



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Informe

Número:

Referencia: ANEXO II PROCEDIMIENTO PARA LAS EMPRESAS EDENOR S.A. Y EDESUR S.A., SOBRE LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS POR FALTA DE SUMINISTRO DE LA BASE DE DATOS PARA EL SEGUIMIENTO DE RECLAMOS.

1. OBJETIVO

El presente procedimiento, tiene por finalidad instruir a las empresas distribuidoras, sobre la modalidad de las respuestas técnicas y operativas que deben brindar para dar seguimiento a los reclamos por falta de suministro, de las personas usuarias del servicio de energía eléctrica, ingresados en la “Base de Datos para el Seguimiento de Reclamos”, buscando simplificar y uniformar su tramitación y, en especial, controlar que la empresa restablezca en condiciones de eficiencia el suministro.

2. ALCANCE

El presente documento, abarca la instrucción del tiempo y forma, en que las empresas distribuidoras deberán ingresar la información del seguimiento de los reclamos de la “Base de Datos para el Seguimiento de Reclamos”. Por otro lado, se definen las categorías de los reclamos que conformarán dicha base y la metodología para determinar los incumplimientos.

Este Procedimiento, no invalida el resto de las acciones que lleva adelante la Distribuidora, respecto de los Reclamos por falta de suministro, que no se encuentren en la Base de Datos para el Seguimiento de Reclamos.

3.- OBJETO

Con relación a la duración de las interrupciones, se propone que, a partir de la Base de Datos de Reclamos, se genere una Base de Seguimiento de Interrupciones donde se integren la base de datos los eventos de Media Tensión y Alta Tensión (MT y AT) y Baja Tensión (BT) que presenten una duración mayor del tiempo máximo por evento tiempo máximo por interrupción establecido en el punto 3.2.2 del Subanexo 4 de los Contratos de Concesión.

En tal sentido, si dentro del lapso de tiempo se cierra el reclamo, pero se abre un nuevo del mismo suministro, se presume que el mismo no ha sido cerrado, es decir, que no hubo reposición del servicio de electricidad quedando

invertida la carga de la prueba.

Asimismo, si la distribuidora no cierra el reclamo se supone que el documento sigue pendiente de atención.

Además, si el documento se cierra en la guardia primaria, pero se abre como anomalía, supone que no ha habido reposición del servicio.

De este modo, se invierte la carga de la prueba, debiendo la distribuidora probar que efectivamente la persona usuaria cuenta con suministro, para no computar el evento como corte prolongado.

Oportunamente se enviarán las alarmas, a partir del plazo máximo por evento, es decir a las DOS (2) horas de ingresar en la Base de Datos de Interrupciones, se disparan las alarmas para la distribuidora, quien contará con TRES (3) horas para verificar estado y responder.

En caso de falta de respuesta, o modificación de situación que implique que la persona usuaria continúa sin suministro, a la hora CINCO (5) contada desde el plazo máximo establecido en el Subanexo IV, punto 3.2.2. quedará configurado el corte prolongado y será pasible de sanción. En ese caso, el ENRE podrá utilizar el IVR para constatar la situación.

En el caso de las personas usuarias electrodependientes, la modalidad será la oportunamente establecida en la Resolución ENRE N°122/2018, con los plazos y esquemas y obligaciones allí establecidos.

De esta manera, se simplifican los procedimientos y se unifican, quedando como oportunamente se diseñaron e implementaron para las personas usuarias electrodependientes, pero con tiempos y sanciones diferentes, que se proponen, a continuación, para algunas categorías de personas usuarias:

BT T1R	Sanción en kWh/usuario	Electrodependiente	Sanción en kWh/usuario	MT-AT	Sanción en kWh/usuario
10	0	2	0	2	0
12	50	4	50	4	50
15	100	6	100	5	100
20	200	8	200	7	200
20	500	10	500	10	500
24	2000	10 o más	2000	10 o más	2000

Se considera oportuno, como agravante, una penalización de DOS MIL KILOVATIOS HORA (2000 kWh) por cada VEINTICUATRO (24) horas o fracción de horas que supere el tiempo establecido en la tabla para Usuarios en BT y cada DIEZ (10) horas para usuarios conectados a niveles de tensión mayor.

A las restantes categorías en BT se le aplicará los plazos y gradualidad de los Usuarios T1R.

El cargo será automático y se configurará a partir de un reporte que se emita desde la propia base de datos de interrupciones, cada semana, con los plazos de descargo, haciendo constar que la falta de gestión de los reclamos queda materializada directamente como sanción complementaria.

De este modo, las distribuidoras si no quiere ser pasible de las sanciones, deberán arbitrar las gestiones para la reposición del servicio, evitando la desatención de personas usuarias, sobre todo las electrodependientes, siendo éste uno de los aspectos de gestión que deben garantizarse, ya que los Contratos de Concesión y el Reglamento de Suministro integran la calidad de servicio, la cual es garantizada a todas y cada una de las personas usuarias, independientemente de los parámetros de desempeño medio con que el ENRE fiscaliza la calidad de servicio.

