



Ente Nacional Regulador de la Electricidad

Carta Compromiso con el Ciudadano



En tal sentido se establecieron propuestas de mejoras sobre los actuales estándares en el servicio de atención de reclamos de los usuarios. Ello permitirá realizar un seguimiento periódico del nivel de las prestaciones alcanzadas. La mejora en la calidad de los servicios ha sido ajustada a la disponibilidad actual de los recursos humanos y presupuestarios.

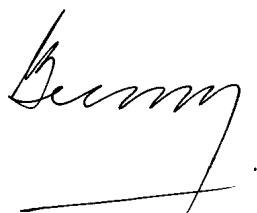
Extensión del ámbito de aplicación

El desafío emprendido se verá enriquecido con el compromiso de las prestadoras del servicio eléctrico. En tal sentido, se invita a las empresas concesionarias de servicios públicos del sector que adhieran a los principios que sustenta el Programa de Carta Compromiso, tal como lo establece el artículo 8° del Decreto N° 229/2000.

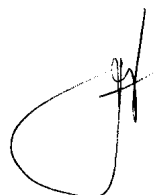
Compromiso

El Directorio del ENRE da a publicidad su Carta Compromiso con el Ciudadano, inserto en el marco de la política nacional en materia de gestión administrativa, para lograr una mayor receptividad y mejor respuesta del Organismo a las necesidades y prioridades de la comunidad, velando por la sustentabilidad del sistema eléctrico argentino.

EL DIRECTORIO



Ing. Jorge Belenda
Director



Ing. Julio Cesar Molina
Director



Ing. Ricardo Martínez Leone
Vicepresidente

4.2.1.	Procedimientos en la Atención de Usuarios	30
4.2.2	Casos para formular un reclamo	32
4.2.3.	Recursos	33
5.	SISTEMAS DE PARTICIPACION	35
5.1.	Las Audiencias Públicas	35
5.1.1.	¿Qué son las audiencias públicas?	35
5.1.2.	¿En qué casos se aplica el procedimiento de audiencia pública?	35
5.2.	Participación Ciudadana	36
5.3.	Vinculaciones Institucionales	36
5.4.	Sistema de Quejas	36
6.	ESTÁNDARES E INDICADORES	39
6.1	Resolución de controversias entre usuarios y agentes del mercado eléctrico	39
6.2.	Acceso a los servicios	41
6.3.	Sistema de Quejas y Formas de participación	41
6.4.	Participación Ciudadana	42
6.5.	Sistema de información	42
7.	MONITOREO	45
	AUTORIDADES DEL ENRE	47

1.**EL ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE)****1.1. La transformación del Sector Eléctrico en la Argentina**

La transformación del sector eléctrico iniciada en la década pasada en la Argentina resultó, por una parte, consecuencia de la necesidad y por la otra, producto de un amplio consenso del cual no fue ajeno la discusión teórica imperante a fines de la década del 80 y principios de la del 90.

Se institucionalizó la decisión de abandonar el papel del Estado como empresario, para asumir el rol de promotor de las condiciones necesarias para que los particulares desarrollen actividades rentables con propósito público, manteniendo su condición de regulador y contralor del desenvolvimiento de las mismas, en salvaguarda de los intereses de los usuarios.

En el sector eléctrico, las leyes N° 24.065 y N° 15.336 conforman el nuevo Marco Regulatorio Eléctrico y constituyen el punto de inflexión de la política del sector. Hasta la sanción de la Ley N° 24.065, el sector eléctrico argentino se encontraba estructurado en un esquema de integración vertical, lo que significaba que las empresas desarrollaban, en general, todos los segmentos de la industria eléctrica.

Después de la transformación, la nueva estructura del sector remite a los tres segmentos de la actividad eléctrica en forma independiente: generación, transporte y distribución.

El Marco Regulatorio Eléctrico caracteriza los distintos segmentos que integran la industria eléctrica: como servicio público al transporte y la distribución y, como actividad de interés general a la generación.

Como consecuencia de esto, surge necesaria la presencia del Estado como regulador de los servicios que, por ser monopolios naturales, requieren de un mecanismo idóneo para crear condiciones de emulación de la competencia, allí donde ésta no resulta posible.

El mecanismo elegido fue el de la regulación por resultados, que se basa en la libertad de las empresas para tomar las decisiones con respecto a la selección de los mejores medios necesarios para la prestación del servicio, sujeta a condiciones predeterminadas de calidad y precio de las prestaciones, y en el establecimiento de un conjunto de incentivos, como premios y castigos, que permita alinear los intereses empresarios con los de los usuarios.

La puesta en marcha del proceso de transformación sentó las bases para activar las inversiones privadas que posibilitaron revertir un cuadro de escasez y baja calidad de energía eléctrica por otro de abundancia y mejor calidad, y pasar de prestaciones inseguras a servicios confiables a precios más bajos.

La realidad tecnológica de la industria eléctrica impone ciertas restricciones a la introducción absoluta de la competencia en todo el sistema. Por ejemplo, la necesidad de igualar oferta con demanda en forma instantánea y la imposibilidad de almacenar la energía eléctrica lleva a que se deba operar con un despacho centralizado que determina dónde, quién y cuánto se generará al mismo tiempo.

El adecuado funcionamiento de este modelo requiere la presencia de un ente regulador, como organismo representante del estado, creado en el ámbito de la Administración Pública y a quien la Ley faculta para entender y administrar un modelo que conviene preservar de la coyuntura.

