

4

ta. **CARTA COMPROMISO**  
con el Ciudadano

• Enero 2015



Ente Nacional Regulador  
de la Electricidad

**AUTORIDADES DEL ENRE****DIRECTORIO****Presidente** Ingeniero Ricardo Martínez Leone**Vicepresidente** Ingeniero Luis Miguel Barletta**Vocal Primero** Lic. Federico Basualdo Richards**Vocal Segundo** Dr. Enrique Gustavo Cardesa**Vocal Tercero** Licenciada Valeria Martofel**JEFATURAS DE ÁREA****Auditoría Interna** Contadora Dora Savo**Asesoría Jurídica** Doctor Mariano García Cuerva**Área de Análisis Reg. y Estudios Especiales** Licenciado Darío Arrué**Área de Aplicación y Adm. de Normas Regulatorias** Ingeniero Jorge Martínez**Área de Seguridad Pública y Medio Ambiente** Ingeniero Jorge Veit**Área de Auditoría Econ. Financiera y Rev. Tarifaria** Contador Rubén Emilio Segura**Área de Planeamiento Administrativo y Ctról. Gestión** Contador Norberto Oscar Guadagni**Área de Sistemas de Información** Técnico Martín Marufo

# ÍNDICE

<b>Carta a los ciudadanos</b>	<b>4</b>
<b>Presentación</b>	
2.1. Breve descripción de aspectos y funcionamiento del sector eléctrico	5
2.2. El marco regulatorio y las instituciones del sector eléctrico	5
2.3. El ENRE: funciones y facultades	6
<b>Principales normas que rigen nuestro accionar</b>	<b>9</b>
<b>Destinatarios de nuestros servicios</b>	<b>10</b>
<b>Derechos y obligaciones de los destinatarios</b>	<b>11</b>
<b>Principales servicios</b>	
6.1. Atención de consultas y Reclamos	16
6.2. Control de las obligaciones contractuales y prestación de los servicios de Transporte y Distribución	22
6.3. Aplicación de sanciones	24
6.4. Fijación de tarifas	24
6.5. Preservación del "libre acceso" a las redes	25
6.6. Prevención de prácticas no competitivas y Seguimiento de tenencias accionarias	25
6.7. Aprobación de obras de ampliación	25
6.8. Servidumbres administrativas de Electroducto	26
6.9. Resolución de controversias entre agentes del Mercado Eléctrico	26
6.10. Protección de la Seguridad Pública	26
6.11. Protección del Medio Ambiente	27
6.12. Dictado de reglamentos	27
<b>Atributos de calidad</b>	<b>28</b>
<b>Canales de acceso a los servicios</b>	<b>29</b>
8.1. Centro de Atención al Público	29
8.2. Centro de Documentación	29
8.3. Información general y asesoramiento al ciudadano	29
<b>Información y comunicación con el ciudadano</b>	<b>29</b>
<b>Participación ciudadana</b>	<b>32</b>
<b>Compromisos de calidad</b>	
11.1. Servicios esenciales	34
11.2. Atención al ciudadano	38
11.3. Información y comunicación	39
11.4 Participación ciudadana	39
<b>12. Sistema de monitoreo</b>	<b>40</b>

# 1. CARTA A LOS CIUDADANOS

La firma de esta nueva Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC) es otro paso más en pos de la consolidación del camino hacia la Calidad que iniciamos hace diez años con la suscripción de nuestra primera carta, con la referenciación permanente a la protección de los derechos y la satisfacción del ciudadano.

De esta manera estamos contribuyendo en hacer efectivo nuestro pensamiento respecto a las responsabilidades del organismo regulador de un servicio público esencial, poniendo el foco de atención en el ciudadano y priorizando criterios democráticos de igualdad social.

En esta Carta ello se traduce postulando las acciones para acercar los servicios que presta el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) a las expectativas de la comunidad, poniendo especial énfasis en la responsabilidad que asume para lograr la mejora permanente de las acciones que desarrolla en materia de regulación y control del sistema eléctrico argentino, con el objetivo de consolidar un sistema eléctrico seguro y sustentable, que sea capaz de satisfacer la demanda presente y futura de electricidad en nuestro país.

Cabe señalar que a lo largo del camino emprendido, varias de las iniciativas desarrolladas por el ENRE fueron distinguidas por la actual Subsecretaría de Gestión y Empleo Público de la Secretaría de Gabinete y Coordinación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Fue el caso, en el año 2006, de las mejores prácticas "Optimización del sistema de Atención al Público", la "Creación de la Unidad Especial de Atención de Emergencias", cuyas funciones actualmente fueron desdobladas en la UNIDAD OPERATIVA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (UOAP) y la GUARDIA DE ACCIÓN PRIMARIA (GAP), y el reconocimiento por la labor desarrollada en la implementación del Programa CCC. En el año 2007 fue nuevamente distinguido por la mejor práctica "Optimización del servicio de Atención de Contingencias". Asimismo, en el año 2012, recibió, en carácter de segundo premio en su categoría, "Mención Especial" por el desarrollo integral en el Programa CCC.

Por otra parte, los resultados obtenidos en dos encuestas de satisfacción y expectativas sobre el servicio de gestión de reclamos implementadas por Subsecretaría de Gestión y Empleo Público en 2008 y 2011, revelaron que los usuarios reclamantes evaluaron muy positivamente el desempeño del ENRE otorgándole, en ambas ocasiones, una calificación de 86 puntos sobre 100 posibles.

Al igual que las versiones anteriores, esta cuarta CCC contiene importantes mejoras, incorporando nuevos compromisos de calidad y fijando estándares más ambiciosos y desafiantes a los ya establecidos.

Debe señalarse, también, que esta nueva CCC está en línea con los objetivos principales del Plan Estratégico 2013-2015 del ENRE, los cuales son, entre otros:

1. Profundizar los mecanismos de control preventivo, simultáneo e in situ de las actividades de las concesionarias.
2. Profundizar la inserción social del ente.
3. Continuar con el proceso de modernización institucional, con participación y control ciudadano, la transparencia y el desarrollo de los recursos humanos.

Finalmente, cabe agregar que el Directorio del ENRE ha encarado esta nueva etapa del Programa CCC dentro del marco de la política nacional que auspicia el Plan de Modernización de la Administración Pública Nacional y de su política institucional de Calidad, contemplando los derechos constitucionales que asisten a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, en especial, el derecho a una información adecuada y veraz, y en condiciones de trato equitativo y digno, contribuyendo con ello a la construcción de una democracia activa que persigue el consenso y la transparencia en la gestión.

## 2. PRESENTACIÓN

### 2.1. Breve descripción de aspectos y funcionamiento del sector eléctrico

Como resultado de la reestructuración realizada en el marco de la Ley N° 24.065, que constituye la columna vertebral del marco regulatorio del sector, la industria eléctrica argentina abandonó el paradigma tradicional de empresas monopólicas verticalmente integradas responsables de la totalidad del proceso productivo, y realizó la desintegración vertical y horizontal de los segmentos de generación, transporte y distribución.

La generación de energía eléctrica es una actividad que fue caracterizada por la Ley N° 24.065 como de interés general. Las empresas generadoras utilizan diferentes recursos para producir energía eléctrica. En la Argentina, la electricidad es producida principalmente mediante generación hídrica, térmica y nuclear. Recientemente se han incorporado algunas centrales solares y varios grupos eólicos. Actualmente, según informa CAMMESA, el país cuenta con más de DOSCIENTAS (200) centrales de generación pertenecientes a empresas estatales (binacionales, nacionales y provinciales) y a grupos económicos privados (nacionales e internacionales), que compiten para ofrecer su producto en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM).

Una vez producida en la planta generadora, la energía eléctrica es transportada a través de líneas de transmisión que llevan la electricidad de alto voltaje a una subestación. La subestación reduce el voltaje para que pueda, otra vez, ser transportada por las líneas de distribución. Estas últimas, llevan la energía desde la subestación a un barrio o zona. Mediante un transformador se reduce nuevamente el voltaje y a través de los cables de la empresa Distribuidora la energía llega a las pequeñas, medianas y grandes demandas (hogares, comercios, establecimientos fabriles, etc.).

A diferencia de la generación, las actividades de Transporte y Distribución, fueron caracterizadas por la Ley N° 24.065 como servicio público, y las empresas que allí actúan son reguladas en materia de tarifas, calidad, seguridad pública, libre acceso y preservación de la competencia, y otros aspectos técnicos.

Hay una sola empresa Transportista en Alta Tensión (TRANSENER S.A) y SIETE (7) Transportistas troncales regionales (TRANSBA S.A, TRANSNEA S.A., TRANSNOA S.A., DISTROCUYO S.A., TRANSPA S.A., EPEN (DISTROCOMAHUE-Neuquén) y TRANSCOMAHUE S.A. (DISTROCOMAHUE-Río Negro).

Finalmente, hay DOS (2) empresas Distribuidoras de jurisdicción nacional (EDENOR S.A. y EDESUR S.A.). Ambas son empresas concesionarias que tienen la exclusividad legal para proveer el servicio en sus respectivas áreas de concesión.

El esquema de la industria eléctrica también incluye a los llamados Grandes Usuarios (mayores o GUMA; medianos o GUME; y particulares o GUPA), empresas industriales y de servicios que debido a la magnitud de su potencia máxima requerida pueden contratar su abastecimiento en el MEM.

### 2.2. El marco regulatorio y las instituciones del sector eléctrico

Las Leyes N°24.065 y N°15.336; los Decretos N°1.398/1992 y N° 186/1995; 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, las Actas Acuerdo de Renegociación de esos Contratos aprobadas por el PODER EJECUTIVO NACIONAL; los Acuerdos Instrumentales de las referidas Actas Acuerdo, los Convenios de Renovación de los mismos, 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.

La SECRETARÍA DE ENERGÍA define la política energética a nivel nacional y crea las normas que regulan la operación del sistema y del MEM. En términos generales, la SECRETARÍA DE ENERGÍA autoriza los ingresos y salidas de agentes del MEM; dispone cambios en la regulación a través de resoluciones; y es la instancia administrativa de alzada de las decisiones que toma el ENRE.

La necesidad de garantizar la estabilidad y confiabilidad del sistema eléctrico implica, por un lado, contar con un despacho de carga centralizado del SISTEMA ARGENTINO DE INTERCONEXIÓN (SADI) con poderes claros de comando y control sobre las acciones de todos los participantes del sistema. Por el otro, se hace necesario administrar las transacciones económicas del mercado, contabilizar los créditos y débitos que surgen de las operaciones y realizar las correspondientes liquidaciones a los distintos agentes participantes.

En consecuencia, el Decreto N° 1.192/1992 dispuso la constitución de CAMMESA, a los fines de cumplir lo dispuesto por el Artículo 35 de la Ley N° 24.065, como organismo a cargo de la coordinación técnica integral del sistema, esto es, del Despacho Nacional de Cargas (DNDC) y del despacho económico de las transacciones de energía y potencia (OED).

CAMMESA es una sociedad sin fines de lucro integrada por el ESTADO NACIONAL y la ASOCIACIÓN DE GENERADORES (AGEERA); la ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS (ATEERA); la ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES (ADEERA); y la ASOCIACIÓN DE GRANDES USUARIOS (AGUEERA). La dirección y administración de CAMMESA está a cargo de un Directorio integrado por DIEZ (10) titulares, cada uno de los tenedores de acciones designa a dos de ellos. El ESTADO NACIONAL, en su carácter de Accionista de la Clase "A", designa como Director Titular al MINISTRO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, quien a su vez, puede delegar en la persona que designe a tal efecto el ejercicio del cargo, y hasta DOS (2) Directores Suplentes. El Presidente del Directorio es el MINISTRO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS o la persona en la cual el mismo haya delegado el ejercicio del cargo de Director Titular, ambos cuentan con derecho de veto de sus decisiones. CAMMESA aplica las resoluciones dictadas por la SECRETARÍA DE ENERGÍA y el ENRE en sus respectivos ámbitos de competencia.

El ENRE, por su parte, creado por el Artículo 54 de la Ley N° 24.065 como organismo autárquico en el ámbito de la SECRETARÍA DE ENERGÍA, del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, tiene la responsabilidad de hacer cumplir la referida Ley, 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 y sus renovaciones y agregados) por parte de las Generadoras, Transportistas y Distribuidoras de jurisdicción nacional.

En tanto ente regulador y de control, el ENRE -constituido formalmente el 6 de abril de 1993-, debe llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos permanentes para la política nacional establecidos en la mencionada Ley N° 24.065, en materia de abastecimiento, transporte y distribución de electricidad, 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.

### 2.3 El ENRE: funciones y facultades

Para dar cumplimiento a los objetivos permanentes de la política nacional energética, el Artículo 56 de la Ley N° 24.065 le asignó al ENRE un conjunto de funciones y facultades que responden a las siguientes características:

Reglamentarias: mediante el dictado de normas de carácter general.

Contralor: haciendo cumplir las cláusulas de los Contratos de Concesión y el Marco Regulatorio.

Sancionatorias: aplicando las sanciones previstas en la mencionada Ley, en los respectivos Contratos de Concesión y demás normas vigentes.

Jurisdiccionales: resolviendo las controversias que se presentan entre usuarios y concesionarios, y también entre los agentes del Mercado Eléctrico.

Las funciones y facultades que la citada Ley le asigna al ENRE se detallan a continuación:

- 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) Llamar a participar en procedimientos de selección y efectuar 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) Afectar a Servidumbre Administrativa de Electroducto mediante los procedimientos aplicables de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 18 de la Ley N° 24.065 y otorgar toda otra autorización prevista en la misma;
- 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 Ley N° 24.065, 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 Ley N° 24.065;
- 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, además, 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.

