficie para la instalación de dichos centros. Ello hizo necesario establecer una reglamentación común para todas las Distribuidoras sometidas a jurisdicción federal, a los efectos de homogeneizar los criterios para futuros requerimientos.

En consecuencia, el ENRE dictó la Resolución N°424/04 que aprobó el Reglamento para la Solicitud de afectación a Servidumbre Administrativa de Electroducto para Centros de Transformación en Media Tensión en el ámbito de Concesión de la Distribuidoras EDENOR; EDESUR y EDELAP.

En el siguiente cuadro se expone la cantidad de Resoluciones por las cuales se afecta a servidumbre administrativa de electroducto aprobadas por año y tipo de instalación.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de Resoluciones ENRE por las que se afectó a Servidumbre Administrativa de Electroducto, aprobadas por año y tipo de instalación.

Servidumbres administrativas de electroducto otorgadas durante 2007-2011

Según tipo de instalación	2007	2008	2009	2010	2011(*)
Líneas Transporte **	14	3	10	8	7
Líneas Distribución ***	2	0	1	0	0
Cámaras Transformadoras	108	3	2	50	15
Islas	18	3	0	0	0

(*) Los datos de 2011 corresponden al período enero-agosto.

** Cada Resolución puede contemplar la afectación a servidumbre de múltiples parcelas de acuerdo con la extensión de la línea

*** Cada Resolución puede involucrar la afectación a servidumbre de más de una parcela.

**** Las denominadas islas corresponden a afectaciones a servidumbres en las islas del Delta del Paraná.

Durante el período se realizó la contratación de una auditoria externa, con el propósito de continuar con la tarea de controlar y vigilar el cumplimiento de la obligación de normalizar y de contar con el asesoramiento para las actualizaciones de los registros. Dicho proceso se encuentra en trámite de contratación.

2.12. APLICACIÓN DE SANCIONES

Como surge de los cuadros y gráficos siguientes, en el período 2007-2011 (al 30/09/2011) el ENRE aplicó multas a las empresas generadoras, transportistas y distribuidoras por una cifra total que supera los \$ 820 millones.

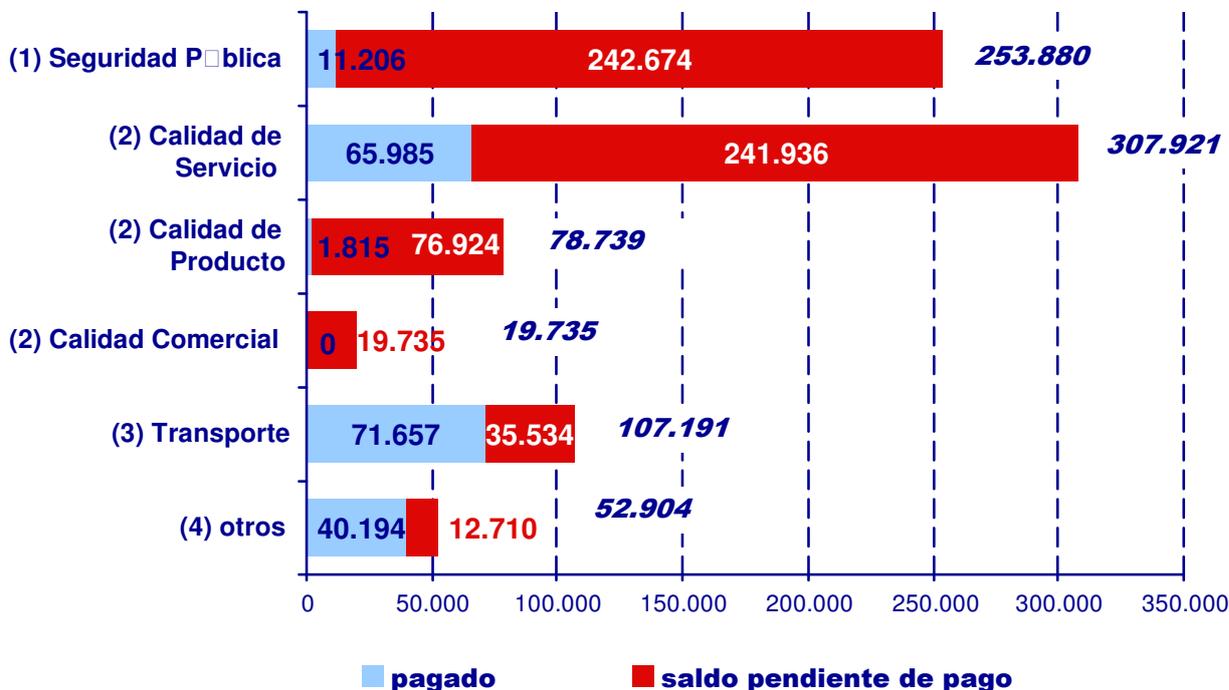
El 53% de las sanciones aplicadas tuvo como destino resarcir a los usuarios. Otro 35% ingresó al Tesoro Nacional y el 12% restante fue dirigido a diversos agentes del MEM.

Debido a lo ya señalado en 1.2.2.1. (Protección de los derechos de los usuarios, Control de la Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica), las empresas han recurrido la mayor parte de las sanciones aplicadas por el ENRE y tienen un saldo pendiente de pago que alcanza a casi el 77% del total.

