

SUBANEXO 4

EDESUR S.A.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

PERIODO 2025-2030

1. INTRODUCCIÓN

A partir de la fecha de entrada en vigencia del cuadro tarifario que surja de la Revisión Quinquenal Tarifaria (RQT) para el período 2025-2030, los controles y las respectivas metodologías de evaluación de la calidad de servicio y la aplicación de sanciones se regirán por el procedimiento que se describen en el presente Subanexo

En el caso que el inicio del semestre de control no coincida con la fecha de entrada en vigencia de la RQT, será de aplicación a partir del primer semestre de control inmediato posterior a dicha fecha. La fecha de inicio de los semestres de control son el 1 de marzo y 1 de septiembre de cada año, respectivamente.

El presente régimen de calidad se establece considerando que el estado actual de las instalaciones de la Distribuidora no se encuentra adaptado a la demanda, y que esto se ve reflejado en los actuales indicadores de calidad. Por ende, resulta necesario establecer un régimen compatible con las posibilidades técnicas y económicas de forma tal de establecer un sendero de calidad objetivo con el fin de converger a un mismo nivel de calidad.

Será responsabilidad de la Distribuidora realizar la gestión de explotación de sus redes y las inversiones asociadas para cumplir con las exigencias que aquí se establecen.

El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de sanciones, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al Usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias, cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Subanexo.

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas.

Se considera que tanto el aspecto técnico del servicio como el comercial deben responder a normas de calidad; por ello se implementarán controles sobre:

- a) Calidad del producto técnico suministrado.
- b) Calidad del servicio técnico prestado.
- c) Calidad del servicio comercial.

El producto técnico suministrado se refiere al nivel de tensión en el punto de suministro y las perturbaciones (fluctuaciones de tensión –Flicker-, las Armónicas en Tensión y Desbalance en la Tensión).

El servicio técnico involucra a la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro.

Durante el quinquenio se controlará, en concordancia con la Etapa 2 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión originario, la prestación del servicio en cada suministro.

Se tolerará hasta un determinado límite las variaciones de tensión, las perturbaciones, la cantidad de cortes mayores a TRES (3) minutos de duración y la duración de cada interrupción.

En los suministros en que se excedan estos valores, la Distribuidora le reconocerá al Usuario un crédito en la facturación del semestre inmediatamente posterior al registro, cuyo monto será proporcional a la energía suministrada en condiciones no satisfactorias (variaciones de tensión o perturbaciones mayores a las admitidas) o a la energía no suministrada (frecuencia y duración de los cortes por encima de los admitidos). La metodología para el cálculo de estas sanciones se describe en los puntos 2) y 3) del presente Subanexo.

Los mecanismos que se utilizarán para el relevamiento de los indicadores de calidad y que permitirán al ENTE controlar el cumplimiento de las condiciones establecidas son:

- Desarrollo de campañas de medición y relevamiento de curvas de carga y tensión.
- Organización de bases de datos con información de contingencias, relacionables con bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición.

Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, facturación estimada, errores en la facturación, suspensión del suministro por falta de pago, suspensión indebida del suministro, periodicidad de las Facturas de Servicio/Liquidaciones de Servicios Públicos (LSP) - facturas o LSP serán mencionadas en forma indistinta en el presente Subanexo -, calidad de la atención en las oficinas comerciales, indicadores del call center de la Distribuidora, contact center, redes sociales, indicadores de satisfacción del Usuario y control de la facturación.

A los efectos de verificar el cumplimiento de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, Calidad de Servicio Técnico, Calidad de Producto Técnico, Seguridad en la Vía Pública y Ambiental establecidos en el presente, la Distribuidora deberá contar con registros informáticos en los que se asienten de manera única y correlativa la totalidad de los reclamos formulados (cualquiera sea su modo de recepción), estando dichos registros actualizados y auditables en todo momento y que gestionen las operatorias de forma centralizada y accesible desde las distintas dependencias de la misma, con garantías de seguridad e inviolabilidad.

En el caso de los Usuarios del Servicio de Peaje, se emplearán los mismos procedimientos relativos a la calidad del producto técnico, del servicio técnico y servicio comercial, indicadores y sanciones que los que se corresponden con la tarifa a Usuario final homónima.

2- CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO EN EL PERIODO 2025-2030

2.1. Introducción

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son las perturbaciones y el nivel de tensión.

Las perturbaciones que se controlarán son las fluctuaciones de tensión (flicker), las Armónicas en Tensión y el Desbalance en Tensión.

No obstante, la Distribuidora será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel razonable de compatibilidad, definido como Nivel de Referencia, que tiene un 5% de probabilidad de ser superado.

La Distribuidora deberá arbitrar los medios conducentes a:

- Verificar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para sus propios equipos y los de los Usuarios, compatibles con los valores establecidos en la normativa vigente (Resolución ENRE N° 99/1997 o la que en el futuro la sustituya).
- Controlar a los Grandes Usuarios, a través de límites de emisión fijados por contrato.
- Impulsar, conjuntamente con el ENTE, la aprobación de normas de fabricación y su inclusión en las órdenes de compras propias y de los Usuarios.

Las variaciones porcentuales de la tensión admitidas en esta etapa, medida en los puntos de suministro, con respecto al valor nominal, son las siguientes:

Suministros en AT	-5,0%	+5,0%
-------------------	-------	-------

Suministros en MT y BT	-8,0%	+8,0%
------------------------	-------	-------

Una medición de Nivel de Tensión resultará penalizada si verifica el incumplimiento de los niveles admitidos, durante un tiempo superior al TRES POR CIENTO (3%) del período en el que se efectúe la medición. Este período será, como mínimo, una semana.

La normativa vigente que regula estas campañas de medición (Resoluciones ENRE 184/00 63/02, 185/11 y 504/17 y las que correspondan), deberá ser adaptada a fin de reglamentar los requerimientos establecidos en el presente Subanexo.

2.2. Niveles de Tensión relacionados con la campaña estadística de nivel de tensión en Puntos Seleccionados (PS).

Se realizarán campañas de medición que permitirán adquirir y procesar información del nivel de tensión en los suministros e indicadores de perturbaciones en los distintos puntos de la red.

Las referidas campañas de medición, serán implementadas por la Distribuidora, que procesará la información adquirida, con las directivas y la supervisión del ENRE.

Las sanciones determinadas por apartamientos a los niveles de referencia serán destinadas a la “Cuenta Multas Usuarios” referida en la Resolución ENRE 579/2024 (o la que en el futuro la sustituya) al finalizar cada semestre de control.

Para conocer la energía suministrada en malas condiciones de calidad, se deberá medir, simultáneamente con la tensión, la potencia del consumo, en los términos de la Resolución ENRE N° 184/2000.

La campaña estadística de nivel de tensión en Puntos Seleccionados (PS), se realizará de manera muestral y aleatoria en suministros de Usuarios residenciales y generales. La sanción por apartamientos a la calidad, determinada en esta campaña de control, se calculará expandiendo los resultados obtenidos a partir de la muestra medida, hacia el universo de los Usuarios de la Distribuidora.

2.2.1 Muestra representativa

Todas las metodologías utilizadas para el cálculo de los niveles de apartamiento de Calidad de Producto Técnico requieren de mediciones. Estas mediciones se basan en un muestreo del universo de clientes residenciales y generales de las Distribuidoras. Dado que las sanciones derivadas de la muestra se extrapolan, de este modo resulta conveniente validar la cantidad de observaciones semestrales a partir de una fórmula estadística que considere el error esperable de la muestra. Para ello se utiliza la fórmula de cálculo de la muestra para población finita y con varianza conocida.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * \sigma^2}{(N - 1) * e^2 + Z_{\alpha}^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra a calcular

N = tamaño de la población

Z α = Valor obtenido en función al intervalo de confianza. Se utiliza como propuesta un intervalo de confianza del 98% equivalente a un Z α (2,12).

σ = desviación estándar de la Tensión promedio.

e = límite aceptable de error muestral. Se utiliza un error del 5%

El tamaño de muestra de 1800 mediciones por Distribuidora por semestre estadísticamente cumple con los requerimientos necesarios para poder extrapolar los resultados al universo de la Distribuidora.

La selección de los puntos a medir respetará proporcionalmente la cantidad de Usuarios por partido, así como la cantidad de puntos monofásicos/trifásicos.

2.2.2. Método de Multa por Bandas de Tensión (MBT)

El “Método por Bandas de Tensión” (MBT), el cual se describe a continuación, reemplazará el criterio del “Método del Circulo” introducido mediante la Resolución ENRE N° 63/02.

En el MBT, para cada medición de tensión se estarán requiriendo dos resultados:

- **Estado de la medición** (Penalizada o No Penalizada) en relación con la cantidad de registros válidos que exceden el límite admisible (de acuerdo a la Resol 184/00)
- **Distribución de Banda de Tensión de la medición:** La tensión promedio de cada uno de los registros válidos de la medición deberá agruparse en una tabla de bandas (compuestas por 38 columnas que irán del “-19” al “+19” cada una de las cuales representará el apartamiento porcentual respecto al valor nominal).
Para ello se calculará el apartamiento de la tensión promedio del registro respecto al nominal, este valor contará como una unidad (1) en la columna correspondiente. La sumatoria de los valores de cada una de las columnas deberá dar como resultado el total de los registros válidos de la medición.

Una vez obtenido el lote semestral de mediciones válidas y habiéndose determinado el rango por bandas para cada una de ellas,

- Todas las mediciones son agrupadas en una tabla conteniendo el nombre de la medición, el conteo de registros por bandas y el total de registros válidos de la medición.
- Se realiza la sumatoria de los registros por cada banda y el total de registros válidos de cada medición.
- Cada banda es reducida al porcentual respecto al total de registros válidos en dicho semestre.
- Se multiplica la energía semestral de la totalidad de Usuarios Residenciales y Generales, por las bandas de apartamientos porcentuales, obteniéndose la estimación de la energía entregada en cada una de las bandas de tensión durante el semestre.

- Se multiplican los valores de energía de cada banda por la curva del CESMC indicada en el punto 2.2.3 del presente Subanexo. El valor del CESMC, en las bandas de tensión permitidas (+/- 8%), resulta igual a (0).
- Se realiza la sumatoria de los valores obtenidos y dicho resultado se multiplica por el porcentaje de mediciones que resultaron penalizadas en el semestre (mediciones con más del 3% de los registros fuera de la banda permitida).

De esa forma queda determinado el valor sancionatorio semestral. Esta bonificación deberá ser asignada al total de los Usuarios de la Distribuidora según los criterios establecidos en la Resolución ENRE N° 579/24 (o la que en el futuro la reemplace).

2.2.3. Costo de la Energía Suministrada en Malas Condiciones (CESMC)

La energía suministrada en malas condiciones (ESMC), con niveles de tensión por fuera de los rangos permitidos, se la valorizará de acuerdo a lo indicado en los siguientes cuadros:

Para Suministro en AT

Rango de tensiones [%Un]	CESMC [\$/kWh]
Si Tol > o = 5% y <6%	13,57
Si Tol > o = 6% y <7%	27,14
Si Tol > o = 7% y <8%	40,72
Si Tol > o = 8% y <9%	54,29
Si Tol > o = 9% y <10%	73,08
Si Tol > o = 10% y <11%	89,78
Si Tol > o = 11% y <12%	104,40
Si Tol > o = 12% y <13%	313,20
Si Tol > o = 13% y <14%	730,80
Si Tol > o = 14% y <15%	1148,40
Si Tol > o = 15% y <16%	1461,60
Si Tol > o = 16% y <18%	1879,20
Si Tol > o = 18%	2088,00

Para Suministro en MT y BT

Rango de tensiones [%Un]	CESMC [\$/kWh]
Si Tol > o = 5% y <6%	
Si Tol > o = 6% y <7%	
Si Tol > o = 7% y <8%	
Si Tol > o = 8% y <9%	54,29
Si Tol > o = 9% y <10%	73,08
Si Tol > o = 10% y <11%	89,78
Si Tol > o = 11% y <12%	104,40
Si Tol > o = 12% y <13%	313,20
Si Tol > o = 13% y <14%	730,80
Si Tol > o = 14% y <15%	1148,40
Si Tol > o = 15% y <16%	1461,60
Si Tol > o = 16% y <18%	1879,20
Si Tol > o = 18%	2088,00

Donde:

Tol es igual a $(VABS (TS-TN)/ TN)$

VABS (TS - TN): es igual al valor absoluto de la diferencia entre la tensión real del suministro (TS) y la tensión nominal convenida (TN).