En resumen, sus funciones y facultades dentro del nuevo esquema del sector eléctrico comprenden una amplia gama de temas vinculados con su rol fundamental de proteger los derechos de los usuarios.

### **Financiamiento del ENRE**

De acuerdo con lo estipulado en los Artículos 20, 66 y 67 de la Ley N° 24.065, el ENRE financia íntegramente su Presupuesto, que es aprobado anualmente por el CONGRESO DE LA NACIÓN, mediante el cobro de una tasa de fiscalización y control a los Generadores, Transportistas y Distribuidores que actúan en el MEM.

### **Régimen de control del ENRE**

El ENRE está sujeto a los siguientes controles:

#### Control Jurisdiccional

Es de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos para la relación del ENRE con los particulares y la Administración Pública. Las resoluciones del ENRE pueden ser sometidas al control de legalidad previsto en el Recurso de Alzada ante la SECRETARÍA DE ENERGÍA.

El control judicial se realiza a través de la instancia que tienen los interesados de recurrir en forma directa cualquier resolución emitida por el ENRE, en los términos de los Artículos 76 y 81 de la Ley N° 24.065, ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal.

#### Contralor público

El ENRE está sujeto al control externo que establece el régimen de contralor público, según lo previsto por el Artículo 64 de la Ley N° 24.065.

De acuerdo con la Ley de Administración Financiera y Control de Gestión ese contralor se materializa por:

/ La SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN (SIGEN), órgano de control interno del PODER EJECUTIVO NACIONAL.

/ La AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN (AGN), ente de control externo del Sector Público Nacional dependiente del CONGRESO NACIONAL.



### 3. PRINCIPALES NORMAS QUE RIGEN EL ACCIONAR DEL ENRE

-CONSTITUCIÓN NACIONAL

-Ley N°15.336

-Ley N°24.065

-Decreto N°1.398/1992

-Resoluciones ex-SEE N° 61/1992 y sus modificaciones, "Procedimientos para la Programación de la Operación, el Despacho de Cargas y el Cálculo de Precios"

-Contratos de Concesión de las empresas Transportistas de energía eléctrica de jurisdicción nacional (TRANSENER S.A, TRANSBA S.A., DISTROCUCUYO S.A., TRANSPA S.A., TRANSNEA S.A., TRANSNOA S.A., EPEN (DISTROCOMAHUE-Neuquén) y TRANSCOMAHUE S.A. (DISTROCOMAHUE-Río Negro)

-Contratos de Concesión de las empresas Distribuidoras de energía eléctrica de jurisdicción nacional (EDENOR S.A. y EDESUR S.A.)

-Decreto N°186/1995

-Ley N°25.561 y sus sucesivas prórrogas.

-Actas Acuerdo de Renegociación de los Contratos de Concesión firmadas por la UNIDAD DE RENEGOCIACIÓN Y ANÁLISIS DE CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS (UNIREN) y las empresas concesionarias de Distribución (Decretos N° 1.957/2006 para EDENOR S.A. y N° 1.959/2006 para EDESUR S.A.).

-Actas Acuerdo de Renegociación de los Contratos de Concesión firmadas por la UNIDAD DE RENEGOCIACIÓN Y ANÁLISIS DE CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS (UNIREN) y las empresas concesionarias de Transporte (Decretos N°1.460/2005 para TRANSBA S.A.; N° 1.462/2005 para TRANSENER S.A.; N° 1.464/2005 para DISTROCUCUYO S.A.; N° 1.245/2007 para TRANSNOA S.A.; N° 1.356/2008 para EPEN (DISTROCOMAHUE-Neuquén) y N° 1.711/2007 para TRANSCOMAHUE S.A. (DISTROCOMAHUE-Río Negro); N° 1.779/2007 para TRANSPA S.A. y N°1.544/2008 para TRANSNEA S.A.).

## 4. DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

Los destinatarios de los diversos servicios ofrecidos por el ENRE son:

/ Los usuarios de los servicios de las empresas concesionarias de distribución eléctrica EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

/ Los usuarios de los servicios de las empresas concesionarias de transmisión eléctrica TRANSENER S.A, TRANSBA S.A., DISTROCUYO S.A., TRANSPA S.A, TRANSNEA S.A., TRANSNOA S.A., EPEN (DISTROCOMAHUE-Neuquén) y TRANSCOMAHUE S.A. (DISTROCOMAHUE-Río Negro).

/ Los ciudadanos en general que tienen relación con las instalaciones en la vía pública de las empresas concesionarias de distribución eléctrica EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

/ Los Generadores, Transportistas, Distribuidores, grandes usuarios y/o comercializadores entre los que se suscite una controversia con motivo de las condiciones del suministro o del servicio público de transporte y distribución de electricidad en el Mercado Eléctrico Mayorista.

/ Las dependencias estatales nacionales, provinciales y municipales que integran los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial; las asociaciones de usuarios y consumidores; las organizaciones no gubernamentales; los medios de comunicación; etc.

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DESTINATARIOS

### 5.1. Derechos y obligaciones con relación al ENRE

#### Derechos

El Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL garantiza que:

“...Todos los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno...”.

La normativa vigente establece taxativamente los siguientes derechos que asisten a los ciudadanos frente a la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL la que comprende, lógicamente, al ENRE:

- / Derecho a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por el ENRE.
- / Derecho a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante el ENRE.
- / Derecho a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio del ENRE.
- / Derecho a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas.
- / Derecho a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a responsabilizarlas cuando legalmente corresponda.
- / Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar aquellos no exigibles de acuerdo con la normativa vigente.
- / Derecho a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- / Derecho a hacer presentaciones administrativas en los procedimientos en los que tenga condición de interesado, las que deberán ser evaluadas por la administración al dictar resolución, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- / Derecho a que el ENRE dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- / Derecho a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado, y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la ENRE.

Para asegurar el cumplimiento de los mencionados derechos y además, ejercer el control sobre el accionar de las Distribuidoras en la prestación del servicio, el ENRE destina recursos para:

- / Proporcionar información orientadora.
- / Difundir los derechos y obligaciones de los usuarios.
- / Recibir reclamos, tramitar su resolución y notificar el resultado a los interesados.

#### Obligaciones

- / Informar correctamente los datos que son requeridos al registrar sus reclamos.
- / Actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales.
- / Respetar los horarios de atención al público.

/ Mantener respeto recíproco con el personal afectado a la atención al público.

/ Permitir que el personal del ENRE, debidamente acreditado, realice las inspecciones sobre los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y demás instalaciones.

## 5.2. Derechos y obligaciones con relación a las Distribuidoras

Para que los reclamos u otras tramitaciones sobre el servicio eléctrico sean consideradas por el ENRE, los ciudadanos deben conocer sus derechos y obligaciones con relación a las Distribuidoras /concesionarias del Servicio Público de Electricidad. A tal fin se explicitan a continuación:

### Derechos

/ Disponer de información adecuada sobre sus derechos y obligaciones.

/ Disponer del suministro solicitado en los plazos establecidos en el Contrato de Concesión.

/ Recibir el servicio de acuerdo con los estándares de Calidad del Servicio Técnico, Calidad del Producto Técnico y Calidad del Servicio Comercial, determinados en el marco regulatorio vigente.

/ Abonar una tarifa justa y razonable por el servicio prestado.

/ Recibir una correcta atención y ágil solución de sus reclamos.

/ Recibir facturas claras que faciliten su comprensión.

### Obligaciones

Entre las obligaciones de los usuarios, que permiten el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan, cabe mencionar:

/ Informar correctamente, con carácter de declaración jurada, los datos que son requeridos al registrar su solicitud de suministro.

/ Actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales.

/ Abonar las facturas dentro del plazo que éstas fijan.

/ Respetar los horarios de atención al público.

/ Respetar las normas vigentes sobre instalaciones eléctricas, colocando y manteniendo en condiciones de eficiencia, a la salida de la medición y en el tablero principal, los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro.

/ Mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación.

/ No manipular, reparar, remover ni modificar las instalaciones de la Distribuidora por sí, o por medio de terceros.

/ Permitir que el personal de la Distribuidora, debidamente acreditado, realice las inspecciones sobre los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y demás instalaciones.

/ Cumplir los trámites y pagos requeridos para obtener la conexión del nuevo suministro que se solicite.

/ Cuando adviertan que las instalaciones de las Distribuidoras, incluido el medidor, no presentan el estado normal y/o habitual, comunicar tal circunstancia a la Distribuidora.

## 6. PRINCIPALES SERVICIOS

La siguiente es una enumeración de los objetivos y procesos que el ENRE lleva adelante para cumplir con lo dispuesto por el marco regulatorio, donde el hilo conductor de sus actividades regulatorias es, directa o indirectamente, la protección adecuada de los derechos de los usuarios, presentes y futuros.

<b>OBJETIVOS</b>	<b>MACRO PROCESOS</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>SERVICIOS /PRODUCTOS</b>	<b>DESTINATARIOS</b>
Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios	Atender las consultas y reclamos de los usuarios y tratamiento de los reclamos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de usuarios por Centro de Llamadas telefónicas.</li> <li>•Atención de usuarios en forma personal.</li> <li>•Atención de usuarios, por carta, fax, mensaje de texto vía telefónica, internet.</li> <li>•Análisis, tratamiento y resolución de reclamos Técnico Comerciales, Daños, Cortes reiterados y Problemas por falta de suministro.</li> <li>•Análisis y tratamiento de reclamos de seguridad.</li> <li>•Análisis y tratamiento de reclamos ambientales y solicitudes de información.</li> <li>•Análisis y tratamiento de reclamos de Producto Técnico.</li> <li>•Elaboración y dictado de normas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de Usuarios, resolución de reclamos y recursos de Usuarios.</li> <li>•Aplicación de sanciones cuando correspondiere.</li> <li>•Dictado de normas y reglamentaciones.</li> </ul>	Usuarios y Distribuidoras de Jurisdicción Nacional.
	Controlar las obligaciones contractuales y la prestación de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realización de seguimientos e inspecciones vinculados a emergencias ante fallas o cortes del suministro eléctrico.</li> <li>•Realización de seguimientos e inspecciones vinculados a emergencias ante fallas o cortes del suministro eléctrico.</li> <li>•Control de la calidad del servicio de Transporte.</li> <li>•Control de los servicios de distribución y comercialización.</li> <li>•Control de la calidad del servicio técnico de Distribución.</li> <li>•Control de la calidad del producto técnico de Distribución.</li> <li>•Control de la calidad del servicio comercial de Distribución.</li> <li>•Control de las campañas de medición de curva de carga.</li> <li>•Control de la atención telefónica de las Distribuidoras.</li> <li>•Control físico sobre inversiones comprometidas en Distribución y Transporte.</li> <li>•Control contractual de las Generadoras Hidroeléctricas.</li> <li>•Control de Planes de Contingencia en Transporte.</li> <li>•Seguimiento del desempeño económico y financiero de las concesionarias de Distribución y Transporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Controles en Distribución, y Transporte y Aplicación de sanciones cuando correspondiere.</li> <li>•Controles de contrato en generación y aplicación de sanciones de corresponder.</li> <li>•Informes.</li> </ul>	Distribuidoras de Jurisdicción Nacional, Transportistas y Generadoras Hidroeléctricas
	Controlar el Programa de Uso Racional de Energía Eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Aprobación de los valores unitarios para bonificar a los usuarios de las Distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A.</li> <li>•Validación de los Excedentes del PUREE y sus Acreditaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Controles sobre el PUREE.</li> </ul>	Usuarios, Distribuidoras de Jurisdicción Nacional y SECRETARÍA DE ENERGÍA

OBJETIVOS	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS /PRODUCTOS	DESTINATARIOS
Promover la competitividad de los mercados de producción y demanda.	Fijar, ajustar, revisar y aprobar tarifas y remuneraciones para el transporte y la distribución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinación de los nuevos Cuadros Tarifarios para las Distribuidoras de Jurisdicción Nacional y Transportistas.</li> <li>•Tramitación de la fijación, ajuste, revisión y aprobación de tarifas y remuneraciones para Transporte y Distribución.</li> <li>•Aprobación de los ajustes a los Cuadros Tarifarios para Transporte y Distribución.</li> <li>•Cálculo de la remuneración de la Función Técnica de Transporte (FTT).</li> <li>•Elaboración y dictado de normas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cuadros tarifarios para Distribuidoras y Transportistas.Dictado de normas y reglamentaciones.</li> <li>•Informes.</li> </ul>	Usuarios y Empresas del Mercado Eléctrico.
Asegurar el suministro a largo plazo.	Defender la competencia mediante la preservación del "libre acceso".	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinación de principios generales que deberán aplicar los Transportistas y Distribuidores para asegurar el libre acceso a sus servicios.</li> <li>•Análisis y otorgamiento de "accesos" a la capacidad de Transporte.</li> <li>•Aprobación de transferencias accionarias, cambios estatutarios, adquisiciones, consolidaciones y fusiones.</li> <li>•Seguimiento y control de las transferencias accionarias a fin de informar a la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa de la Competencia, cuando es requerido.</li> <li>•Registración de las presentaciones realizadas por las empresas concesionarias de Distribución y Transporte vinculadas con movimientos de paquetes accionarios.</li> <li>•Asesorar ante los pedidos solicitados por la Comisión Nacional de la Defensa de la Competencia (CNDC) con informes preventivos de conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias en cada una de las etapas de la industria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Autorización al uso de la capacidad de transporte</li> <li>•Seguimiento y control</li> <li>•Informes</li> </ul>	Usuarios , Empresas del Mercado Eléctrico y Comisión Nacional de Defensa de la Competencia
Incentivar el abastecimiento, transporte, distribución y uso eficiente de la electricidad.	Autorizar obras de ampliación de la capacidad de Transporte y Distribución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tratamiento y autorización de las obras de acceso y ampliaciones de la capacidad de Transporte y Distribución, y el otorgamiento del Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Autorización de Obras y emisión de Certificados de Conveniencia y Necesidad Pública.</li> </ul>	Empresas Concesionarias de Transporte y Distribución
Arbitrar ante terceros.	Aprobar planos y proyectos relacionados a Servidumbres Administrativas de Electroducto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Aprobar, en los términos del Artículo 4 de la Ley N° 19.552 y a los fines de la afectación a Servidumbre Administrativa de Electroducto, la planimetría y el listado de las parcelas.</li> <li>•Seguimiento y supervisión de la regularización de las Servidumbres Administrativas de Electroducto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Afectación a Servidumbre Administrativa de Electroducto.</li> <li>•Controles.</li> </ul>	Empresas Concesionarias de Transporte y Distribución de jurisdicción nacional, y propietarios de los predios afectados.
	Resolver controversias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Análisis y resolución de controversias entre Agentes del Mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Resoluciones.</li> </ul>	Agentes del Mercado Eléctrico.