1.2. Misiones y Objetivos

El ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD es un organismo descentralizado y autárquico creado en el ámbito de la ex-Secretaría de Energía del Ministerio de Economía, con plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del derecho público y privado, siendo autoridad de aplicación del Marco Regulatorio Eléctrico.

El ENRE debe llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos de política nacional que, para el sector eléctrico, fija el artículo 2º de la Ley N° 24.065.

Ellos son:

- Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios;
- Promover la competitividad de los mercados de producción y demanda de electricidad y alentar inversiones para asegurar el suministro a largo plazo;
- Promover la operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no-discriminación y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transporte y distribución de electricidad;
- Regular las actividades del transporte y la distribución de electricidad, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas y razonables;
- Incentivar el abastecimiento, transporte, distribución y uso eficiente de la electricidad fijando metodologías tarifarias apropiadas;
- Alentar la realización de inversiones privadas en producción, transporte y distribución, asegurando la competitividad de los mercados donde sea posible.

1.3. Ámbito de Competencia

El ENRE tiene jurisdicción nacional, es decir, entiende en las relaciones originadas en el funcionamiento en todo el territorio nacional del Mercado Eléctrico Mayorista, integrado por: generadores, transportistas, distribuidores -en tanto agentes del MEM-, Grandes Usuarios y comercializadores, siendo el

responsable primario y obligatorio en la resolución de las controversias entre ellos y además, facultativamente de los usuarios finales con la distribuidora del área sujeta a jurisdicción nacional.

Interviene también en las revisiones tarifarias de las concesiones otorgadas por el Poder Ejecutivo Nacional y la administración de las mismas. Controla el cumplimiento de los Contratos de Concesión, abarcando también los aspectos ambientales y de seguridad pública.

1.4. Funciones y Facultades

El artículo 56 de la Ley N° 24.065 otorga al ENRE un conjunto de funciones y facultades para llevar a cabo las medidas necesarias para procurar alcanzar los objetivos que fija el Marco Regulatorio Eléctrico, respondiendo a la siguiente caracterización:

- Reglamentarias: mediante el dictado de normas de carácter general.
- Contralor: haciendo cumplir el Marco Regulatorio y las cláusulas de los Contratos de Concesión.
- Sancionatorias: aplicando las sanciones previstas en la mencionada ley, en los respectivos Contratos de Concesión y demás normativa vigente.
- Jurisdiccionales: resolviendo las controversias que se presentan entre usuarios y concesionarios y también entre los agentes del mercado eléctrico.

Las funciones y facultades que la citada ley le asigna al ENRE son las siguientes:

- Hacer cumplir la ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los Contratos de Concesión;
- Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse los productores, transportistas, distribuidores y usuarios de electricidad en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores; de interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados;
- Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias entre los participantes de cada una de las etapas de la industria, incluyendo a productores y usuarios;
- Establecer las bases para el cálculo de tarifas de los contratos que otorguen concesiones a transportistas y distribuidores y controlar que las tarifas sean

aplicadas de conformidad con las correspondientes concesiones y disposiciones de esta ley;

- Publicar los principios generales que deberán aplicar los transportistas y distribuidores, en sus respectivos contratos para asegurar el libre acceso a sus servicios;
- Determinar las bases y condiciones de selección para el otorgamiento de concesiones de transporte y distribución de electricidad, mediante procedimientos públicos o privados, cuando razones especiales debidamente acreditadas así lo justifiquen;
- Llamar a participar en procedimientos de selección y efectuar las adjudicaciones correspondientes, firmando el contrato de concesión ad referendum del Poder Ejecutivo el que podrá delegar tal función en el órgano o funcionario que considere conveniente;
- Propiciar ante el Poder Ejecutivo, cuando corresponda, la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de concesiones;
- Autorizar las servidumbres de electroducto mediante los procedimientos aplicables de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 18 de esta ley y otorgar toda otra autorización prevista en la presente;
- Organizar y aplicar el régimen de audiencias públicas previsto en esta ley;
- Velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública en la construcción y operación de los sistemas de generación, transporte y distribución de electricidad, incluyendo el derecho de acceso a las instalaciones de propiedad de generadores, transportistas, distribuidores y usuario, previa notificación, a efectos de investigar cualquier amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia públicas en la medida que no obste la aplicación de normas específicas;
- Promover, ante los Tribunales competentes, acciones civiles o penales, incluyendo medidas cautelares para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley, su reglamentación y los Contratos de Concesión;
- Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan, por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales, asegurando el principio del debido proceso;
- Requerir de los transportistas y distribuidores los documentos e información necesaria para verificar el cumplimiento de esta ley; su reglamentación y los respectivos Contratos de Concesión, realizando las inspecciones que, al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de información que pueda corresponder;

- Publicar la información y dar el asesoramiento que sea de utilidad para generadores transportistas y usuarios, siempre que ello no perjudique injustificadamente derechos de terceros;
- Aplicar las sanciones previstas en la presente ley, en sus reglamentaciones y en los Contratos de Concesión, respetando en todos los casos los principios del debido proceso;
- Asegurar la publicidad de las decisiones, que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas;
- Someter anualmente al Poder Ejecutivo y al Congreso de la Nación un informe sobre las actividades del año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica;
- Delegar en sus funcionarios las atribuciones que considere adecuadas para una eficiente y económica aplicación de la ley;
- En general, realizar todo otro acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones.