Los mencionados valores de CESMC serán actualizados de acuerdo al criterio indicado en el punto 2.5 del presente Subanexo, cada vez que se produzcan modificaciones del Valor Agregado de Distribución (VAD) y se considerarán los ajustes otorgados y percibidos por la Distribuidora.

2.2.4. Etapa de Transición

A los fines de permitir la adaptación al nuevo modelo de cálculo, durante los primeros CUATRO (4) semestres de control luego de la entrada en vigencia de la presente RQT se contemplará un período de transición al nuevo criterio de control por MBT.

Por cuanto durante dichos períodos, para las tablas de CESMC indicadas en el punto 2.2.3. de la presente, se deberán igualar los valores de los últimos dos niveles ("Tol > o = 16% y <18%" y "Tol > o = 18%") con el correspondiente al del nivel de la banda "Tol > o = 15% y < 16%".

2.3. Perturbaciones

Las perturbaciones que se controlarán en el quinquenio 2025 – 2030 son las Fluctuaciones de Tensión (Flicker), las Armónicas en Tensión y el Desbalance en la Tensión. Los Niveles

de referencia admisibles para estas perturbaciones se encuentran definidos en la Resolución ENRE N° 184/2000 (para armónicas en la tensión y flicker) y en el punto siguiente en el caso de desbalance en la tensión.

2.3.1 Desbalance en la Tensión

El desbalance de una variable trifásica es una condición en la que las tres fases presentan diferencias en el módulo y/o desplazamientos angulares entre fases distintos de 120 grados eléctricos. La determinación del grado de desbalance de una variable trifásica, se define como la relación entre la componente inversa y la directa.

$$K_i = 100 * \frac{|U_{(i)}^-|}{|U_{(i)}^+|}$$

Donde:

K_i es el índice del desbalance en tensión registrado en el intervalo i de medida (10 minutos).
 $U_{(i)}^-$ es la componente inversa o secuencia negativa registrada en el intervalo i de medida (10 minutos).

$U_{(i)}^+$ es la componente directa o secuencia positiva registrada en el intervalo i de medida (10 minutos).

Una medición de perturbaciones resultará penalizada por desbalance en la tensión cuando se observe que más del 5% de los valores K_i así calculados, superan el valor del 2%, de acuerdo a lo expresado en la Norma IRAM 2496

Las mediciones que resulten penalizadas, deberán ser sancionadas a partir de la sumatoria de la energía registrada durante cada uno de los períodos penalizados (períodos donde $K > 2\%$) multiplicados por el valor del CESMC correspondiente:

$$\text{Penalización (\$)} = \sum_{k: K_i > 2\%} \text{CESMC} * E(K_i)$$

Donde:

CESMC es el costo de la energía suministrada en malas condiciones.

$E(K_i)$ es el valor de la energía para el período i en el que el factor K supera el 2% de desbalance ($K_i > 2\%$).

El desbalance en la tensión deberá ser medido como un ítem adicional en ambas campañas (Armónicas y Flicker), por cuanto todos los equipos deberán ser configurados a fin de registrar dicho parámetro.

2.3.2 Perturbaciones Transitorias

La Distribuidora deberá configurar los equipos de medición de perturbaciones a fin de registrar los microcortes, huecos de tensión y sobretensiones transitorias, con el objeto de evaluar la incidencia de estos eventos en la calidad del servicio.

Estas mediciones permitirán registrar dichos eventos a efectos de desarrollar una metodología de control en el próximo período tarifario.

Durante el presente período de RQT esta campaña será realizada con fines estadísticos, no contemplándose sanciones por los niveles de eventos obtenidos, pero sí por incumplimientos en caso de omitirse el registro de los mismos.

2.3.3 Costo de la Energía Suministrada en malas Condiciones (CESMC)

En el siguiente cuadro, se muestran los valores de CESMC, que deberán ser considerados en la campaña de medición (PE) y los mismos serán actualizados de acuerdo al criterio indicado en el punto 2.5 del presente Subanexo, cada vez que se produzcan modificaciones del Valor Agregado de Distribución (VAD) y se considerarán los ajustes otorgados y percibidos por la Distribuidora

	CESMC [\$/kWh]
MEDICIÓN EN AT	2088,00
MEDICIÓN EN MT Y BT	2088,00

Para la aplicación de Resolución ENRE N° 99/1997 (puntos 4.1 y 4.2 del Anexo a la Resolución ENRE N° 99/1997), referida al control de la emisión de perturbaciones, se aplicará el CESMC en el presente punto.

2.4- Reclamos por Tensión

2.4.1- Apartamientos

Se define como Actuación a la gestión llevada a cabo por la Distribuidora e informada al ENRE con el propósito de tramitar un reclamo (ej. medición, planilla de conformidad, etc.). Una Actuación se considera “válida” tras ser aprobada por el ENRE, luego de verificarse que cumple con los parámetros reglamentarios establecidos.

Cada Actuación válida aplica en forma conjunta para los reclamos y reiteraciones que se encuentran abiertos con anterioridad a la realización de dicha intervención.

Los reclamos ingresados al ENRE con posterioridad a esta actuación deberán ser atendidos como un nuevo reclamo, reiniciándose los plazos disponibles para la resolución del mismo.

Si del análisis de una medición surgiera como resultado apartamientos a los límites admitidos, se procederá a aplicar una sanción dependiendo de la categoría tarifaria a la que pertenezca el Usuario, según se indica a continuación:

- Tarifa 1 - Residencial 2.000 kWh
- Tarifa 1 - General 3.000 kWh
- Tarifa 1 - Alumbrado Público 3.000 kWh
- Tarifa 2 11.000 kWh
- Tarifa 3 22.000 kWh

Esta penalización procederá con la finalización del reclamo (o conjunto de ellos), el Usuario reclamante deberá ser informado de la resolución de su reclamo.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo, considerándose el valor vigente al primer día del mes en que realizó el reclamo en el ENRE.

La ausencia de Actuaciones válidas para los reclamos (o conjunto de ellos) en los plazos establecidos, procederá a la aplicación de las sanciones correspondientes (punto 2.4.2 del presente Subanexo) y el posterior archivado de los mismos. Esta verificación se realiza semestralmente luego del cierre de dicho período de control.

2.4.2- Incumplimientos

En el siguiente cuadro, se indican los incumplimientos de la Campaña de Reclamos por Producto Técnico, de acuerdo a las pautas indicadas a continuación:

Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Por no haber tramitado el reclamo dentro del plazo	2.000 (T1R), 3.000 (T1G), 3.000 (T1AP), 11.000 (T2), 22.000 (T3)	Usuario
	13.000 (T1R), 19.500 (T1G), 19.500 (T1AP), 71.500 (T2), 143.000 (T3)	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Debido a la presentación extemporánea de las actuaciones realizadas	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Debido a la notificación fuera de término al Usuario de lo actuado	500	Usuario
Debido a la falta de notificación al Usuario de lo actuado.	1.000	Usuario

Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Debido a la presentación extemporánea al ENRE de los acuses de recibo de las notificaciones realizadas al Usuario sobre lo actuado.	500	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Debido a la presentación extemporánea del Informe Mensual	5.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Debido a la falta de presentación del Informe Mensual	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Debido a la presentación extemporánea del Informe Semestral	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Debido a la presentación extemporánea del Informe Semestral de Acreditación	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Por no haber realizado correctamente cálculo de las multas por apartamientos	2.000	Usuario
	3.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-

Las sanciones, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de la Distribuidora y la reincidencia. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

2.4.3- Etapa de Transición

Durante el primer semestre de entrada en vigencia de la RQT (2025-2030), la Distribuidora deberá tramitar todos los reclamos que fueron ingresados en el ENRE antes de la fecha de inicio de entrada en vigencia de la RQT y que se encuentren sin solucionar.

En caso de verificarse apartamientos se aplicará lo expresado en el punto “2.4.1- Apartamientos”. En caso de finalizar el semestre sin que la Distribuidora hubiera tramitado el reclamo, se aplicará una sanción equivalente al doble de lo expresado en el punto “2.4.1- Apartamientos” con destino al Usuario.

2.5 Valorización de sanciones expresadas en CESMC

Para el caso de Puntos Seleccionados (método MBT) y para Perturbaciones (mediciones penalizadas durante el semestre y extensión de puntos penalizados en semestres anteriores) cuando hubiera más de un valor de CESMC para un semestre determinado, se considerará para el cálculo de bonificaciones del semestre, el promedio ponderado de cada valor de CESMC por los días de vigencia respecto al total de días del semestre.

Cada vez que corresponda una actualización del CESMC debido a un reajuste del VAD, la fecha de aplicación y el nuevo valor a considerar serán definidos en la propia Resolución del Organismo.

2.6- Incumplimientos en la acreditación de los Apartamentos, en la Campaña de Puntos Seleccionados, Reclamos en la Tensión y Perturbaciones

En el caso de no verificarse la acreditación de las bonificaciones por apartamentos a los límites admisibles, que resulten del presente Subanexo y las reglamentaciones correspondientes o aquellas determinadas por el ENTE, se aplicará una multa con destino a la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 –BNA, equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

3. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO EN EL PERIODO 2025-2030

3.1. Introducción

La Calidad del Servicio Técnico se controlará al nivel de suministro a cada Usuario y se computarán todas las interrupciones mayores a TRES (3) minutos, considerando las excepciones que se indican en el punto 3.2) del presente Subanexo.

La Calidad del Servicio Técnico se evaluará en base a los siguientes indicadores:

- a) Frecuencia de interrupciones (cantidad de veces en un período determinado que se interrumpe el suministro a un Usuario).
- b) Duración de la interrupción (tiempo sin suministro de cada interrupción).

Se determinará, para cada Usuario, la cantidad de cortes y la duración de cada interrupción que ha sufrido en el semestre.

En este documento se fijan los valores máximos admitidos para cada indicador; si se exceden esos valores se aplicarán las sanciones descriptas en el punto 3.2) del presente Subanexo, que representa un crédito a recibir por el Usuario, y que se incluirá en las facturaciones del semestre posterior al de control.

Se define como contingencia, interrupción o corte a toda operación en la red, programada o intempestiva, manual o automática, que origine la suspensión del suministro de energía eléctrica de algún Usuario o de un conjunto de ellos.

Para poder determinar la calidad del servicio técnico al nivel del suministro al Usuario, la información necesaria se organiza en bases de datos.

A tal efecto, se desarrollan dos bases de datos: Una con los datos de las contingencias de la red y otra con el esquema de alimentación de cada Usuario, de forma tal que permitan identificar los Usuarios afectados ante cada interrupción ocurrida en la red.

La base de datos de contingencias se conforma con la información de los equipos afectados, inicio y fin de las mismas y equipos operados a consecuencia de la contingencia, para reponer el suministro a la mayor cantidad posible de Usuarios afectados (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red).

La base de datos sobre el esquema de alimentación de cada Usuario contiene los equipos e instalaciones que conforman la red que lo abastecen, con el siguiente nivel de agregación:

- .. alimentador BT
- .. centro MT/BT
- .. alimentador MT
- .. transformador AT/MT
- .. subestación AT/MT
- .. red AT

Estas bases de datos se relacionan con los archivos de facturación y permiten el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los Usuarios a los efectos de la aplicación de las penalidades señaladas en el punto 3.2) del presente.

El ENTE podrá auditar las tareas de relevamiento de información básica y de procesamiento, en cualquiera de sus etapas.

3.2. Calidad del Servicio Técnico

Para la medición de la Calidad de Servicio Técnico se utilizará la combinación de indicadores globales del sistema junto con indicadores individuales por Usuario.

La evolución de los indicadores globales semestrales incidirá en la determinación de las sanciones por apartamientos de los indicadores individuales.

Los indicadores individuales determinarán la aplicación de sanciones en función de los apartamientos que se registren, en cada semestre, respecto de cada Usuario en particular.

Los indicadores globales de sistema a utilizar son:

Indicador de frecuencia de interrupción media por Usuario (SAIFI por su sigla en inglés)

SAIFI = total de Usuarios interrumpidos en “n” interrupciones / total de Usuarios abastecidos
[interrupciones / Usuario-semester]

Indicador de duración de interrupción media por Usuario (SAIDI por su sigla en inglés)

SAIDI: total de horas-Usuario interrumpidos en “n” interrupciones / total de Usuarios abastecidos [horas / Usuario-semester]

Para el cálculo de los indicadores globales del sistema e individuales por Usuario se considerarán todas las interrupciones mayores a TRES (3) minutos cualquiera sea su causa (interrupciones internas, programadas, forzadas) con excepción de aquellas que la Distribuidora invoque como originadas en causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor y que resulten aceptadas por el ENTE como tales.

