

## ANEXO VI

### NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES

<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>2. OBTENCION Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION</b>	<b>3</b>
<b>3. CRONOGRAMA DEL CONTROL DE CALIDAD</b>	<b>4</b>
<b>4. SANCIONES</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>4.2. Carácter de las Sanciones</b>	<b>4</b>
<b>4.3. Procedimiento de Aplicación</b>	<b>5</b>
<b>4.4. Vigencia de las Sanciones</b>	<b>5</b>
<b>5. CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO</b>	<b>5</b>
<b>5.1. Niveles de Tensión</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Sanciones</b>	<b>6</b>
<b>6. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO</b>	<b>8</b>
<b>Aspectos Generales</b>	<b>8</b>
<b>Definiciones</b>	<b>9</b>
<b>6.1. Medición de la Calidad del Servicio Técnico. Indicadores</b>	<b>9</b>
6.1.1. Indicadores de Interrupción por Transformador	11
Área Rural	12
6.1.2. Indicadores de Interrupción por KVA Nominal Instalado	13
Área Rural	14
6.1.3. Indicadores de Interrupción Adicionales	14
<b>7. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL</b>	<b>17</b>
<b>7.1 Conexiones</b>	<b>17</b>
<b>7.2 Facturación Estimada</b>	<b>18</b>
<b>7.3 Reclamos por Errores de Facturación</b>	<b>19</b>
<b>7.4 Reclamos por Daños en artefactos y/o instalaciones</b>	<b>19</b>
<b>7.4.1 Clasificación de eventos en las redes de la Distribuidora y determinación de la procedencia del reconocimiento de daños.</b>	<b>20</b>
<b>7.5 Suspensión del Suministro por Falta de Pago</b>	<b>24</b>
<b>7.6 Quejas</b>	<b>24</b>
<b>8. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA</b>	<b>24</b>
<b>8.1 Trabajos en la Vía Pública</b>	<b>24</b>

<b>8.2 Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones</b>	<b>25</b>
<b>8.3 En la Prestación del Servicio</b>	<b>25</b>
<b>8.4 Peligro para la Seguridad Pública</b>	<b>25</b>
<b>8.5 Contaminación Ambiental</b>	<b>25</b>
<b>8.6 Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte</b>	<b>26</b>
<b>8.7 Preparación y Acceso a los Documentos y la Información</b>	<b>26</b>
<b>8.8 Competencia Desleal y Acciones Monopólicas</b>	<b>26</b>

## **NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES**

### **1. INTRODUCCION**

Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio.

Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente.

El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de multas, cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en este ANEXO, basadas en el perjuicio económico que ocasione al usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias.

El Ente Provincial Regulador de la Energía será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas establecidas, que abarcan los siguientes aspectos:

- **Calidad del producto técnico:** queda caracterizada por el nivel de tensión en el punto de alimentación y las perturbaciones (variaciones rápidas y caídas lentas de tensión, y armónicas).
- **Calidad del servicio técnico:** se determina en base a la medición de la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro.
- **Calidad del servicio comercial:** se establece el control de los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, a errores en la facturación y facturación estimada, y a las demoras en la atención de los reclamos del usuario.

### **2. OBTENCION Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

LA DISTRIBUIDORA deberá disponer los medidores, equipos de medición y sistemas informaticos que sean requeridos por el ENTE a fin de relevar la información para el cálculo de los indicadores de calidad descriptos más adelante.

Los procedimientos básicos a seguir serán los siguientes:

- Desarrollo de campañas de medición de tensión y relevamiento de las curvas de carga.
- Organización de bases de datos con información de contingencias.
- Vinculación de la base de datos de la red y la base de datos de los usuarios con la información de facturación y los resultados de las campañas de medición.
- Cualquier otro método adecuado para el control de la calidad que a juicio del ENTE sea necesario instrumentar.

### 3. CRONOGRAMA DEL CONTROL DE CALIDAD

El cumplimiento de las pautas de calidad establecidas se controlará en distintas etapas, de manera de incrementar gradualmente las exigencias. Para responder adecuadamente a los requerimientos de calidad LA DISTRIBUIDORA definirá y aplicará el plan de inversiones que considere conveniente.

#### **Modalidades de la prestación**

A los efectos del control de calidad, cuando así se lo indique, se tendrán en cuenta las siguientes modalidades de prestación del servicio:

**Servicio urbano:** es aquél que se presta dentro de los límites determinados por los Municipios como ejidos urbanos o bien fuera de él, siempre que la división catastral correspondiente no supere el manzanado.

**Servicio rural:** es aquél que se presta en las áreas ubicadas fuera del ejido municipal, siempre que su división catastral sea superior al manzanado.

### 4. SANCIONES

#### **4.1. Introducción**

El ENTE dispondrá la aplicación de sanciones cuando LA DISTRIBUIDORA no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus Anexos y la Ley provincial N° 8916 (Marco Regulatorio Eléctrico Provincial).

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las actividades e inversiones de LA DISTRIBUIDORA hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.

Ante los casos de incumplimiento que LA DISTRIBUIDORA considere de fuerza mayor o caso fortuito, deberá realizar una presentación al ENTE solicitando que los mismos no sean motivo de sanciones.

Las multas a establecer serán en base al perjuicio que ocasiona la contravención al (los) usuario(s).

#### **4.2. Carácter de las Sanciones**

Las multas dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de LA DISTRIBUIDORA y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten al mismo grupo de usuarios.

LA DISTRIBUIDORA deberá abonar multas a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción, el ENTE dispondrá que LA DISTRIBUIDORA abone una multa a los usuarios. Las multas individuales deberán guardar relación con el monto de la facturación promedio mensual del usuario.

El pago de la penalidad no relevará a LA DISTRIBUIDORA de eventuales reclamos por daños y perjuicios.

El valor acumulado anual de las multas no deberá superar el 20% (veinte por ciento) de la facturación anual de LA DISTRIBUIDORA. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y autorizará al ENTE a denunciar el incumplimiento ante el Poder Concedente aconsejando las medidas a adoptar.