En síntesis, el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD ejerce sus funciones de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 24.065 y sus decretos reglamentarios, a fin de que la actividad del sector se ajuste al cumplimiento de las políticas nacionales de abastecimiento, transporte y distribución de la electricidad, velando por la protección de los derechos de los usuarios.

1.5. Financiamiento del Organismo y régimen de control

El presupuesto del ENRE se financia íntegramente con recursos provenientes del cobro de la tasa de fiscalización y control que abonan los agentes del Mercado Eléctrico Mayorista (generadores, transportistas y distribuidores de energía eléctrica), de acuerdo con lo previsto en los artículos 20, 66 y 67 de la Ley N° 24.065.

El ENRE está sujeto a los siguientes controles:

A Control Jurisdiccional

Es de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos para la relación del ENRE con los particulares y la Administración Pública. Las resoluciones del ENRE pueden ser sometidas al control de legalidad previsto en el recurso de alzada ante la Secretaría de Energía.

El control judicial se realiza a través de la instancia que tienen los interesados de recurrir en forma directa cualquier resolución emitida por el ENRE, en los

términos de los artículos 76 y 81 de la Ley N° 24.065, ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal.

B Control de Gestión

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

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

La Sindicatura General de la Nación (SIGEN), órgano de control interno del Poder Ejecutivo Nacional.

La Auditoría General de la Nación (AGN), ente de control externo del Sector Público Nacional dependiente del Congreso Nacional.

2.

SERVICIOS REGULATORIOS**2.1. Destinatarios de las actividades desarrolladas por el ENRE**

Las actividades desarrolladas por el ENRE están orientadas a la atención de los problemas y necesidades de los usuarios y a consolidar un sistema eléctrico económico, seguro y sustentable que sea capaz de satisfacer la demanda presente y futura de electricidad en nuestro país.

El ENRE ofrece a los consumidores de los servicios eléctricos y a la comunidad en general una multiplicidad de servicios y actividades cuya finalidad última es la protección del usuario en el marco de un sistema integrado y armónico, cuyo equilibrio debe ser siempre preservado.

De acuerdo con lo expresado los servicios regulatorios más significativos que presta el Organismo son:

2.2. Reglamentación y control**2.2.1. Revisiones tarifarias**

El régimen tarifario para el Transporte y la Distribución, se basa en el cálculo económico con eficiente asignación de recursos, y que por desarrollarse en condiciones de "monopolio natural", la regulación recrea condiciones de mercado de competencia, resguardando que no se verifiquen situaciones por abuso de posición dominante, preservando la no-discriminación.

El incentivo para mejorar la eficiencia está dado por la posibilidad de aumentar la rentabilidad empresarial a través de la reducción de sus costos. Esos beneficios son compartidos por los usuarios mediante un mecanismo que permite su traslado a las tarifas.

Las condiciones de prestación de los servicios de transporte y distribución forman una unidad en cuanto a calidad y precio. Cada calidad se corresponde con un precio de prestación.

A Revisiones quinquenales de tarifas

Las tarifas que aplican los transportistas y distribuidores deberán posibilitar una razonable tasa de rentabilidad a aquellas empresas que operen con eficiencia en condiciones de asegurar el abastecimiento.

Los Contratos de Concesión incluyen un cuadro tarifario inicial que es válido por un período de cinco (5) años y se ajusta a los siguientes principios:

- Establece las tarifas iniciales que correspondan a cada tipo de servicio

ofrecido, tales bases son determinadas de conformidad con lo dispuesto por la ley;

- Las tarifas subsiguientes establecerán el precio máximo que se fije;
- El precio máximo es determinado por el ente de acuerdo con los indicadores de mercado que reflejen los cambios de valor de bienes y/o servicios. Dichos indicadores son a su vez ajustados, en más o en menos, por un factor destinado a estimular la eficiencia y, al mismo tiempo, las inversiones en construcción, operación y mantenimiento de instalaciones;
- Las tarifas están sujetas a ajustes que permiten reflejar cualquier cambio en los costos del concesionario que éste no pueda controlar;
- En ningún caso los costos atribuibles al servicio prestado a un usuario o categoría de usuarios pueden ser recuperados mediante tarifas cobradas a otros usuarios.

El ENRE, una vez vencido el período inicial al que se hizo referencia, debe fijar nuevamente las tarifas por períodos sucesivos de cinco (5) años. En las concesiones de distribución el primer período tarifario se fijó en diez (10) años, operando la primera revisión en el año 2002⁽¹⁾.

B Revisión trimestral de las tarifas de las distribuidoras Edenor SA, Edesur SA y Edelap SA.

El procedimiento para la determinación de los cuadros tarifarios previsto en los contratos celebrados por el Estado Nacional con las empresas concesionarias del servicio público de distribución, consiste en que:

El ENRE verifique el cálculo de los valores para que reflejen adecuadamente los precios estacionales de la potencia y la energía determinados por la Secretaría de Energía y los ajustes periódicos establecidos en los referidos contratos, debiendo las empresas aplicar estrictamente las tarifas aprobadas.

2.2.2. Estudios y aplicación de la Función Técnica de Transporte.

Se denomina Función Técnica de Transporte a la actividad de vinculación eléctrica entre agentes del Mercado Eléctrico Mayorista realizada por empresas generadoras y/o distribuidoras y/o grandes usuarios y/o cualquier no agente del MEM que tenga redes eléctricas, que no sean transportistas.