Desde el inicio de la vigencia de la tarifa resultante de la RQT y hasta que las restricciones actuales de celebrar contratos libremente pactados entre los agentes del Mercado queden sin efecto y se regularice el funcionamiento del Mercado Eléctrico Mayorista (lo que será notificado oportunamente a la Distribuidora por el ENTE), las interrupciones originadas en restricciones en el Mercado Eléctrico Mayorista (interrupciones externas -Generación y Transporte-), siempre que el resultado directo de estas últimas no sea imputable a hechos de la Distribuidora, tampoco se considerarán a los fines de determinar los indicadores globales e individuales de la Calidad del Servicio Técnico, de acuerdo a lo previsto en las respectivas Actas Acuerdo (punto 9.1 de la cláusula 9 del Decreto PEN N° 1957/2006 para EDENOR S.A., y punto 8.1 de la cláusula 8 del Decreto PEN N° 1959/2006 para EDESUR S.A.). La calificación de estos hechos está sujeta a la decisión final del ENTE, como resultado de la evaluación de los causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que invoque la Distribuidora.

Las interrupciones por cortes solicitados por un Usuario y las interrupciones originadas en las instalaciones internas de un Usuario, serán evaluadas de acuerdo a los criterios establecidos en la normativa vigente.

3.2.1 Afectación de la Prestación del Servicio por Eventos Climáticos Particulares

Se definen como Eventos Climáticos Particulares aquellos que (por efectos climáticos extremos) producen una afectación, simultánea o no simultánea, de entre 100.000 y 400.000 Usuarios en 24 horas y que, por sus características, no pueden ser considerados como de Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

En estos eventos se excluirán dichas interrupciones del cálculo de los indicadores individuales de calidad y de las bonificaciones correspondientes a los Usuarios afectados,

con independencia del indicador del tiempo individual, solo sí la Distribuidora repone el servicio en el porcentaje de Usuarios indicados en el siguiente cuadro, tomados desde el inicio de cada interrupción.

La exclusión de las interrupciones por eventos climáticos particulares solo alcanza a redes aéreas (aquellas que son afectadas por vientos o inundaciones cuyo nivel de magnitud no alcanza para ser considerada como causal de Fuerza Mayor).

A tal efecto, la Distribuidora deberá identificar en el modelo de datos (establecido en la Resolución ENRE N° 527/96, modificada por la N° 02/98 -o aquella que en el futuro la reemplace-), las interrupciones comprendidas en el presente punto.

Cantidad de usuarios iniciales		Cantidad de usuarios repuestos					
Desde	Hasta	12 hs	24 hs	36hs	48 hs	60 hs	72 hs
100.000	200.000	≥10%	≥40%	100%			
200.001	300.000	≥10%	≥20%	≥50%	100%		
300.001	400.000	≥10%	≥20%	≥30%	≥40%	≥70%	100%

La presente exclusión será de aplicación siempre y cuando el evento en cuestión no se encuentre comprendido en uno precedente que reúna las condiciones de extraordinario, conforme lo prescripto en el punto 3.3 de este Subanexo.

Para los 3 agrupamientos de cantidad de Usuarios iniciales -(de 100.000 a 200.000, de 200.001 a 300.000, y de 300.001 a 400.000)-, en el caso que la Distribuidora no reponga el servicio al 100% de los Usuarios en los correspondientes tiempos estipulados, se procederá a la exclusión de las interrupciones comprendidas en los rangos precedentes, siempre y cuando éstos se hayan cumplido.

En los puntos 3.2.2 a 3.2.6 de este Subanexo se indica cómo se determinan los indicadores globales, los indicadores individuales, la Energía No Suministrada (ENS), la respectiva bonificación por indicador individual y la bonificación aplicable por el indicador global, sin considerar el tratamiento de las excepciones mencionadas en el presente punto 3.2 que inciden en la determinación de los indicadores globales e individuales y en las bonificaciones a los Usuarios, y que se detalla en el punto 3.2.7 del presente Subanexo.

3.2.2 Indicadores Globales

Se establecen trayectorias para los niveles actuales de calidad hacia niveles objetivo al final del quinquenio tarifario 2025 - 2030. A partir de la relación entre los indicadores globales reales SAIDI y SAIFI que la Distribuidora consiga con los valores del sendero de los mismos, se determinará un factor. Dicho factor afectará la bonificación total que se determine a través del mecanismo de indicadores individuales.

El mismo podrá tomar valores iguales al CIENTO POR CIENTO (100%) si la Distribuidora consigue seguir exactamente el sendero, valores inferiores al CIENTO POR CIENTO (100%) si la Distribuidora consigue valores inferiores al sendero y finalmente, valores superiores al CIENTO POR CIENTO (100%) en caso que los indicadores SAIDI y/o SAIFI se encuentren por encima del sendero.

Los senderos de reducción se aplicarán sobre los indicadores globales, a nivel Partido en la Provincia de Buenos Aires y a nivel Comunas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Punto de partida – Indicadores globales

El punto de partida para cada sendero es el SAIDI y SAIFI establecido para cada partido y/o comuna como objetivo de llegada correspondiente al semestre 55.

Objetivo de calidad – Indicadores globales

El objetivo de los indicadores globales SAIFI y SAIDI, al final del quinquenio, se determinó tomando como referencia el mejor valor objetivo establecido en el semestre 54, para cada partido y/o comuna, de ambas Distribuidoras. Resultando el SAIFI y el SAIDI objetivo, los establecidos para la Comuna 2 de EDESUR y EDENOR respectivamente.

A partir del valor objetivo se aplicó un factor que define los SAIFI y SAIDI objetivos para cada partido y/o comuna, de acuerdo a su densidad de carga, agrupándose en cuatro rangos de densidad según los límites establecidos en la siguiente tabla.

Rangos	Densidad	Referencia ATD	SAIFI Objetivo	SAIDI Objetivo	Factor
3	>8	ATD 5 Y ATD 6	1,084	2,546	1
2	3 - 8	ATD 4	1,301	3,055	1,2
1	1 - 3	ATD 2 Y ATD 3	1,518	3,564	1,4
0	<1	ATD 1 Y ATD 2	1,734	4,074	1,6

Senderos de reducción – Indicadores globales

Los senderos de reducción de los indicadores SAIDI y SAIFI, se determinan mediante la siguiente expresión:

$$S_i = X_{inicio} + 1 - (X_{inicio} - X_{fin} + 1)^{(i-1)/9}$$

Donde:

- i : semestre del quinquenio, donde el primero semestre es 1 y el último semestre es 10;
- X_{inicio} : es el índice punto de partida del sendero, para el semestre 1;
- X_{fin} : es el índice objetivo del sendero para el último semestre del quinquenio;

Se detallan en las siguientes tablas, los senderos de cada partido/comuna de los indicadores globales SAIFI y SAIDI, para la Distribuidora

SAIFI					
Partidos	Sem 58	Sem 59	Sem 60	Sem 61	Sem 62
ALMIRANTE BROWN	2,275	2,210	2,142	2,068	1,990
AVELLANEDA	2,531	2,438	2,336	2,225	2,103
BERAZATEGUI	2,562	2,479	2,390	2,293	2,188
CAÑUELAS	3,388	3,273	3,146	3,003	2,845
ESTEBAN ECHEVERRIA	2,157	2,101	2,041	1,978	1,911
EZEIZA	2,643	2,569	2,488	2,402	2,310
FLORENCIO VARELA	2,942	2,839	2,725	2,599	2,460
LANUS	2,616	2,518	2,411	2,293	2,164
LOMAS DE ZAMORA	2,307	2,227	2,140	2,046	1,944
PRESIDENTE PERON	3,208	3,102	2,985	2,856	2,712
QUILMES	2,458	2,369	2,272	2,166	2,051
SAN VICENTE	2,804	2,720	2,629	2,530	2,422

SAIFI					
Partidos	Sem 58	Sem 59	Sem 60	Sem 61	Sem 62
COMUNA 1	1,215	1,201	1,187	1,173	1,159
COMUNA 2	1,084	1,084	1,084	1,084	1,084
COMUNA 3	1,390	1,360	1,329	1,297	1,264
COMUNA 4	1,650	1,616	1,581	1,545	1,508
COMUNA 5	1,737	1,680	1,619	1,555	1,487
COMUNA 6	1,872	1,805	1,734	1,658	1,577
COMUNA 7	1,770	1,710	1,647	1,580	1,509
COMUNA 8	1,770	1,726	1,681	1,633	1,584
COMUNA 9	1,729	1,689	1,647	1,603	1,557
COMUNA 10	1,859	1,808	1,755	1,700	1,641
COMUNA 11	1,746	1,688	1,626	1,561	1,493
COMUNA 15	1,593	1,546	1,497	1,446	1,392

SAIFI					
Partidos	Sem 63	Sem 64	Sem 65	Sem 66	Sem 67
ALMIRANTE BROWN	1,907	1,819	1,725	1,625	1,518
AVELLANEDA	1,970	1,824	1,665	1,491	1,301
BERAZATEGUI	2,074	1,951	1,818	1,674	1,518
CAÑUELAS	2,668	2,471	2,252	2,007	1,734
ESTEBAN ECHEVERRIA	1,841	1,767	1,688	1,606	1,518
EZEIZA	2,211	2,104	1,989	1,866	1,734
FLORENCIO VARELA	2,307	2,138	1,951	1,745	1,518
LANUS	2,022	1,866	1,695	1,507	1,301
LOMAS DE ZAMORA	1,835	1,716	1,589	1,450	1,301
PRESIDENTE PERON	2,554	2,379	2,185	1,971	1,734
QUILMES	1,925	1,789	1,640	1,478	1,301
SAN VICENTE	2,306	2,180	2,043	1,895	1,734

SAIFI					
Partidos	Sem 63	Sem 64	Sem 65	Sem 66	Sem 67
COMUNA 1	1,144	1,129	1,115	1,099	1,084
COMUNA 2	1,084	1,084	1,084	1,084	1,084
COMUNA 3	1,230	1,195	1,159	1,122	1,084
COMUNA 4	1,469	1,429	1,388	1,345	1,301
COMUNA 5	1,415	1,339	1,259	1,174	1,084
COMUNA 6	1,491	1,399	1,301	1,196	1,084
COMUNA 7	1,433	1,353	1,269	1,179	1,084
COMUNA 8	1,532	1,478	1,421	1,362	1,301
COMUNA 9	1,510	1,461	1,410	1,356	1,301
COMUNA 10	1,580	1,515	1,447	1,376	1,301
COMUNA 11	1,420	1,343	1,261	1,175	1,084
COMUNA 15	1,336	1,277	1,216	1,151	1,084



ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

SAIDI					
Partidos	Sem 58	Sem 59	Sem 60	Sem 61	Sem 62
ALMIRANTE BROWN	4,416	4,345	4,269	4,188	4,101
AVELLANEDA	3,123	3,116	3,108	3,101	3,093
BERAZATEGUI	4,360	4,293	4,221	4,144	4,063
CAÑUELAS	6,597	6,447	6,274	6,075	5,847
ESTEBAN ECHEVERRIA	4,584	4,503	4,415	4,320	4,217
EZEIZA	5,911	5,788	5,650	5,495	5,321
FLORENCIO VARELA	5,295	5,177	5,045	4,897	4,732
LANUS	3,427	3,391	3,354	3,316	3,276
LOMAS DE ZAMORA	4,090	4,008	3,919	3,823	3,719
PRESIDENTE PERON	8,476	8,270	8,021	7,721	7,360
QUILMES	3,600	3,550	3,499	3,444	3,387
SAN VICENTE	5,494	5,391	5,277	5,151	5,013

SAIDI					
Partidos	Sem 58	Sem 59	Sem 60	Sem 61	Sem 62
COMUNA 1	3,233	3,173	3,110	3,043	2,971
COMUNA 2	2,745	2,725	2,704	2,683	2,661
COMUNA 3	3,313	3,248	3,178	3,104	3,025
COMUNA 4	2,980	2,989	2,997	3,006	3,014
COMUNA 5	3,466	3,391	3,310	3,223	3,130
COMUNA 6	3,538	3,458	3,373	3,280	3,180
COMUNA 7	3,462	3,387	3,307	3,220	3,127
COMUNA 8	3,835	3,769	3,698	3,623	3,543
COMUNA 9	3,764	3,703	3,638	3,568	3,495
COMUNA 10	4,102	4,019	3,929	3,832	3,727
COMUNA 11	3,794	3,700	3,597	3,484	3,361
COMUNA 15	3,115	3,064	3,010	2,953	2,893