OBJETIVOS	MACRO PROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS /PRODUCTOS	DESTINATARIOS
Aliento a la Industria Nacional.	Controlar el cumplimiento del Régimen del Compre Argentino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar que las empresas concesionarias cumplan con la obligación de realizar las presentaciones del régimen Compre Argentino.</li> <li>•Auditorías de documentación respaldatoria y registros contables correspondientes a DDJJ remitidas por las concesionarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Controles.</li> </ul>	Concesionarias del servicio de transporte y distribución, y sus proveedores.
Previsión de la aptitud del operador.	Aptitud del operador de las concesionarias de Transporte y Distribución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Análisis de las presentaciones realizadas por las empresas concesionarias.</li> <li>•Verificación del cumplimiento de las presentaciones de aptitud de operador de las empresas concesionarias de Transporte y Distribución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informes.</li> <li>•Base de datos.</li> </ul>	Empresas de transporte y distribución.
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.	Velar por la Seguridad Pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Requerimiento y control a las empresas Distribuidoras y Transportistas de energía eléctrica que implementen Sistemas de Seguridad Pública integrales para sus empresas e instalaciones, y control de su efectivo funcionamiento.</li> <li>•Auditorías periódicas pautadas según los procedimientos, tanto en Transporte como en Distribución a fin de controlar el desempeño de los Sistemas de Seguridad Pública de las empresas concesionarias.</li> <li>•Campañas de detección de anomalías.</li> <li>•Control de obras en la vía pública realizadas por las Distribuidoras.</li> <li>•Instrucción de sumarios para determinar la responsabilidad de las empresas por incumplimientos detectados, y sancionar en los casos en que corresponda.</li> <li>•Recepción de los reclamos de los usuarios por seguridad, seguimiento por Internet y otros medios en comunicación con las empresas, así como gestión y control de su efectiva normalización.</li> <li>•Realización de Inspecciones de oficio y por reclamos de usuarios e Informes Técnicos.</li> <li>•Tramitación de los incidentes y accidentes en la vía pública vinculados con las instalaciones de las empresas concesionarias.</li> <li>•Elaboración y dictado de normas a fin de proveer un marco técnico actualizado a los requerimientos de seguridad.</li> <li>•Promover la divulgación de los preceptos de la seguridad eléctrica.</li> <li>•Análisis de condiciones de seguridad vinculadas a las restricciones de dominio solicitadas para el establecimiento de Servidumbres Administrativas de Electroducto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Controles en Seguridad Pública y aplicación de sanciones cuando corresponda.</li> <li>•Dictado de normas y reglamentaciones.</li> </ul>	Ciudadanos y Empresas del sector eléctrico.
	Velar por el Medio Ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Supervisión del cumplimiento de metas y actividades integradas en la Planificación Ambiental.</li> <li>•Auditorías de los Sistemas de Gestión Ambiental.</li> <li>•Verificación del cumplimiento de la normativa ambiental emitida por la SECRETARÍA DE ENERGÍA, cuyo control ha sido delegado, y del ENRE, en las ampliaciones de centrales de generación y de sistemas de transporte y distribución de energía eléctrica.</li> <li>•Iniciación de sumarios por incumplimientos.</li> <li>•Control de Emisiones a la Atmósfera.</li> <li>•Relevamiento de Equipos con PCB-BIFENILOS POLICLORADOS.</li> <li>•Medición de campos electromagnéticos.</li> <li>•Elaboración y dictado de normas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Controles ambientales y aplicación de sanciones cuando corresponda.</li> <li>•Dictado de normas y reglamentaciones.</li> </ul>	Ciudadanos y Empresas del sector eléctrico

## 6.1 Atención de consultas y Reclamos

La UNIDAD OPERATIVA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (UOAP) es la unidad del ENRE encargada de la recepción de las consultas y reclamos de los usuarios de las empresas Distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. Las consultas son respondidas por personal de la propia Unidad, mientras que los reclamos ingresados son notificados a las empresas Distribuidoras y derivados al sector del Ente que corresponda, para su análisis y resolución. Para el mejor acceso de los usuarios a los servicios del Ente, la UOAP cuenta con distintas vías de comunicación con el usuario, a saber:

Telefónicamente, por medio de un centro de atención telefónica en el cual se desempeña personal especializado para atender a los ciudadanos que se comunican con la línea gratuita 0800-333-3000.

Mediante mensaje de texto al 1131344444, para la falta de suministro eléctrico.

Ingresando a nuestra página WEB, [www.enre.gov.ar](http://www.enre.gov.ar) para casos de falta de suministro eléctrico y de seguridad en la vía pública.

Personalmente, a través de la Oficina de Atención Personal, situada en Suipacha 615 - Planta Baja - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

Por vía postal, mediante los distintos tipos de correspondencia (cartas simples, certificadas o documento) que los usuarios envíen a la dirección de la oficina de atención personal o al apartado especial (gratuito) N° 505 del Correo Oficial S.A.

Por fax, mediante la línea gratuita 0800-333-5962.

Como puede observarse, por medio de las vías de atención mencionadas, el Ente pone a disposición de los usuarios un acceso rápido moderno y eficaz, garantizando la presentación gratuita de consultas, reclamos y documentación.

En cuanto a la recepción de reclamos, la misma es realizada por personal capacitado específicamente para cada problemática. Una vez ingresados, algunos de ellos, como los pertenecientes a las categorías "seguridad pública", "falta de suministro" o "producto técnico", son notificados en forma automática e inmediata a las empresas Distribuidoras, por vía informática, mientras que los correspondientes a las categorías "técnico-comerciales", "daños en artefactos" o "calidad del servicio" son notificados manualmente, previa verificación por parte del personal más calificado.

A continuación se expondrá el funcionamiento de cada una de las vías de atención.

### La atención telefónica de usuarios

Como se señaló anteriormente, el ENRE cuenta con un centro de atención telefónica con el cual los usuarios pueden comunicarse gratuitamente las 24 horas del día, los 365 días del año. Esta vía de atención funciona en franjas horarias bien diferenciadas: por un lado, un horario de atención general, los días hábiles administrativos de 9 a 16 horas, en el cual se responden todo tipo de consultas y se ingresan una amplia variedad de reclamos que, de acuerdo a sus características, no requieren documentación adicional escrita; por otra parte, un horario de "guardia de emergencias", los días hábiles de 16 a 09 horas y los días inhábiles las 24 horas, en el cual se reciben exclusivamente reclamos por "seguridad en vía pública" y "falta de suministro".

El centro de atención telefónica, asimismo, cuenta con un sistema de Interactive Voice Response (IVR) -respuesta de voz interactiva- para tomar ante desbordes aquellos reclamos donde no es indispensable la atención por un operador.

En el esquema actual de funcionamiento del 0800-333-3000 se dispone de una capacidad de atención de DOSCIENTOS CUARENTA (240) llamadas simultáneas en el Edificio de la calle Suipacha, donde se encuentra el Centro de Atención de Llamadas, distribuidas en DOS (2) centrales telefónicas IP.

Existe asimismo la posibilidad de atención de SESENTA (60) llamadas por sistema automático ante desbordes, en el edificio de la calle Madero.

Este sistema permite atender una mayor cantidad de llamadas durante ambas franjas horarias.

Todos los reclamos por Falta de Suministro son trasladados en forma inmediata a las Distribuidoras y al CENTRO DE GESTIÓN OPERATIVA (CGO) dependiente del Directorio de este Ente Nacional.

Además se remiten en forma inmediata a las Distribuidoras vía internet los reclamos ingresados al Departamento de Seguridad Pública de este Ente.



### **La atención personal de usuarios**

El ENRE cuenta con una oficina de atención personal de usuarios situada en la calle Suipacha 615, P.B. de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, encontrándose abierta a los usuarios que concurren a ella durante los días hábiles de 9 a 18 horas. Dicha oficina cuenta con un sector de espera, SEIS (6) puestos de atención simultánea y UN (1) puesto de supervisión.

El salón brinda un espacio donde se ubica una PC para que los usuarios puedan realizar auto consultas.

Las áreas de atención al público están debidamente señalizadas.

### **La atención de usuarios por vía postal y fax**

Dado que por vía telefónica sólo se reciben reclamos que no requieren documentación adicional escrita, y con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios del Ente a aquellos usuarios que por diversas razones no pueden concurrir personalmente a nuestras oficinas, la UOAP recibe documentación y reclamos escritos que los usuarios envían por fax a la línea gratuita 0800-333-5962 o por carta a la dirección de la Oficina de Atención Personal o al Apartado Especial (gratuito) N° 505 del Correo Oficial S.A.

La línea gratuita de fax funciona durante los días hábiles administrativos de 9 a 18 horas.

### **Ingreso de Documentación por vía WEB y SMS**

A partir del año 2009 se activó el sistema que permite realizar reclamos por falta de suministro mediante mensajes de texto enviado por celular a nuestro número 113134 4444. Esta alternativa permite la recepción de una gran cantidad de reclamos por ese motivo, los cuales se remiten en forma automática e inmediata a la correspondiente Distribuidora.

Por otra parte, también se pueden ingresar a través de nuestra página web los reclamos por Falta de Suministro y Seguridad Pública.

### **Sistema de grabación de llamadas**

El Centro de Atención de Llamadas del Ente posee un sistema de grabación de todas las llamadas que ingresan, de esta forma no sólo se verifica on-line la calidad en la atención, sino que también se registra toda comunicación para poder ser analizada por los supervisores.

### **Centro de Atención de llamadas como Herramienta de Monitoreo**

El Centro de Atención de Llamadas no sólo es la herramienta que posibilita tomar reclamos y dar contención a los usuarios ante diferentes problemas en el servicio eléctrico, sino que es el medio ideal para la detección de inconvenientes en la prestación del servicio de distribución y transporte de energía eléctrica.

Los responsables de estas tareas cuentan con una herramienta que permite visualizar en cualquier momento desde su teléfono celular la situación del Centro de Atención de Llamadas, los reclamos recibidos por IVR, operadores disponibles y llamadas en espera, entre otras variables.

Por otra parte, se han realizado las tareas necesarias para elaborar informes utilizando el Centro de Llamadas como usina de información de los problemas que afectan a los usuarios en todo el espectro de la comercialización del servicio. Estas prácticas tienen como herramienta fundamental la georreferenciación de los reclamos, es decir, la posibilidad de realizar un mapeo de todos y cada uno de ellos, pudiendo agruparlos por motivo, por sucursal, por modo de ingreso, por tarifa, niveles de consumo, etcétera, permitiendo visualizar en forma rápida los problemas en análisis.

Asimismo, se realizan tareas de seguimiento de los reclamos por falta de suministro y de Seguridad en la Vía Pública. Personal de atención telefónica se contacta con los usuarios que realizaron este tipo de reclamos, con el fin de verificar si la Distribuidora dio solución al reclamo y recibir directamente del usuario cualquier inquietud que pudiera presentar sobre esos temas.

### **Procedimientos de atención al Público**

Dentro de los lineamientos aprobados por Disposición ENRE N° 26/2007, la UOAP tiene aprobado desde el 18 de enero de 2010, por Disposición ENRE N° 5/2010, los siguientes procedimientos: a) Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía Web, b) Ingreso de Reclamos por Falta

de Suministro vía SMS, y c) Servicio de Atención de Consultas y Reclamos; así como el “Manual para el Ingreso de Reclamos y Novedades, Capacitación y Normativa de la UOAP” y con fecha 15/07/2010, por Disposición N° 60/2010 se aprobó el “Procedimiento para la Recepción y Tratamiento de las Quejas”.

Por otra parte, el referido “Manual para el Ingreso de Reclamos y Novedades, Capacitación y Normativa” de la UOAP ha sido revisado en su totalidad durante el año 2012 con el fin de actualizarlo e incorporar dichas modificaciones a la base de Lotus Notes, de manera que los operadores telefónicos y el personal de atención al público tengan la posibilidad de consultar en forma rápida, ante cualquier duda que se les presente, los requisitos y la normativa para gestionar un reclamo, haciendo un click en un ícono que se encuentra en el formulario de reclamos en el sistema Lotus Notes.

En el mes de junio de 2013, el ENRE certificó la norma ISO 9001:2008, para asegurar la calidad de servicio de atención de consultas y reclamos del usuario.

Esto garantiza que el sistema de Atención al Público, por un lado cuente con personal capacitado para orientar, informar y asesorar a los usuarios y por otro, que los expedientes de reclamos sean tramitados de acuerdo a los procedimientos establecidos y las normas aplicables en marco de búsqueda constante de adaptación y mejora la calidad del servicio ofrecido.

La encuesta permanente que se realiza en forma personal a los usuarios que ingresan en planta baja del edificio de Suipacha N° 615, nos permite evaluar el grado de satisfacción del público ante la atención y el servicio recibido, y corregir en consecuencia las desviaciones que consideremos pertinentes.