El ENRE interviene cuando alguien requiera acceso y/o ampliación a la capacidad de transporte de un transportista o distribuidor y no llega a un acuerdo sobre las condiciones del servicio. En estas circunstancias el Organismo, escuchando también a la otra parte, resuelve el diferendo, debiendo tener, a tales efectos, como objetivo fundamental asegurar el abastecimiento.

A tales propósitos se realizan estudios, se regula y se resuelven los conflictos sobre las condiciones de prestación y aplicación de la función técnica de transporte de energía eléctrica en todo el país.

⁽¹⁾ A partir de la sanción de la Ley Nº 25.561, de emergencia económica, quedó suspendido el procedimiento previsto en la Ley Nº 24.065 para la revisión tarifaria.

2.2.3. Ampliaciones de la red de transporte y distribución.

La ley establece que ningún transportista o distribuidor podrá comenzar la construcción y/u operación de instalaciones de la magnitud que demande la calificación del ENRE, ni la extensión o ampliación de las existentes, sin obtener de aquí un certificado que acredite la conveniencia y necesidad pública de dicha construcción, extensión o ampliación.

El ENRE efectúa:

- Estudios de las ampliaciones en instalaciones de transporte y distribución y emite los Certificados de Conveniencia y Necesidad Pública.
- Realiza auditorías técnicas sobre las obras y sistemas de transporte y distribución, con miras a asegurar la calidad, seguridad y confiabilidad de los mismos.
- Supervisa y controla los procesos licitatorios en ampliaciones bajo la modalidad de concurso público.
- Elabora los Contratos de Concesión de transporte de energía eléctrica de las nuevas interconexiones internacionales.

2.2.4. Preservación de la competencia. Tenencias accionarias.

Las actividades de control se realizan sobre los agentes del mercado eléctrico con el fin de proteger los derechos de los usuarios.

Es objetivo de la ley promover la competitividad de los mercados de producción y demanda de electricidad y alentar inversiones privadas en producción, transporte y distribución para asegurar el suministro a largo plazo y la competitividad donde sea posible.

El ENRE realiza Audiencias Públicas para conocer la opinión de todos los interesados y otras investigaciones que considera necesarias y otorga la autorización siempre que no se vulnere la normativa ni se resienta el servicio ni el interés público.

Para llevar a cabo estos propósitos, las sociedades de inversión deben comunicar al ENRE, de acuerdo con lo establecido por la Resolución ENRE N° 548/99, su estructura corporativa, instruyendo a los generadores, transportistas y distribuidores de energía eléctrica a presentar la composición accionaria en forma periódica, tanto de la propia unidad de negocio como de la sociedad inversora y de toda la estructura corporativa.

El ENRE lleva un registro de tenencias accionarias de las generadoras, transportistas y distribuidoras, emitiendo dictámenes a pedido de la Secretaría y de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

La base de datos existente permite realizar estudios, análisis y seguimiento de la concentración del Mercado Eléctrico Mayorista, evaluando su grado de competencia para evitar el abuso de poder dominante.

2.2.5. Generación

La actividad de generación de energía eléctrica responde al libre juego de la oferta y la demanda por lo que sólo es regulada en aquellos aspectos y circunstancias que afecten el interés general.

Es objetivo de la política nacional en materia de generación eléctrica, promover la competitividad de los mercados de producción y alentar inversiones privadas para asegurar el suministro a largo plazo.

La actividad de generación eléctrica de origen térmico no requiere autorización previa del Poder Ejecutivo Nacional para su ejercicio; en cambio, la de origen hidroeléctrico está sujeta a una concesión de explotación, en los términos del artículo 14 de la Ley N° 15.336.

Es función del ENRE controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por los concesionarios hidroeléctricos.

2.2.6. Transporte

Descripción del Sistema de Transporte

El Marco Regulatorio Eléctrico define al transporte como una actividad independiente que, desde el punto de vista técnico, constituye un monopolio natural caracterizado como servicio público.

Los transportistas, al igual que los distribuidores, deben efectuar el mantenimiento de sus instalaciones de forma tal de asegurar un servicio adecuado a los usuarios.

El servicio adecuado es el que se presta en un todo de acuerdo con las normas de calidad que se define en los Contratos de Concesión específicos y las que a tales efectos establezca el ENRE.

Los transportistas no pueden comprar ni vender energía eléctrica.

La condición de monopolio natural de la actividad de transporte requiere la regulación de los criterios de remuneración y el control de la calidad en la prestación del servicio, previéndose las sanciones por incumplimientos.

Servicios de control realizados por el ENRE

- Control de la Calidad de Servicio Técnico (Interrupciones de suministro por indisponibilidad de equipamiento).

- Control de la Calidad de Servicio Técnico de los Grandes Usuarios del MEM. Frecuencia y duración de Interrupciones. Calidad de tensión. Control de Factor de Potencia.
- Control de Sistema de Medición Comercial (SMEC).
- Control de Sistema de Operación en Tiempo Real (SOTR):
- Control de Habilitación de Operadores del MEM, para todos los Agentes del MEM que operen instalaciones iguales o superiores a 132 kV (Resolución Secretaría de Energía N° 208/98).

2.2.7. Distribución y Comercialización

La distribución está caracterizada como un servicio público. Se considera distribuidor a quien, dentro de su zona de concesión, es responsable de abastecer a usuarios finales que no tienen la facultad de contratar su suministro en forma independiente.