SAIDI					
Partidos	Sem 63	Sem 64	Sem 65	Sem 66	Sem 67
ALMIRANTE BROWN	4,008	3,908	3,801	3,687	3,564
AVELLANEDA	3,086	3,078	3,071	3,063	3,055
BERAZATEGUI	3,976	3,882	3,783	3,677	3,564
CAÑUELAS	5,584	5,282	4,934	4,534	4,074
ESTEBAN ECHEVERRIA	4,106	3,986	3,856	3,716	3,564
EZEIZA	5,126	4,907	4,661	4,384	4,074
FLORENCIO VARELA	4,548	4,341	4,110	3,852	3,564
LANUS	3,235	3,192	3,148	3,102	3,055
LOMAS DE ZAMORA	3,606	3,484	3,352	3,209	3,055
PRESIDENTE PERON	6,923	6,397	5,763	4,997	4,074
QUILMES	3,327	3,264	3,197	3,128	3,055
SAN VICENTE	4,860	4,691	4,506	4,300	4,074

SAIDI					
Partidos	Sem 63	Sem 64	Sem 65	Sem 66	Sem 67
COMUNA 1	2,896	2,816	2,731	2,641	2,546
COMUNA 2	2,639	2,616	2,593	2,570	2,546
COMUNA 3	2,941	2,851	2,756	2,654	2,546
COMUNA 4	3,022	3,031	3,039	3,047	3,055
COMUNA 5	3,029	2,921	2,805	2,680	2,546
COMUNA 6	3,072	2,955	2,829	2,693	2,546
COMUNA 7	3,027	2,919	2,804	2,680	2,546
COMUNA 8	3,457	3,366	3,269	3,165	3,055
COMUNA 9	3,417	3,335	3,247	3,154	3,055
COMUNA 10	3,613	3,490	3,356	3,212	3,055
COMUNA 11	3,226	3,078	2,916	2,739	2,546
COMUNA 15	2,831	2,765	2,695	2,623	2,546

3.2.3 Factores Semestrales – Indicadores globales

Para cada partido / comuna y para cada semestre, se determinará el factor semestral utilizando la siguiente expresión:

$$Factor = \frac{SAIDI}{SenderoSAIDI} \times 70\% + \frac{SAIFI}{SenderoSAIFI} \times 30\%$$

El factor semestral por partido / comuna, se multiplicará por la bonificación de cada Usuario, perteneciente a dicho partido / comuna, calculada por el mecanismo de indicadores individuales que a continuación se detallan.

3.2.4 Indicadores Individuales

Si en el semestre controlado, algún Usuario sufriera más cortes mayores a TRES (3) minutos que los estipulados en los cuadros siguientes, y/o estuviera sin suministro más tiempo que el preestablecido, recibirá de parte de la Distribuidora un crédito en su facturación del semestre inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado. Se considerará la sumatoria de los minutos en que el Usuario no tuvo servicio por encima de los límites aquí establecidos.

Al efecto, la Distribuidora deberá considerar en la determinación de la energía no suministrada las interrupciones mayores a TRES (3) minutos una vez excedido cualquiera de los límites fijados como máximos, bastando que se supere uno de ellos para que todas las interrupciones ocurridas a posteriori deban ser consideradas para dicho cálculo, incluido el excedente de tiempo respecto de aquella en que se haya superado el límite máximo de tiempo de interrupción fijado.

Se establecen a continuación los valores máximos admitidos para los indicadores individuales de frecuencia y duración de las interrupciones, los cuales se corresponden con la Etapa 2 del Subanexo 4 del al Contrato de Concesión originario.

Frecuencia de interrupciones:

- Usuarios en AT: 3 interrupciones / semestre
- Usuarios en MT: 4 interrupciones / semestre
- Usuarios en BT:
 - o (pequeñas y medianas demandas): 6 interrupciones / semestre
 - o (grandes demandas): 6 interrupciones / semestre

Tiempo máximo de interrupción:

- Usuarios en AT: 2 horas / interrupción
- Usuarios en MT: 3 horas / interrupción
- Usuarios en BT:
 - o (pequeñas y medianas demandas): 10 horas / interrupción
 - o (grandes demandas): 6 horas / interrupción

3.2.5 Bonificaciones – Indicadores individuales

La Distribuidora deberá determinar la bonificación al Usuario de la siguiente manera:

a) Cálculo de la ENS

La energía no suministrada (no recibida por el Usuario) se calculará de la siguiente forma:

$$\text{ENS(kWh)} = \text{SUMi} (\text{EA}/525600 * \text{Ki})$$

donde:

SUMi : sumatoria de los i minutos en que el Usuario no tuvo servicio por encima de los límites aquí establecidos.

EA: total de energía facturada al Usuario para el que se está calculando la bonificación, en los últimos DOCE (12) meses.

Ki : factor representativo de las curvas de carga de cada categoría tarifaria; se utilizarán los siguientes valores:

Hora	T1AP	T1R	T1G	T2	T3BT	T3MT	T3AT
00:00	1,85	1,09	0,70	0,72	0,82	0,85	0,93
01:00	1,85	0,91	0,63	0,66	0,79	0,83	0,97
02:00	1,85	0,81	0,59	0,62	0,77	0,81	0,96
03:00	1,85	0,75	0,57	0,60	0,76	0,80	1,01
04:00	1,85	0,73	0,56	0,59	0,77	0,80	0,98
05:00	1,85	0,73	0,57	0,61	0,79	0,82	0,96
06:00	1,85	0,75	0,59	0,68	0,88	0,88	1,03
07:00	1,35	0,80	0,69	0,83	1,00	0,98	1,03
08:00	0,00	0,82	0,89	1,03	1,08	1,05	1,04
09:00	0,00	0,87	1,14	1,23	1,14	1,11	1,05
10:00	0,00	0,92	1,31	1,31	1,18	1,14	1,04
11:00	0,00	0,94	1,37	1,34	1,19	1,16	1,00
12:00	0,00	0,98	1,37	1,31	1,18	1,15	1,03
13:00	0,00	1,03	1,31	1,31	1,18	1,15	1,04
14:00	0,00	1,01	1,28	1,30	1,17	1,15	1,08
15:00	0,00	0,97	1,29	1,30	1,17	1,15	1,07
16:00	0,00	0,98	1,31	1,27	1,15	1,13	1,04
17:00	0,00	1,00	1,32	1,21	1,11	1,10	1,03
18:00	0,45	1,09	1,34	1,18	1,07	1,07	0,99
19:00	1,85	1,25	1,32	1,15	1,05	1,05	1,00
20:00	1,85	1,41	1,21	1,11	1,02	1,03	0,95
21:00	1,85	1,48	1,00	0,99	0,97	0,98	0,91
22:00	1,85	1,41	0,87	0,87	0,90	0,92	0,92
23:00	1,85	1,27	0,77	0,78	0,86	0,89	0,94

En el caso de Usuarios del Servicio de peaje, se emplearán los mismos coeficientes que el que se corresponde con la tarifa a Usuario final homónima.

b) Costo de la Energía No Suministrada (CENS)

Se deberá considerar, en la presente instancia, para cada categoría los siguientes valores, y para el primer período de control desde la entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes de la RQT:

- T1AP, T1R y T1G: 1.462 \$/kWh;
- T2 y T3BT: 2.370 \$/kWh;
- T3MT y T3AT: 2.829 \$/kWh;

Los mencionados valores serán actualizados cada vez que se produzcan modificaciones del Valor Agregado de Distribución (VAD), y se considerarán los ajustes otorgados y percibidos por la Distribuidora.

c) Factor del CENS

Se afectará al CENS utilizando la siguiente tabla para todas las categorías tarifarias:

Intervalo de interrupción	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
0 - 5 hs	60%	60%	80%	80%	90%	100%	100%	100%	100%	100%
>5 - 10 hs	60%	60%	80%	80%	90%	100%	100%	100%	100%	100%
>10 - 15 hs	60%	60%	80%	80%	90%	100%	100%	100%	100%	100%
>15 - 20 hs	90%	90%	120%	120%	135%	150%	150%	150%	150%	150%
>20 - 25 hs	90%	90%	120%	120%	135%	150%	150%	150%	150%	150%
>25 - 30 hs	120%	120%	160%	160%	180%	200%	200%	200%	200%	200%
>30 - 35 hs	120%	120%	160%	160%	180%	200%	200%	200%	200%	200%
>35 - 40 hs	120%	120%	160%	160%	180%	200%	200%	200%	200%	200%
> 40 o más hs	120%	120%	160%	160%	180%	200%	200%	200%	200%	200%

La tabla anterior contiene 10 intervalos (definidos en filas). Cada intervalo contiene 1 factor para cada uno de los semestres del quinquenio (definidos en columnas).

Una vez superado el límite de frecuencia y/o límite de tiempo, se aplicarán el factor del CENS establecido en el cuadro anterior, en función de los apartamientos de los valores individuales.

d) Determinación de la bonificación base

La bonificación base a cada Usuario afectado, surgirá de multiplicar la ENS de dicho Usuario en el semestre, por el CENS de acuerdo a su categoría tarifaria, multiplicado por el factor del CENS determinado en el punto anterior y de acuerdo con los intervalos en que se encuentren las interrupciones que lo afecten.

3.2.6 Bonificación aplicable

La bonificación aplicable a cada Usuario, surgirá de multiplicar las bonificaciones base semestrales conforme al mecanismo de indicadores individuales, por el factor semestral de su respectivo partido / comuna que se determine con el mecanismo de indicadores globales.

3.2.7 Procedimiento para la aplicación de sanciones

Dentro de los SESENTA (60) días corridos de finalizado el semestre de control, la Distribuidora efectuará el cálculo de los indicadores globales excluyendo aquellas interrupciones en las que haya invocado causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el cálculo de los indicadores individuales excluyendo aquellas interrupciones en las que haya invocado causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, las afectaciones de la prestación del servicio por eventos climáticos particulares que cumplan las condiciones establecidas, y determinará las bonificaciones, procediendo a su acreditación

La Distribuidora, deberá remitir al ENTE el resultado de los indicadores globales e individuales, y de las bonificaciones determinadas en medio informático y deberá informar sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones por multa a los

Usuarios, mediante documentación certificada por Auditor Externo o Contador Público Independiente cuya firma se encuentre certificada por el Consejo Profesional respectivo.

Una vez evaluados los casos de interrupciones por Afectación de la prestación del Servicio por Eventos Climáticos Particulares (3.2.1 del presente), e invocaciones de causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor en los términos de lo establecido en la Resolución ENRE N° 527/96, modificada por la Resolución ENRE N° 02/98 (o aquella que en el futuro la reemplace), la Distribuidora procederá a efectuar el cálculo de los indicadores individuales y globales definitivos y las bonificaciones asociadas.

La Concesionaria deberá remitir al ENTE el resultado de los indicadores globales e individuales y las diferencias de bonificaciones determinadas en medio informático y la correspondiente certificación de Auditor Externo de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior.

En el caso de no verificarse dichas acreditaciones en ambas instancias, el ENTE aplicará una multa con destino a la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 –BNA, equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

3.3. Afectación Extraordinaria de la Prestación del Servicio

3.3.1. Definición

En el caso que el ENTE determine, sobre la base de los canales de información con que cuenta, que en la Distribuidora se encuentran fuera de servicio SESENTA MIL (60.000) Usuarios Afectados o más (con independencia de la duración de la interrupción) y este registro se repita durante CINCO (5) días consecutivos, se considerará que se ha producido una Afectación Extraordinaria en la prestación del servicio, y por lo tanto, los Usuarios que correspondan deberán recibir un resarcimiento en los términos del presente Subanexo.

Quedan excluidos de esta caracterización aquellos eventos que se hayan originado por causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, debidamente acreditados.

A los fines del cómputo de los Usuarios fuera de servicio, se considerarán los Usuarios afectados en cada día y aquellos que permanezcan sin servicio de días anteriores.

La duración de la Afectación Extraordinaria se extenderá hasta el día previo en que se registre una cantidad de Usuarios fuera de servicio menor a SESENTA MIL (60.000), la cantidad de Usuarios/día interrumpidos se irá incrementando en función del crecimiento informado por las Distribuidoras en las tablas (de conformidad con lo establecido en la Resolución ENRE N° 2/98)

3.3.2. Determinación del Resarcimiento

El monto del resarcimiento al Usuario cuando se encuentre sin suministro por causa de la Distribuidora y durante ese período resultará de:

- a) Desde 10 horas y hasta 24 horas inclusive = 30 kWh x CENS
- b) Mayor a 24 horas y hasta 48 horas inclusive= 50 kWh x CENS
- c) Más de 48 horas = 70 kWh x CENS

El Costo de la Energía No Suministrada (CENS) a considerar será el correspondiente a T1R y el período sin suministro por cada interrupción deberá ser continuo.