Asimismo, dicha unidad tiene aprobados desde el 09 de junio de 2014, por Disposición ENRE N° 34/2014, los siguientes procedimientos: a) Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía IVR, b) Ingreso de Reclamos por Seguridad en la Vía Pública vía IVR.

## **INFORMACIÓN PARA REALIZAR RECLAMOS.**

### **Cómo acceder al servicio de resolución de controversias**

Las controversias surgen como una falta de respuesta satisfactoria a los reclamos de los ciudadanos frente a las prestadoras del servicio eléctrico.

De acuerdo a las normas que regulan la calidad de servicio y al objeto de los reclamos, se los ha codificado y agrupado en las siguientes categorías:

- / Técnico-Comerciales.
- / Producto Técnico.
- / Calidad de Servicio
- / Falta de suministro.
- / Daños en artefactos e instalaciones eléctricas.
- / Denuncias de fraude
- / Seguridad en la vía pública.
- / Ambiental
- / Otros

### **Procedimiento General**

A. El usuario debe efectuar primeramente el correspondiente reclamo ante la Distribuidora que le presta el servicio. En ese primer paso es vital que se le otorgue un número de reclamo.

La Distribuidora tiene quince (15) días hábiles para responder.

En caso de denuncias por seguridad en la vía pública o corte de suministro, los usuarios pueden recurrir al ENRE en forma directa.

No obstante, siempre es conveniente informar a su Distribuidora:

**EDENOR S.A. S.A.**

Comercial: 4346-8400 (días hábiles de 8 a 18 horas. y sábados de 9 a 13 horas).

Emergencias: 0800-666-4001(MORÓN, LA MATANZA, LAS HERAS, ITUZAINGÓ, HURLINGHAM, MARCOS PAZ Y MERLO).

0800-666-4002 (CABA, SAN MARTÍN Y TRES DE FEBRERO).

0800-666-4003(VICENTE LÓPEZ, ESCOBAR, SAN FERNANDO, SAN ISIDRO, TIGRE).

0800-666-4004(SAN MIGUEL, MALVINAS ARGENTINAS, JOSÉ C. PAZ, GENERAL RODRÍGUEZ, MORENO Y PILAR).

[www.edesur.com.ar](http://www.edesur.com.ar)

SMS 72720

**EDESUR SA:**

Comercial: 0810-222-0200

Emergencias: 0800-333-3787

[www.edenor.com.ar](http://www.edenor.com.ar)

SMS al 28456

El procedimiento que se detalla a continuación es el que se realiza en el ENRE:

Los reclamos se reciben por vía telefónica, SMS, por correspondencia, por fax, personalmente o se inician de oficio.

Analizado el problema lo tipifica el ENRE con un código identificatorio.

El reclamo se ingresa asignándole el sistema, automáticamente, un número en la carátula donde constan los datos personales del reclamante, un relato sintético del problema planteado y la documentación que se agrega.

De la carátula y documentación anexa se da vista a la Distribuidora correspondiente por el término de DIEZ (10) días, debiendo ésta acompañar en dicho plazo la información y documentación que se le requiera, conforme a la obligación prevista en los inciso x) e y) del Artículo 25 de su Contrato de Concesión.

B. Procedimiento específico para el Resarcimiento por Daños ocasionados a artefactos eléctricos e instalaciones eléctricas por fallas en la calidad técnica.

Estos reclamos plantean una situación litigiosa, constituyendo lo que en la doctrina jurídica se caracteriza como asuntos de menor cuantía. Dicha situación se plantea en orden a la prueba del hecho generador del daño, la relación causal entre el mismo y los daños producidos en los artefactos eléctricos o instalaciones eléctricas, cuya propiedad o tenencia el usuario debe acreditar, y por último el monto del resarcimiento.

El esquema básico del procedimiento es el siguiente:

El usuario debe plantear el reclamo ante la Distribuidora completando un formulario y acompañando la siguiente documentación: última factura del servicio eléctrico, factura de compra del artefacto (si la posee) y factura y/o presupuesto de la reparación o reposición cuyo resarcimiento pretende y cualquier otra documentación que le sea requerida por la Distribuidora.

La Distribuidora debe entregar constancia escrita de la recepción del reclamo y tiene un plazo de DIEZ (10) días para expedirse.

Si lo rechaza total o parcialmente o no se expide en el plazo estipulado, el usuario queda habilitado para recurrir al ENRE, debiendo formalizar el reclamo mediante un formulario similar al presentado ante la concesionaria adjuntando la documentación antes mencionada.

Del reclamo y documentación presentada ante el ENRE, se corre traslado a la Distribuidora por el término de DIEZ (10) días, quién debe acompañar el expediente interno y ofrecer la prueba a que se considere con derecho.

**¿Cómo formular un reclamo ante el ENRE?**

Recomendación general: En todos los casos en que el reclamo se realice personalmente, por fax o por carta, es conveniente adjuntar una nota confeccionada y rubricada por el usuario donde se explique cuál fue el problema sufrido, con la mayor cantidad de datos personales posibles y detallando los hechos que originan el reclamo y la petición de lo que con el reclamo se pretende.

Asimismo, es importante que todos los reclamantes que no sean titulares del servicio acrediten su condición de usuarios (mediante documentación que certifique su residencia en el inmueble) así como, en los casos en que se invoquen hechos específicos, adjuntar la correspondiente prueba documental desde la presentación inicial del reclamo.

## ¿Qué documentación se debe presentar para realizar un reclamo?

En todos los casos deberá presentar la siguiente documentación básica:

Nombre, domicilio (entre qué calles, localidad, barrio, partido, código postal) y teléfono.

Domicilio donde desea que el ENRE le remita las comunicaciones relativas a su reclamo.

Número de identificación del cliente. (En EDESUR S.A., número de cliente. En EDENOR S.A. S.A., número de cuenta).

Constancia de reclamo y/o nota de respuesta del reclamo realizado en la Distribuidora, salvo en caso de denuncias sobre seguridad en la vía pública o falta de suministro.

Según el motivo del reclamo, se debe presentar información y documentación adicional:

Motivo del Reclamo	Datos a Suministrar	Información Adicional
<b>Problemas con las facturas</b>		
Errores en la facturación		Factura objetada y anteriores
Recargo e interés por mora		Factura objetada y anteriores
Excesivo consumo		Factura objetada y anteriores
Facturas no recibidas o recibidas fuera de término		Factura objetada (en el 2º caso)
Inconvenientes pago de factura		Especificar inconveniente
Cobro de deudas de otro titular		Copia de intimación o factura Contrato de locación o título de propiedad
Suspensión del suministro con la factura paga	Día y hora de suspensión del servicio	Copia del pago
Suspensión del suministro sin aviso previo	Día y hora de suspensión del servicio	
Programa de Uso Racional Energía Eléctrica (PUREE)		Factura objetada y razón de la objeción. Documentación que avale la objeción.
<b>Problemas Técnicos</b>		
Falta de suministro	Fecha y hora	Duración del corte Horario de inicio y alcance del corte
Cortes reiterados de suministro	Fechas y horarios	Duración de los cortes
Alta/Baja y oscilaciones de Tensión	Tiempo desde que se inició	Nº de reclamo
Demora en aumento / disminución de potencia	Fecha y Nº solicitud	Copia de la solicitud
Irregularidades técnicas / Manipulación medidor / Corriente directa / Objeta recupero por cambio de tarifa o código tarifario		Factura objetada y facturas del período que abarque la recuperación de consumos. Ultima factura en TIR y primera en TIG.
Mal funcionamiento del medidor		Facturas anteriores y factura objetada
Problemas en instalaciones (redes - acometidas - medidores)		Precisar el problema
Remoción de instalaciones	Tipo de instalación, causa, lugar y destino	En caso de objetar importe de remoción, presentar documentación de lo pretendido por la empresa
<b>Problemas de Ejecución de acciones u obra</b>		
Demora en otorgar el suministro	Fecha y Nº solicitud	Copia de la solicitud
Demora en la restitución en caso de suspensión	Fecha, horario e importe del pago efectuado	Copia del pago efectuado
Inconveniente en instalación del medidor		Precisar el problema
Objeta débito o medición del factor de potencia		Copia factura objetada y factura en la cual se comenzó a facturar el recargo por bajo factor de potencia
Objeta procedimiento para cambio o retiro de medidor		Copia de la factura donde detalla cambio de medidor
Reparación de vereda / Retiro de escombros	Indicar fecha de inicio y finalización de los trabajos	
<b>Problemas en la Atención</b>		
Mala atención en sucursales	Fecha y hora	Lugar, recepcionista, copia de la queja
Negativa a tomar cambio de titularidad	Oficina comercial	Acreditar posesión o tenencia del inmueble
Falta de atención telefónica de reclamos	Fechas y horarios	

Motivo del Reclamo	Datos a Suministrar	Información Adicional
<b>Problemas de Daños en artefactos e instalaciones eléctricas</b>		
Resarcimiento por daños en instalaciones o artefactos**	-Ser titular del suministro -Copia de la última factura -Formulario de daños firmado (completo) -Constancia presentación a Distribuidora	Presupuestos o facturas originales y/o debidamente certificadas con: -Datos del Técnico (nombre, dirección, teléfono, n° de cuit) -Firma y sello o firma y aclaración. -Extendidas a nombre del reclamante y con su domicilio. -Debe constar la fecha de revisión o de reparación. -Detallar las características de los artefactos (marca, modelo, n° de serie, etc.) -Precisar los componentes afectados. -Si el daño fuera de gran magnitud y se determine su imposible reparación, tendrá que justificarla técnicamente. -Detallar el costo de los componentes a utilizar en reemplazo de los dañados, discriminando el valor de la mano de obra. -Presupuesto de compra de un artefacto de similares características.
<b>Problemas Ambientales</b>		
	Nombre, domicilio y teléfono de quién reclama	Domicilio donde desea recibir las comunicaciones relativas a su reclamo (entre que calles, localidad, barrio, partido, código postal). Datos de las instalaciones por las que se generó el reclamo.
<b>Problemas de Seguridad en Vía Pública</b>		
	Nombre, domicilio y teléfono de quien reclama	Datos de las instalaciones por las que se generó el reclamo (entre que calles, localidad, barrio, partido, código postal)

\*\* Los reclamos por daños sólo pueden ser presentados personalmente o por carta

## 6.2. Control de las obligaciones contractuales y prestación de los servicios de Transporte y Distribución Seguimiento e inspecciones vinculados a emergencias ante fallas o cortes del suministro eléctrico

A partir del año 2013 el ENRE dispuso incrementar su presencia física en el territorio objeto de la prestación del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica que prestan las Distribuidoras en el área metropolitana para atender la posibilidad de ocurrencia de dificultades en el mismo, en el menor tiempo posible.

Para ello dispone en forma permanente de Equipos de Guardia de Acción Primaria (GAP) para actuar en aquellos lugares del área de concesión de las Distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. donde hubiere contingencias en el servicio eléctrico.

Asimismo, para disminuir los tiempos de llegada a los lugares más alejados que necesiten atención, se establecieron “Bases Operativas” en puntos seleccionados de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES (CABA) y el GRAN BUENOS AIRES.

Estos Equipos de guardia cuentan con una herramienta informática que les permite conocer, a través de la información que les brinda cada Distribuidora, los cortes de suministro que se producen en la red de media y alta tensión. No obstante el seguimiento desde el puesto de control, los Equipos de Guardia acuden al lugar de los hechos ante determinadas interrupciones de suministro eléctrico.

Por otra parte, actuando en forma complementaria con los Departamentos de Seguridad Pública y Ambiental, los Equipos de Guardia desempeñan en forma transitoria el rol de verificadores y cuando detectan anomalías eléctricas o emergencias relacionadas con cuestiones de seguridad en la vía pública y ambiental se las comunican inmediatamente a los mismos.

En el año 2014, el Ente creó el Centro de Gestión Operativa (CGO), con dependencia del Directorio, para atender las contingencias que se produjeran con motivo de las interrupciones del suministro de energía eléctrica acaecidas en el ámbito de la Concesión otorgada a EDENOR S.A. y a EDESUR S.A. A esos efectos, monitorea el comportamiento de la red eléctrica, tanto en Alta, Media y Baja Tensión, realizando los informes diarios sobre el estado de la misma, evalúa los eventos que se producen en la red de distribución y centraliza las decisiones durante el desarrollo de los mismos y hasta tanto sean superados. En tal sentido, realiza un seguimiento especial de los casos críticos que surjan en la ciudadanía con motivo de los cortes prolongados, estos son los casos de los usuarios electrodependientes, los usuarios sensibles (personas mayores de edad, niños o mujeres embarazadas) y los conflictos sociales que el evento traiga aparejados, para lo cual, según su gravedad, los deriva para la intervención de la GAP. Asimismo establece nexos con los Ministerios de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, a fin de gestionar la Unidad de Generación Móvil; de Seguridad para articular las fuerzas de seguridad nacional; de Defensa a fin de brindar apoyo logístico en barrios de emergencia; de Salud y de Desarrollo Social a fin de atender a las diversas necesidades de los ciudadanos con motivo de la falta de suministro, como ser la provisión de agua potable, envío de ambulancia, etc.

### Control de 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. En tal sentido, 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 valor de las sanciones que se aplican es proporcional a los montos que cobran los Transportistas en concepto de conexión y de capacidad de transporte del equipo en consideración, de los tiempos y del tipo de indisponibilidad, y de la categoría del equipamiento.

Adicionalmente, se utiliza el indicador “tasa de fallas” (cantidad de salidas forzadas de líneas por cada CIEN (100) kilómetros de línea y por año) como una medida del comportamiento de cada una de las empresas, agravando las sanciones si se superan ciertos valores establecidos.