SANCIONES APLICADAS Y COBRADAS a EDENOR, EDESUR, EDELAP y Agentes del MEM PERIODO 2007-2011 (al 30/09/11) en miles de pesos

Años	Cantidad de sanciones	TOTAL SANCIONADO	TOTAL COBRADO	SALDO PENDIENTE
2007	607	128.398	13.331	115.067
2008	681	78.288	18.079	60.209
2009	1175	212.733	39.107	173.626
2010	1073	218.554	37.418	181.136
2011	538	182.397	82.922	99.475
Totales	4.074	820.370	190.857	629.513

**SANCIONES APLICADAS POR TIPO DE CONTROL
A EDENOR, EDESUR y EDELAP y Agentes del MEM
PERIODO 2007-2011 (al 30/09/11) en miles de pesos**



TOTAL DE SANCIONES APLICADAS \$ 820.370 (en miles)

- (1) Seguridad Pública: Tienen como destino el Tesoro Nacional
- (2) Distribución: Tienen como destino los Usuarios y el Tesoro Nacional
- (3) Transporte: Tienen como destino los Usuarios (Agentes del MEM) y el Tesoro Nacional
- (4) Otros: Comprende las sanciones aplicadas por los Departamentos de Atención de Usuarios y Ambiental, y por las Áreas de Análisis Regulatorio y Estudios Especiales, y de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias.

**SANCIONES APLICADAS a EDENOR, EDESUR, EDELAP y Agentes del MEM
POR DESTINO
PERIODO 2007-2011 (al 30/09/11) en miles de pesos**

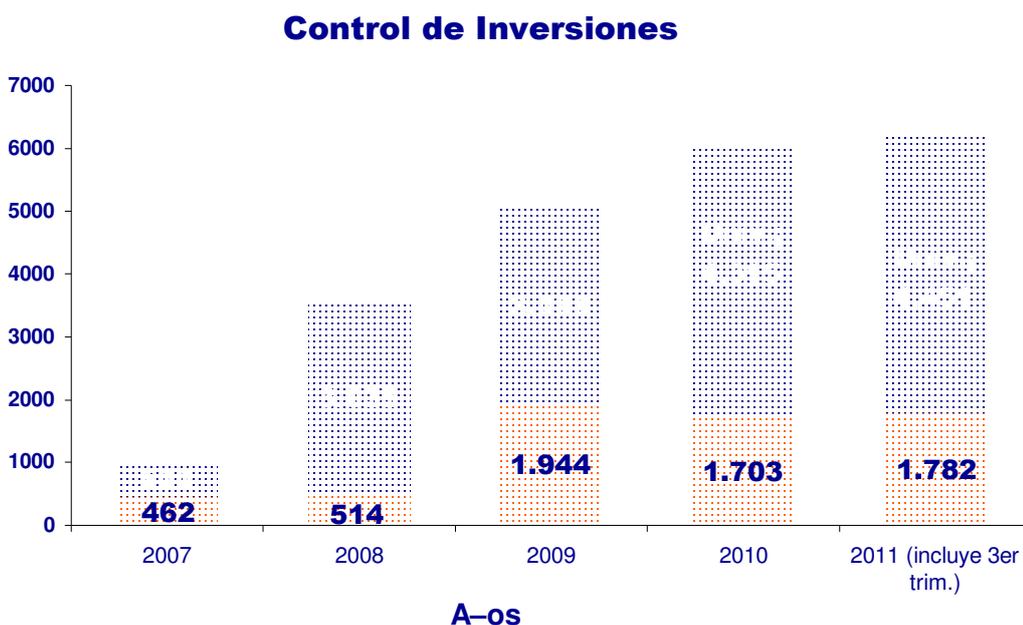


TOTAL DE SANCIONES APLICADAS \$ 820.370 (en miles)

2.13. INICIATIVAS VINCULADAS CON COMPROMISOS DERIVADOS DE LAS ACTAS ACUERDO DE ADECUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN.

- **Inspecciones de la División de Inspección Técnica (DIT).**

En el cuadro que se incluye a continuación se informa acerca de la cantidad de inspecciones de control de avance físico de inversiones realizadas por la DIT y por los técnicos de las Universidades Nacionales contratados a tal efecto.