Dicho valor del CENS correspondiente a T1R será actualizado cada vez que se produzcan modificaciones del Valor Agregado de Distribución (VAD), teniendo en cuenta los incrementos otorgados y percibidos por la Distribuidora.

El resarcimiento se aplicará a los Usuarios Residenciales, por cada una de las interrupciones que lo afecten, que se inicien en el período considerado con Afectación Extraordinaria y excedan los límites establecidos en el presente punto. El monto del resarcimiento deberá ser acreditado en la próxima factura a los Usuarios

En el caso de no verificarse dicha acreditación, el ENTE aplicará una multa con destino a la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 –BNA-, equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

Este resarcimiento es sin perjuicio de los procedimientos y la aplicación de las sanciones que eventualmente pudieran corresponder a la Distribuidora, por otros incumplimientos en que hubiera incurrido durante estos eventos, por aplicación de lo establecido en los puntos 3.1 y 3.2 del presente Subanexo por apartamientos a los indicadores de la Calidad del Servicio Técnico, así como también los relativos a los reclamos por Cortes Reiterados, Reclamos por Cortes Prolongados y reclamos que los Usuarios puedan realizar por los daños producidos a las instalaciones y/o artefactos de su propiedad (cuyo reconocimiento cuenta con un procedimiento específico que ha sido establecido en el Artículo 3, Inciso e) del Reglamento de Suministro) y de los que se iniciaran, eventualmente, en sede judicial y/o extrajudicial por los mayores daños y perjuicios sufridos.

En el caso de detectarse inconsistencias entre la información diaria puesta a disposición por la Distribuidora para determinar que se ha producido la Afectación Extraordinaria de la Prestación del Servicio y la que se informa para Calidad de Servicio Técnico, y de verificarse que fueron dadas las condiciones para disponer la activación de dicha Afectación, se ordenará a la Distribuidora considerar para el cálculo de los resarcimientos la información que resulte más favorable para el Usuario y se duplicará el valor que le corresponde a cada Usuario por aplicación del procedimiento establecido en el presente punto. Ello sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información de la Calidad del Servicio Técnico.

4.- CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL EN EL PERIODO 2025-2030

La Distribuidora deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus Usuarios una atención comercial satisfactoria, de acuerdo con los parámetros establecidos en las disposiciones legales, contractuales y reglamentarias vigentes además de las explicitadas en el presente Subanexo.

A los efectos de verificar el cumplimiento de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial establecidos en el presente, la Distribuidora deberá contar con un registro informático único y correlativo que contemple la totalidad de reclamos técnico- comerciales (oficinas comerciales, atención telefónica, atención personal, WhatsApp, Redes Sociales, o cualquier otro medio que en el futuro se establezca), actualizado y auditable en todo momento, que gestione las operatorias de forma centralizada, accesible desde las distintas dependencias de la misma, con garantías de seguridad e inviolabilidad.

Los horarios de atención al público, los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o en la comunicación que la acompañe, además del deber de la Distribuidora de proceder a su adecuada difusión.

Los distintos aspectos de la calidad comercial se controlarán por medio de los indicadores y controles que se detallan en los puntos 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y, 4.5 del presente Subanexo, de tal forma de orientar los esfuerzos de la Distribuidora hacia:

- el conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada,
- evitar la excesiva pérdida de tiempo del Usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos,
- satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los Usuarios y,
- emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.

Si la Distribuidora no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible de las sanciones descriptas en el punto 5 del Presente.

4.1 Indicadores Individuales

4.1.1 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 suministro dentro de los siguientes plazos:

- a) Sin modificaciones a la red existente

- Hasta 50 kW: CINCO (5) días hábiles.
- Más de 50 kW: a convenir con el Usuario.
- Recolocación de medidores: UN (1) día hábil.

b) Con modificaciones a la red existente

- Hasta 50 kW, conexión aérea: QUINCE (15) días hábiles.
- Hasta 50 kW, conexión subterránea: TREINTA (30) días hábiles.
- Más de 50 kW: a convenir con el Usuario.

Se define “modificación de red” a la realización de las obras necesarias para conectar zonas en las que no existen redes, es decir las obras necesarias de toda ampliación de la red de distribución que signifique una prolongación en su extensión en más de CIEN (100) metros o las que viabilicen satisfacer los requerimientos de consumo de aquellos Usuarios que se encuentran sobre redes que imposibilitan atender sus demandas.

Para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el Usuario, en caso de no llegar a un acuerdo, éste podrá plantear el caso ante el ENTE, quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar la Distribuidora, resolución que será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

4.1.2 Facturación estimada

Salvo el caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando lo mencionado en el párrafo siguiente.

Para un mismo USUARIO y como máximo podrá estimarse UNA (1) lectura, si está sujeto a ciclo de lectura bimestral y DOS (2) si está sujeto a ciclo de lectura mensual, durante UNO (1) año calendario.

4.1.3 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 dentro de los QUINCE (15) días hábiles de formulado el mismo debiendo reflejarse la solución en el sistema comercial de la Distribuidora, incluido en su próxima factura y comunicado fehacientemente al Usuario.

La reiteración del problema denunciado por el Usuario dará lugar al agravamiento de la sanción a aplicar.

4.1.4 Suspensión del suministro por falta de pago

Previo a efectuar la suspensión del suministro de energía eléctrica, motivada por la falta de pago en término de las facturas, la Distribuidora deberá notificar fehacientemente al Usuario con no menos de VEINTICUATRO (24) horas de antelación.

Los suministros suspendidos por falta de pago de la Factura de Servicio/Liquidación de Servicio Público emitida, serán restablecidos dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación o, de convenida la restitución del mismo. En este último caso, el plazo de restitución no podrá exceder al antes citado, debiendo contarse desde el momento en que el acuerdo de pago consensuado por las partes haya sido formalizado.

La Distribuidora deberá llevar un registro diario de los Usuarios a quienes se les haya cortado el suministro por falta de pago.

4.1.5 Suspensión indebida de suministro

Ante una suspensión indebida de suministro, la Distribuidora deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) horas de haber verificado el error.

4.1.6 Quejas

Además de facilitar los reclamos por vía personal, telefónica, mensajes de texto o redes sociales, la Distribuidora pondrá a disposición del Usuario en cada centro de atención comercial un 'libro de quejas', foliado y rubricado por el ENTE, donde aquel podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

La Distribuidora deberá tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen los USUARIOS dentro del término de QUINCE (15) días hábiles administrativos, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Suministro y la normativa dictada por el ENRE aplicable al caso. Cuando se vea afectada la seguridad pública o el medio ambiente la Distribuidora debe solucionarlo en forma inmediata e informar al USUARIO su resolución.

Dentro del plazo establecido precedentemente, la Distribuidora está obligada a notificar por escrito al USUARIO, con constancia de entrega, la decisión adoptada con relación a su reclamo, la que debe estar debidamente fundada, acreditándole -en caso de corresponder- las multas establecidas en la normativa aplicable.

En el mismo acto debe informar al USUARIO el derecho de recurrir ante el ENRE en caso de no estar de acuerdo con la resolución adoptada, transcribiendo el presente párrafo y consignando los datos y horarios de atención al público del ENRE.

Los reclamos y las quejas que los Usuarios formulen deberán tramitarse, además, según los procedimientos y plazos indicados en el Reglamento de Suministro.

4.1.7 Periodicidad

Las facturas emitidas a los Usuarios de todas las categorías tarifarias se efectuarán con una periodicidad mensual, en base a lecturas bimestrales para los Usuarios Tarifa 1, Pequeñas Demandas uso Residencial y General, mientras que las de Tarifas 1-AP (Pequeñas

Demandas de Alumbrado Público), 2 y 3, (Medianas y Grandes Demandas respectivamente), se realizarán en base a lecturas mensuales.

Conforme a lo establecido en la Resolución ENRE N° 479/2005 donde se definió en 61 días el período bimestral ideal (y, por ende, en 30,5 días el mensual ideal), la ventana de periodicidad de lectura bimestral no penalizable será de 61+/-6 días. Respecto de los períodos mensuales, dicha ventana será de 30-3 días y 31+3 días.

Las mismas condiciones rigen para la periodicidad de emisión, salvo por lo descripto en los párrafos que se detallan a continuación.

Para los Usuarios con ciclos de lectura bimestral, los 3 días de la ventana no penalizable para la emisión de la Primer Liquidación de Servicio Público deben considerarse como hábiles. Respecto de la Segunda LSP, se considerará cumplida la periodicidad de emisión si la misma se efectiviza el día estipulado en el cronograma remitido en la Tabla 19 del Modelo de Datos Anexo a la Resolución ENRE N° 2/1998.

Asimismo, se considerará cumplida la periodicidad de emisión de la primer LSP de cada ciclo bimestral si, habiendo cumplido la periodicidad de lectura, la emisión se produjera fuera de los 3 días de tolerancia, pero dentro las 24 horas hábiles de realizada la lectura del instrumento de medición.

En lo que concierne al resto de los Usuarios (ciclos de lectura mensual), el último día de la ventana de 3 días corridos para la emisión, debe ser hábil.

Sin perjuicio de todo lo anterior, La Distribuidora deberá evitar que LOS USUARIOS DE PEQUEÑAS DEMANDAS reciban más de una LSP con primer vencimiento en el mismo mes calendario; debiendo –en su caso– implementar una iniciativa que subsane dicha problemática, ya sea, trasladando la fecha de primer vencimiento al próximo mes o absteniéndose de percibir el recargo del primer vencimiento, entre otras.

La Distribuidora deberá dar cumplimiento a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO Y ACREDITACIÓN DE LA BONIFICACIÓN AUTOMÁTICA implementado mediante NO-2019-93552470-APN-DIRECTORIO#ENRE y NO-2019-93552010-APN-DIRECTORIO#ENRE de fecha 16 de octubre de 2019 para EDENOR S.A. y EDESUR S.A. respectivamente.

4.1.8 Reclamos por Cortes Reiterados y Cortes Prolongados

Los reclamos formulados por los Usuarios ante el ENRE deberán tramitarse según los procedimientos y plazos indicados en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS EN EL ENRE POR PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE SUMINISTRO (CORTES PROLONGADOS) Y PROBLEMAS RELACIONADOS CON CORTES REITERADOS DE SUMINISTRO (CORTES REITERADOS) aprobado en la RESOL-2023-452-APN-ENRE#MEC de fecha 13 de junio de 2023 (o la que en el futuro la reemplace).

En cuanto al PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS EN EL ENRE POR PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE SUMINISTRO -CORTES PROLONGADOS-, el total de bonificaciones recibidas por cada Usuario no podrá superar el máximo de SEIS (6) bonificaciones producto de interrupciones ocurridas en su respectivo semestre, independientemente del momento en que se realice el reclamo.

4.1.9 Reclamos por Excesivo Consumo Particulares

Los reclamos formulados por los Usuarios ante el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD deberán tramitarse según los procedimientos y plazos indicados en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS POR EXCESIVO CONSUMO PARTICULAR establecido en la NO-2018-61710272-APN-DIRECTORIO#ENRE de fecha 28 de noviembre de 2018 (o la que en el futuro la reemplace).

4.1.10 Aumento de potencia. Disminución de potencia. Cambio de alimentación

Solicitado un aumento o disminución de potencia, y/o cambio de alimentación y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, la Distribuidora deberá otorgarlo dentro de los siguientes plazos:

- a) Cuando el aumento o disminución de potencia no involucre la realización de obras: CINCO (5) días hábiles.
- b) Cuando el aumento o disminución de potencia involucre la realización de obras: de acuerdo a los plazos definidos en el punto 4.1.1 de este Subanexo.
- c) En el caso de un cambio de alimentación: de acuerdo a los plazos definidos en el punto 4.1.1 de este Subanexo.

Se entiende por cambio de alimentación a la modificación del suministro del Usuario, al pasar de un suministro monofásico a uno trifásico, o viceversa; o al pasar de una alimentación con tensión no normalizada a una con tensión normalizada.

4.2 Indicadores Globales

4.2.1 Conexiones

a) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las conexiones concretadas en el período semestral en análisis, deberán realizarse dentro de los plazos establecidos en el punto 4.1.1 del presente Subanexo.

b) Los tiempos promedio por tipo de conexión realizadas fuera de plazo, teniendo en cuenta cada uno de los distintos plazos previstos en el punto 4.1.1 del presente Subanexo, no podrán superar el doble de su límite.

Los indicadores definidos no consideran a los Usuarios de Tarifa 3.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado, según lo especificado en el punto 5.5.3.10 del presente Subanexo.

4.2.2 Facturación estimada

El número de facturas estimadas, no podrá superar el DOS POR CIENTO (2%) de las emitidas en cada categoría tarifaria por año calendario.