Para el caso del servicio de transporte “firme” prestado por Empresas Distribuidoras y otros agentes no Transportistas (PAFTT) a Grandes Usuarios del MEM, el control de la calidad se realiza determinando la frecuencia y duración de Interrupciones del servicio, y la variación de la tensión en el suministro, aplicando sanciones cuando se superan los límites admitidos.

Asimismo, el ENRE realiza controles del cumplimiento de otras obligaciones de los Agentes del MEM como las siguientes:

/ Disponibilidad y funcionamiento del Sistema de Medición Comercial (SMEC).

/ Disponibilidad y cumplimiento en la calidad de la información del Sistema de Operación en Tiempo Real (SOTR).

/ Control de habilitación de operadores del MEM, para todos los Agentes del MEM que operen instalaciones iguales o superiores a 132 kV (Resolución SE N° 208/1998).

/ Cumplimiento de los plazos de presentación de los informes de análisis de perturbaciones que se produzcan en o afecten a instalaciones de los Transportistas.

/ Cumplimiento de la operación de los Esquemas de Alivio de Carga.

/ Análisis y aprobación de los Planes de Emergencia presentados por las empresas Transportistas.

## **Control de la Calidad del servicio de Distribución**

### **Control de calidad del Producto Técnico**

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.

### **Control de calidad del Servicio Técnico**

La frecuencia (cantidad) y duración de las interrupciones de suministro (tiempo) definen la Calidad del Servicio Técnico. Dicha calidad 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.

### **Control de calidad del Servicio Comercial**

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 define la Calidad del Servicio Comercial. Dicha calidad se mide mediante auditorías trimestrales por Distribuidora.

### **Control de los Centros de Atención Telefónica de las Distribuidoras.**

El Directorio emitió con fecha 02/07/2008 la Resolución ENRE N° 270/2008, aprobando el Marco de Referencia para el Control de los Centros de Atención Telefónica de las Distribuidoras.

Durante el año 2012, se continuó con la aplicación de la referida norma mediante el seguimiento y control de los indicadores previstos en la misma. Tales indicadores miden el desempeño del Centro de Atención Telefónica de la Distribuidora y su interrelación con el usuario, tanto los aspectos cuantitativos como los cualitativos que hacen a la calidad (comercial) de la atención telefónica de la empresa, mejorando los procesos dentro de la misma.

Por otra parte, mediante las tareas de escucha que realiza personal de la UOAP en el marco de la Resolución N° 270/2008 sobre las llamadas atendidas por las Distribuidoras, se han detectado en forma prematura una serie de respuestas brindadas por el personal de las empresas, que fueron observadas por no ajustarse a la normativa vigente, lo que ha generado la aplicación de las correspondientes sanciones a las mismas.

### **Control físico sobre inversiones comprometidas en Distribución y Transporte**

De acuerdo con lo dispuesto en las Actas Acuerdo de Renegociación de los Contratos de Concesión firmadas por la UNIREN y las concesionarias de Transporte y Distribución, y aprobadas por el PODER EJECUTIVO NACIONAL entre el 2005 y el 2006, el ENRE debe, entre otras tareas, realizar el seguimiento del avance físico y el cumplimiento de las obras que integran los planes de inversión de las empresas comprometidos en las mencionadas renegociaciones contractuales.

### **Seguimiento del desempeño económico y financiero de las concesionarias de Distribución y Transporte**

El ENRE lleva adelante el seguimiento del desempeño económico y financiero de las empresas concesionarias de los servicios de distribución y

transporte de energía eléctrica de jurisdicción nacional, y la confiabilidad de sus sistemas de información, a través de las siguientes acciones:

/ Realización de auditorías económico financieras.

/ Evaluación de la gestión patrimonial, de resultados y financiera.

/ Verificación del adecuado cumplimiento de la normativa de contabilidad regulatoria y de la consistencia entre ambas contabilidades.

/ Seguimiento económico de los planes de inversión.

/ Auditoría de la Gestión de Seguridad de la Información, que implica a los sistemas informáticos, los procesos de relevamiento de datos y la sistematización de la información.

/ Realización de acuerdos con otras instituciones de control para acceder a fuentes alternativas de información que posibiliten el acceso a datos y/o hechos que tengan incidencia en los patrimonios de las concesionarias.

### 6.3. Aplicación de sanciones

El ENRE aplica las sanciones previstas en la Ley N° 24.065, en sus reglamentaciones, y en los Contratos de Concesión.

Debido a la característica original del marco regulatorio eléctrico, distintiva respecto de otros servicios públicos, casi la totalidad de las sanciones y multas aplicadas a las empresas Distribuidoras por incumplimientos a las exigencias de calidad vuelven como resarcimiento a los usuarios afectados.

Sin embargo, debe señalarse que las empresas concesionarias de distribución recurren en forma sistemática, por las vías administrativa y judicial, las resoluciones del ENRE que dispusieron el pago de penalidades como consecuencia de los distintos apartamientos a los límites establecidos en los índices de calidad del servicio. De todos modos, el ENRE siguió controlando la calidad del servicio y ordenando el pago del resarcimiento a los usuarios afectados, según lo establecido por el marco regulatorio eléctrico.

### 6.4. Fijación de tarifas

Según lo establecido en el marco regulatorio eléctrico, 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 ("Price cap") pone un tope a los ajustes de costos, de tal manera que la rentabilidad de las empresas depende de la eficiencia en administrar los gastos operativos e inversiones, para prestar el servicio en las condiciones de calidad establecidas en sus respectivos Contratos de Concesión.

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.

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; 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 al momento de efectuarse las revisiones tarifarias.

Los cambios tarifarios fueron suspendidos por las disposiciones de la Ley N° 25.561 de Emergencia Pública en materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria. El PODER EJECUTIVO NACIONAL ha firmado acuerdos de renegociación de los Contratos de Concesión con las empresas prestadoras.



## 6.5. Preservación del “libre acceso” a las redes

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° 1.398/1992 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.

## 6.6. Prevención de prácticas no competitivas y seguimiento de tenencias accionarias

El ENRE actúa como asesor de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia informando ante concentraciones accionarias, convenios de sindicación de acciones y opinando sobre la configuración de situaciones como las descritas en los Artículos 30 a 33 de Ley N° 24.065, haciendo hincapié en las concentraciones que posibilitan la formación de la voluntad empresaria, como un modo de prevenir abuso de posición dominante.

De acuerdo con los Artículos 31 y 32 de la Ley N° 24.065, se encomienda al ENRE mantener al Mercado Eléctrico desintegrado, vertical y horizontalmente, preservar el acceso a la infraestructura y redes esenciales de Transporte y Distribución, y autorizar consolidaciones y fusiones empresarias en la medida que no resientan el servicio ni el interés público.

El citado Artículo manifiesta la intención de mantener al Mercado Eléctrico desintegrado verticalmente como forma de prevenir comportamientos anticompetitivos. Naturalmente, uno de los instrumentos que sirven al control de una estructura desintegrada es el seguimiento de la composición accionaria de las distintas unidades de negocios.

Al presentarse un pedido de autorización para una transferencia accionaria, se cuantifica la participación previa y posterior a la operación de cada accionista. Paralelamente, se analiza si el comprador en dicha transferencia tiene participaciones en el segmento de transporte y, en caso de que así sea, se obtiene su participación en las empresas Transportistas. En caso de que el accionista que desea realizar la operación comercial tenga participación mayoritaria en ambos segmentos en los que desea participar (generación y transporte, o transporte y distribución), dicha operación no habrá de ser autorizada.

Por otra parte, el Artículo 32 apunta a mantener desintegrados horizontalmente a los distintos segmentos del Mercado Eléctrico y dice: “...Sólo mediante, la expresa autorización del Ente dos o más Transportistas, o dos o más Distribuidores, podrán consolidarse con un mismo grupo empresario o fusionarse. También será necesaria dicha autorización para que un Transportista o Distribuidor pueda adquirir la propiedad de acciones de otro Transportista o Distribuidor, respectivamente. El pedido de autorización deberá ser formulado al Ente, indicando las partes involucradas, una descripción del acuerdo cuya aprobación se solicita, el motivo del mismo y toda otra información que para resolver pueda requerir el Ente”.

Con relación a las solicitudes por parte de una empresa Distribuidora o Transportista para la compra de otra empresa del mismo segmento respectivo, el ENRE realiza el análisis particular que cada caso requiere y declara por cumplido el procedimiento estatuido en la Ley N° 24.065, siempre que no se vulneren las disposiciones de la misma ni se resienta el servicio ni el interés público.

Adicionalmente, el ENRE, por Resolución N° 548/1999, ampliada por Resolución N° 499/2005, dispuso que los generadores, Transportistas y Distribuidores de energía eléctrica están obligados a presentar en forma trimestral la composición accionaria de las respectivas unidades de negocio y sociedades de inversión, en caso de existir, y de toda la estructura corporativa de su grupo o grupos de control. Asimismo, instruyó a los agentes a informar acerca de cualquier modificación en la estructura de capital del grupo de control.

## 6.7. Aprobación de obras de ampliación

El Artículo 11 de la Ley N° 24.065 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.

En tal sentido, la Resolución ENRE N° 33/2014, modificada por la Resolución ENRE N°122/2014, aprobó el Reglamento para las Ampliaciones de los Sistemas de Transporte y de Distribución de Energía Eléctrica concesionados por el Poder Ejecutivo Nacional, y revocó las Resoluciones ENRE N° 467/2009 y ENRE N° 257/2011 que establecían una metodología para evaluar las obras de Construcción, Extensión o Ampliación de Instalaciones Eléctricas en el ámbito del Servicio Público de Transporte y Distribución de Energía Eléctrica, sujetos a jurisdicción nacional.

### **6.8. Servidumbres Administrativas de Electroducto**

La competencia del ENRE en este punto, surge en virtud de lo dispuesto en el Artículo 56, inciso i): "Autorizar las Servidumbres Administrativas de Electroducto mediante los procedimientos aplicables a lo dispuesto por el Artículo 18 de esta Ley, y otorgar toda otra autorización prevista en el presente." (Ley N° 24.065)

A requerimiento de las concesionarias de los servicios de Transporte y Distribución, el ENRE aprueba en los términos del Artículo 4 de la Ley N° 19.552, y a los fines de la afectación a Servidumbre Administrativa de Electroducto, la Planimetría y el listado de las parcelas. La misma afecta el terreno y comprende las restricciones y limitaciones al dominio que sean necesarias para construir, conservar, mantener, reparar, vigilar y disponer todo sistema de instalaciones, cables, cámaras, torres, columnas, aparatos y demás mecanismos destinados a transmitir, 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-, es necesaria la imposición de una zona de seguridad. 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, respetando la normativa técnica emanada del ENRE aplicable en cada caso.

Por el contrario, en el caso de una línea eléctrica se determinará el ancho de la franja de seguridad del predio afectado a servidumbre donde regirán las limitaciones al dominio previstas en la Ley N° 19.552, debiendo ajustarse a la normativa técnica del ENRE.

### **6.9. Resolución de controversias entre agentes del Mercado Eléctrico**

El ENRE tiene jurisdicción administrativa previa para resolver controversias que se susciten entre generadores, Transportistas, Distribuidores y grandes usuarios, con motivo del suministro del servicio público de transporte o distribución de electricidad. El fallo del Ente, posteriormente, puede ser revisado por el Poder Judicial (Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal).

### **6.10. Protección de la Seguridad Pública en obras e instalaciones eléctricas**

Los agentes del Mercado Eléctrico están obligados a operar y mantener sus instalaciones y equipos de manera que no constituyan peligro alguno para la seguridad pública, y a cumplir con los reglamentos y resoluciones que el ENRE emita a tal efecto, según el Artículo 16 de la Ley N°24.065.

Para dar cumplimiento a lo que la normativa le exige, el ENRE ha instrumentado sistemas de control y realiza acciones para la verificación de su cumplimiento, tales como:

/ Requerir a las empresas Distribuidoras y Transportistas de energía eléctrica que implementen Sistemas de Seguridad Pública integrales. En tal sentido, la Resolución ENRE N° 421/2011 (empresas Distribuidoras), N° 57/2003 y N° 682/2007 (empresas Transportistas), para sus empresas e instalaciones y controlar su efectivo funcionamiento.

/ Realizar auditorías de los Sistemas de Seguridad Pública.

/ Realizar campañas de relevamiento de instalaciones en la vía pública de las empresas Distribuidoras en forma periódica y requerir la normalización de aquellas que presenten incumplimientos, controlando luego su efectiva normalización.

/ Recibir los reclamos de los usuarios por seguridad y realizar su seguimiento con las empresas por Internet y otros medios, así como controlar su efectiva normalización.

/ Realizar inspecciones de las instalaciones empleadas por los agentes del Mercado Eléctrico y verificar condiciones de seguridad pública, ya sea con personal propio o de terceros contratados a tal efecto según la necesidad y/o conveniencia, y requerir la normalización de aquellas

que presenten incumplimientos, controlando luego su efectiva normalización.

/ Realizar inspecciones de las obras que realizan las Distribuidoras en la vía pública en forma periódica y requerir la normalización de aquellas que presenten incumplimientos, controlando luego su efectiva normalización.

/ Efectuar el análisis técnico de las condiciones de seguridad vinculadas a las restricciones de dominios solicitadas para el establecimiento de Servidumbres Administrativas de Electroducto.

/ Efectuar la instrucción de sumarios para determinar las responsabilidades de las empresas ante incumplimientos detectados, y sancionar en los casos en que corresponda.

/ Efectuar la instrucción de sumarios por accidentes e incidentes vinculados con estas instalaciones tanto de las empresas Distribuidoras como de las empresas Transportistas

/ Elaborar normas técnicas vinculadas a la seguridad eléctrica a fin de proveer un marco técnico actualizado a los requerimientos de seguridad.