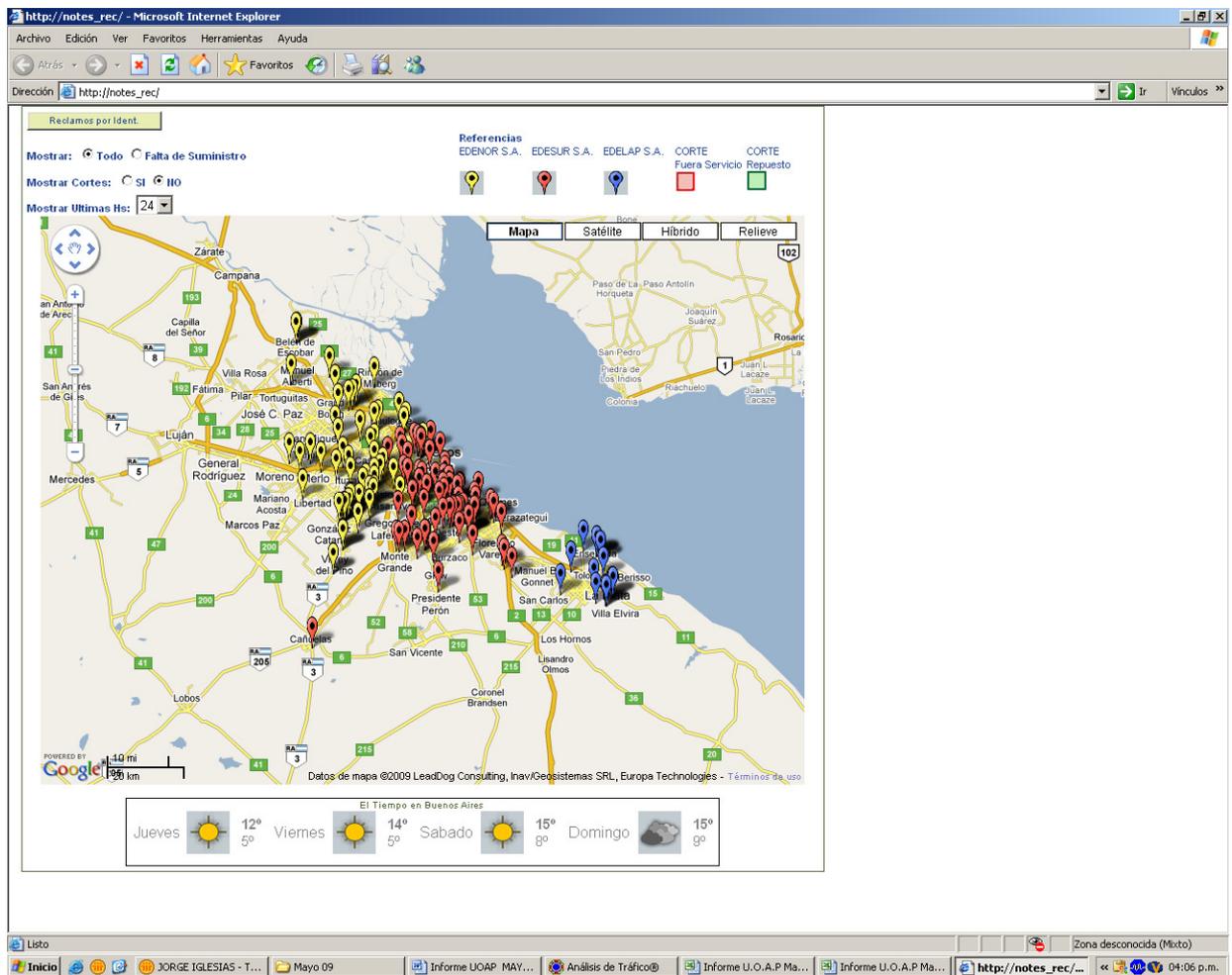
- **Estado de situación del Sistema de Información Geográfica (SIG).**

Después de una etapa de afianzamiento de los datos de georreferenciación de usuarios, centros de transformación y áreas de influencia de diferentes instalaciones de abastecimiento, como alimentadores de media y baja tensión, subestaciones y centros de transformación, la aplicación de esta herramienta se extendió a:

- Definición de eximiciones en la aplicación de cargos tarifarios por zona.
- Análisis de inversiones de las Distribuidoras, comparando la ubicación de las obras, y sus áreas de influencia, con zonas tipificadas a través de indicadores de calidad, cantidad y tipo de reclamos efectuados ante las empresas y el enre, y por sus reiteraciones.
- Análisis de factibilidad de Obras, como por ejemplo el caso de la SSEE Rigolleau, en el que se determinaron las zonas de influencias y el cálculo de los centros de cargas.
- Análisis de reclamos por producto técnico, que permitió la identificación de alimentadores de baja tensión con problemas.
- Clasificación de zonas dentro del área de concesión en función de sus características socio-económicas.

- **Sistema de visualización de cortes georreferenciado**

Con la colaboración del Area de Sistemas de la Información (ASI), la UOAP ha implementado una herramienta sumamente útil a la hora de brindar información al usuario, esta moderna implementación brinda al operador información geográfica en tiempo real de aquellas zona afectadas por cortes y los usuarios que iniciaron reclamos en el ENRE, permitiendo al operador contar con mayor cantidad de elementos para brindar una atención de alta calidad y un análisis minucioso de los problemas padecidos por los usuarios según la zona. Estos elementos resultan sumamente importantes para realizar un seguimiento de la gestión de las distribuidoras y sus agencias comerciales.



3. RESULTADOS A ALCANZAR

Ya fue dicho al inicio de este documento que el ENRE es responsable de hacer cumplir la Ley N°24.065, su reglamentación y disposiciones complementarias, y de controlar la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los Contratos de Concesión y en las Actas Acuerdo de Adecuación por parte de las empresas de generación y transporte, y las de distribución de jurisdicción nacional, y de llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados para la política nacional en materia de abastecimiento, transporte y distribución de electricidad.

Se ha señalado también que, desde su creación, el ENRE ha desarrollado diversas políticas e iniciativas para poder cumplir con sus obligaciones y objetivos permanentes en contextos que fueron experimentando profundas modificaciones.

De modo que los resultados a alcanzar tienen que ver con la dinámica de las actividades permanentes; con la concreción de algunas iniciativas más recientes relacionadas con el control ex – ante de la calidad de los servicios, y de la gestión de mantenimiento de activos críticos y económico-financiera de los concesionarios del servicio de distribución eléctrica; y con las nuevas respuestas que deberán darse a los problemas y desafíos que irán surgiendo en el próximo período en los distintos segmentos de la industria eléctrica. En especial, con el avance del Plan Estratégico 2010-2012 en pos de consolidar la regulación con el ejercicio del control preventivo y simultáneo; la extensión de la cobertura de actuación territorial del Ente y la ampliación de los servicios de atención a los usuarios y las acciones de regulación y control de los agentes del MEM; la profundización de la inserción social del Ente; la participación en el diseño de la planificación energética; y la modernización institucional con control ciudadano.