#### **4.3. Procedimiento de Aplicación**

Cuando el ENTE compruebe una falta de LA DISTRIBUIDORA en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho a LA DISTRIBUIDORA y la emplazará en forma fehaciente para que en el término de 10 (diez) días hábiles presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo.

Si LA DISTRIBUIDORA no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el ENTE aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán carácter de inapelable.

Si dentro del plazo antedicho, LA DISTRIBUIDORA formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes y se allegarán todos los elementos de juicio que se estime conveniente. El ENTE deberá expedirse definitivamente dentro de los 15 (quince) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones. En caso de resolución condenatoria, LA DISTRIBUIDORA, luego de hacer efectiva la multa, podrá interponer los pertinentes recursos legales.

En los casos que pudiera corresponder, LA DISTRIBUIDORA arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones; para ello, el ENTE fijará un plazo prudencial para que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso, no se reiterarán las sanciones.

#### **4.4. Vigencia de las Sanciones**

Todo lo indicado en los puntos 5 a 8 incluidos de este Anexo, regirá a partir del primer trimestre posterior a la entrada en vigencia de las presentes Normas.

### **5. CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO**

La calidad del producto técnico se evaluará mediante los indicadores referidos a:

- Nivel de tensión

#### **5.1. Niveles de Tensión**

LA DISTRIBUIDORA está obligada a implementar un registro ininterrumpido y simultáneo de corriente, tensión y potencia a ser procesado informáticamente, en puntos de la red que se detallan seguidamente y de conformidad con lo que establezca el ENTE respecto de la ubicación de dichos puntos en los casos de muestreos parciales:

- En la totalidad de las barras de 132 Kv de las estaciones transformadoras en forma permanente.
- En la totalidad de las barras de salida de las estaciones transformadoras de 132/MT, en forma permanente.
- En la totalidad de las barras de salida de las estaciones transformadoras de subtransmisión (MT / MT), en forma permanente.
- En la totalidad de los puntos de venta de energía a los distribuidores cooperativos, excepto los suministros en BT.
- En las barras de salida de por lo menos el 3% de los centros de transformación (MT / BT), durante un período no inferior a siete (7) días corridos.
- En hasta la cantidad de ocho puntos de la red seleccionados por el ENTE por período no inferior a siete (7) días corridos.

Las variaciones porcentuales de tensión respecto a su valor nominal admitidas en toda la Etapa 3 son las siguientes:

<b>TENSION (kV)</b>	<b>TIPO DE ALIMENTACION</b>	<b>VARIACION DE TENSION (%)</b>
132		+5 % -5 %
19,05 / 33 y 7,62 / 13,2	Urbana	+7 % -7 %
19,05 / 33 y 7,62 / 13,2	Rural	+10 % -10%
220 / 380	Urbana	+10 % -8 %
220 / 380	Rural	+10 % -8 %

Trimestralmente, LA DISTRIBUIDORA, deberá presentar al ENTE un Informe con los resultados de su gestión, pudiendo éste auditar cualquier fase de la obtención de los registros. El ENTE fijará las características de la información que deberá suministrar LA DISTRIBUIDORA.

## **5.2 Sanciones**

El ENTE aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando ésta entregue un producto con características distintas a las convenidas (nivel de tensión y perturbaciones).

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al usuario, de acuerdo a los procedimientos que se indican a continuación.

Si de cualquiera de los informes trimestrales surgiera el incumplimiento de los niveles comprometidos durante un tiempo superior al 3% del período en que se efectúe la medición, LA DISTRIBUIDORA quedará sujeta a la aplicación de sanciones. Al efecto, el monto de la sanción resultará de valorizar la energía entregada a niveles de tensión fuera de los límites permitidos, aplicando a la misma los valores que surgen del cálculo siguiente:

$$M (\$/kWh) = a (\$/kWh) + b \text{Log}_{10}(x) (\$/kWh) \quad (1)$$

Donde:

**M (\$/kWh)** Valor de la energía que se aplica a las cantidades entregadas a niveles de tensión fuera de los límites permitidos

**a y b:** Coeficientes definidos para esta Etapa y cada tipo de alimentación.

**x:** Valor absoluto del apartamiento del valor de la tensión con respecto al valor nominal de la tensión de suministro, medido en por ciento (1 , 2 , etc), según la siguiente expresión:

$$x = ((Tr - Tn) / Tn) \times 100$$

Donde:

Tr: Tensión real registrada.

Tn: Tensión nominal correspondiente al nivel de suministro (132 kV, 33 kV, etc.)

### Valor de los coeficientes a y b

TIPO DE ALIMENTACION	ETAPA 3	
	Coefficiente a	Coefficiente b
En 132 kV	0.015	0.45
En 33 kV	0.018	0.52
Urbana (< 33 kV )	0.025	0.70
Rural (<33 kV )	0.022	0.65

El valor de M (\$/kWh) será calculado mediante la fórmula (1), para valores de x mayores que los valores límite e inferiores a catorce por ciento (14 %).

Para valores de x iguales o superiores a catorce por ciento (14 %) e inferiores a dieciocho por ciento (18 %), el valor de M (\$/kWh) es igual a un peso por kWh (1 \$/Kwh).

Para valores de x iguales o superiores a dieciocho por ciento (18 %), el valor de M (\$/kWh) es igual a dos pesos por kWh (2 \$/KWh).

Los valores resultantes de las multas podrán ser depositados en una cuenta que la Distribuidora habilite a tal fin, y dentro de los veinte días hábiles siguientes a la notificación de las sanciones, la Distribuidora deberá acreditar ante el ENTE el depósito efectuado, o proponer al ENTE la utilización de dichos fondos en obras específicas destinadas al mejoramiento de la calidad de servicio en el o los alimentadores con mayores incumplimientos de calidad.

Luego de aprobada la ejecución por parte del ENTE, la Distribuidora deberá en un plazo máximo de treinta días posteriores a la finalización de la obra acreditar los gastos incurridos en dicha ejecución.