/ Promover la divulgación de los preceptos de la seguridad eléctrica.

Todas estas acciones se realizan de acuerdo con procedimientos establecidos en el Manual del Sistema Integrado de Sistema de Gestión de Calidad certificado con la norma ISO 9001:2008.

## 6.11. Protección del Medio Ambiente en obras e instalaciones eléctricas

La regulación y el control de las obligaciones ambientales de los agentes del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), es realizada por las autoridades ambientales, nacionales o provinciales según corresponda. El ENRE lleva adelante procesos vinculados con las funciones asignadas por la SECRETARÍA DE ENERGÍA y los Contratos de Concesión en el marco de lo establecido en el Artículo 56 inciso k) de la Ley N° 24.065. Asimismo, debe destacarse que, desde 1994 cuando fue promulgada la CONSTITUCIÓN NACIONAL, estas funciones están encuadradas en el Artículo 41 de la misma.

A partir de la promulgación de la Ley General del Ambiente N° 25.675 y del Decreto PEN N°481/2003 que la reglamenta, los procedimientos empleados por el Organismo, fueron ajustados a los efectos de tener en cuenta las facultades de los organismos ambientales del nivel nacional y jurisdicciones locales.

En este contexto, la normativa dictada por la SECRETARÍA DE ENERGÍA y los procedimientos empleados por el Organismo, están orientados a la consecución de estos propósitos. Los procesos vinculados a la regulación y el control de las obligaciones ambientales son:

/ El análisis de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) implantados por las empresas en cumplimiento de la Resolución ENRE N° 555/2001 y de las propuestas de Planificación Ambiental incorporada al SGA, con el propósito de verificar su adecuación a las instalaciones a las que están referidos y su sujeción a la normativa ambiental vigente.

/ La supervisión del cumplimiento de la Planificación Ambiental que integra el SGA y de los estándares ambientales aplicables. A partir de la verificación de no conformidades, iniciar las actuaciones administrativas para la aplicación de sanciones o para notificar a las autoridades correspondientes, según sea el tipo de vulneración detectada.

El análisis del cumplimiento de la normativa de la SECRETARÍA DE ENERGÍA, cuyo control ha sido delegado, y del ENRE en las ampliaciones de centrales de generación y de sistemas de transporte y distribución de energía eléctrica.

## 6.12. Dictado de reglamentos

Tal como lo dispone la Ley N° 24.065, el ENRE dicta 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, de calidad de los servicios prestados, entre otros.

## 7. ATRIBUTOS DE CALIDAD

El ENRE para satisfacer adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios y de la ciudadanía, se compromete a prestar sus servicios con la calidad que se expresa a través de los siguientes atributos:

### **Accesibilidad:**

Se ofrece una amplia gama de canales de acceso: personal, telefónico, carta, fax, SMS e internet. En ese sentido son los horarios de atención al público, tanto para la presentación, como para la consecución de los trámites.

Las instalaciones para la atención al público cuentan con equipamiento adecuado y una buena señalización, facilitando el acceso y el uso de personas discapacitadas.

### **Cortesía y Amabilidad:**

Se garantiza un trato cordial, amable y respetuoso en la atención al público, con responsabilidad y comprensión de sus necesidades.

### **Confiabilidad:**

Se asume el compromiso de proveer los servicios en forma segura, confiable y respetuosa de las normas y procedimientos vigentes.

### **Capacidad de Respuesta:**

Se procura imprimir celeridad y eficacia a las tramitaciones, agilizar los tiempos de respuesta y solución de los mismos, con una clara orientación hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

### **Competencia:**

Se garantiza la idoneidad, aptitudes, conocimientos y habilidades del personal en las tareas desempeñadas.

### **Transparencia:**

Se pone especial énfasis en llevar adelante una gestión clara y transparente, garantizando la difusión pública de los resultados de la gestión y resguardando la honradez en el desempeño de nuestros funcionarios.

### **Comunicación:**

Se considera parte de las funciones regulatorias y de control, que se brinde una amplia difusión de información sobre los servicios y los derechos de los usuarios frente a las Distribuidoras y el Ente.

### **Confidencialidad:**

Se garantiza que la información que brinden los ciudadanos en los trámites se mantendrá con la reserva correspondiente.

### **Equidad y Justicia:**

Para todos los ciudadanos en la prestación de los servicios.

### **Imparcialidad:**

Se garantiza la prestación de los servicios manteniendo una total independencia de intereses.

## 8. CANALES DE ACCESO A LOS SERVICIOS

### 8.1. Centro de Atención al Público

/ Telefónicamente, por medio del centro de atención telefónica en el cual se desempeña personal especializado para atender a los ciudadanos que se comunican con la línea gratuita 0800-333-3000.

/ Mediante mensaje de texto al 11 3134-4444, sólo para falta de suministro.

/ Ingresando a nuestra página WEB, [www.enre.gov.ar](http://www.enre.gov.ar) sólo para falta de suministro y seguridad en la vía pública.

/ Personalmente, a través de la Oficina de Atención Personal, situada en Suipacha 615 - Planta Baja - Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

/ Por vía postal, mediante los distintos tipos de correspondencia (cartas simples, certificadas o documento) que los usuarios envíen a la dirección de la oficina de atención personal o al apartado especial (gratuito) N° 505 del Correo Oficial S.A.

/ Por fax, mediante la línea gratuita 0800-333-5962

### 8.2. Centro de Documentación

/ On-line: a través de la página web, en: <http://www.enre.gov.ar> "Consultas al Centro de Documentación"

/ Por correo electrónico a la siguientes direcciones: [abevilacqua@enre.gov.ar](mailto:abevilacqua@enre.gov.ar) o [gsanchez@enre.gov.ar](mailto:gsanchez@enre.gov.ar)

/ Personalmente: en Avenida Eduardo Madero 1020, 9° piso, de lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 y de 14.00 a 18.00 horas.

/ Por teléfono: llamando al 4510-4621 de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 horas.

### 8.3. Información general y asesoramiento al ciudadano

A través de la Unidad de Relaciones Institucionales, el ENRE atiende y canaliza consultas de carácter general

/ Por teléfono al 4510-4616

/ Por correo electrónico dirigido a la dirección [institucionales@enre.gov.ar](mailto:institucionales@enre.gov.ar).

/ Personalmente en el piso 10 de la avenida Eduardo Madero 1020 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## 9. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

### Difusión de las actividades del ENRE

El ENRE se encarga de difundir -a través de su sitio web, de medios gráficos, radiales, televisivos- las actividades que lleva adelante. La redacción y/o edición del Informe Anual, entre otros documentos institucionales, la actualización sistemática del sitio web, la elaboración de campañas de comunicación externa, la organización de eventos y jornadas especiales le dan sustento al compromiso asumido en este sentido.

### Informe Anual

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 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.

### Sitio web

El sitio web que el ENRE administra en <http://www.enre.gob.ar> ofrece cuatro tipos de contenido:

- 1) Información institucional, es decir, historia y perfil del organismo, síntesis de las funciones y actividades de diversas áreas como las de Atención a Usuarios y la de Seguridad Pública y Ambiental, presentación de programas de trayectoria como el PROGRAMA DE USO RACIONAL DE LA ELECTRICIDAD (PUREE) o 'El ENRE en las Aulas'; publicación de reportes como los indicadores de la Carta Compromiso vigente y las estadísticas de atención al usuario.
- 2) Información de último momento que incluye anuncios y/o cobertura de actividades institucionales, y los relacionados con la publicación de resoluciones y normativas.
- 3) Versión digital de resoluciones propias y de la SECRETARÍA DE ENERGÍA.
- 4) Formularios interactivos, como el que permite buscar resoluciones o realizar un reclamo por corte de suministro.

En términos de comunicación en línea, el ENRE respeta un cronograma de actualizaciones rutinarias o sistemáticas que incluyen la publicación mensual de las bonificaciones correspondientes a la aplicación del PUREE, de los indicadores correspondientes a la evaluación del cumplimiento de la edición más reciente de la Carta Compromiso con el Ciudadano, la publicación anual de las estadísticas referidas al servicio de Atención a Usuarios, entre otras novedades preestablecidas.

Por otro lado, el Ente realiza la conversión digital del material institucional gráfico, para que los usuarios interesados puedan descargarlo del mencionado sitio, y además publica coberturas de los eventos y jornadas especiales (cuya presentación figura más adelante). Asimismo actualiza las distintas secciones del sitio en función de las necesidades comunicacionales de las distintas áreas o departamentos del organismo.

En este punto, también cabe recordar la existencia del sitio ENRE Chicos, cuyo link es <http://www.enre.gov.ar//EnreChicos5/energia.htm>, y que expresa el compromiso que el Ente asumió para concientizar a las futuras generaciones sobre la importancia del consumo racional de la energía en general y la electricidad en particular.

El contenido de este micro sitio no se encuentra sujeto a actualización, en razón de que su actividad radica en el espacio concebido para que los internautas expresen dudas o inquietudes sobre el programa 'El ENRE en las Aulas' (cuya presentación también figura más adelante) y para que la URI las responda por correo electrónico. Ésta es, sin dudas, otra manera de atender y canalizar consultas ciudadanas.

### **Campañas de comunicación externa**

Cada año se elaboran piezas comunicacionales (afiches, folletos, volantes, avisos televisivos y radiales, actualizaciones web) con el fin de difundir consignas relacionadas con la actividad del ENRE y concebidas para estrechar lazos con la comunidad. Entre 2010 y 2013, por ejemplo, el material multimediático apuntó a concientizar sobre los derechos que les asisten a los ciudadanos en tanto usuarios del servicio eléctrico ("Los usuarios tienen derechos" fue el slogan elegido) y sobre un consumo eléctrico responsable (bajo la fórmula "Ahorre energía").

Por otra parte, el ENRE también hace públicas sus actividades institucionales a partir de la redacción de gacetillas de prensa que distribuye entre medios de comunicación masiva y/o que publica en su sitio web.

### **Eventos y jornadas especiales**

El ENRE organiza eventos y jornadas de difusión y capacitación como otra estrategia de acercamiento no sólo a la comunidad en general sino también a los diversos actores que conforman el sector energético. Entre las primeras iniciativas figuran, por ejemplo, las jornadas de capacitación concebidas para alumnos y docentes (sobre la seguridad pública y los aspectos ambientales del servicio eléctrico o sobre uso racional y eficiente de la energía eléctrica con inclusión social). Entre las segundas se destacan, por un lado, las jornadas -en general anuales- que el Ente organiza junto con la ASOCIACIÓN DE ENTES REGULADORES ELÉCTRICOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (ADERE) para sus miembros. También la institución ha participado en la BIEL Light + Building Buenos Aires.

El concurso 'Suma tu energía' adquiere un protagonismo especial entre los eventos concebidos para la concientización de las nuevas generaciones. El Ente lo reedita cada año desde 2010 en distintas localidades del conurbano bonaerense y en el marco del programa 'El ENRE en las Aulas'.

La iniciativa invita a alumnos de 5° y 6° grado de escuelas públicas y privadas a ilustrar, con la guía de sus maestros, la importancia del ahorro energético y de la protección del medioambiente. Nuestro organismo premia a los autores de los dos mejores trabajos y a sus escuelas, y distribuye reproducciones del material distinguido para su colocación en espacios públicos y en establecimientos educativos del Municipio en cuestión.

### **Centro de documentación y traducciones del ENRE**

El Centro de Documentación y Traducciones tiene como responsabilidad facilitar el acceso a la información, el control de toda la documentación e información que ingrese o se encuentre bajo su custodia y coordinar la recopilación y actualización de la legislación nacional en materia eléctrica, sus normas interpretativas y antecedentes. Desde su creación, en noviembre de 1993, se ha constituido en un referente de consulta obligada para especialistas y estudiosos en la materia que precisen acceder a textos completos, con un análisis normativo exhaustivo que permite el acceso al resto de la legislación vinculada con el sector eléctrico.

Los usuarios que deseen consultar la normativa emitida por el ENRE pueden acceder a la misma a través de la opción "Resoluciones" de la página web institucional, disponiendo de un menú con distintas alternativas para su búsqueda. El usuario puede utilizar una herramienta de búsqueda que es sello distintivo del procesamiento documental que se realiza: el campo llamado "citas legales", recurso de exploración desarrollado íntegramente por el Centro de Documentación y Traducciones, que permite al usuario consultar la cita elegida a través de toda la Base de Datos.

Asimismo, los usuarios que deseen consultar la normativa emitida por la SECRETARÍA DE ENERGÍA y/o el MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, los expedientes y pliegos de privatización, y la doctrina y jurisprudencia referida a temas vinculados con la energía eléctrica, pueden hacerlo utilizando alguna de las siguientes opciones de consulta:

On-line: a través de la página web, en: <http://www.enre.gov.ar> "Consultas al Centro de Documentación",  
Por correo electrónico a la siguientes direcciones: [abevilacqua@enre.gov.ar](mailto:abevilacqua@enre.gov.ar) o [gsanchez@enre.gov.ar](mailto:gsanchez@enre.gov.ar),  
Personalmente: en Avenida Eduardo Madero 1020, 9º piso, de lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 y de 14.00 a 18.00 horas,  
Por teléfono: llamando al 4510-4621 de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 horas.

## 10. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Reuniones Abiertas. Decreto N° 1.172/2003

En cumplimiento con lo estipulado por el Decreto N° 1.172/2003 sobre la presencia del ciudadano en las reuniones convocadas por los Órganos de Dirección de los Entes Reguladores de los Servicios Públicos, el ENRE se compromete a publicar la convocatoria correspondiente "...con una anticipación no menor a cinco días hábiles de la fecha propuesta para su realización, en el sitio de Internet del ENRE, en las carteleras de Mesa de Entradas y en los espacios destinados a la Atención del Público en general...". Asimismo, excepcionalmente, por razones de urgencia, puede efectuarse la convocatoria de la reunión con una anticipación de VEINTICUATRO (24) horas a su realización.