Durante el 2012, el ENRE continuará ofreciendo resultados por sus esfuerzos en materia de “Protección de los derechos de los usuarios”, “Protección de la Seguridad Pública”, “Protección del Medio Ambiente”, “Difusión de información técnica y estadística”, “Fijación, ajuste, y aprobación de tarifas y remuneraciones”, “Seguimiento de la evolución económico-financiera de las empresas concesionarias de distribución y transporte, y preparativos para la realización de las Revisiones Tarifarias Integrales”, “Defensa de la competencia”, “Aprobación para la realización de obras de ampliación de la capacidad de transporte y distribución”, “Dictado de reglamentos”, “Resolución de controversias”, “Autorización de servidumbres”, y “Aplicación de sanciones”.

- **Metas físicas para el 2012.**

Una primera aproximación es ofrecida en el siguiente cuadro que sintetiza las metas físicas incluidas en el Presupuesto 2012 para diversas actividades relacionadas con la atención de reclamos, los controles de la calidad de los servicios de distribución y transporte, la protección de la seguridad pública y el medio ambiente, el monitoreo de inversiones comprometidas por parte de las concesionarias, el otorgamiento de Certificados de Conveniencia y Necesidad Pública para las obras de ampliación de distribución y transporte, y la evaluación de la situación económico-financiera de las empresas concesionarias.

Metas Físicas 2012

DENOMINACIÓN DE LAS METAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Atención de Usuarios	Personas atendidas	350.000
Evaluación de Impacto Ambiental	Inspecciones	20
Control de la Calidad del Producto Técnico	Inspecciones	16.400
Control de la Calidad del Servicio Técnico	Inspecciones	1.080
Control de la Calidad del Servicio Comercial	Auditorías realizadas	8
Evaluación de las indisponibilidades del sistema de transporte	Informes	180
Seguridad Eléctrica en la Vía Pública	Inspecciones	1.800
Seguridad Eléctrica en la Vía Pública	Auditorías realizadas	8
Verificación de Sistemas de Gestión Ambiental	Sistemas verificados	16
Control físico de las inversiones	Inspecciones	3.000
Emisión de Certificados de Conveniencia y Necesidad Pública para la Ampliación y/o Acceso a la Red Nacional de Transporte de Energía	Certificado emitido	18
Evaluación de la situación económico-financiera de los concesionarios	Informes económico-financieros realizados	36

3.1 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

- **Atención de consultas, reclamos y emergencias.**

-Redundancia IVR. Con referencia al sistema IVR interactivo en el Call Center de la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP) para toma de reclamos por Falta de Suministro y Seguridad Pública, se espera implementar en el 2012 un servicio de redundancia que, por un lado, permitirá tomar el doble de reclamos y, por el otro, garantizará el funcionamiento del sistema ante la eventualidad de falla.

-Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 de la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP). Durante el 2012 se espera implementar, dentro del marco de la Política de Calidad Institucional del ENRE (Disposición N° 40/2010) el aseguramiento de la calidad, según las normas ISO 9001:2008 de los procesos relacionados con la Atención de los Usuarios en lo que tiene que ver con la recepción de consultas y reclamos respecto al servicio prestado por las Distribuidoras y quejas respecto al servicio prestado por el Ente, los correspondientes procesos administrativos, la medición de los factores de calidad de servicio, el trato con el usuario y su satisfacción.

- **Control de la Calidad del Producto Técnico de Distribución.**

En el marco del Plan Estratégico 2010-2012 se habrá de desarrollar los siguientes proyectos:

PROYECTO: CPT N° 01 - Desarrollo normativo de los procesos implementados por las distribuidoras en el control de la Calidad del Producto Técnico y asistencia en la primera auditoría. Capacitación del personal del ENRE; y

PROYECTO CPT N° 02 - Estudio para la extensión estadística de los resultados de la campaña de puntos seleccionados, en aras de lograr una disminución de los tiempos de procesamiento y control, y un más ajustado direccionamiento de las multas aplicadas por incumplimiento a los niveles de calidad. Se estima que se implementará durante el año 2012.

- **Control de la Calidad del Servicio Técnico de Distribución.**

En el marco del Plan Estratégico 2010-2012 se habrá de desarrollar los siguientes proyectos:

PROYECTO: CST N° 01 - Instrumentar el Acceso a la información de la base de Datos de la Distribuidora que almacena la totalidad de los reclamos técnicos.

PROYECTO: CST N° 02 - Instrumentar el Acceso a la información de la base de Datos de la Distribuidora de los sistemas de telemedición y control (SCADA).

PROYECTO: CST N° 03 - Desarrollo normativo de los procesos implementados por las distribuidoras en el control de la Calidad del Servicio Técnico y asistencia en la primera auditoría. Capacitación del personal del ENRE.

- **Control de la Calidad del Servicio Comercial de Distribución**

En el marco del Plan Estratégico 2010-2012 se habrá de desarrollar el siguiente proyecto:

PROYECTO: CSC N° 01 - Desarrollo normativo de los procesos implementados por las distribuidoras en el control de la Calidad Comercial y asistencia en la primera auditoría. Capacitación del personal del ENRE.

- **Desarrollo de un sistema para controlar la gestión que realizan sobre sus activos críticos las distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.**

De acuerdo con los términos de referencia elaborados por el ENRE, se espera que la Universidad Nacional que obtenga la licitación para el desarrollo del Sistema de Gestión de Activos Críticos realice las siguientes tareas:

Etapa 1

-Recopilación de toda la información disponible en la distribuidora, relacionada con los procedimientos y normativas aplicadas al mantenimiento de los activos críticos,

-Análisis de la normativa aplicada por la distribuidora y su comparación con la utilizada en el ámbito internacional. En los casos en que la distribuidora no tenga un procedimiento escrito

para las operaciones de mantenimiento de algún activo crítico, se estudiará cuál debiera aplicarse, para definir las acciones mínimas que deberá realizar la distribuidora, según la normativa utilizada en el ámbito nacional o internacional.