El citado indicador global incrementará las sanciones por apartamiento detectado según lo especificado en el punto 5.5.3.10 del presente Subanexo.

4.2.3 Reclamos

a) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de los Reclamos comerciales formulados por los Usuarios ante la Distribuidora por cualquier medio, deberán resolverse dentro de los plazos establecidos en el punto 4.1.3 del presente Subanexo.

b) El Tiempo promedio de Resolución de los Reclamos comerciales fuera de plazo no podrá superar el doble del límite establecido en el punto 4.1.3.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado, según lo especificado en el punto 5.5.3.10 del presente Subanexo.

Se evaluará la relación de los reclamos, por cualquier tipo, resueltos desfavorablemente por la Distribuidora y con resolución contraria por parte del ENTE.

4.2.4 Rehabilitaciones de suministros suspendidos por falta de pago

a) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las rehabilitaciones que se ejecuten como consecuencia de lo establecido en el punto 4.1.4 del presente Subanexo, deberán realizarse dentro del plazo allí indicado.

b) El tiempo promedio de las rehabilitaciones en la prestación del servicio público luego de haberse efectivizado el pago o, en su caso, de convenido la restitución del mismo, que se

efectuaran fuera del plazo indicado en el punto 4.1.4, no podrá superar el doble del plazo establecido en dicho punto.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado, según lo especificado en el punto 5.5.3.10 del presente Subanexo.

4.2.5 Rehabilitaciones de suministros por suspensiones indebidas

a) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las rehabilitaciones que se ejecuten como consecuencia de lo establecido en el punto 4.1.5 del presente Subanexo, deberán realizarse dentro del plazo allí indicado.

b) El tiempo promedio para rehabilitar la prestación del servicio público luego de haberse verificado la suspensión indebida, que se efectuaran fuera del plazo indicado en el punto 4.1.5, no podrá superar el doble del plazo establecido en dicho punto.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado, según lo especificado en el punto 5.5.3.10 del presente Subanexo.

4.2.6 Quejas

a) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las RESOLUCIONES como consecuencia de lo establecido en el punto 4.1.6 del presente Subanexo, deberán realizarse dentro del plazo allí indicado.

b) Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las NOTIFICACIONES como consecuencia de lo establecido en el punto 4.1.6 del presente Subanexo, deberán realizarse dentro del plazo allí indicado.

Ambos indicadores globales incrementarán las sanciones por apartamiento detectado, según lo especificado en el punto 5.5.3.10 del presente Subanexo.

4.2.7 Periodicidad

Como mínimo, el NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las facturas emitidas, deberán respetar la periodicidad establecida en el punto 4.1.7 del presente Subanexo.

El citado indicador global incrementará las sanciones por apartamiento detectado, según lo especificado en el punto 5.5.3.10 del presente Subanexo.

4.3 Oficinas Comerciales - Calidad de Atención

La Distribuidora deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el presente punto y a la normativa vigente dictada al respecto.

La Distribuidora deberá garantizar la atención personalizada de los Usuarios, debiendo evitar que los mismos sufran pérdidas de tiempo innecesarias. Asimismo, deberá garantizar condiciones de trato digno y equitativo.

La Distribuidora deberá mantener dentro del área geográfica de la concesión, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada, asegurando para la Provincia de Buenos Aires un mínimo de UNA (1) oficina comercial por partido.

En dichos locales la atención al público deberá efectuarse en un horario uniforme para todos los locales, durante un mínimo de SIETE (7) HORAS diarias, de 8 a 15 horas en forma continua.

Asimismo, en cada una de las Oficinas Comerciales se deberán ofrecer medios de pago electrónicos (tarjeta de débito, tarjeta de crédito, pagos mediante código QR y Contactless) para que los Usuarios puedan abonar la Factura de Servicio/Liquidación de Servicio Público.

Con respecto a los tiempos de espera, ningún Usuario deberá esperar más de TREINTA (30) minutos para ser atendido (en Box o Caja) desde que llega a la sucursal.

La Distribuidora deberá contar como mínimo con UN (1) puesto de atención al público cada VEINTE MIL (20.000) Usuarios en su área de Concesión.

La cantidad de VEINTE MIL (20.000) Usuarios se irá incrementando en función del crecimiento informado por las Distribuidoras en las Tablas del Modelo de Datos del ANEXO a la Resolución ENRE N° 2/1998.

Cualquier tipo de suspensión o restricción en la modalidad de atención de Usuarios, atenta contra los parámetros establecidos por la normativa vigente y, en consecuencia, es pasible de las sanciones que pudieran corresponder según el caso.

Para los casos de remodelación y/o refacción y/o mudanza, la Distribuidora deberá pedir autorización al ENRE con CUARENTA Y CINCO (45) días hábiles de anticipación y la justificación técnica correspondiente. El ENTE deberá expedirse al respecto en un plazo no mayor a TREINTA (30) días hábiles administrativos, estableciendo las condiciones y/o requisitos previos al cierre, los que podrán variar según el caso. La Distribuidora será pasible de sanción cuando no cumpla con los requisitos establecidos por el ENTE y/o no garantice el trato digno y equitativo para con los Usuarios.

La Distribuidora deberá informar cualquier suspensión o restricción en la modalidad de atención tanto al ENTE como a los Usuarios, conforme los plazos y procedimientos instruidos oportunamente.

La Distribuidora, deberá contar con un SISTEMA INTELIGENTE DE DIRECCIONAMIENTO Y ATENCIÓN A USUARIOS (SIDyAA) que permita, además la consulta mediante un webservice por parte del ENTE pudiendo obtener como mínimo y por sucursal, la siguiente información:

- Cantidad de Usuarios que están siendo atendidos, debiendo registrar como mínimo las colas de Informes, BOX de Atención y Cajas.
- El tiempo de espera en cada una de las colas.
- Cantidad de agentes de atención logueados en cada una de las colas.

Con la finalidad de ser auditados, todos los datos deberán ser almacenados en el dispositivo como mínimo por un plazo de UN (1) año a partir de la creación del registro.

4.4 Indicadores de Call Center

La Distribuidora deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el presente punto y a la normativa vigente dictada al respecto.

La Distribuidora deberá mantener servicios de llamadas telefónicas gratuitas para el Usuario para la atención de reclamos por falta de suministro y emergencias, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año, y contar con operadores telefónicos capacitados para el tratamiento de reclamos de Seguridad en la Vía Pública y Ambientales, tanto propios como los que son remitidos por el ENTE. Ello implica que dicho personal deberá hallarse capacitado para identificar el riesgo potencial de la situación reportada de acuerdo a los procedimientos internos de la Distribuidora para este tipo de reclamos y a la normativa vigente, como así para el uso pleno de la herramienta web del ENTE.

Con respecto al punto 3.6 del Anexo de la Resolución ENRE N° 270/2008, se calculará el siguiente indicador:

k_{rel} : relación que resulta del cociente entre la totalidad de llamadas atendidas por día en forma personalizada (OP - operadores) respecto al total de llamadas atendidas durante ese mismo día.

$$k_{rel} = \frac{\sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas OP}}{\sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas}} * 100 (\%), \text{ donde}$$

$$\sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas} = \sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas OP} + \sum_{h=0}^{h=23} \text{Llamadas atendidas IVR}$$

Deberá verificarse como mínimo la siguiente relación:

$k_{relmin} \geq 25\%$ (relación mínima que resulta del cociente entre la totalidad de llamadas atendidas por día en forma personalizada respecto al total de llamadas atendidas durante ese mismo día).

Este indicador se analizará teniendo en cuenta un máximo de SESENTA MIL (60.000) llamadas por día, el excedente diario no está sujeto a esta verificación.

La cantidad de 60.000 llamadas por día, se irá incrementando en función del crecimiento de Usuarios informado por las Distribuidoras en las Tablas del Modelo de Datos del ANEXO a la Resolución ENRE N° 2/1998.

No obstante, se controlarán, además, las cantidades de llamadas efectuadas por los Usuarios y las efectivamente ingresadas a la Distribuidora.

Los Reclamos por SEGURIDAD EN LA VÍA PÚBLICA, AMBIENTALES Y USUARIOS ELECTRODEPENDIENTES, deben ser atendidos siempre por operadores telefónicos. Con relación a las llamadas comerciales, donde el Usuario solicita ser atendido por un operador telefónico, éstas deberán tener prioridad de atención por sobre las llamadas técnicas.

Se podrán implementar nuevos indicadores, los cuales se informarán oportunamente, teniendo en cuenta cambios en el modelo de datos.

4.5 Control de Facturación

La Distribuidora deberá remitir al ENTE diariamente lotes de facturas emitidas, de acuerdo al MODELO DE DATOS vigente a la fecha, de las cuales se procederá a verificar todos los conceptos tarifarios incluidos en cada factura emitida.

El ENRE podrá realizar adecuaciones al Modelo de Datos correspondiente al Programa Control de Facturación en función de requerimientos futuros.

4.6 Contact Center, Redes Sociales e Indicadores de satisfacción del Usuario

Durante la vigencia de la REVISIÓN TARIFARIA, se realizará el estudio integral de la totalidad de medios disponibles para la atención a Usuarios y lo relacionado con indicadores de satisfacción del Usuario -CUSTOMER SATISFACTION SCORE-, con la finalidad de establecer la normativa pertinente para fijar los estándares de calidad que garanticen la atención en tiempo y forma de las consultas y/o reclamos que realicen los Usuarios.

Para el “Canal Digital” que realice interacciones a través de árboles de decisión automatizados (mediante BOT’s o similar) con los Usuarios, el control será sobre el propio árbol, verificando su funcionalidad, los puntos de control y la asignación de número de contacto y/o número de reclamo.

Asimismo, se verificará que todas las interacciones queden registradas y que las mismas puedan ser trazadas y auditadas. Además, se realizará un control cuantitativo para la determinación del cumplimiento de los indicadores de calidad.

Para aquellas interacciones en las cuales intervenga personal de la Distribuidora, el control se realizará de acuerdo a lo establecido a continuación:

En la utilización de los canales digitales, la Distribuidora deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus Usuarios una adecuada Calidad Comercial debiendo direccionar sus esfuerzos a:

- prestar el servicio de atención comercial en forma confiable,
- favorecer las consultas y/o reclamos, los que deberán registrarse en un sistema que permita su trazabilidad,
- evitar la excesiva pérdida de tiempo del Usuario,
- satisfacer rápidamente las solicitudes, consultas y/o reclamos que presenten los Usuarios a través de los canales digitales.

El control de las interacciones y gestiones “Usuario-Distribuidora” y viceversa, en el “Canal Digital”, será tanto cuantitativo como cualitativo.

El control cuantitativo, se realizará mediante un procesamiento informático y el cualitativo mediante el análisis muestral de las interacciones Usuario-Distribuidora. Ambos controles, serán de similares características que las establecidas en el ANEXO a la Resolución ENRE N° 270/2008.

La metodología será la que surja del análisis en conjunto ENRE-Distribuidora, la cual será comunicada, previo a la formulación de cargos del primer período de control.

5. SANCIONES

5.1. Introducción

El ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE), dispondrá la aplicación de sanciones complementarias a las ya mencionadas cuando la Distribuidora no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus Subanexos y la Ley N° 24.065 (Marco Regulatorio de la Generación, Transporte y Distribución de la Electricidad).

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las 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.

Las multas a establecer serán en base al perjuicio que le ocasiona al Usuario la contravención, y al precio promedio del Valor Agregado de Distribución (VAD Medio), afectado por un coeficiente equivalente a 1,5, que resulta de relacionar la Tarifa Media respecto al VAD Medio del inicio de la RTI del año 2017 (de acuerdo a lo establecido en el punto 5.5.8).

5.2. 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 a la misma zona o grupo de Usuarios.

A los efectos de la aplicación de los Subanexos del Contrato de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica se utiliza en forma indistinta la denominación de sanción, multa o penalidad.

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 al Usuario, conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de la Distribuidora y en particular a las reincidencias.

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 VEINTE POR CIENTO (20%) de la facturación anual. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y autorizará al ENTE, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión. Los resarcimientos por daños, y/o reintegros que resulten de la resolución de un reclamo, no se computarán a los efectos de lo establecido en este párrafo.

5.3. Procedimiento de aplicación

Complementariamente a lo dispuesto por la ley 24.065, se indican a continuación lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de sanciones. Cuando el ENTE compruebe la falta de la Distribuidora en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho a la Distribuidora y emplazará en forma fehaciente para que, en el término de DIEZ (10) 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, y el ENTE deberá expedirse definitivamente dentro de los DOCE (12) meses corridos 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 caso contrario se tendrán por no presentados.

En los casos que pudiera corresponder, la Distribuidora arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones para lo cual el ENTE fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias.

