

Nota ENRE 97372



ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

BUENOS AIRES, 5 DE ENERO DE 2011

Señor Presidente de
EDENOR S.A.
Dn. Alejandro Macfarlane
Presente

REF: Cortes de suministro ocurridos a partir del 20/12/2010.
Requerimiento de información sobre reclamos de
usuarios. Instrucciones para el tratamiento de los
mismos.

Me dirijo a usted con relación a los cortes de suministro en el área de concesión de esa empresa ocurridos a partir del día 20/12/2010, que son de público conocimiento.

Sobre el particular, se hace saber que este Ente ha recibido numerosas consultas y reclamos de usuarios relacionadas con los daños y perjuicios provocados por los cortes.

Al respecto se recuerda a esa distribuidora que constituye una de sus obligaciones y responsabilidades el hacerse cargo de la reparación y/o reposición, en su caso, a los usuarios por los daños ocasionados con motivo de los cortes ocurridos.

Por ello esa distribuidora deberá informar al ENRE la nómina de reclamos por daños que hubieran formulado sus usuarios con motivo de los cortes de suministro ocurridos a partir del día 20/12/2010, así como también sobre la resolución que EDENOR hubiera dictado –en su caso- en cada uno de los reclamos precedentemente indicados.

Asimismo, se instruye a esa concesionaria para que arbitre los medios necesarios para dar inmediato tratamiento y pronta resolución a los reclamos que presenten los usuarios afectados, bajo apercibimiento de aplicarle –en caso de incumplimiento- las sanciones que pudieran corresponder de acuerdo al marco regulatorio vigente.

A efectos de dar cumplimiento al requerimiento formulado en la presente EDENOR S.A. deberá informar, para cada reclamo recibido, los datos que se indican en la tabla que se adjunta a la presente. Dicha información deberá ser remitida en soporte informático, respetando los formatos establecidos.

El requerimiento de información indicado se formula en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional y del artículo 25, incisos x) e y), de su Contrato de Concesión, y deberá ser contestado por esa concesionaria en el plazo de 3 días hábiles administrativos, bajo apercibimiento de aplicarle las sanciones previstas en su Contrato de Concesión.

NOTIFICADO - SE CONTESTA
06 ENE. 2011
P.P. EDENOR S.A.
LEONARDO MONTAÑO



**ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

Por otra parte, y atento que los usuarios afectados por los cortes de suministro antes mencionados muy posiblemente continuarán formulando reclamos en los días venideros, esa concesionaria deberá actualizar la remisión de la información precedentemente indicada cada 5 días hábiles administrativos, bajo apercibimiento de aplicarle las sanciones antes detalladas, en caso de incumplimiento.

Queda Usted notificado

cc. a la Comisión de Usuarios del ENRE


Dr. ENRIQUE GUSTAVO CARDESA
DIRECTOR


Sr. D. MARCELO BALDOMIR KIENER
DIRECTOR



ANEXO I

MODELO DE DATOS DE RECLAMOS

Nombre del archivo: STReclamos.txt

Separador de campo: | (pipe), con delimitador de línea (CR+LF).

Campo	Tipo	Tamaño	Formato	Descripción
Id_Sistema	Texto	1		M: Pequeñas demandas C: Medianas, Grandes demandas y Servicio de Peaje
Id_Usuar	Texto	12		Nº de identificación única del usuario
Nombre	Texto	75		Nombre y apellido del titular del suministro
Reclamante	Texto	75		Nombre y apellido del reclamante.
Calle	Texto	30		Calle.
Numero	Numérico		Entero	Número.
Piso	Texto	5		Piso.
Dpto	Texto	5		Departamento.
Cod_Postal	Texto	8		Código postal.
Localidad	Texto	30		Localidad.
Partido	Texto	30		Partido.
Tarifa	Texto	2		Tarifa correspondiente al usuario. T1: Tarifa 1 T2: Tarifa 2 T3: Tarifa 3 P2: Servicio de Peaje Tarifa 2 P3: Servicio de Peaje Tarifa 3
SubCatTar	Texto	1		Subcategoría tarifaria. R: Residencial u Otros Residencial G: General u Otros General A: Alumbrado Público V: Asentamientos Categorías A y/o B X: Medianas y Grandes demandas sin Categorizar.
Tension	Texto	1		Nivel de tensión del suministro. A: Alta Tensión M: Media Tensión B: Baja Tensión
Fecha_Recepcion	Fecha	19	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Fecha y hora de recepción del reclamo por parte de la Distribuidora.
Nro_Reclamo	Texto	10		Número de reclamo asignado por la Distribuidora.
Motivo	Texto	50		Motivo (normalizado) del reclamo.
Fecha_Evento	Fecha	19	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Fecha y hora de ocurrencia del evento que provocó los daños reclamados.
Monto_Reclamado	Numérico		2 decimales	Monto reclamado por el usuario.
Resolucion	Texto	75		Resolución dictada por la Distribuidora (en caso que la hubiera)
Importe_Reconocido	Numérico		2 decimales	Importe del resarcimiento económico reconocido al usuario.
Observaciones	Texto	255		Cualquier otro dato que esa concesionaria estime conveniente aportar para el mejor conocimiento sobre lo ocurrido y actuado.