A tal efecto se procederá de la siguiente forma:

- Se calculará la energía suministrada en condiciones no satisfactorias mediante la medición simultánea de tensión y potencia en todos los puntos establecidos, exceptuando los puntos de venta a Distribuidores Cooperativos
- Se calculará el monto total de la sanción aplicando a dicha energía el valor M (\$/kWh) obtenido del cálculo indicado precedentemente.

LA DISTRIBUIDORA, sin perjuicio de la sanción establecida, deberá abonar a los usuarios afectados el costo de los daños que se produjeran en sus instalaciones y equipos debido a sobretensiones en la red.

En caso que el ENTE verifique la reiteración del incumplimiento de la calidad del producto por parte de la Distribuidora sobre el mismo conjunto de usuarios y/o área de servicio en tres trimestres consecutivos, el monto de la sanción correspondiente al tercer trimestre será el doble del valor de la sanción calculada según el procedimiento indicado precedentemente.

El no cumplimiento de las obligaciones por parte de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, dará lugar a la aplicación de multas que LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE. Dichas multas se destinarán a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA. El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta.

## 6. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO

### Aspectos Generales

La calidad del servicio técnico se evaluará en base a:

- a. **La frecuencia de las interrupciones** (cantidad de veces que se interrumpe el suministro a un usuario en un período determinado).
- b. **La duración total de la interrupción** (tiempo total sin suministro en un período determinado).

En el punto 6.1 de este ANEXO se definen los indicadores para el control de la calidad del servicio técnico y se fijan los valores máximos admitidos para esta Etapa.

En el punto 6.1.3. se presenta un conjunto de indicadores adicionales que deberá aportar LA DISTRIBUIDORA aun cuando no se los considere a los fines de la determinación de la calidad y la aplicación de sanciones.

Si los valores de los indicadores calculados excedieran los límites prefijados (punto 6.1), se aplicarán sanciones a LA DISTRIBUIDORA.

El período mínimo de control será el trimestre, lapso al cabo del cual LA DISTRIBUIDORA deberá presentar la información sobre los indicadores que le requiera el ENTE.

A fin de calcular dichos indicadores se computarán solamente las interrupciones de servicio cuya duración supere los 3 (tres) minutos. Al finalizar la Etapa, el ENTE ajustará tanto los límites admisibles para los indicadores como los valores del factor utilizado (Mr) para calcular el monto de las sanciones (punto 6.1), adecuando las exigencias de calidad.

### **Definiciones**

**Contingencia:** es toda operación en la red, programada o intempestiva, manual o automática, que origine la suspensión del suministro de energía eléctrica de algún usuario o del conjunto de ellos.

**Primera reposición:** es la primera maniobra sobre la red afectada por una contingencia que permite restablecer el servicio, aunque sea parcialmente.

**Última reposición:** es la operación sobre la red afectada por una contingencia que permite restablecer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción.

### **6.1. Medición de la Calidad del Servicio Técnico. Indicadores**

La calidad del servicio técnico se controlará en base a indicadores de la frecuencia y el tiempo que queda sin servicio la red de distribución.

Los indicadores que se calcularán son:

- Indicadores de interrupción por transformador (frecuencia media de interrupción: FMIT y, tiempo total de interrupción: TTIT).
- Indicadores de interrupción por kVA nominal instalado (frecuencia media de interrupción: FMIK y, tiempo total de interrupción: TTIK).
- Indicadores de interrupción adicionales (tiempos totales de primera y última reposición y energía media indisponible).

La metodología de cálculo y los valores máximos admitidos para estos indicadores se detallan en los puntos 6.1.1. y 6.1.2. y en 6.1.3. (Indicadores adicionales) de este ANEXO.

### **Registro de las Contingencias**

A los efectos del cálculo de los indicadores, LA DISTRIBUIDORA deberá llevar un registro de las contingencias, de su duración, del número y la potencia nominal de los transformadores de MT/BT afectados, de los usuarios involucrados, así como de toda otra información que le solicite el ENTE.

Para el cálculo de los indicadores se computarán tanto las fallas en las redes de LA DISTRIBUIDORA como las deficiencias en el abastecimiento (generación y transporte), no imputables a causas de fuerza mayor.

LA DISTRIBUIDORA presentará trimestralmente al ENTE los resultados de su gestión en el trimestre inmediato anterior. El ENTE podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de los indicadores.

Para cada Circuito de control se concederán 6 (seis) horas/año para la realización de tareas de mantenimiento programado o por mejoras en sistema MT, definiendo el ENTE su aplicación.

### **Sanciones**

El ENTE aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando ésta preste un servicio con características técnicas tales que la frecuencia de las interrupciones y la duración de las mismas se aparten de los valores límites fijados.

Las multas por apartamientos en las condiciones establecidas, dependerán de la energía no distribuida (por causas imputables a LA DISTRIBUIDORA) más allá de los límites acordados, valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios.

Si se produjera el incumplimiento en los dos indicadores que representan el mismo aspecto del servicio técnico (frecuencia de interrupciones -FMI- o duración de las interrupciones -TTI-), se calculará el monto de la penalización correspondiente a cada uno de ellos y se aplicará el mayor valor.

El monto de las sanciones se determinará en base a la energía no suministrada calculada de acuerdo a lo indicado en los puntos 6.1.1 y 6.1.2, asignándole a cada kWh no suministrado un valor V (\$/kWh), calculado según la siguiente expresión:

$$V(\$/kWh) = Tr \times Mr$$

Donde:

**Tr** Tarifa media de referencia que depende del tipo de área servida. Se calcula como el cociente entre el facturado monetario y el facturado físico, correspondiente a los usuarios rurales o urbanos, según sea el caso, y para el trimestre en que se haya producido el incumplimiento de la calidad.