-Elaboración para cada activo crítico de manuales de gestión, que deberán ser homologado por el ENRE, para poder pasar a formar parte del sistema integral.

-Desarrollo de un sistema informático para el seguimiento de los activos, que resulte compatible con las plataformas/software utilizados por el Enre y que permita generar información del tipo siguiente:

- Identificación del activo
- Vinculación a la red
- Alta del activo
- Desempeño del activo
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Tiempo de amortización.
- Baja del Activo

Etapa 2

-Verificación del cumplimiento de las exigencias introducidas para cada activo

-Monitoreo de los sistemas de gestión de activos implementados por la distribuidora y de las diferencias que pudieran existir con la nueva normativa exigible.

-Auditoría en campo de las acciones preventivas y correctivas efectuadas por la distribuidora e indicación de modificaciones necesarias para cumplir con las nuevas exigencias.

-Evaluación de los sistemas informáticos de gestión y reportes que la distribuidora dispone para el seguimiento de los activos. Evaluación de la auditabilidad del sistema y, en su caso, propondrá modificaciones que aseguren la fidelidad de la información ingresada.

Etapa 3

-Monitoreo permanente de indicadores de calidad sobre los activos. Desarrollo, con base en el sistema informático, de un tablero de control que permita un seguimiento permanente de cada activo por separado y en su conjunto o red.

-Análisis del tratamiento de incidentes y evaluación de la organización y estructura dedicada para la normalización.

- **Afianzamiento de los vínculos institucionales con los Gobiernos Municipales dentro del área de concesión del servicio de Distribución.**

Durante el 2012 se espera completar los encuentros con los funcionarios responsables de las OMIC a los efectos de culminar la Primer Etapa del Programa de Atención a Usuarios en Sedes Municipales.

- **Implementación de la Firma Digital**

Según lo previsto en el Objetivo de Modernización Institucional contenido en el Plan Estratégico ENRE 2010-2012, durante el 2012 se espera implementar la Firma Digital. Para ello el ENRE deberá constituirse como “Autoridad de Registro” de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 25. 506 y sus normas complementarias.

- **Programa Piloto de Teletrabajo para personal con certificado de discapacidad**

En octubre de 2011 comenzó a implementarse el Programa Piloto de Teletrabajo para el personal del ENRE con certificado de discapacidad, de acuerdo con lo previsto en la Disposición del Directorio N° 53/2011. Entre sus considerandos se destaca que el Ente ha seguido una política de incorporación de agentes con discapacidad certificada, con resultados que se estiman ampliamente satisfactorios en orden a la integración de los mismos y al desarrollo de sus habilidades laborales, en beneficio de los propios agentes así como del cumplimiento de las finalidades y misiones que incumben a la institución. Por ende, el Directorio dispuso instrumentar, con carácter de experiencia piloto, un sistema por el cual, cuando su situación particular lo requiera y lo solicite el agente, se facilite el desarrollo óptimo de sus capacidades laborales, sin que el imperativo de trasladarse físicamente a su lugar de trabajo se transforme en un obstáculo para dicho desarrollo.

- **Iniciativas para incentivar el uso eficiente de la electricidad. Certificación del Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001**

La Norma ISO 50001 establece los requisitos para que cualquier tipo de organización, implemente un sistema de gestión para mejorar su desempeño energético con las consecuentes mejoras en el uso eficiente de la energía y en la reducción de los costos asociados como, por ejemplo, la reducción de gases de efecto invernadero. El ENRE se propone, durante el año 2012, iniciar acciones a fin de implementar un Sistema de Gestión de la Energía, de acuerdo con la Norma ISO 50001, en su edificio sito en Suipacha 615 donde ofrecen sus servicios la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP) y el Departamento de Atención de Usuarios (DAU). De este modo, el ENRE cumple, en su propia casa, con el mandato establecido por el artículo 2, inciso e) de la Ley N° 24.065 respecto de incentivar el uso eficiente de la electricidad y de mostrar evidencia provechosa de su aplicación efectiva.

3.2 PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA

Se dará continuidad a las actividades de control sobre instalaciones y obras en la vía pública, la instrucción de sumarios administrativos por casos de accidentes vinculados con instalaciones de las empresas; la recepción y tramitación de reclamos de usuarios por seguridad; la realización de auditorías sobre los Sistemas de Seguridad Pública, y el dictado de normas.

3.3 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Además de las actividades de control de las Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA), de la recepción y resolución de reclamos ambientales, de las inspecciones y monitoreo de parámetros ambientales, y de la elaboración de normas técnicas, debe señalarse:

- **Auditorías de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

Durante el 2012 se continuará con la ejecución de auditorías de verificación del funcionamiento de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) y la prioridad será establecida en función de la metodología de Evaluación de Riesgo Ambiental, que se encuentra en elaboración desde el segundo semestre de 2010.

3.4 DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ESTADÍSTICA

Además de continuar con la diversificación de medios e incrementar la difusión de información de interés hacia la ciudadanía para que la ciudadanía amplíe sus conocimientos sobre el ENRE y sus diversas actividades regulatorias y de control, los principales resultados a alcanzar se relacionan con los siguientes objetivos generales.

- Optimización de las tareas de difusión

Este objetivo supone la mejora de procesos de trabajo que mejoren la elaboración y distribución de folletería y la frecuencia y pertinencia de las actualizaciones web.