Empresas controladas

La distribución de energía eléctrica ha sido concesionada por el Poder Ejecutivo Nacional a tres empresas, Edenor SA, Edesur SA y Edelap SA, que atienden el servicio en la Ciudad de Buenos Aires, los partidos que conforman el Gran Buenos Aires, la Ciudad de La Plata y los partidos aledaños, todos ellos pertenecientes al área que fue servida por SEGBA antes de su privatización.

Las tres empresas tienen exclusividad zonal en sus respectivas áreas de concesión, constituyéndose en prestadoras monopólicas, no sometidas, en principio, a las reglas de la libre competencia.

Como contraparte de la concesión del monopolio y para reproducir en parte los efectos de la competencia, el Contrato de Concesión establece una regulación basada en el control de los resultados, que se materializa en la verificación de la calidad del servicio y la fijación de las tarifas.

En resumen, el Estado ha entregado en concesión un monopolio y exige a cambio, para proteger a los usuarios, el cumplimiento de condiciones preestablecidas de calidad y precio, que se orientan a restablecer aquellas que la falta de competencia ha debilitado.

El incumplimiento de las mismas da lugar a la aplicación de multas basadas, principalmente, en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones de calidad no satisfactorias.

El régimen de penalizaciones conlleva, además, un efecto inductor tendiente a la mejora en la calidad del servicio que prestan las distribuidoras.

El criterio fijado establece que la calidad es uno de los parámetros que ha de pautar el desempeño del concesionario. Ésto no es arbitrario, dado que, junto con

la tarifa que es otro de los parámetros, la calidad constituye un elemento decisivo del servicio, por lo que ha sido preestablecida en estándares y pautas específicamente definidos en cada Contrato de Concesión.

El control se define como una regulación destinada a asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la Distribuidora al momento de hacerse cargo de un área de concesión monopólica.

El Contrato de Concesión establece distintas obligaciones de las empresas distribuidoras, entre las que se encuentran:

- La obligación de prestar el servicio público dentro del área de concesión y de acuerdo a los niveles de calidad concertados;
- La obligación de satisfacer toda demanda de suministro y de atender todo nuevo requerimiento que le formulen los usuarios -sea que se trate de un aumento en la capacidad de suministro o de una nueva solicitud de servicio-;
- La obligación de facturar el servicio prestado de acuerdo a los cuadros tarifarios que se aprueben -cuyos importes constituyen los valores máximos cuyo pago pueden exigir a sus usuarios-, etc.

Se controlan los siguientes aspectos del servicio:

- Control de la Calidad del Servicio Técnico: tiene en cuenta la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro.
- Control de la Calidad del Producto Técnico: está relacionado con el nivel de tensión en el punto de alimentación y con sus perturbaciones.
- Control de la calidad del Servicio Comercial: el objetivo particular es que las concesionarias brinden a los usuarios una atención comercial satisfactoria cumpliendo las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Suministro.

2.2.8. Seguridad Pública

Es competencia del ENRE promover y preservar la seguridad pública en el ámbito del sector eléctrico nacional.

El Organismo debe velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública en la construcción y operación de los sistemas de generación, transporte y distribución de electricidad, incluyendo el derecho de acceso a las instalaciones de propiedad de los agentes y usuarios, a efectos de investigar cualquier amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia pública en la medida que no obste la aplicación de normas específicas.

Los agentes del mercado eléctrico están obligados a operar y mantener sus instalaciones y equipos de manera que no constituyan peligro alguno para la seguridad pública, y a cumplir con los reglamentos y resoluciones que el ENRE emita a tal efecto.

Para dar cumplimiento a lo que la normativa le exige, el ENRE realiza inspecciones de las instalaciones empleadas por los agentes del mercado eléctrico, desarrolla e instrumenta, con personal propio o a través de terceros, los sistemas de control a fin de velar por la seguridad en las instalaciones eléctricas en la vía pública en el ámbito de su incumbencia, propicia toda medida tendiente a proteger la seguridad pública, incluso determinando la suspensión del servicio si las circunstancias así lo aconsejan.

El Organismo intima a las concesionarias para que procedan a reparar en forma inmediata los problemas detectados por sí y/o por los usuarios, verificando por medios adecuados su solución.

2.2.9. Protección del medio ambiente

El objetivo ambiental que sigue el ENRE se encuadra en el artículo 41 de la Constitución Nacional, que dice:

"Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo"... "Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales".

En este contexto, la normativa dictada por la Secretaría de Energía y el ENRE, así como los procedimientos empleados por el Organismo, están orientados a la consecución de estos propósitos.

Los procesos vinculados a la regulación y el control de las obligaciones ambientales son:

- El análisis de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) implantados por las empresas en cumplimiento de la normativa dictada por el ENRE, de las propuestas de Plan de Gestión Ambiental (PGA) incorporados al SGA y de los Informes de Avance respectivos.
- La supervisión por parte del ENRE de los SGA -los que por otra parte deben estar certificados por terceras empresas especializadas- y el control de la planificación de actividades que integran los PGA, implica que haya una adecuación a las instalaciones a las que están referidos y cumplen con la normativa ambiental vigente.
- El análisis de las Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIAs) de modificación de centrales de generación y de ampliaciones de líneas.

La normativa obliga a la presentación de las Evaluaciones de Impacto Ambiental como requisito previo a la autorización para la ampliación del sistema de transporte y distribución de energía eléctrica o a la modificación de las centrales de generación de electricidad.