**Mr** Multiplicador que afecta a la tarifa media de referencia.

Los valores de Mr se especifican en la tabla siguiente:

<b>TIPO DE AREA SERVIDA</b>	<b>TARIFA DE REFERENCIA</b>	<b>MULTIPLICADOR Mr</b>
Urbana	Tarifa residencial	7
Rural	Tarifa rural	5

En caso que el ENTE verifique la reiteración del incumplimiento de la calidad del servicio técnico por parte de la Distribuidora sobre el mismo conjunto de usuarios y/o área de servicio en cuatro trimestres consecutivos, el monto de la

sanción correspondiente al cuarto trimestre será el doble del valor de la sanción calculada según el procedimiento indicado precedentemente.

Los valores resultantes de las multas podrán ser depositados en una cuenta que la Distribuidora habilite a tal fin, y dentro de los veinte días hábiles siguientes a la notificación de las sanciones, la Distribuidora deberá acreditar ante el ENTE el depósito efectuado, o proponer al ENTE la utilización de dichos fondos en obras específicas destinadas al mejoramiento de la calidad de servicio en el o los alimentadores con mayores incumplimientos de calidad.

Luego de aprobada la ejecución por parte del ENTE, la Distribuidora deberá en un plazo máximo de treinta días posteriores a la finalización de la obra acreditar los gastos incurridos en dicha ejecución.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de multas.

El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta.

#### 6.1.1. Indicadores de Interrupción por Transformador

Los indicadores cuyos valores se calcularán son los siguientes:

- a) **FMIT - Frecuencia media de interrupción por transformador instalado:** representa la cantidad de veces que el transformador promedio sufrió una interrupción de servicio en un período determinado.
- b) **TTIT - Tiempo total de interrupción por transformador instalado:** representa el tiempo total en que el transformador promedio no tuvo servicio en un período determinado.

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$FMIT = \text{SUM}_i Qfs_i / Qinst$$

donde:

SUM<sub>i</sub> sumatoria extendida a todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el trimestre que se está controlando.

Qfs<sub>i</sub> cantidad de transformadores fuera de servicio en cada una de las contingencias i.

Qinst cantidad de transformadores instalados.

$$TTIT = \text{SUM}_i Qfs_i * Tfs_i / Qinst$$

donde:

SUMi sumatoria extendida a todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el trimestre que se está controlando.

Tfsi Tiempo que han permanecido fuera de servicio los transformadores Qfs, durante cada una de las contingencias i.

La **Energía No Suministrada**, para el cálculo de las sanciones, se determinará de acuerdo a las siguientes expresiones:

Si $FMIT > Lim$	$ENS(kWh) = (FMIT - Lim) \times (TTIT / FMIT) \times Pm$
-----------------	--

Si $TTIT > Lim$	$ENS(kWh) = (TTIT - Lim) \times Pm$
-----------------	-------------------------------------

Donde:

Lim Límite o valor máximo establecido para el indicador correspondiente.

Pm Potencia media en el período trimestral, medida como el cociente entre la energía total facturada Ef (en el trimestre) y 2190 hs.

$$Pm (kW) = Ef (kWh) / 2190 \text{ hs}$$

Los valores de los indicadores FMIT y TTIT que se utilizan en las expresiones anteriores son los determinados a partir de los registros entregados por LA DISTRIBUIDORA al ENTE en el trimestre correspondiente.

Los límites o valores máximos admitidos para estos indicadores, discriminados de acuerdo con las causas de la interrupción, son los siguientes:

CAUSA		LIMITE DE FMIT (veces por trimestre)	LIMITE DE TTIT (horas por trimestre)
A. Fallas Internas a la red de la Distribuidora	Área Urbana	1,5	3
	Área Rural	2,8	7
B. Fallas debidas al sistema de generación y transporte (Excluidas las de fuerza mayor)		*	*

\*: Ver apartado Sanciones Causas Externas

### 6.1.2. Indicadores de Interrupción por KVA Nominal Instalado

Los indicadores cuyos valores se calcularán son los siguientes:

- a) **FMIK- Frecuencia media de interrupción por kVA nominal instalado:** representa la cantidad de veces que el kVA promedio sufrió una interrupción de servicio en un período determinado.
- b) **TTIK - Tiempo total de interrupción por kVA nominal instalado:** representa el tiempo total en que el kVA promedio no tuvo servicio en un período determinado.

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$FMIK = \text{SUM}_i \text{KVAfs}_i / \text{KVAinst}$$

Donde:

- $\text{SUM}_i$  sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el trimestre que se está controlando.
- $\text{KVAfs}_i$  cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las contingencias  $i$ .
- $\text{KVAinst}$  cantidad de kVA nominales instalados.

$$TTIK = \text{SUM}_i (\text{kVAfs}_i \times \text{Tfs}_i) / \text{kVAinst}$$

Donde:

- $\text{SUM}_i$  sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el trimestre que se está controlando.
- $\text{Tfs}_i$  Tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales  $\text{kVAfs}_i$ , durante cada una de las contingencias  $i$ .

La **Energía No Suministrada**, para el cálculo de las sanciones, se determinará de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$\text{Si } FMIK > \text{Lim.}: \text{ENS(kWh)} = (FMIK - \text{Lim}) \times (TTIK / FMIK) \times P_m$$

$$\text{Si } TTIK > \text{Lim.}: \text{ENS(kWh)} = (TTIK - \text{Lim}) \times P_m$$

donde :

Lim Límite o valor máximo establecido para el indicador correspondiente.

Pm Potencia media en el período trimestral, medida como el cociente entre la energía total facturada (en el trimestre) Ef y 2190 hs.

$$Pm (Kw) = Ef (KWh) / 2190 \text{ hs}$$

Los valores de los indicadores FMIK y TTIK que se utilizan en las expresiones anteriores son los determinados a partir de los registros entregados por LA DISTRIBUIDORA al ENTE en el trimestre correspondiente.