### Audiencias Públicas. Decreto N° 1.172/2003

También en cumplimiento con el Decreto N° 1.172/2003, el Ente sigue aplicando el Reglamento General de Audiencias Públicas establecido en la Resolución ENRE N° 30/2004. De esta manera, habilita la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones a través de un espacio institucional donde todos aquéllos que puedan sentirse afectados manifiesten su conocimiento o experiencia y presenten su perspectiva individual, grupal o colectiva, respecto a la decisión a adoptarse.

Además de constituir un importante mecanismo de participación, estas audiencias permiten a los intervinientes hacer conocer sus argumentos y pruebas antes de la toma de la decisión final, con el consiguiente beneficio de la eficacia de lo resuelto y el consenso que ello pueda obtener en la comunidad.

### Actividades y participaciones

Además de los eventos y jornadas especiales ya mencionados, el ENRE desarrolla actividades orientadas a fortalecer el vínculo institucional con las asociaciones y organismos de defensa de los usuarios y consumidores correspondientes a las áreas abastecidas por EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

Con este objetivo, el Ente presenta anualmente el Plan o Programa Operativo de Emergencia (POE), que las empresas Distribuidoras elaboran y le entregan para prevenir y/o enfrentar situaciones críticas que afecten al servicio eléctrico. El Organismo también asiste a las reuniones semanales o mensuales que organiza con la Comisión de Usuarios Residenciales para tratar temas relacionados con la calidad del servicio, la aplicación de subsidios, la eventual incorporación o baja de ítems a la factura de luz, modificaciones en la composición tarifaria, entre otros.

### Vinculaciones Institucionales

El ENRE mantiene relaciones estrechas con los distintas instituciones y organismos que actúan en el sector eléctrico y, en especial, con los demás entes reguladores que actúan en las jurisdicciones provinciales nucleados en la ASOCIACIÓN DE ENTES REGULADORES ELÉCTRICOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (ADERE) y a nivel internacional en la ASOCIACIÓN IBEROAMERICANA DE ENTIDADES REGULADORAS DE LA ENERGÍA (ARIAE).

Por otro lado, el ENRE firma convenios de cooperación técnica con entidades académicas entre las que suelen figurar la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL (UTN) y la ASOCIACIÓN ELECTROTÉCNICA ARGENTINA (AEA). El Ente también se compromete a recibir a representantes de delegaciones extranjeras, vinculadas con el Mercado Eléctrico internacional.

### Encuesta de Satisfacción y Expectativas

La opinión de los usuarios sobre los servicios que brinda el ENRE resulta de gran importancia para la incorporación de mejoras. En este sentido, se elabora, como parte de nuestros compromisos, una encuesta de satisfacción en las áreas de atención al público, que nos permite relevar en forma permanente las necesidades y expectativas del público, detectando qué debemos corregir para mejorar la atención que brindamos.

Mediante un formulario sencillo y numerado, disponible en las áreas de atención, se puede tomar conocimiento de la percepción de los usuarios sobre la calidad en la atención brindada.

También, se realiza una encuesta anual a usuarios del servicio eléctrico sobre las expectativas puestas en el accionar del ENRE y en su relación con los usuarios.

El sitio web ofrece los informes finales correspondientes a las dos encuestas de satisfacción a usuarios reclamantes del servicio de distri-



bución eléctrica, que se inscriben en el marco de la serie de estudios que la SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN Y EMPLEO PÚBLICO de LA JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS lleva adelante para identificar, describir y analizar expectativas, grado de satisfacción y nuevas demandas de los ciudadanos respecto del desempeño de los organismos de la Administración Pública Nacional.

Los interesados deben ingresar a la sección C. Compromiso y, en el menú de navegación izquierdo, hacer clic en los subtemas Edición 2009 y Edición 2012 para acceder a los reportes correspondientes.

### **Sistema de Quejas y Sugerencias**

Los usuarios tienen derecho a exigir al ENRE la debida atención y procesamiento de las quejas y sugerencias que consideren pertinente efectuar con respecto a los servicios prestados por el Ente. Para ello tendrán a su disposición un Libro de Quejas mediante el cual podrán dejar constancia de las mismas y las sugerencias que estimen conveniente efectuar.

Este proceso está documentado, y lleva como propósito obtener evidencias y servir como registro de antecedentes que permitan realizar mejoras en el servicio al ciudadano.

Las quejas y sugerencias registradas con respecto a los servicios prestados por el ENRE son contestadas en un plazo máximo de OCHO (8) días hábiles.

## **11. COMPROMISOS de Calidad**

Los estándares de calidad son las metas que el Ente se ha propuesto alcanzar en la prestación de los servicios. Para medir el grado de cumplimiento de esas metas se realiza un seguimiento permanente a través de los indicadores de calidad y las fuentes de información que se explicitan en el punto "Sistema de Monitoreo"<sup>1</sup>.

En esta Carta se han introducido compromisos de calidad y estándares más ambiciosos a los ya establecidos.

La medición de los estándares que sean de aplicación en ésta, se incluirán en un plazo de 6 meses posteriores a la firma.

Las formas de medición de los estándares, se han agrupado en un cuadro por Componente, que detalla en sus columnas: el servicio, estándar, indicador y fórmula de medición, frecuencia de la medición, y qué es lo que se mide.

<sup>1</sup> El cumplimiento de los compromisos se halla sujeto a la inexistencia de circunstancias no previstas que deriven en alteraciones a los estándares fijados y que obedezcan a situaciones externas, sean de carácter presupuestario o bien graves contingencias que afecten a la continuidad de la prestación del servicio eléctrico.

## 11.1 Servicios Esenciales

<b>COMPONENTE: SERVICIOS ESENCIALES</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>CÓMO SE MIDE</b> (INDICADOR/FÓRMULA) Fórmula = Resultado x 100	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>QUÉ SE MIDE</b>
<b>01.01.</b> Reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro.	Todos los reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro son resueltos dentro de los 150 días de ser presentados.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de reclamos resueltos dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de reclamos resueltos cuyo vencimiento (150 días) acontece en el mes de monitoreo / Cantidad de reclamos cuyo vencimiento acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.02.</b> Tiempo promedio de resolución de Reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro.	El tiempo promedio de resolución de los Reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro, no supera los 100 días.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de cumplimiento del Tiempo promedio de resolución de los Reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro. <b>FÓRMULA:</b> (100 días) / [ (Cantidad total de días de resolución de los reclamos resueltos en el mes de monitoreo) / (Cantidad de reclamos resueltos en el mes de monitoreo) ]	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.03.</b> Reclamos por daños en instalaciones eléctricas o artefactos eléctricos	Todos los reclamos por daños en instalaciones eléctricas o artefactos eléctricos son resueltos dentro de los 150 días de ser presentados.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de reclamos resueltos dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de reclamos resueltos cuyo vencimiento (150 días) acontece en el mes de monitoreo / Cantidad de reclamos cuyo vencimiento acontece en el mes de monitoreo	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.04.</b> Tiempo promedio de resolución de Reclamos por daños en instalaciones eléctricas o artefactos eléctricos	El tiempo promedio de resolución de los Reclamos por daños en instalaciones eléctricas o artefactos eléctricos no supera los 90 días.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de cumplimiento del Tiempo promedio de resolución de los Reclamos por Daños <b>FÓRMULA:</b> (90 días) / [ (Cantidad total de días de resolución de los reclamos resueltos en el mes de monitoreo) / (Cantidad de reclamos resueltos en el mes de monitoreo) ]	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.05.</b> Recursos de reconsideración de los Reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro.	Todos los Recursos de reconsideración de los Reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro son resueltos dentro de los 180 días de ser presentados.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de recursos de reconsideración resueltos dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de Recursos de reconsideración resueltos cuyo vencimiento (180 días) acontece en el mes de monitoreo / Cantidad de Recursos de reconsideración cuyo vencimiento acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.06.</b> Recursos de reconsideración de los Reclamos por daños en instalaciones eléctricas o artefactos eléctricos.	Todos los Recursos de reconsideración de los Reclamos por daños en instalaciones eléctricas o artefactos eléctricos son resueltos dentro de los 180 días de ser presentados.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de recursos de reconsideración resueltos dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de Recursos de reconsideración resueltos cuyo vencimiento (180 días) acontece en el mes de monitoreo / Cantidad de Recursos de reconsideración cuyo vencimiento acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.07.</b> Reclamos por niveles de tensión.	Todo reclamo de suministro relacionado con problemas de niveles de tensión (baja tensión, alta tensión y oscilaciones) se tramita dentro de los 30 días de recibidos.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de reclamos tramitados dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de reclamos tramitados antes de los 30 días, cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad de reclamos cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.

**COMPONENTE: SERVICIOS ESENCIALES**

<b>NOMBRE</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>CÓMO SE MIDE (INDICADOR/FÓRMULA)</b> Fórmula = Resultado x 100	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>QUÉ SE MIDE</b>
<b>01.08.</b> Control de la calidad del Servicio de Transporte de Energía Eléctrica	El procedimiento de Formulación de Cargos se realiza dentro de los 120 días para todos los Documentos de Calidad de Servicio de Transporte Definitivos remitidos por CAMMESA.* *Esto incluye: Transportista en Alta Tensión; Transportistas por Distribución Troncal; Prestadores Adicionales de la Función Técnica de Transporte [PAFTT] (Anexos 16 y 28 de "Los procedimientos de CAMMESA").	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de documentos remitidos por CAMESA procesados. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de documentos de calidad de servicio de transporte definitivo procesados antes de los 120 días, de los documentos cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad de documentos de calidad de servicio de transporte definitivo cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.09.</b> Control de la Calidad del Servicio de Transporte de Energía Eléctrica para los Grandes Usuarios del MEM (Frecuencia y duración de interrupciones)	El procedimiento de Formulación de Cargos se realiza dentro de los 120 días para toda la información suministrada por el PAFTT y los Grandes Usuarios con el fin de controlar la calidad del servicio técnico (Anexo 27 de "Los Procedimientos de CAMMESA").	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de Informes procesados remitidos por el PAFTT y los Grandes Usuarios. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de informes procesados antes de los 120 días, de los informes cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad de informes cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.10.</b> Control de la Calidad del Servicio Técnico en Distribución	Auditoria de 320 puntos por semestre (distribuidos trimestralmente) mediante registradores de eventos (RET) instalados en el domicilio de usuarios.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de puntos auditados mediante registradores de eventos (RET) por trimestre. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de puntos auditados por trimestre / Cantidad total de puntos programados para el trimestre.	Trimestral	Capacidad de control.
<b>01.11.</b> Control de la Calidad del Producto Técnico en Distribución (nivel de tensión)	Se ordenan 1.980 puntos de medición por trimestre sobre las campañas de medición que realizan las Distribuidoras sobre los niveles de tensión.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de puntos auditados por semestre sobre las campañas de medición que realizan las Distribuidoras sobre los niveles de tensión. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de puntos ordenados por trimestre / Cantidad total de puntos previstos (1.980)	Trimestral	Capacidad de control.
<b>01.12.</b> Control de la Calidad del Producto Técnico en Distribución (perturbaciones)	Se ordenan 150 puntos de medición por trimestre sobre las campañas de medición que realizan las Distribuidoras sobre las perturbaciones.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de puntos auditados por semestre sobre las campañas de medición que realizan las Distribuidoras sobre los niveles de tensión. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de puntos ordenados por trimestre / Cantidad total de puntos previstos (150)	Trimestral	Capacidad de control.
<b>01.13.</b> Control de la Calidad Comercial en las Distribuidoras	Realización de una auditoría trimestral por Distribuidora para verificar el control de la calidad comercial. (Esto implica: pedidos de conexión, facturación estimada, reclamos por errores de facturación, suspensión del suministro por falta de pago.)	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de Auditorías de Calidad Comercial realizadas trimestralmente por Distribuidora. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de auditorías realizadas trimestralmente / Cantidad total de auditorías previstas trimestralmente.	Trimestral	Capacidad de control.

**COMPONENTE: SERVICIOS ESENCIALES**

<b>NOMBRE</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>CÓMO SE MIDE</b> (INDICADOR/FÓRMULA) Fórmula = Resultado x 100	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>QUÉ SE MIDE</b>
<b>01.14.</b> Verificación de acciones sobre Reclamos por Seguridad Pública	Verificación con el denunciante dentro de los 15 días de la acción correctiva realizada por la Distribuidora, en todos los casos en que se conozca el teléfono del titular del reclamo.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de verificaciones de la Acción Correctiva realizada por la Distribuidora. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de verificaciones con el denunciante u otro medio realizadas dentro de los 15 días, de las verificaciones cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad total de verificaciones con el denunciante u otro medio cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.15.</b> Controles de trabajos efectuados por las Distribuidoras en la vía pública	Todas las Distribuidoras se controlan una vez al mes a través de inspecciones muestrales sobre las Obras realizadas en la vía pública.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de controles realizados sobre trabajos efectuados por las Distribuidoras en la vía pública. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de controles realizados por Distribuidora en el mes de monitoreo / cantidad total de controles programados en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de control.
<b>01.16.</b> Auditoría del Sistema de Seguridad Pública de las Distribuidoras y Transportistas	Cumplimiento de todas las auditorías programadas presupuestariamente de los Sistemas de Seguridad Pública de Distribuidoras y Transportistas.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de auditorías del sistema de seguridad pública realizados a las empresas Distribuidoras de electricidad. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de auditorías realizadas acumuladas / cantidad total de auditorías programadas acumuladas.	Trimestral	Capacidad de control.
<b>01.17.</b> Tramitación de accidentes. (Verificación Técnica)	La verificación técnica "trámite normal de accidentes" se realiza dentro de los 15 días corridos de tomado conocimiento del evento.-	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de casos verificados dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> cantidad de casos verificados antes de los 15 días, de los casos cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / cantidad total de casos cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.18.</b> Tramitación de accidentes. (Verificación Técnica Trámite Urgente)	La verificación técnica "trámite urgente de accidentes" se realiza dentro de las 72 horas de tomado conocimiento del evento.-	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de casos verificados dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de casos verificados antes de las 72 horas, de los casos cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad total de casos cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.19.</b> Tramitación de accidentes. (Informe Técnico)	Realizada la verificación técnica se emite el informe técnico correspondiente, dentro de los 10 días.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de informes técnicos elaborados dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de informes técnicos elaborados dentro de los 10 días, de los informes cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad total de Informes técnicos cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.20.</b> Inspecciones de instalaciones de las Empresas Distribuidoras en la vía pública	Todas las instalaciones de las Distribuidoras en la vía pública de las que surgen reclamos, accidentes, incidentes o intervenciones de oficio son inspeccionadas.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de inspecciones de instalaciones de las empresas Distribuidoras en la vía pública por período trimestral. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de inspecciones realizadas acumuladas en el año calendario / Cantidad total de inspecciones programadas acumuladas en el año calendario.	Trimestral	Capacidad de control.