- Profundización del vínculo con la ciudadanía

Además de profundizar su presencia mediática ante la comunidad, el ENRE también se propone desarrollar el vínculo directo con la ciudadanía a partir de una cooperación estrecha con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) y las Asociaciones de Defensa de los Usuarios.

3.5 FIJACIÓN, AJUSTE, Y APROBACIÓN DE TARIFAS Y REMUNERACIONES

El ENRE continuará realizando los ajustes tarifarios que corresponda toda vez que la Secretaría de Energía sancione nuevos precios estacionales de la potencia y la energía. Del mismo modo, seguirá administrando el Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE).

3.6. SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DE LA DISTRIBUCIÓN Y EL TRANSPORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA, Y REVISIÓN TARIFARIA

- **Tareas relacionadas con el seguimiento de la gestión económico financiera de las concesionarias**

En esta materia se dará continuidad a las tareas de auditoría previstas en la programación operativa del ejercicio 2011.

- **Implantación de la Contabilidad Regulatoria en Distribución y Transporte.**

Se espera que de aprobarse en el transcurso del año 2012 el Plan y Manual de Cuentas a ser aplicado por las empresas concesionarias de Transporte de Energía Eléctrica, el Área realice su implementación.

- **Tareas relacionadas con las Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).**

En lo que resta de 2011 se finalizará la recepción de los informes de las Universidades que desarrollaron la consultoría para la concreción de las RTI, culminando de tal forma la reunión de la información requerida para abordar, una vez establecidas las nuevas fechas de entrada en vigencia de los futuros cuadros tarifarios, las instancias finales de las RTI.

3.7 DEFENSA DE LA COMPETENCIA

En la medida que se realicen movimientos que modifiquen las composiciones accionarias de las empresas de distribución y transporte, el ENRE realizará las actuaciones correspondientes, manteniendo en todo momento actualizada su base de “Acciones”.

Asimismo, se dará respuesta a los pedidos de información que realiza la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, Secretaría de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, según lo previsto por el artículo 16 de la Ley N° 25.156

3.8 APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN

Se dará curso a las solicitudes de aprobación de obras de ampliación, mayores y menores, que se presenten.

La población objetivo está conformada por todos aquellos agentes del Mercado Eléctrico que, en virtud de la envergadura de la obra de ampliación, deben tramitar el Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública. Si bien, la cantidad depende del comportamiento de la demanda, se ha estimado, para el año 2012, la emisión de dieciocho (18) certificados.

3.9 DICTADO DE REGLAMENTOS

La elaboración de normativa seguirá realizándose según las necesidades que se planteen en los distintos ámbitos del ente regulador.

3.10 RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Se tramitarán las actuaciones que sean traídas al ENRE por las partes involucradas, esto es: agentes del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).

3.11 AUTORIZACIÓN DE SERVIDUMBRES

Se le dará curso a las solicitudes de las concesionarias de los servicios de Transporte y Distribución que requieran una servidumbre administrativa de electroducto.

Asimismo, en el 2012 se continuará con las tareas relacionadas con la consultoría que permitirá la normalización de todas las servidumbres otorgadas por el ENRE en las áreas de concesión de las transportistas y distribuidoras de su jurisdicción.

3.12 APLICACIÓN DE SANCIONES

En función de las mediciones de calidad del servicio y demás parámetros regulatorios, el ENRE seguirá aplicando las sanciones previstas en la ley, en sus reglamentaciones, y en los contratos de concesión.

3.13. INICIATIVAS VINCULADAS CON COMPROMISOS DERIVADOS DE LAS ACTAS ACUERDO DE ADECUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN.

- **Sistema de Información Geográfica (SIG).**

Con relación al uso del instrumento de gerorreferenciación, la UOAP continuará con el desarrollo de las siguientes tareas:

- Elaborar un padrón de usuarios socio-económicamente vulnerables para un futuro desarrollo de la Tarifa Social.
- Conocer las necesidades de la gente en barrios carenciados y facilitar, dentro de nuestra incumbencia, las acciones que pudieran dar contención y solución a los temas planteados.
- Facilitar la convivencia social entre los distintos agentes (usuarios, autoridades municipales, asociaciones y empresas) dentro del programa de Atención a usuarios en sedes municipales.

4. COMPROMISOS Y ACCIONES PENDIENTES O EN PROCESO DE ATENCIÓN

- **Culminación del proceso de Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).**

Los avances registrados en las tareas que el ENRE ha llevado a cabo en relación a las RTI, de los que se ha dado cuenta en los puntos precedentes, constituyen la base de las decisiones que culminarán con la aprobación de los nuevos cuadros tarifarios de las concesionarias de transporte y distribución de energía eléctrica.

La culminación de estas tareas tendrá lugar una vez que en las instancias correspondientes del PEN se establezcan las nuevas fechas desde las que deberán entrar vigor los nuevos cuadros tarifarios surgidos de las RTI.

- **Consolidación de las actividades inherentes a la auditoría económico-financiera**

A tal efecto se consideran las siguientes metas a futuro:

- Continuar y profundizar el análisis de la evolución económico financiera de las empresas distribuidoras y transportistas de jurisdicción nacional.
- Profundizar el control sobre el seguimiento del plan de inversiones y su impacto en la contabilidad tradicional.
- Plantear modificaciones a la contabilidad regulatoria de las distribuidoras con el objeto de disminuir la asimetría de la información.
- Culminar, en cuanto se vincula con las tareas del seguimiento económico financiero, con la elaboración de la Contabilidad Regulatoria para las Transportistas de Jurisdicción Nacional.
- Profundizar el análisis y seguimiento de los distintos grupos económicos que operan en el mercado eléctrico y su impacto en la gestión empresarial, evolución económico financiero y calidad del servicio.