Los límites o valores máximos admitidos para estos indicadores, discriminados de acuerdo con las causas de la interrupción, son los siguientes:

CAUSA		LIMITE DE FMIK (veces por trimestre)	LIMITE DE TTIK (horas por trimestre)
A. Fallas Internas a la red de la Distribuidora	Área Urbana	1,2	2,2
	Área Rural	2,5	6,2
B. Fallas debidas al sistema de generación y transporte (Excluidas las de fuerza mayor)		*	*

\*: Ver apartado Sanciones Causas Externas

### 6.1.3. Indicadores de Interrupción Adicionales

Complementariamente a los indicadores descritos en los puntos 6.1.1 y 6.1.2, LA DISTRIBUIDORA deberá calcular los indicadores adicionales que aquí se indican, e informar al ENTE sobre los resultados semestrales que se deriven de los registros que deba realizar. No se fijarán límites o valores máximos para ellos, ni generarán la aplicación de sanciones durante el primer Período de Gestión.

Se calcularán los valores de los siguientes indicadores:

- a) **TPRT - Tiempo medio de primera reposición por transformador.** Se determina considerando solamente los transformadores vueltos al servicio en la primera maniobra de reposición del mismo, luego de la contingencia. Se calcula de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\text{TPRT} = \text{SUM}_i \text{Qvsp}_i \times \text{Tfsp}_i / \text{SUM}_i \text{Qvsp}_i$$

Donde:

- $\text{SUM}_i$  sumatoria referida a todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.
- $\text{Qvsp}_i$  cantidad de transformadores vueltos al servicio en la primera maniobra de reposición, en cada una de las contingencias  $i$ .
- $\text{Tfsp}_i$  Tiempo fuera de servicio de los transformadores vueltos al servicio en la primera maniobra de reposición, en cada una de las contingencias  $i$ .

- b) TPRK - Tiempo medio de primera reposición por kVA nominal.** Se determina considerando solamente los kVA nominales vueltos al servicio en la primera maniobra de reposición del servicio, luego de la contingencia. Se calcula de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\text{TPRK} = \text{SUM}_i \text{kVAvsp}_i \times \text{Tfsp}_i / \text{SUM}_i \text{kVAvsp}_i$$

Donde:

- $\text{SUM}_i$  sumatoria para todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.
- $\text{kVAvsp}_i$  cantidad de kVA nominales vueltos al servicio en la primera maniobra de reposición, en cada una de las contingencias  $i$ .
- $\text{Tfsp}_i$  Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales vueltos al servicio en la primera maniobra de reposición, en cada una de las contingencias  $i$ .

- c) TURT - Tiempo medio de última reposición por transformador.** Se calcula considerando solamente los transformadores involucrados en la última maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última reposición), de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\text{TURT} = \text{SUM}_i \text{Qvsu}_i \times \text{Tfsu}_i / \text{SUM}_i \text{Qvsu}_i$$

Donde:

- $\text{SUM}_i$  sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

$Q_{vsu_i}$  cantidad de transformadores vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia  $i$ .

$T_{fsu_i}$  Tiempo fuera de servicio de los transformadores vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia  $i$ .

**d) TURK - Tiempo medio de última reposición por kVA nominal.** Se calcula considerando solamente los kVA nominales involucrados en la última maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última reposición), de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\text{TURK} = \text{SUM}_i \text{ kVA}_{vsu_i} \times T_{fsu_i} / \text{SUM}_i \text{ kVA}_{vsu_i}$$

Donde:

$\text{SUM}_i$  sumatoria para todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

$\text{kVA}_{vsu_i}$  cantidad de kVA nominales vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia  $i$ .

$T_{fsu_i}$  Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia  $i$ .

**e) ENI - Energía nominal indisponible.**

Es una estimación de la capacidad de suministro indisponible durante una interrupción, en términos de energía, y se calculará de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\text{ENI} = \text{SUM}_i \text{ kVA}_{fs_i} \times T_{fs_i}$$

Donde:

$\text{SUM}_i$  sumatoria para todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

$\text{kVA}_{fs_i}$  cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las contingencias  $i$ .

Tfsi      Tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales kVAfs, durante cada una de las contingencias i.

## **7. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria.

La calidad del servicio comercial se controlará según los distintos aspectos que se detallan en los puntos 7.1 a 7.6 inclusive de este ANEXO, de tal forma de orientar sus esfuerzos a:

- cumplir con los Derechos de los Usuarios definidos en la Ley 8916 (Marco Regulatorio Eléctrico Provincial) y su reglamentación;
- el conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada;
- evitar la pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos;
- satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios;
- emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.

Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones descriptas en el punto 7 de este ANEXO.

### **7.1 Conexiones**

Los pedidos de conexión deben establecerse bajo normas y reglas claras para permitir la rápida satisfacción de los mismos.

Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, LA DISTRIBUIDORA deberá proceder a la conexión del mismo dentro de los siguientes plazos:

i) Conexiones Básicas: Cuando el usuario se encuentra dentro de los límites de la red y no se requiere ampliación de la red incluida la transformación, el plazo será de:

- Dos (2) días hábiles para conexiones Aéreas y Subterráneas Urbanas
- Cuatro (4) días hábiles para conexiones Aéreas Rurales
- Cinco (5) días hábiles para conexiones Subterráneas que impliquen cambio de sistema (Monofásico a Trifásico)

ii) Cuando el usuario se encuentra a una distancia igual o menor a cincuenta (50) metros de la red:

Para conexiones aéreas:

- Menor a 50 kW: quince (15) días corridos.

- Desde 50 kW: cuarenta y cinco (45) días corridos.

Para conexiones subterráneas: sesenta (60) días corridos.

iii) Cuando el usuario se encuentra a una distancia mayor a cincuenta (50) metros de la red e inferior a quinientos (500) metros:

- Para conexiones aéreas: noventa (90) días corridos
- Para conexiones subterráneas: a convenir con el usuario

iv) Cuando el usuario se encuentra a una distancia mayor a quinientos (500) metros de la red de tensión que corresponda:

- En todos los casos referidos a iv), los plazos serán acordados entre el usuario y LA DISTRIBUIDORA. De no llegarse a un acuerdo, alguna de las partes podrá plantear el caso ante el ENTE, quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar LA DISTRIBUIDORA; la resolución del ENTE será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

Por el incumplimiento de los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el Régimen Tarifario), dividido una y media veces (1.5) el plazo previsto, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo igual al valor de la conexión.