El procedimiento implica la convocatoria a una Audiencia Pública, en la que se reciben los comentarios, objeciones y peticiones de terceros interesados.

La autorización del ENRE se manifiesta en el otorgamiento del Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública, en el que se evalúa, entre otros aspectos, la observancia de la normativa ambiental vigente, en estos proyectos de ampliación, tanto en la etapa constructiva como de operación de los mismos.

2.3. Aplicación de sanciones

Las violaciones o incumplimientos en las prestaciones de servicios de transporte o distribución de electricidad son sancionados con las penalidades previstas en los respectivos Contratos de Concesión.

Las violaciones o incumplimientos cometidos por terceros no concesionarios son sancionados con multas, inhabilitaciones, suspensiones, decomisos, etc.

Multas / sanciones aplicadas a las Distribuidoras

Las multas que se aplican a las distribuidoras son de dos clases: las de carácter indemnizatorio y las de carácter administrativo.

Multas de carácter indemnizatorio

Éstas se vinculan con los incumplimientos del distribuidor de las obligaciones y las normas de suministro que tienen con los usuarios.

El objetivo de la aplicación de las multas es resarcir a los usuarios damnificados y también orientar las inversiones de las empresas hacia una mejora en la calidad de la prestación del servicio público de electricidad.

Las multas se establecen sobre la base del perjuicio que le ocasiona al usuario el incumplimiento, y al precio promedio de venta de la energía al usuario.

El valor acumulado anual de las multas no debe superar el veinte por ciento (20 %) de su facturación anual. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y autoriza al ENTE, si este lo considera conveniente, a su caducidad.

Multas de carácter penal administrativo

Las concesionarias de distribución se comprometen también hacia el Concedente, a cumplir con los usuarios los parámetros de calidad del servicio y

además a cumplimentar lo que se establece en el artículo 25 y el punto 6. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión.

En caso de incumplimiento las multas que se aplican no tienen un carácter de indemnización a los usuarios sino de sanción administrativa.

Multas / sanciones aplicadas a las Transportistas

Los Contratos de Concesión de transporte prevén distintas modalidades para la aplicación de sanciones, con distintos plazos para imputar una proporción o la totalidad de la sanción.

El valor de las sanciones a aplicar por indisponibilidad forzada es proporcional a los montos que se abonan en concepto de conexión y capacidad de transporte del equipo considerado y se tiene en cuenta para ello lo siguiente:

- La duración de la indisponibilidad.
- El número de salidas forzadas.
- Los sobrecostos que sus restricciones producen en el sistema eléctrico.

2.4. Resolución de controversias

Esta actividad se realiza entre agentes del mercado o entre éstos y los usuarios para resolver conflictos en primera instancia derivados del desarrollo de la actividad del sector.

2.4.1. Resolución de controversias entre distintos agentes del mercado eléctrico

El ENRE tiene jurisdicción administrativa previa para resolver controversias. El primer párrafo del artículo 72 de la Ley N° 24.065 establece que: "Toda controversia que se suscite entre generadores, transportistas, distribuidores y grandes usuarios, con motivo del suministro o del servicio público de transporte o distribución de electricidad, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a la jurisdicción del ente...".

Lo expuesto quiere decir que las empresas cuando tengan entre sí un conflicto jurídico originado con motivo de sus actividades, en lugar de concurrir directamente a la Justicia para dirimir la controversia, deben plantearla con carácter previo y obligatorio ante el ENRE, el que actúa, de tal manera, como autoridad jurisdiccional de primera instancia en el sector. Sin perjuicio que, de acuerdo al régimen constitucional argentino, el fallo del Ente pueda después ser revisado por el Poder Judicial (Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal, según el artículo 76 de la propia Ley N° 24.065).

2.4.2. Autorización de las servidumbres de electroducto

Como caso especial de resolución de controversias cabe mencionar aquellas suscitadas entre los propietarios de los predios donde surcan las líneas de transporte de energía eléctrica y los transportistas y distribuidores de las mismas.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 18 de la citada ley "los transportistas y los distribuidores gozarán de los derechos de servidumbre previstos en la Ley N° 19.552". Ello significa que todas las propiedades se encuentran sujetas a la servidumbre administrativa de electroducto que se constituye a favor del concesionario del servicio público sujeto a jurisdicción nacional.

El propietario del predio afectado por la servidumbre tiene derecho a una indemnización cuyo mecanismo se encuentra previsto en la normativa vigente.

El ENRE autoriza las servidumbres de electroducto y además controla la normalización de los derechos de servidumbre preexistentes a la privatización.

2.4.3. Resolución de controversias entre usuarios finales y las distribuidoras. El Departamento de Atención de Usuarios.

Es facultativo para los usuarios así como para todo tipo de terceros interesados, ya sean personas físicas o jurídicas, el someterse a la jurisdicción del ente.

Ello significa que, a diferencia de lo dispuesto para la resolución de controversias entre agentes del mercado, los usuarios y los terceros no están obligados a la jurisdicción administrativa previa del Ente, salvo que voluntariamente la demanden o acepten.

El ENRE cuenta con un Departamento de Atención de Usuarios con las siguientes funciones.