Tendrán prioridad de atención los reclamos generados por aquellas personas usuarias que se encuentren identificadas como Electrodependientes por Cuestiones de Salud, con el objeto de garantizar la eficiencia y eficacia en la atención de las personas usuarias ante cada evento interruptivo y propender a que no sobrepasen el tiempo máximo por evento establecido en el Subanexo 4 de los respectivos Contratos de Concesión para cada categoría tarifaria.

A los efectos de lo dispuesto en el presente procedimiento, se establecen las siguientes categorías de reclamos que serán visualizados en la Base de Datos para el Seguimiento de Reclamos.

- **Reclamos FS de UED:** Son aquellos reclamos de personas usuarias electrodependientes (UED), generados por de falta de suministro ante las distribuidoras y/o ante el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE).
- **Reclamos FS con demora:** Son aquellos reclamos de personas usuarias, generados por falta de suministro ante las distribuidoras y/o ante el ENRE, que llevan más de 24 horas abiertos.

4.-PROCEDIMIENTO

4.1.Notificación de reclamos Base de Datos para el Seguimiento de Reclamos

Este procedimiento se inicia cuando una persona usuaria electrodependiente realiza un reclamo por falta de suministro, o cuando un reclamo por falta de suministro cumple con la condición de los **Reclamos FS con demora**. Dicho reclamo ingresa en la Base de Datos para el Seguimiento de Reclamos y es notificado a las distribuidoras para su seguimiento.

4.2. Respuestas de la distribuidora

Una vez notificados los reclamos, las distribuidoras deberán ingresar las respuestas correspondientes al seguimiento, dentro de los siguientes plazos:

- **Reclamos FS de UED:** 30 minutos para ingresar la primera respuesta (novedades/comentarios, fecha estimada de cierre, fecha de cierre) con actualizaciones cada 2 horas.
- **Reclamos FS con demora:** Se podrán observar mediante una página web, pero toda su operatoria, se deberá realizar en el propio sistema Certa de la distribuidora, que luego se notificara mediante la replicación de base de datos, de acuerdo al modelo que se adjunta en el anexo.

Para el caso de Electrodependientes, de no producirse modificaciones del estado previo de consulta, la Distribuidora podrá repetir el estado, siempre y cuando los datos sean consistentes (por ejemplo: fecha de cierre estimada superior a la fecha de respuesta).

Cada nueva respuesta quedará registrada en la Base de seguimiento del reclamo y deberá ingresar:

• **Novedad/comentario:** como mínimo indicar el estado

- **Pendiente de atención:** el reclamo no tiene acción alguna.
- **Atendido:** la distribuidora ha iniciado las tareas de necesarias para su solución. (Por ejemplo asignado cuadrilla)
- **Cerrado:** usuario con suministro

Podrá ingresar un comentario sobre las acciones llevadas a cabo para el tratamiento del mismo.

- **Fecha estimada de cierre:** Indica el tiempo estimado de reposición del suministro debiendo informar, la fecha y hora estimada.
- **Fecha de cierre:** Indica que el reclamo se encuentra cerrado y el suministro normalizado, deberá indicar la fecha y hora de reposición.

4.3 Ingreso de observaciones del ENRE (Electrodependientes)

El ENRE, podrá ingresar observaciones en los reclamos de la base, de acuerdo a su propio seguimiento, mediante las siguiente acciones:

- **Cerrado Sin Suministro (CSS):** Estado en el que el ENRE, luego de que la distribuidora haya informado el estado “Cerrado”, realiza una apertura de un reclamo indicando que el usuario continúa sin suministro (ver punto 4.4.), debiendo la distribuidora responder conforme lo indicado en el punto 4.2.
- **Finalizado ENRE:** Estado en el que el ENRE indica que el reclamo se encuentra finalizado y el suministro normalizado.

4.4. Apertura de los Reclamos Cerrados Sin Suministro (CSS) de Reclamos FS con Demora y de UED.

El ENRE, tendrá la facultad de verificar el estado de los reclamos cerrados por la distribuidora, ya sea telefónicamente o mediante una verificación in situ. En caso de detectar que la persona usuaria continúa sin suministro procederá a la apertura de un reclamo identificando el mismo como CSS.

5.- INCUMPLIMIENTOS

La falta de remisión de la información aquí descrita será considerada como un incumplimiento al deber de informar, como así también, incumplimiento por inobservancia de las disposiciones y normativas emanadas del ENTE en virtud de sus atribuciones legales, definidos en el artículo 25 incisos x) e y) del Contrato de Concesión, fijándose una multa de 100 kWh por cada uno de los incumplimientos en que haya incurrido la distribuidora, tanto en lo relativo a demoras en el cumplimiento de los tiempos establecidos en el presente procedimiento como a la eventual incorrecta información a ser suministrada por la empresa.

Se considera un incumplimiento de deber de informar el cierre, no respuesta por evento y por usuario.

El nivel de cumplimiento de lo dispuesto en el presente por parte de las distribuidoras se evaluará mensualmente a partir de la entrada en vigencia de la Base de Datos que por el presente acto se aprueba para el Seguimiento de Reclamos.