## **7.2 Facturación Estimada**

Salvo el caso particular de tarifas para las cuales se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo.

Para un mismo usuario no podrán emitirse más de 2 (dos) facturas sucesivas estimadas de ser bimestrales, y 3 (tres) en los casos restantes, durante 1 (un) año calendario. Asimismo, no podrán efectuarse más de 3 (tres) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y 4 (cuatro) en los casos restantes.

Para el caso de usuarios rurales no podrán emitirse más de 3 (tres) facturas sucesivas estimadas de ser bimestrales, y 4 (cuatro) en los casos restantes, durante 1 (un) año calendario. Asimismo, no podrán efectuarse más de 4 (cuatro) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y 5 (cinco) en los casos restantes.

El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el 8 (ocho) por ciento de las facturas emitidas en cada categoría.

Para los casos en que el ENTE detecte mayor número de estimaciones que las previstas, percibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA, una multa equivalente al 30% (treinta por ciento) del monto de la facturación estimada, y derivará esta multa hacia los usuarios perjudicados.

La Distribuidora podrá acordar con el usuario, modalidades alternativas de toma de lectura para emitir la facturación, que no se considerarán estimaciones.

### **7.3 Reclamos por Errores de Facturación**

El usuario que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación (excluida la estimación), deberá tener resuelto su reclamo en la próxima factura emitida y el error no deberá repetirse en la próxima facturación de corresponder la imputabilidad de dicho error a LA DISTRIBUIDORA.

Ante el requerimiento del usuario, LA DISTRIBUIDORA deberá estar en condiciones de informarle, dentro de los 15 (quince) días hábiles de presentado el reclamo, cuál ha sido la resolución con respecto al mismo.

Por incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios por errores en la facturación, LA DISTRIBUIDORA abonará a los usuarios damnificados una multa equivalente al 50% del monto de la facturación objeto del reclamo.

### **7.4 Reclamos por Daños en artefactos y/o instalaciones**

El usuario que reclame un posible daño en artefactos y/o instalaciones de su propiedad por causas imputables a la Distribuidora, deberá formalizar el reclamo administrativo dentro del plazo máximo de 5 días hábiles de la fecha de ocurrido el daño, cumpliendo los requisitos establecidos en la presente y las complementarias emanadas de la Autoridad de Aplicación.

La Distribuidora deberá estar en condiciones de informarle, dentro de los 15 (quince) días hábiles de presentado el reclamo, la resolución del mismo o los datos y/o elementos a ser aportados para la continuidad del análisis del mismo.

La Distribuidora realizará un análisis pormenorizado a fin de resolver los reclamos, para lo cual se tendrán en cuenta los aspectos enunciados a continuación:

Los artefactos y /o equipos, deberán estar previamente declarados por el titular ante LA DISTRIBUIDORA, o en caso contrario, si su antigüedad es menor al plazo establecido para la actualización de la declaración, deberá presentarse la factura de compra emitida a nombre del titular del suministro.

Para aquellos casos en que los usuarios deban presentar presupuestos y/o facturas de reparación y/o de reemplazo de artefactos o instalaciones dañados, así como informes técnicos específicos, los mismos deberán estar emitidos a nombre del titular del suministro, por servicios técnicos y/o comercios que cumplan con las disposiciones fiscales y legales vigentes, debiendo contener detalle pormenorizado que identifique claramente cada artefacto, enumeración de cada uno de sus componentes dañados, causa posible de los daños cuando ello fuese posible de establecer, tareas que serán necesarias para llevar a cabo su reparación, precios individuales por tareas, todos expresados en moneda nacional.

En los casos que se trate de artefactos o equipamientos específicos instalados en industrias, locales de usos médicos, etc. inherente a la actividad desarrollada en el suministro, que no resulten de uso masivo, la Distribuidora estará habilitada a solicitar las especificaciones técnicas del fabricante, recomendaciones del mismo sobre los recaudos, elementos de maniobra y protección a utilizar, exigencias

ambientales del lugar de instalación, etc. y toda otra característica recomendada por el fabricante.

Los artefactos y/o instalaciones podrán ser verificados por personal de la Distribuidora o quien esta designe, en el domicilio del usuario o en lugar a convenir. En los casos en que corresponda la reparación y/o reposición, LA DISTRIBUIDORA evaluará las características de los artefactos, equipos y/o instalaciones, su antigüedad, vida útil, cumplimiento de normas de fabricación, tipo de daño, etc., a fin de determinar forma de resarcimiento sin que se produzcan perjuicios para ninguna de las partes. La Distribuidora podrá disponer de talleres autorizados propios o de terceros para la reparación de artefactos y/o la verificación de los presupuestos e informes emitidos por otros servicios técnicos.

Quedan excluidos de lo previsto en el párrafo anterior, los aparatos o artefactos eléctricos que por sus características y/o valor económico deban poseer o sus fabricantes recomienden instalar determinadas protecciones, las cuales serán a cargo del usuario.

No se considerará procedente un reclamo, en aquellos casos en que no se hubiere registrado evento alguno en la línea de MT o BT que alimenta al sector, como tampoco en acometida y/o equipo de medición del cliente. Tampoco se hará lugar a reclamos, cuando coincidan con cortes programados e informados al usuario.

Aquellos casos en que la eventual interrupción y/o perturbación del suministro de energía eléctrica pudiera producir alteraciones en los procesos, pérdida de materia prima o elaborada, o de datos o memorias en sistemas de computación, el usuario deberá prever dicha situación integrando a la instalación interna, a su cargo, sistemas de detección, alarma y protección adecuados y en caso de ser necesario, las fuentes auxiliares de emergencia que eviten tales contingencias.

El usuario que realice una utilización de la energía con un destino distinto para el cual requirió el suministro o aquel donde se hubiere constatado ilícitos, fraude o conexión indebida del medidor en el período de doce meses anteriores al reclamo, perderá el derecho al resarcimiento previsto en la presente norma.