- Atender las consultas que los usuarios realicen en forma directa y a través de lo asentado en los libros de quejas de las distribuidoras.
- Informar y tramitar los reclamos presentados por los usuarios y los iniciados de oficio.
- Emitir resolución de reclamos, formular cargos por incumplimientos a las distribuidoras y disponer la aplicación de penalidades, dentro de los límites de competencia fijados en las delegaciones de funciones, elevando los proyectos de resolución cuya firma resulte competente de niveles jerárquicos superiores.
- Mantener actualizados los procedimientos que tiendan a la eficiencia en la atención de los usuarios.

3.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

3.1. Derechos y obligaciones con relación al ENRE

3.1.1. Derechos

El artículo 42 de la Constitución Nacional garantiza que:

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

El Decreto N° 229/2000, que crea la "Carta Compromiso con el Ciudadano" establece los siguientes derechos:

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

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

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

3.1.2. Obligaciones.

- Informar correctamente, los datos que son requeridos al registrar sus reclamos.
- Actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales.
- Respetar los horarios de atención al público.
- Mantener respeto recíproco con el personal afectado a la atención al público.
- Permitir que el personal del ENRE, debidamente acreditado, realice las inspecciones sobre los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y demás instalaciones.

3.2. Derechos y obligaciones con relación a las distribuidoras.

3.2.1. Derechos

En el caso específico de los usuarios del servicio eléctrico, los derechos se encuentran enumerados en diversas disposiciones contenidas en el Contrato de Concesión, en el Reglamento de Suministro, y demás normas aplicables. Entre otros, los usuarios tienen derecho a:

- Disponer de información adecuada sobre sus derechos y obligaciones.
- Disponer del suministro solicitado en los plazos establecidos en el Contrato de Concesión.
- Recibir el servicio de acuerdo con los estándares de Calidad del Servicio Técnico, Calidad del Producto Técnico y Calidad del Servicio Comercial determinados en el marco regulatorio vigente.
- Abonar una tarifa justa y razonable por el servicio prestado.
- Recibir una correcta atención y ágil solución de sus reclamos.
- Recibir facturas claras que faciliten su comprensión.

3.2.2. Obligaciones

Los usuarios del servicio eléctrico deben cumplir las obligaciones que prevén diversas disposiciones contenidas en el marco regulatorio vigente.

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

- Informar correctamente, con carácter de declaración jurada, los datos que son requeridos al registrar su solicitud de suministro;
- Actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales.
- Abonar las facturas dentro del plazo que éstas fijan.
- Respetar los horarios de atención al público.
- Respetar las normas vigentes sobre instalaciones eléctricas, colocando y manteniendo en condiciones de eficiencia, a la salida de la medición y en el tablero principal, los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro.
- Mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación.
- No manipular, reparar, remover ni modificar las instalaciones de la distribuidora por sí, o por medio de terceros.
- Permitir que el personal de la distribuidora, debidamente acreditado, realice las inspecciones sobre los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y demás instalaciones.
- Cumplir los trámites y pagos requeridos para obtener la conexión del nuevo suministro que se solicite.
- Cuando adviertan que las instalaciones de las distribuidoras, incluido el medidor, no presentan el estado normal y/o habitual, comunicar tal circunstancia a la concesionaria.

4.**CANALES DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

El ENRE somete anualmente al Poder Ejecutivo y al Congreso de la Nación un Informe sobre las actividades del año y las sugerencias sobre las medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica.

Los distintos informes anuales se encuentran a disposición de los interesados en el Centro de Documentación del ENRE, Avenida Madero 1020, piso 9º, en horario de atención al público: de 10:00 a 13:00 y de 14:30 a 17:00 horas; y en la página Web del organismo: www.enre.gov.ar [Menú Principal] [Publicaciones].

4.1. Información General y Asesoramiento

El ENRE publica y brinda asesoramiento de utilidad para generadores, transportistas, distribuidores, comercializadores y usuarios, siempre que ello no perjudique injustificadamente derechos de terceros, asegurando la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes sobre la base de los cuales éstas fueron adoptadas.

Los usuarios en general que necesiten información más detallada acerca del funcionamiento y características del sistema eléctrico, pueden obtenerla por los siguientes canales:

4.1.1. Modo presencial y telefónico

Se brinda información telefónica, personal o por carta.

Telefónicamente:

A través de la línea gratuita 0-800-333-3000 se accede al Centro de Atención Telefónica del ENRE, de lunes a viernes, en el horario de 9:00 a 16:00 horas,

Personalmente:

En las oficinas de Atención de Usuarios, Suipacha 615, Capital Federal, en el horario de 9:00 a 16:00 horas.

Por carta:

Ente Nacional Regulador de la Electricidad
Departamento de Atención de Usuarios
Suipacha 615
(CP C1008AAM) Capital Federal
Apartado Gratuito N° 505- Correo Argentino

4.1.2. Página Web: www.enre.gov.ar

En la página Web del ENRE se puede obtener amplia información del organismo.