5.4. Vigencia de las sanciones

El Régimen de Sanciones establecido en el presente Subanexo será aplicable durante el quinquenio 2025 - 2030. En los sucesivos quinquenios que abarcan el Contrato de

Concesión, el ENTE podrá ajustar las sanciones a aplicar, teniendo en cuenta posibles modificaciones en las normas de calidad de servicio y otras normativas de aplicación.

Las modificaciones que se efectúen no deberán introducir cambios sustanciales en el carácter, procedimientos de aplicación, criterios de determinación y objetivos de las multas establecidas en el presente.

5.5. Sanciones y Penalizaciones

5.5.1. Calidad del Producto Técnico

El ENTE aplicará sanciones y multas a la Distribuidora cuando esta entregue un producto con características distintas a las establecidas (nivel de tensión y perturbaciones).

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al Usuario, de acuerdo a lo descripto en el punto 2) del presente Subanexo.

El no cumplimiento de las obligaciones 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 para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según instruya el ENTE al respecto.

El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descripto en el punto 2) del presente documento, suponiendo que el DOS POR CIENTO (2%) de la demanda anual se satisface con una variación de la tensión, respecto a los valores nominales, del TRECE POR CIENTO (13%), en redes de Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT).

En el caso de los incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información relacionados con las campañas de puntos seleccionados y perturbaciones, la multa máxima se determinará para cada semestre.

5.5.2. Calidad de Servicio Técnico

El ENTE aplicará sanciones y multas a la Distribuidora cuando esta preste un servicio con características técnicas distintas a las establecidas (frecuencia de las interrupciones y duración de las mismas).

Las multas por apartamientos en las condiciones pactadas, 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, de acuerdo a lo descripto en el punto 3), 3.1), 3.2) y 3.3) del presente Subanexo.

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, que la Distribuidora abonará para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según instruya el ENTE al respecto.

El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 3.2) del presente documento, suponiendo que todos los Usuarios están sin suministro CINCUENTA COMA CUATRO (50,4) horas por año, sin superar la cantidad de interrupciones.

Dicha multa máxima se determinará aplicando el Factor del CENS para el rango de hora de 0 a 5 horas definido en el punto c) del apartado 3.2.5. del presente Subanexo.

5.5.3. Calidad de Servicio Comercial

El ENTE aplicará sanciones a la Distribuidora cuando ésta brinde un servicio comercial con características distintas a las establecidas en el punto 4 del presente Subanexo.

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado a los Usuarios, de acuerdo a lo descrito en el punto 4.1 del presente Subanexo, destinada a los Usuarios involucrados.

A su vez, también impondrá penalidades cuando se verifiquen desvíos en los indicadores globales, Oficinas Comerciales - Calidad de Atención, Indicadores de Call Center, Control de Facturación y Contact Center, conforme a lo que surge de los puntos 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 y 4.6 del presente Subanexo.

El no cumplimiento de las obligaciones de la Distribuidora en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la Calidad del Servicio Comercial, dará lugar a la aplicación de multas, que la Distribuidora abonará para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto.

El monto de estas sanciones las definirá el ENTE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será del DIEZ POR CIENTO (10%) de la facturación anual en kWh de la Distribuidora.

La Distribuidora deberá informar semestralmente el cálculo de los indicadores individuales (puntos 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6, 4.1.7, 4.1.8, 4.1.9 y 4.1.10 del presente Subanexo) y globales (puntos 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6 y 4.2.7 del presente Subanexo) así como las bonificaciones asociadas y procederá a acreditarlas dentro de los 10 (DIEZ) días hábiles administrativos. En igual plazo, deberá remitir al ENTE en medio informático, y deberá informar sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones por multa a los Usuarios, mediante documentación certificada por Auditor Externo o Contador Público independiente cuya firma se encuentre certificada por el Consejo Profesional respectivo.

5.5.3.1 Indicador Individual: Conexiones

Por incumplimiento a los plazos previstos en el punto 4.1.1 del presente Subanexo, la Distribuidora deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el régimen tarifario), dividido dos veces el plazo previsto (definido en el punto 4.1.1 del presente documento), por cada día hábil de atraso.

Con relación a la conexión de los Usuarios T3, como los plazos son convenidos entre la Distribuidora y el Usuario, la sanción por atraso en la conexión pactada será igual a:

Potencia Máxima Solicitada x 0,86 x 24 x CENS = penalización por día de atraso.

En el caso de suministros agrupados cuya potencia máxima solicitada (potencia total del conjunto de suministros individuales) sea equivalente a la de un Usuario T3, la sanción por atraso en la conexión pactada será igual a:

Potencia Máxima Solicitada x 0,68 x 24 x CENS = penalización por día de atraso.

Un suministro agrupado es aquel que se conecta a la red eléctrica en un solo punto de suministro, en el que los suministros individuales que lo componen se abastecen desde la misma acometida.

5.5.3.2 Indicador Individual: Facturación estimada

Por incumplimiento a lo establecido en el punto 4.1.2, la Distribuidora abonará al Usuario una multa en pesos equivalente al TREINTA POR CIENTO (30%) del monto de la facturación por cada Liquidación de Servicio Público que contenga al menos una lectura del estado del instrumento de medición estimada, ya sea la lectura inicial o la lectura actual.

A los Usuarios con ciclo de lectura bimestral, la Distribuidora abonará lo establecido en el párrafo precedente en al menos CUATRO (4) liquidaciones por lectura estimada. A los Usuarios con ciclo de lectura mensual, en al menos DOS (2) liquidaciones por lectura estimada.

5.5.3.3 Indicador Individual: Reclamos por errores de facturación

Por incumplimiento de lo exigido en el punto 4.1.3, en cuanto a la atención de los reclamos de los Usuarios por errores en la facturación, la Distribuidora abonará al Usuario damnificado una multa equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo.

5.5.3.4 Indicador Individual: Suspensión del suministro de energía por falta de pago

Si el suministro de energía eléctrica no se restableciera en los plazos previstos en el punto 4.1.4, la Distribuidora abonará al Usuario una multa del VEINTE POR CIENTO (20%) del

monto equivalente al promedio mensual de los kWh facturados en los últimos DOCE (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

5.5.3.5 Indicador Individual: Suspensión indebida de suministro

Si el suministro de energía eléctrica no se restableciera en los plazos previstos en el punto 4.1.5, la Distribuidora abonará al Usuario una multa del VEINTE POR CIENTO (20%) del monto equivalente al promedio mensual de los kWh facturados en los últimos DOCE (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada CUATRO (4) horas o fracción excedente.

5.5.3.6 Indicador Individual: Quejas

Por incumplimiento al plazo de resolución del reclamo formulado por el Usuario previsto en el punto 4.1.6, la Distribuidora abonará al Usuario una multa en pesos equivalente a MIL (1.000), MIL QUINIENTOS (1.500), CUATRO MIL (4.000) o VEINTE MIL (20.000) kWh según el Usuario se encuadre en T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente.

Por incumplimiento al plazo de notificación de la resolución del reclamo formulado por el Usuario previsto en el punto 4.1.6, la Distribuidora abonará al Usuario una multa en pesos equivalente a VEINTICINCO (25), CUARENTA (40), CIEN (100) o QUINIENTOS (500) kWh por día de atraso hasta un máximo de VEINTE (20) días según el Usuario se encuadre en T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.3.7 Indicador Individual: Periodicidad

Por incumplimiento a lo previsto en el 4.1.7, corresponderá la aplicación de una sanción a la Distribuidora, de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO Y ACREDITACIÓN DE LA BONIFICACIÓN AUTOMÁTICA implementado mediante NO-2019-93552010-APN-DIRECTORIO#ENRE de fecha 16 de octubre de 2019.A. (o la que en el futuro la reemplace).

Las penalidades, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de la Distribuidora y la reincidencia.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.3.8 Indicador Individual: Procedimiento de Cortes Reiterados / Cortes Prolongados

Por incumplimiento a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS EN

EL ENRE POR PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE SUMINISTRO (CORTES PROLONGADOS) Y PROBLEMAS RELACIONADOS CON CORTES REITERADOS DE SUMINISTRO (CORTES REITERADOS) aprobado en la RESOL-2023-452-APN-ENRE#MEC de fecha 13 de junio de 2023 (o la que en el futuro la reemplace), corresponderá la aplicación de una sanción a la Distribuidora de acuerdo a lo establecido en el citado Procedimiento. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

Por aplicación de la RESOL-2025-149-APN-ENRE#MEC (o la que en el futuro la remplace), para el caso de Usuarios de EDENOR S.A. ubicados en las islas del Delta del Paraná, a efectos de la inclusión en el citado procedimiento no será necesario haber efectuado previamente el reclamo ante la Distribuidora cuando la/s falta/s de suministro que los afectan se deba/n a la ocurrencia de eventos climáticos (de cualquier tipo y envergadura) y/o a averías en la red de media y/o alta tensión.

5.5.3.9 Indicador Individual: Procedimiento de Excesivo Consumo Particulares

Por incumplimiento a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS POR EXCESIVO CONSUMO PARTICULAR establecido en la NO-2018-61710272-APN-DIRECTORIO#ENRE de fecha 28 de noviembre de 2018 (o la que en el futuro la reemplace), corresponderá la aplicación de una sanción a la Distribuidora de acuerdo a lo establecido en el citado Procedimiento. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.3.10 Indicadores Globales

En los semestres en que los indicadores globales, establecidos en el punto 4.2 del presente, no hayan sido cumplidos, las sanciones por apartamentos, se incrementarán acumulativamente de la siguiente manera:

- Indicadores definidos en los ítems 4.2.1.A, 4.2.2, 4.2.3.A, 4.2.4.A, 4.2.5.A, 4.2.6.A, 4.2.6.B y, 4.2.7: el incremento será en el porcentaje de desvío detectado en los indicadores globales previamente definidos sobre las sanciones por apartamento detectado.
- Indicadores definidos en los ítems 4.2.1.B, 4.2.3.B, 4.2.4.B y, 4.2.5.B: En caso de superar los límites de estos indicadores, se aplicará un incremento del 200% a las sanciones por apartamento detectado.

5.5.3.11 Oficinas Comerciales - Calidad de Atención

Ante el incumplimiento de lo establecido en el apartado 4.3 del presente Subanexo, se aplicarán las sanciones que correspondan de acuerdo a las pautas para su valorización indicadas a continuación:

Incumplimiento	Sanción	Destino
Por día de cierre total y por sucursal	80.000 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Por día de cierre parcial y por sucursal	40.000 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Por falta de cartelería normativa y/o institucional	30.000 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Por mala ubicación de carteles normativos y/o institucionales	10.000 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Por no informar al ENRE el/los cierres de una sucursal/es	40.000 kWh	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Por no colocar cartel en la puerta de la sucursal cerrada con la información requerida	20.000 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Por no informar en medios masivos de acuerdo a lo requerido	20.000 kWh	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Por no enviar nota al ENRE con el cumplimiento de lo requerido	20.000 kWh	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89- BNA-
Por superar los tiempos de espera en la atención en oficina comercial establecidos, por día, por sucursal, por inspección	30.000 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024

Incumplimiento	Sanción	Destino
Por superar los tiempos de espera en la atención en oficina comercial establecidos, por día, por sucursal, por información suministrada por el SIDyAA	• 10.000 kWh por cada día y por cada sucursal si se superó los 30 minutos de tiempo de espera entre el percentil 91 y 95. • 20.000 kWh por cada día y por cada sucursal si se superó los 30 minutos de tiempo de espera entre el percentil 81 y 90. • 30.000 kWh por cada día y por cada sucursal si se superó los 30 minutos de tiempo de espera por debajo del percentil 80 o por no haber remitido registros en el SIDyAA.	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Por atender sin respetar condiciones de trato digno y equitativo y/o en condiciones de atención restringida, se aplicará un porcentaje sobre la penalidad por día de cierre, dependiendo del caso	% de 80.000 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Por no cobrar con medios electrónicos en oficina comercial, por día, por sucursal, por inspección	7.500 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024
Por no brindar acceso remoto al SIDyAA y/o mediante webservice por día.	5.000 kWh	Cuenta Multa Usuarios Resolución ENRE 579/2024

Las sanciones, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de la Distribuidora y la reincidencia. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.3.12 Call Center

Ante el incumplimiento de lo establecido en el punto 4.4 del presente Subanexo se aplicará lo establecido en la normativa vigente y la siguiente pauta sancionatoria:

$K_{rel} < 25\%$ 30.000 kWh por día.