#### **7.4.1 Clasificación de eventos en las redes de la Distribuidora y determinación de la procedencia del reconocimiento de daños.**

En las Tablas I y II del presente punto se identifican los eventos asociados a las redes de Distribución y las características de los artefactos sujetos a reconocimiento de daños en las distintas combinaciones de eventos, tipos de suministros y nivel de tensión.

Aquellos casos no contemplados, serán determinados por el Ente Regulador con la información aportada por las partes.

CLASIFICACION DE EVENTOS - TABLA I							
Evento asociado al reclamo	Nivel de Tensión del EVENTO	Nivel de Tensión del SUMINISTRO	Descripción	Observaciones	Justificación / Observación	Conclusión del reconocimiento	Daños a ser reconocidos
Corte de Servicio	MT o BT	MT o BT	Apertura por Mínima Frecuencia			<b>Improcedente</b>	
Corte de Servicio Programado	MT o BT	MT o BT	Apertura Forzada de Alimentador o Distribuidor, sin presencia de falla	Corte Programado por Alivio de Cargas, Fuerza Mayor o Contingencia, Mantenimiento Programado		<b>Improcedente</b>	
Corte / Desenganche	MT	MT o BT	Apertura Automática de Alimentador, Distribuidor	Corte por actuación de protecciones, sin recierre previo (arco interno, máxima corriente, corriente diferencial).		<b>Improcedente</b>	
Recierre	MT	MT o BT	Para todos los suministros		Según curva ITIC (CBEMA), Publicación IEC 61000-2-4, IEEE 446 y 1346.	<b>Improcedente</b>	
Perturbaciones en las redes no causadas en instalaciones de ENERSA	MT o BT	MT o BT	Afectación de equipos de cliente por falla en su instalación o instalaciones de otro/s Cliente/s			<b>Improcedente</b>	
Falta de Fase	MT	MT	Para suministros TRIFÁSICOS		Debe tener protecciones	<b>Improcedente</b>	
Falta de Fase	MT	BT	Para suministros MONOFÁSICOS	Equipo Electrónico	Al perder la alimentación no se encuentra expuesto a sufrir daños permanentes	<b>Improcedente</b>	
Falta de Fase	MT	BT	Para suministros MONOFÁSICOS		Baja tensión en fase afectada.	<b>Procedente</b>	Se reconocen artefactos afectados
Falta de Fase	MT	BT	Para suministros TRIFÁSICOS	Pueden existir daños en caso de sobretensiones en motores trifásicos.	Las fases no afectadas tienen una tensión inferior a la normal, pudiendo sufrir daños por calentamiento en circuito estatístico.	<b>Procedente</b>	Bobinado de Motores trifásicos de instalación fija con potencia menor a 0,75 kW. Bobinas de contactores.
Falta de Fase, sin sobretensiones	MT	BT	Para suministros TRIFÁSICOS	Equipo Electrónico Monofásico	Se considera que si pierde la alimentación no sufrirá daños permanentes	<b>Improcedente</b>	
Falta de Fase, sin sobretensiones	MT	BT	Para suministros TRIFÁSICOS	Motores Trifásicos	Motores trifásicos de instalación fija de potencia menor a 0,75 kW.	<b>Procedente</b>	Bobinado de Motores trifásicos de instalación fija con potencia menor a 1 HP (0,75 kW). Bobinas de contactores. Otro equipamiento electrónico o electromecánico trifásico que la AEA no aconseje protecciones.
Falta de Fase, sin sobretensiones	MT	BT	Para suministros TRIFÁSICOS	Motores Trifásicos	Deben tener protecciones aquellos motores de instalación fija de potencia igual o mayor a 0,75 kW.	<b>Improcedente</b>	
Falta de Fase, sin sobretensiones	MT	BT	Para suministros TRIFÁSICOS	Motores Monofásicos	Baja tensión en fase afectada.	<b>Procedente</b>	Se reconocen artefactos afectados
Error de conexión	MT o BT	MT o BT	Inversión de Secuencia	Equipamiento electrónico monofásico		<b>Improcedente</b>	
Error de conexión	MT o BT	MT o BT	Inversión de Secuencia	Motores trifásicos, equipos electrónicos trifásicos y demás equipamiento electromecánico trifásico		<b>Procedente</b>	Bobinado de Motores trifásicos de instalación fija con potencia menor a 0,75 kW. Bobinas de contactores. - Otro equipamiento electrónico o electromecánico trifásico.
Error de conexión	MT o BT	MT o BT	Error de Conexión	Conexión de suministros monofásicos a tensión de línea	Conectado suministros monofásicos a tensión de línea, fase - fase	<b>Procedente</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).
Acometidas deterioradas	BT	BT	Defectos en la acometida del suministro del cliente.			<b>Procedente</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).
Fallas Debidas a Conexiones clandestinas	MT o BT	MT o BT	Daño en artefacto de cliente de la Distribuidora por una falla ocasionada por conexiones clandestinas			<b>Procedente</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).