APARTADO III - ACUERDO DE REGULARIZACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL.

Con referencia al punto III -Acuerdos de Regularización del Ambiente de Control- es necesario considerar que los aludidos compromisos surgen de la implementación de un Programa de Regularización del Ambiente de Control Interno que la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) instituyera por medio de la Resolución SGN N° 114/04 -de fecha 9 de noviembre de 2004, con la finalidad de establecer los mecanismos correctivos que permitan alcanzar un nivel adecuado de control.

Con la intención de implementar las recomendaciones que surgen como correlato de las observaciones efectuadas por la SIGEN, la Auditoría General de la Nación (AGN) y la Unidad de Auditoría Interna (UAI), el ENRE adhirió al programa de regularización firmando, con fecha 6 de noviembre de 2006, un acuerdo con la SIGEN en el marco de la citada resolución.

Dicho acuerdo incluyó las acciones correctivas a desarrollar durante el ejercicio 2006/2007, designando los responsables de cada una de las tareas, sus fechas de cumplimiento y la modalidad de verificación del avance de las mismas.

Atento que el cronograma de acciones correctivas 2006/2007 – que fue cumplido en término por el ENRE – contempló sólo algunas de las actividades incluidas en el Plan de Adecuación del Sistema de Control Interno, con fecha 29 de agosto de 2008 se suscribió una Addenda al Acuerdo original.

A continuación se detallan las acciones correctivas acordadas para implementar las recomendaciones realizadas en esta segunda etapa:

- Desarrollar el aplicativo informático para Calidad del Producto Técnico – Control de la Calidad del Nivel de Tensión y la revisión y aprobación de los procedimientos del tema que incluya el aplicativo.
- Desarrollar el aplicativo informático para Calidad del Producto Técnico – Control de los Reclamos recibidos por deficiencias en la Tensión y la revisión y aprobación de los procedimientos del tema que incluya el aplicativo.
- Desarrollar el aplicativo informático para Calidad del Producto Técnico Control de perturbaciones en la Tensión y la revisión y aprobación de los procedimientos del tema que incluya el aplicativo.
- Optimización de procedimientos y de las tareas de control de Calidad del Producto Técnico – Control de la Calidad del Nivel de Tensión.
- Optimización de procedimientos y de las tareas de control de Calidad del Producto Técnico – Control de los Reclamos recibidos por deficiencias en al Tensión.
- Optimización de procedimientos y de las tareas de control de Calidad del Producto Técnico – Control de Perturbaciones en la Tensión.
- Desarrollar el aplicativo informático para Calidad del Servicio Comercial y la revisión y aprobación de los procedimientos del tema que incluya el aplicativo.
- Optimización de procedimientos y de las tareas de control de Calidad de Servicio Comercial.
- Elaboración y aprobación del procedimiento sobre otorgamiento de permisos y actualización de claves de acceso a las bases de datos de Calidad del Producto Técnico y Calidad de Servicio Comercial.

- Elaboración y aprobación del procedimiento de registro de transacciones en las aplicaciones informáticas utilizadas en el control de la Calidad del Producto Técnico y Calidad del Servicio Comercial.
- Redacción de los Manuales de Procedimiento y su revisión y aprobación final por el Directorio.
- Realizar la Reingeniería del Sistema Integrado de Administración de Sanciones, extendiendo su alcance a los Procesos de Control e incorporando informáticamente aquellos indicadores que permitan monitorear el desarrollo de los respectivos procesos.

Las acciones correctivas comprometidas por el ENRE en esta segunda etapa, también fueron cumplimentadas.

Continuando con lo establecido en la Resolución SGN N° 114/04, la SIGEN dictó la Resolución SGN N° 36/11 en la que se incorporan las tendencias de auditoría contributiva, control integrado y mejora continua de la gestión pública, haciendo hincapié en la implementación de herramientas preventivas que permitan fortalecer el control interno determinando pautas para el desarrollo del Plan Compromiso de Mejora de la Gestión y el Control Interno.

En el marco de promoción de nuevos instrumentos de control para aplicar a la mejora de la gestión gubernamental, el ENRE, con fecha 8 de agosto de 2011, dictó la Disposición N° 41/11 por la que manifiesta su adhesión al Plan Compromiso de Mejora de la Gestión y el Control Interno previsto en la resolución antes citada.

Este nuevo acuerdo incluyó las acciones correctivas a desarrollar, durante el ejercicio 2011/2012, designando los responsables de cada una de las tareas, su fecha de cumplimiento y la modalidad de verificación del avance de las mismas.

En esta oportunidad las partes acordaron encarar las siguientes acciones vinculadas con la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TICs):

- Arquitectura de la Información: Definir el modelo de arquitectura de la información del ENRE.
- Administración de Proyectos: Establecer un marco formal para la administración de proyectos, una metodología para el desarrollo y mantenimiento de software y una política de costos para asegurar la calidad.
- Monitoreo de los Procesos: Establecer los lineamientos para la realización del monitoreo de los recursos de TI, que permita brindar transparencia y entendimiento de los costos, beneficios, estrategias, políticas y niveles de servicio de TI y establecer un plan formal de mejora de desempeño definiendo políticas y procedimientos documentados a tal efecto. Definir los indicadores claves a los efectos de medir el desempeño de la función de servicio de TI y la recopilación de datos para la elaboración de informes de excepción con respecto a estos indicadores
- Control de Accesos: Llevar adelante las acciones necesarias para que quien ejerza las funciones de Responsable de Seguridad Informática del ENRE (RSI), lo haga en forma exclusiva. Separar las funciones de desarrollo de sistemas de las de seguridad informática que se encuentran actualmente en el ámbito de una división, de manera de permitir un control por oposición de intereses que colabore en la mejora del control interno. Formalizar y documentar una norma interna de control de accesos basada en los requerimientos de seguridad del ENRE. Elaborar procedimientos y

documentarlos formalmente para monitorear la asignación de derechos de acceso a los sistemas y servicios de información. Definir los procedimientos y estándares técnicos requeridos para permitir detectar actividades no autorizadas.