Los montos asociados a las sanciones por este ítem - K_{rel} -, deberán ser depositados en la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 del Banco de la Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.3.13 Facturación

Por incumplimientos detectados en el punto 4.5 del presente Subanexo o en la información recibida en cuanto a errores en la facturación, la Distribuidora abonará una penalidad, estableciéndose una pauta máxima para la valorización de las penalidades de MIL (1.000), CINCO MIL (5.000), DIEZ MIL (10.000) o QUINCE MIL (15.000) kWh, según corresponda a T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente. Las penalidades, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de la Distribuidora y la reincidencia.

Los montos asociados a las sanciones por este ítem, deberán ser depositados en la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 del Banco de la Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.3.14 Contact Center, Redes Sociales e Indicadores de Satisfacción del Usuario

Por incumplimientos detectados en el punto 4.6 del presente Subanexo, la Distribuidora abonará una penalidad de acuerdo a la normativa que se reglamente oportunamente.

Los montos asociados a las sanciones por este ítem, deberán ser depositados en la Cuenta Multas Usuarios, definida en la Resolución ENRE 579/2024 (o la que en el futuro la reemplace).

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.3.15 Aspectos comerciales - Criterios adicionales

En el caso de no verificarse la acreditación de las bonificaciones a los Usuarios determinadas por el ENTE y/o aquellas que surgieran de la aplicación de lo dispuesto en el punto 5.5.3 del presente Subanexo, el ENTE aplicará una penalidad equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

Las cuantificaciones establecidas en el presente Subanexo, podrán ser modificadas en virtud de los antecedentes, reincidencia, gravedad de la falta y/o perjuicio al Usuario.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.3.16. Indicador Individual: Aumento o disminución de potencia y/o cambio de alimentación.

Por incumplimientos al punto 4.1.10 del presente Subanexo, la Distribuidora abonará al Usuario una multa de acuerdo con los siguientes criterios:

AUMENTO DE POTENCIA		
Incumplimiento	Sanción	
	T1	T2/T3
Por día de atraso hasta un mes inclusive	60 kWh	150 kWh
Desde 1 mes hasta 6 meses inclusive	2.000 kWh	5.000 kWh
Desde 6 meses hasta 1 año inclusive	6.000 kWh	15.000 kWh
Más de un año	10.000 kWh	25.000 kWh

DISMINUCIÓN DE POTENCIA CAMBIO DE ALIMENTACIÓN	
Incumplimiento	Sanción
Por día de atraso hasta un mes inclusive	60 kWh

DISMINUCIÓN DE POTENCIA CAMBIO DE ALIMENTACIÓN	
Incumplimiento	Sanción
Desde 1 mes hasta 6 meses inclusive	2.000 kWh
Desde 6 meses hasta 1 año inclusive	6.000 kWh
Más de un año	10.000 kWh

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.4 Sanciones de Usuarios dados de baja

En los casos que el ENTE determine el destino de una sanción a favor de uno o más Usuarios y al momento de la acreditación éstos se hallaren dados de baja, la Distribuidora deberá depositar los importes correspondientes en la Cuenta Multas Usuarios, definida en la Resolución ENRE 579/2024 (o la que en el futuro la reemplace).

Si, con posterioridad a ello, un Usuario se presentare requiriendo el pago de su acreencia, la Distribuidora deberá hacer efectivo el crédito y proceder al recupero del importe descontándolo del próximo depósito a realizar en la cuenta referida, todo lo cual deberá acreditar ante el ENTE con la presentación del recibo de pago e identificación del depósito en el que se efectuará la compensación del importe respectivo.

5.5.5 Criterios Sancionatorios relacionados con los reclamos de Usuarios ingresados al ENRE.

En el siguiente cuadro, se detallan los criterios sancionatorios a aplicar relacionados con los reclamos de los Usuarios ingresados al ENRE, los que tramitarán de acuerdo a los procedimientos vigentes.

Problema	Incumplimiento - Sanción	Destino
----------	--------------------------	---------

Cuestiona solicitud de espacio para CT	Por 4 j) I del RS: 2.000 kWh	Usuario
Demora en Puesta a Disposición de Suministro	Por 4.1.1 del Subanexo 4 del CC: conforme 5.5.3.1 del Subanexo 4 del CC + 2.000 kWh por 4 j) I del RS	Usuario
Demora en aumento de potencia - Demora en disminución de potencia - Cambio de alimentación	Por 4.1.10 del Subanexo 4 del CC: conforme 5.5.3.16 del Subanexo 4 del CC + 2.000 kWh por 4 j) I del RS	Usuario
Materiales y/o trabajos abonados por el usuario, que corresponden a la distribuidora	Por 4 b) del RS:	Usuario
	T1 - 5.000 kWh	
	T2 - 15.000 kWh	
	T3 - 25.000 kWh	
	o el 20% de los gastos acreditados por facturas + 15.000 kWh por 25 y) del CC	Cuenta Fondo de Terceros
Reintegro de gastos por obra civil de cámara transformadora	Total de 100.000 kWh	
	Por 4 b) del RS: 20% del monto del reintegro, no inferior a 25.000 kWh	Usuario
	Por 25 y) del CC: diferencia entre el tope de 100.000 kWh y la multa por el 4 b)	Cuenta Fondo de Terceros
Demora en conexión de FAE sin adecuación de instalaciones	Por 4 j) I del RS conforme Resolución ENRE N° 329/2024: 2.000 kWh por día hábil de atraso	Usuario
Demora en conexión de FAE con adecuación de instalaciones	Por 4 j) I del RS conforme Resolución ENRE N° 330/2024: 2.000 kWh por día hábil de atraso	Usuario
Problemas por Falta de Suministro / Cortes Reiterados de Suministro	Sanción según notas NO-2018-27097683-APN-ENRE#MEN y NO-2018-27097615-APN-ENRE#MEN, modificado por la Resolución ENRE N° 452/2023: 2.000 kWh	Usuario
	+ 2.000 kWh por 4 j) I del RS	

Problemas en Instalaciones / Remoción y/o traslados de instalaciones / Reparación de Vereda	Por 4 j) I del RS: 2.000 - 5.000 kWh	Usuario
Daños en instalaciones y/o artefactos	Por 4 j) I del RS: 2.000 kWh	Usuario
Mala atención en sucursales	Por 4 j) I del RS: 2.000 kWh	Usuario
Excesivo consumo / Errores en la Facturación	Por 4 e) del RS: 1.000- 4.000 kWh + 2.000 kWh por 4 j) I del RS	Usuario
Cobro de deudas de otro titular / Negativa a cambio de titularidad / Erróneo encuadramiento en Tarifa 2 / Cambio de Tarifa / Recargo por bajo factor potencia / Suspensión sin aviso / Suspensión por reclamo de pago de factura paga / Suspensión con reclamo previo y pago parcial	Por 4 j) I del RS: 1.000 - 4.000 kWh	Usuario
Retiro del medidor sin contraste con reclamo por mal funcionamiento del medidor	Por 3 b) del RS: 1.000 - 2.000 kWh + 2.000 kWh por 4 j) I del RS	Usuario
Contraste de medidor sin aviso previo con reclamo por mal funcionamiento del medidor	Por 3 b) del RS: 1.000 - 2.000 kWh + 2.000 kWh por 4 j) I del RS	Usuario
Retiro de Medidor sin notificación o presencia del usuario	Por 4 c) del RS: 1.000 - 2.000 kWh + 2.000 kWh por 4 j) I del RS	Usuario
Falta de respuesta al reclamo ante la distribuidora / Respuesta al reclamo inadecuada	Por 4 j) I del RS: 1.000 - 2.000 kWh	Usuario
Deber de información (inconsistencia; incongruencia; contradicción)	Por 25 x) del CC: Hasta 200.000 kWh	Cuenta Fondo de Terceros

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 a la misma zona o grupo de Usuarios, las que no podrán ser superiores a lo establecido en el punto 6.3 y 6.7 del Subanexo.

Cuando la resolución de un reclamo estableciera resarcimiento y/o reintegro a un Usuario, la Distribuidora, luego de hacer efectivo dicho pago, podrá interponer los pertinentes recursos legales. En caso contrario los recursos deducidos se tendrán por no presentados.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.6 Provisión de Fuente Alternativa de Energía (FAE)

La Distribuidora deberá entregar una FAE (en las condiciones técnicas y plazos establecidos por las Resoluciones ENRE N° 544/2017, 329/2024 y 330/2024 – o aquellas que en el futuro las reemplacen) a los Usuarios Electrodependientes que así lo requieran y se encuentren inscriptos en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS) creado por la Resolución MS N° 1.538-E/2017 (o aquella que en el futuro la reemplace).

En caso de verificarse incumplimientos a los plazos establecidos por las Resoluciones ENRE N° 329/2024 y 330/2024 (o aquellas que en el futuro las reemplacen) la Distribuidora deberá abonar al Usuario una multa de DOS MIL KILOVATIOS HORA (2.000 kWh) por cada día hábil de atraso -hasta un valor máximo de QUINIENTOS MIL KILOVATIOS HORA (500.000 kWh).

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.7 Indisponibilidad de cables de Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT).

La Distribuidora deberá mantener el promedio mensual de cables de MT y BT pendientes de reparación, de conformidad con lo establecido por la Resolución ENRE N° 600/2024 (o la que en futuro la reemplace) a efectos de garantizar la operación segura de la red y acortar la duración de los máximos de cables indisponibles.

En caso de incumplimiento de lo anteriormente indicado, la Distribuidora deberá abonar una multa en pesos equivalente a CIEN MIL KILOVATIOS HORA (100.000 kWh), por cada día en que los cables pendientes superen los valores establecidos por la citada normativa, con destino a la Cuenta Multa Usuarios de conformidad a la Resolución ENRE N° 579/2024 (o la que en el futuro la reemplace).

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Todas las Sanciones en kWh, establecidas en este Subanexo, deberán ser valorizadas al Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio), afectado por un coeficiente equivalente a 1,5, que resulta de relacionar la Tarifa Media respecto al VAD Medio del inicio de la RQT del año 2017.

En consecuencia, la sanción en pesos resulta igual a:

$$\text{Sanción (\$)} = 1,5 \times \text{Sanción (kWh)} \times \text{VAD Medio (\$/kWh)}$$

5.5.9 Valorización y destino de las Sanciones en kWh

Cuando el Destino asignado sea a la Cuenta Corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89 –BNA-, y/o la Cuenta Multa Usuario definida en la Resolución ENRE N° 579/2024 las sanciones expresadas en kWh serán valorizadas a la fecha del acto sancionatorio y de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

5.5.10 Sistema de Consulta de Reclamos por Falta de Suministro

Para el caso del “Sistema de Consulta de Reclamos por Falta de Suministro” establecido en la Resolución ENRE N°152/2024 (o aquella que en el futuro la reemplace), se verificará que -tanto los Usuarios como los agentes del ENRE- tengan garantizado el acceso (con las medidas de seguridad que resulten necesarias) a las consultas del estado de sus reclamos por falta de suministro a través de las plataformas y en las condiciones allí definidas.

Conjuntamente se controlará que la información brindada sea consistente y acorde con el Modelo de Datos oportunamente notificado. Asimismo, se verificará que todas las interacciones queden registradas y que las mismas puedan ser trazadas y auditadas.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

6.1. 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 una multa destinada a resarcir a quien sufriese el daño por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto, vía pago a la autoridad competente; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión. Esta 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 valor de QUINIENTOS MIL KILOVATIOS HORA (500.000 kWh)

valorizados de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

6.2. Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que eventualmente genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la Ley N° 24.065 para la construcción, ampliación u operación de instalaciones, la Distribuidora abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese el daño por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto, vía pago a la autoridad competente.

6.3. 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 una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta 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 valor de QUINIENTOS MIL KILOVATIOS HORA (500.000 kWh) valorizados de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

6.4. 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 una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta 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 valor de QUINIENTOS MIL KILOVATIOS HORA (500.000 kWh) valorizados de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

6.5. 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 una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta 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 valor de QUINIENTOS MIL KILOVATIOS HORA (500.000 kWh) valorizados de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

6.6. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de la Ley N° 24.065, la Distribuidora abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta 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 valor de CIENTO MIL KILOVATIOS HORA (100.000 kWh) valorizados de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

6.7. 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 los controles y auditorías a cargo del mismo, la Distribuidora abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta 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 valor de QUINIENTOS MIL KILOVATIOS HORA (500.000 kWh) valorizados de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.

6.8. 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 una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobre costo por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta 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 valor de QUINIENTOS MIL KILOVATIOS HORA (500.000 kWh) valorizados de acuerdo a lo establecido en el punto “5.5.8 Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)” del presente Subanexo.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2024-46720628- -APN-SD#ENRE ; Subanexo IV - NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 52 pagina/s.