CLASIFICACION DE EVENTOS - TABLA II							
Evento asociado al reclamo	Nivel de Tensión del EVENTO	Nivel de Tensión del SUMINISTRO	Descripción	Observaciones	Justificación / Observación	Conclusión del reconocimiento	Daños a ser reconocidos
Corte de Neutro en BT	BT	BT	Corte de Neutro en BT	Corte de Neutro en la Red de Baja tensión	Subida de potencial de aparatos	<b>Procedente</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).
Corte de Neutro en BT	BT	BT	Corte de Neutro en BT	Corte de Neutro en Acometida suministro monofásico		<b>Improcedente</b>	
Corte de Neutro en BT	BT	BT	Corte de Neutro en BT	Corte de Neutro en Acometida suministro Trifásico	Subida de potencial de aparatos	<b>Procedente (si se trata del neutro de alimentación de la Distribuidora)</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).
Caída de conductores de AT / MT sobre red BT	MT o BT	BT	Caída de un conductor sobre una línea de BT.		Se incrementa el valor de potencial de la línea hasta valores de MT	<b>Procedente</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).
Sobretensión	MT	MT	Origen Atmosférico – Caída directa sobre una línea MT		El cliente debe tener protecciones en su instalación	<b>Improcedente</b>	
Sobretensión	MT	BT	Origen Atmosférico – Caída directa sobre una línea BT		Solo en caso de que se comprueben evidencias de daños en líneas de distribución o se produzca un corte en el momento de la descarga	<b>Procedente</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).
Sobretensión	MT o BT	MT o BT	Origen Atmosférico	Indirecta (por Inducción)	Solo en caso de que se comprueben evidencias de daños en líneas de distribución o se produzca un corte en el momento de la descarga	<b>Procedente</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).
Fuerza mayor	MT o BT	MT o BT	Caso Fortuito que se encuadre dentro de un caso de fuerza mayor.	Improcedente Cod.Civil Art. 513 y 514		<b>Improcedente</b>	
Calidad de producto deficiente	BT	BT	Tensión simple y/o Compuesta menor al 8% o mayor al 10% de la tensión nominal		Es comprobable por reclamo del cliente y la realización de mediciones de tensión instantaneas y/o instalación de analizadores de redes	<b>Procedente</b>	Equipamiento monofásico, cuya conexión al suministro eléctrico resultara dañada (por ej: computadora, televisor o similar siempre que su fuente este dañada).
Otros casos no contemplados	MT o BT	MT o BT	Daño en artefacto asociado a otro evento no contemplado en el listado			<b>Corresponde analizar cada caso en particular</b>	-

#### **7.4.2 – Listado de equipos a los que no se reconocen reclamos por daños**

##### **a- Equipos o aparatos no reconocidos.**

En todos los casos de reclamos por daños a equipamiento, no se reconocerán los siguientes aparatos:

Teléfono fijo, sin alimentación Eléctrica.

Teléfono fijo, que no presente daños en su fuente de alimentación.

Teléfono Celular.

Etapas internas de Televisor, si el mismo no presenta daños en su fuente de alimentación.

Disco rígido de computadora, si ella no presenta daño de su fuente de alimentación.

Módem telefónico de computadora, si ella no presenta daño de su fuente de alimentación.

Monitor de computadora, si su fuente de alimentación no presenta daños.

Equipamiento electrónico de mano o portátil con alimentación de corriente continua.

##### **b- Equipos o aparatos no reconocidos según evento eléctrico.**

En eventos contenidos en la Tabla I, no se reconocerán daños sobre los siguientes aparatos:

Disyuntor diferencial

Llave Termo magnética.

Lámpara incandescente

Estufa eléctrica.

Plancha eléctrica

Calefactor de Pecera

Cargador de pilas recargables.

#### **7.4.3 Valorización de aparatos y/o electrodomésticos**

La reparación se valorizará en base a los precios de mercado al momento de analizar el reclamo.

Cuando no sea posible la reparación, la reposición del artefacto y/o equipo, se realizará teniendo en cuenta la antigüedad y/o vida útil transcurrida del mismo.

En caso de tratarse de artefactos y/o equipos cuya fabricación esté discontinuada o por razones tecnológicas el elemento sea obsoleto, podrá recurrirse a los precios de mercado de comercios de compra y venta de artículos usados.

En caso que no sea posible la reparación, y el reclamante opte por adquirir un artefacto y/o equipo con mayores prestaciones, el reconocimiento será parcial, atendiendo a la comparación de prestaciones con los distintos elementos.

### **7.5 Suspensión del Suministro por Falta de Pago**

Si el usuario abona las facturas más los recargos que correspondieran LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer la prestación del servicio público en un plazo que no podrá exceder el día hábil siguiente de haberse efectivizado el pago.

LA DISTRIBUIDORA deberá llevar un registro diario de los usuarios a quienes se les haya suspendido el suministro por falta de pago.

Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA abonará al usuario una multa igual al 20% de los kWh mensuales facturados en promedio en los últimos doce (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

LA DISTRIBUIDORA abonará igual multa que la indicada en el párrafo precedente en caso de incumplimiento del plazo de rehabilitación del suministro indicado en el punto 4.11 Inciso d) del Reglamento de Suministro.

### **7.6 Quejas**

Además de facilitar los reclamos por vía telefónica o personal, LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un "libro de quejas", foliado y rubricado por el ENTE, donde aquél podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Las quejas que los usuarios formulen deberán ser remitidas por LA DISTRIBUIDORA al ENTE con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las formalidades que se indiquen en el Reglamento de Suministro.

## **8. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA**

### **8.1 Trabajos en la Vía Pública**

Cuando LA DISTRIBUIDORA incurra en acciones o trabajos que afecten espacios públicos tales como calles y/o veredas, deberá ejecutar los mismos cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicables en cada caso, como asimismo reparar las calles y/o veredas afectadas para dejarlas en perfecto estado de uso. Si no fuese el caso y merezca la denuncia de autoridades nacionales, provinciales o municipales o provoquen la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión.

### **8.2 Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones**

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la Ley Provincial N° 8916 (Marco regulatorio Eléctrico), LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente.

### **8.3 En la Prestación del Servicio**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la prestación del servicio, la misma abonará al ENTE una multa. Cada multa será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,2 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

### **8.4 Peligro para la Seguridad Pública**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, la misma abonará al ENTE una multa. Cada multa será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,2 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

### **8.5 Contaminación Ambiental**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma abonará al ENTE una multa. Cada multa será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,2 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

### **8.6 Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte**

Por incumplimiento de lo establecido en la Ley Provincial N° 8916 (Marco Regulatorio Eléctrico Provincial), LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa. Cada multa será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,1 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

### **8.7 Preparación y Acceso a los Documentos y la Información**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la preparación y acceso a los documentos y a la información, y en particular, por no llevar los registros exigidos en el Contrato de Concesión, no tenerlos debidamente actualizados, o no brindar la información debida o requerida por el ENTE a efectos de realizar las auditorías a cargo del mismo, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa. Cada multa será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,1 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

### **8.8 Competencia Desleal y Acciones Monopólicas**

Ante la realización de actos que impliquen competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE una multa. Cada multa será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,2 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.