Situación al 31 de agosto de 2011.

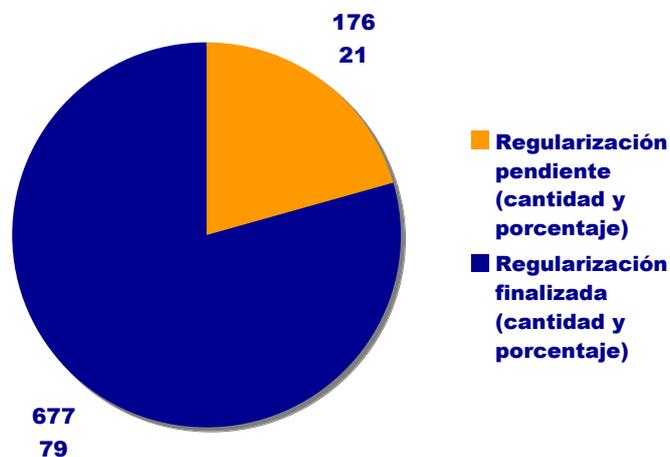
Con el fin de monitorear los compromisos asumidos en la Addenda al acuerdo original, la SIGEN y la Unidad de Auditoría Interna del ENRE, realizaron los siguientes informes de seguimiento a los efectos de verificar su grado de avance:

- Informe UAI N° 03/09: Se verificaron las tareas de acción correctivas desarrolladas cuya vencimiento operaba el 31/12/2008 y el estado de avance de las tareas comprometidas para el primer semestre del 2009. Se concluyó en dicho informe que la mayoría de las acciones correctivas comprometidas fueron cumplidas, aunque en ciertos casos con algún grado de desvío en los tiempos insumidos. Encontrándose el resto de las acciones consideradas en desarrollo, en diferentes estados de avance.
- Informe UAI N° 02/10: Se verificaron las actividades correctivas desarrolladas hasta fines de febrero de 2010. Surge de la verificación del avance de las tareas que si bien existieron algunas demoras respecto de los plazos previstos, según fuera explicitado por los sectores involucrados, la mayoría de las acciones correctivas fueron cumplidas. Respecto a aquellas acciones correctivas aún no concluidas, se verificó que se encuentran en un estado avanzado de ejecución.
- Informe SIGEN “Acuerdo Resolución N° 114/04 SGN – Cumplimiento a febrero de 2010”. El citado informe reveló que: “El estado de situación que se expone ..., permite concluir que el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), ha dado un alto nivel de cumplimiento a los compromisos asumidos en la Addenda al -Plan de Adecuación del Sistema de Control Interno del ENRE- originalmente comprometido. De acuerdo con la información suministrado por la Unidad de Auditoría Interna a febrero de 2010, se ha observado que la mayoría de las acciones correctivas fueron cumplidas y que el origen de las demoras en el cumplimiento de algunos plazos previstos fueron explicitadas por los sectores involucrados. No obstante ello, el Organismo deberá arbitrar los medios necesarios a su alcance para cumplimentar a la brevedad los compromisos asumidos.”
- Informe UAI N° 02/2011: Se verificaron las actividades correctivas desarrolladas hasta mediados de marzo de 2011. Se concluyó que si bien existieron algunas demoras respecto de los plazos previstos, según fuera explicitado por los sectores involucrados, el ENRE ha cumplido con los compromisos asumidos en la Addenda firmada con fecha 29 de agosto de 2008 con la Sindicatura General de la Nación como parte del acuerdo firmado oportunamente en el marco de la Resolución SGN N° 114/04.
- Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno correspondiente al período 2010 -mayo 2011-, la SIGEN concluye que “las Autoridades del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) han encarado, durante el año 2010, diversas acciones a efectos de regularizar las observaciones efectuadas por los Órganos de Control, destacándose el cumplimiento de las tareas comprometidas en el Acuerdo suscripto en el marco de la Resolución SGN N° 114/04. Asimismo, existe la intención de suscribir un nuevo Acuerdo tendiente al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en el marco de la Resolución SGN N° 36/11, todo lo cual denota un nivel de receptividad, por parte de la Autoridades del Organismo, que tiende a ser alto.

- Cabe señalar que, habiéndose firmado el Plan Compromiso de Mejora de la Gestión y Control Interno en el mes de agosto del presente período, aún no se han iniciado tareas de seguimiento para verificar su cumplimiento.

En otro sentido, cabe aclarar que durante el período bajo análisis el ENRE ha procedido a regularizar un número significativo de observaciones cumpliendo con las recomendaciones efectuadas oportunamente por la SIGEN, la AGN y la UAI, que no fueron incluidas en los acuerdos citados en los párrafos precedentes.

En el siguiente gráfico se consigna el estado de las observaciones acumuladas al 31 de agosto de 2011, considerando la información obtenida del Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones (SISIO):



Surge del gráfico que las observaciones regularizadas (677) seiscientos setenta y siete, representan al setenta y nueve por ciento (79%), del total de las observaciones formuladas (853) ochocientos cincuenta y tres, y que las observaciones pendientes de regularización (176) ciento setenta y seis, representan el veinte uno por ciento (21%) de las mismas.