**COMPONENTE: SERVICIOS ESENCIALES**

<b>NOMBRE</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>CÓMO SE MIDE (INDICADOR/FÓRMULA)</b> Fórmula = Resultado x 100	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>QUÉ SE MIDE</b>
<b>01.21.</b> Control de Obras en vía pública por seguridad pública (índice de cumplimiento de resolución de expedientes)	Todos los expedientes por anomalías son resueltos dentro de los 150 días de finalizado el cuatrimestre calendario de control.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de expedientes resueltos dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de expedientes resueltos antes de los 150 días, de los expedientes cuyo plazo comprometido acontece en el cuatrimestre de monitoreo / Cantidad total de expedientes cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Cuatrimen- -tral	Capacidad de respuesta.
<b>01.22.</b> Respuesta a Reclamos Ambientales	Los reclamos ambientales se responden en forma definitiva dentro de los 45 días corridos desde su presentación. * *Se entiende por respuesta definitiva una comunicación formal en la cual se enumeran las acciones desarrolladas por el ENRE (que incluyen consultas internas y/o a organismo y/o empresas, estudios, mediciones), las conclusiones arribadas y las acciones ordenadas a desarrollar a fin de solucionar el problema.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de notificaciones a usuarios comunicando la realización de mediciones, emitidas en los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de notificaciones emitidas dentro de los 45 días corridos cuyo plazo comprometido acontece en el mes del monitoreo / Cantidad de notificaciones cuyo plazo comprometido acontece en el mes del monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.23.</b> Verificación del cumplimiento de la normativa ambiental emitida por la SECRETARÍA DE ENERGÍA, cuyo control ha sido delegado, y del ENRE en las ampliaciones de centrales de generación y sistemas de transporte y distribución.	Todas las verificaciones de la normativa ambiental de ampliaciones del sistema de transporte, distribución y generación de energía eléctrica en el MEM, presentados por las empresas, se verifican dentro de los 30 días de su ingreso al Departamento Ambiental.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de verificaciones. <b>FÓRMULA:</b> N° de verificaciones realizadas dentro de los 30 días, de la documentación cuyo vencimiento acontece en el trimestre de monitoreo / cantidad total de documentación cuyo vencimiento acontece en el trimestre del monitoreo.	Trimestral	Capacidad de respuesta.
<b>01.24.</b> Auditorías de verificación del cumplimiento de la Planificación Ambiental y/o de los Estándares Ambientales	Todas las auditorías ambientales programadas presupuestariamente se ejecutan y de esa forma se verifica el cumplimiento de la Planificación Ambiental y los estándares ambientales.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de auditorías de verificación del cumplimiento de la Planificación Ambiental y de estándares realizadas. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de auditorías de verificación realizadas acumuladas/ Cantidad total de auditorías programadas acumuladas.	Trimestral	Capacidad de control.
<b>01.25.</b> Respuesta a Solicitudes de Información Ambientales	La emisión de respuestas definitivas a usuarios con la información solicitada, se realiza en un plazo de hasta 45 días corridos, desde la fecha de su presentación en el ENRE.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de respuestas definitivas a usuarios con la información solicitada, emitidas en los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de rtas definitivas emitidas dentro del plazo comprometido, cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad de respuestas definitivas cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.
<b>01.26.</b> Verificación de Inversiones Comprometidas	Todas las inspecciones programadas sobre la constatación de inversiones comprometidas por las empresas Distribuidoras y Transportistas se ejecutan.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de inspecciones sobre la constatación de inversiones realizadas. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de inspecciones de verificación realizadas acumuladas / Cantidad total de inspecciones de verificación programadas acumuladas.	Trimestral	Capacidad de control.
<b>01.27.</b> Verificación de Emergencias por fallas o cortes de suministro.	Todos los informes de inspecciones por emergencias por fallas o cortes de suministro, se realizan dentro de los 60 minutos de efectuada la inspección	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de informes de inspecciones por Emergencias realizados dentro de los 60 minutos. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de informes de inspecciones por Emergencias realizadas dentro de los 60 minutos, cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad total de inspecciones por Emergencias cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo.	Mensual	Capacidad de respuesta.

## 11.2 Atención al Ciudadano

<b>COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>CÓMO SE MIDE (INDICADOR/FÓRMULA)</b> Fórmula = Resultado x 100	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>	<b>QUÉ SE MIDE</b>
<b>02.01.</b> Oficina de Atención al Público (Comodidad / Accesibilidad / Condiciones Ambientales)	La oficina de Atención al público se encuentra en condiciones adecuadas para la recepción del público concurrente. (En cuanto a la iluminación, sillas disponibles, ventilación, TV en sala, baño para discapacitados, salidas de emergencia).	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de respuestas afirmativas. <b>FÓRMULA:</b> (Cantidad de respuestas afirmativas sobre la comodidad de la oficina de Atención al público en el mes de monitoreo / cantidad total de respuestas válidas sobre la comodidad de la oficina de Atención al público en el mes de monitoreo). Fuente: Encuesta Permanente de Satisfacción realizada en la Oficina de Atención al Público.	Mensual	Accesibilidad (Condiciones ambientales).
<b>02.02.</b> Oficina de Atención al Público (Identificación del personal)	Todo el personal de atención al público porta una tarjeta con su nombre y función.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de personas identificadas afectadas a la atención al público, según la percepción de los concurrentes al centro de atención. <b>FÓRMULA:</b> (Cantidad de respuestas afirmativas en el mes de monitoreo / Cantidad de respuestas válidas en el mes de monitoreo). Fuente: Encuesta Permanente de Satisfacción realizada en la Oficina de Atención al Público.	Mensual	Transparencia
<b>02.03.</b> Sistema de autoconsulta (Operatividad)	El Sistema de auto-consulta se encuentra siempre a disposición del público concurrente a la oficina.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de observaciones en que el Sistema de Autoconsulta está operativo. <b>FÓRMULA:</b> (Cantidad de observaciones por muestreo en que el Sistema de Autoconsulta está operativo en el mes de monitoreo/Cantidad total de observaciones por muestreo sobre el estado del Sistema de Autoconsulta en el mes de monitoreo). Fuente: Muestreo mensual de observaciones acerca del estado del Sistema de Autoconsulta realizado a través del Sistema Informático del ENRE.	Mensual	Accesibilidad (diversidad de formas de contacto).
<b>02.04.</b> Oficina de Atención al Público (Tiempo de Espera)	Todos los concurrentes al Centro de Atención Personal no esperan más de 12 minutos.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de personas atendidas dentro del tiempo de espera previsto. <b>FÓRMULA:</b> (Nº de personas atendidas dentro de los 12 minutos en el mes de monitoreo / Nº total de personas atendidas en el mes de monito).	Mensual	Capacidad de respuesta
<b>02.05.</b> Centro de Atención Telefónica (de 9 a 16 horas, días hábiles administrativos)	Todas las llamadas son atendidas, con un objetivo de nivel de servicio del 75 % de las llamadas atendidas dentro de los 30 segundos computados a partir de la finalización del mensaje del contestador.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de cumplimiento del Nivel de Servicio previsto. <b>FÓRMULA:</b> (Cantidad de llamadas atendidas y abandonadas antes de los 30 segundos en el mes de monito/cantidad total de llamadas atendidas y abandonadas en el mes de monito / 0,75).	Mensual	Capacidad de respuesta
<b>02.06.</b> Centro de Atención Telefónica (de 16 a 09 horas días hábiles y las 24 horas los días no hábiles - Atención exclusiva de reclamos por Falta de Suministro y Seguridad en la Vía Pública)	Todas las llamadas son atendidas, con un objetivo de nivel de servicio del 98% de las llamadas atendidas dentro de los 30 segundos computados a partir de la finalización del mensaje del contestador.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de cumplimiento del Nivel de Servicio previsto. <b>FÓRMULA:</b> (Cantidad de llamadas atendidas y abandonadas antes de los 30 segundos en el mes de monitoreo / cantidad total de llamadas atendidas y abandonadas en el mes de monitoreo / 0,98).	Mensual	Capacidad de respuesta

### 11.3 Información y Comunicación

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
NOMBRE	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
<b>03.01.</b> Publicación de los Estándares en la Web del ENRE	El informe con el detalle de los resultados del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano se publica mensualmente en la web del ENRE, dentro de los 5 días posteriores a la aceptación por parte de la ONIG.	<b>INDICADOR:</b> Publicación del informe dentro de los plazos previstos.	Mensual
<b>03.02.</b> Elaboración de Informe Anual	Se elabora una vez al año y se distribuye al Poder Ejecutivo y al Congreso de la Nación el Informe Anual sobre las actividades ejecutadas.	<b>INDICADOR:</b> Informe realizado dentro del plazo previsto.	Anual

### 11.4 Participación Ciudadana

COMPONENTE: PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
NOMBRE	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR/FÓRMULA) Fórmula = Resultado x 100	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
<b>04.01.</b> Audiencias Públicas (Decreto N° 1.172/2003)	La totalidad de las convocatorias de audiencias públicas se publican en la página web del ENRE, con una antelación no menor de 20 días corridos a la fecha fijada para su realización.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de convocatorias de audiencias públicas disponibles dentro de los plazos previstos. <b>FÓRMULA:</b> (Cantidad de convocatorias a audiencia pública, publicadas en la página web dentro de los 20 días de su aprobación / cantidad total de audiencias públicas aprobadas).	Mensual
<b>04.02.</b> Encuesta de Expectativas	Anualmente se realiza la encuesta con el fin de conocer las expectativas puestas en el accionar del ENRE y en su relación con los usuarios.	<b>INDICADOR:</b> Realización de la Encuesta en el plazo previsto.	Anual
<b>04.03.</b> Encuesta de Satisfacción	Mensualmente se realiza una encuesta de satisfacción en las áreas de la oficina de atención al público, con el fin de relevar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio.	<b>INDICADOR:</b> Realización de la Encuesta en el plazo previsto.	Mensual
<b>04.04.</b> Publicación de informe con los resultados de las encuestas	El informe mensual con los resultados de la encuesta permanente se publica en la página web.	<b>INDICADOR:</b> Publicación del informe en el plazo previsto.	Mensual
<b>04.05.</b> Respuesta a las Quejas y sugerencias	Las quejas y sugerencias registradas con respecto a los servicios prestados por el ENRE son contestadas en un plazo máximo de 8 días hábiles.	<b>INDICADOR:</b> Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro de los 8 días hábiles. <b>FÓRMULA:</b> Cantidad de quejas y sugerencias respondidas dentro de los 8 días hábiles, de las quejas cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo / Cantidad total de quejas cuyo plazo comprometido acontece en el mes de monitoreo	Mensual

## 12. SISTEMA DE MONITOREO

Con el fin de realizar un seguimiento de los compromisos asumidos, el ENRE monitorea el cumplimiento de los mismos a través de indicadores específicos.

El monitoreo es el procedimiento a través del cual se verifica la eficiencia y eficacia de la ejecución del Programa Carta Compromiso y tiene como objetivo recomendar, en los casos que corresponda, las medidas correctivas para optimizar los resultados esperados

El monitoreo consiste en obtener información permanente para los responsables políticos y operativos del programa, acerca del logro de los resultados obtenidos, sobre el grado de ejecución de los estándares y compromisos asumidos en esta Carta Compromiso, la forma de empleo de los recursos disponibles y su realimentación, en un proceso de mejora continua, generando un ciclo de retroalimentación que permite diseñar nuevos compromisos, o hacer más desafiantes los existentes.

Constituye una valiosa herramienta de gestión para el Directorio y los distintos sectores del ENRE que les permite, mediante el seguimiento periódico, analizar resultados, encontrar deficiencias e incongruencias, corregir y re planificar cuándo y dónde corresponda y determinar en qué medida los estándares y los compromisos asumidos, se cumplen.

Operativamente la recuperación y consolidación de la información de monitoreo está a cargo de la Unidad Interna de Monitoreo, creada especialmente para tal fin en el ámbito del Área de Planeamiento Administrativo y Control de Gestión.

Esta información consolidada es remitida, para su análisis y evaluación al Comité de Calidad que se reúne periódicamente y está constituido por la Unidad Interna de Monitoreo y los Jefes de Áreas y Departamento involucrados

De la revisión de la información consolidada, se deducen las acciones correctivas y mejoras de procesos necesarias para cumplir con los compromisos asumidos.