El ENRE asume el compromiso de mantener actualizada su página Web, cuyo contenido actual es el siguiente:

Menú Principal	Contenido
¿Qué es el ENRE?	Definición - Objetivos
Marco Regulatorio Argentino	Ley N° 24.065 Decreto Reglamentario N° 1398/92 Ley N° 15.336 Decreto N° 186/95
Novedades	Audiencias Públicas Jornadas y Seminarios
Resoluciones	Clasificadas de diversa forma
Contratos de Concesión	Edenor SA Edesur SA Edelap SA Transener SA
Reglamento de Suministro	Texto
Atención de Usuario	Funciones Modos de formular un reclamo Casos para formular un reclamo
Publicaciones	Informe Anual
Tarifas	Cuadros Tarifarios
Concursos Públicos	
Links	Otros entes reguladores en la Argentina Entes reguladores de la electricidad en el mundo Secretaría de Energía, CIER; Consejo Federal de la Energía Eléctrica; Chilectra; CAMMESA Empresas Distribuidoras Otros: INDEC, INFOLEG, Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor; ARIAE

4.1.3. Centro de Documentación del ENRE

Para toda consulta de documentación técnica relacionada con resoluciones del ENRE, la Secretaría de Energía, los Pliegos de Privatización, etc., el usuario puede dirigirse a:

Página Web: <http://www.enre.gov.ar> - Resoluciones - Consultas - Centro Documentación

4.1.4. Folletos del ENRE

Se han diseñado y distribuido folletos para información al público referentes a:

- Normas de seguridad eléctrica.
- Reglamento de suministro de energía eléctrica.

4.2. Información general. Para realizar reclamos

Definición de reclamo

Con la denominación de Reclamo se designa:

- Todos los tipos de requerimientos por deficiencias en la prestación del servicio que efectúan los usuarios del servicio eléctrico ante el ENRE;
- Los reclamos formalizados ante las Distribuidoras;
- Los procedimientos iniciados de oficio.

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

- Técnico-Comerciales.
- Producto Técnico.
- Falta de suministro.
- Daños.
- Seguridad en la vía pública.
- Otros

El Departamento de Atención de Usuarios es el encargado de la recepción de todos los reclamos y del tratamiento de los Técnico-Comerciales, Falta de suministro y Daños.

El usuario tiene derecho a exigir a la distribuidora la debida atención y procesamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. Por su parte, la distribuidora debe cumplimentar estrictamente las normas establecidas respecto de la calidad del servicio público fijadas en el Contrato de Concesión.

La Distribuidora está obligada a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente los reclamos y quejas de los usuarios, efectuados en forma telefónica, personal o por correspondencia. Siempre le cabe el derecho al usuario de dirigirse directamente a la Autoridad de Aplicación.

Ubicación y horarios de atención al público

El Departamento de Atención de Usuarios tiene sus oficinas en la calle Suipacha 615, Ciudad de Buenos Aires, siendo la atención al público, los días hábiles, en el horario de 9:00 a 16:00 horas.

La oficina de Atención de Usuarios está diseñada para brindar comodidad a las personas que concurren a ella, dispone de acceso y baño para personas con problemas de movilidad reducida.

Acceso al Sistema de Reclamos. ¿Adónde dirigirse?

Los usuarios pueden acceder al servicio por las siguientes vías:

Teléfono: 0800-333-3000 (servicio gratuito)

Fax: 0800-333-5962 (servicio gratuito)

Personalmente en la calle Suipacha 615 - Capital Federal.

Por carta a:

Ente Nacional Regulador de la Electricidad
Departamento Atención de Usuarios
Suipacha 615
(C1008AAM) Capital Federal
Apartado Gratuito N° 505 - Correo Argentino

4.2.1. Procedimientos en la Atención de Usuarios

En el Departamento de Atención de Usuarios, los ciudadanos encontrarán un tratamiento cortés, con operadores idóneos para resolver las consultas planteadas y con la comprensión necesaria para los problemas presentados por los usuarios.

Se han establecido procedimientos para asegurar la atención de los requerimientos correspondientes a las funciones asignadas de acuerdo a la normativa.

Para ello, el personal del Departamento de Atención de Usuarios se encuentra capacitado para orientar, informar y asesorar a los usuarios, haciéndoles saber sus derechos y obligaciones e iniciando, en los casos que corresponda, los expedientes de reclamos, los que son tramitados y resueltos de acuerdo a los procedimientos establecidos y las normas aplicables.

La actividad de este Departamento es una de las fuentes principales de conocimiento de las inquietudes y problemas que plantean los usuarios.

Procedimiento

A Procedimiento para la formulación y solución de reclamos ante el ENRE, previa presentación del reclamo ante la distribuidora.

La estructura del procedimiento utilizado es el siguiente:

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

- Analizado el problema, se lo tipifica asignándose un código identificador.
- El reclamo se ingresa asignándole un número en la carátula donde constan los datos personales del reclamante, un relato sintético del problema planteado y la documentación que se agrega.
- De la carátula y documentación anexa se da vista a la distribuidora por el término de diez (10) días, debiendo ésta acompañar en dicho plazo la información y documentación que se le requiera, conforme a la obligación prevista en los incisos x) e y) del artículo 25 del Contrato de Concesión.
- En caso de incumplimiento, se aplica a la distribuidora la sanción prevista en el punto 6.7. del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, de acuerdo a los criterios fijados por la Resolución ENRE N° 73/94.
- Contestada la vista por la distribuidora, es analizada la información y la documentación remitida por el personal técnico y profesional del ENRE, dictándose resolución, la que es notificada por escrito a las partes.

B Procedimiento específico para la Reparación de Daños ocasionados a artefactos e instalaciones por fallas en la calidad técnica.

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

El esquema básico del procedimiento es el siguiente:

- El usuario debe plantear el reclamo ante la distribuidora llenando un formulario y acompañando la siguiente documentación: última factura del servicio, factura de compra del artefacto (si la posee) y factura y/o presupuesto de la reparación o reposición cuyo resarcimiento pretende.
- La distribuidora debe entregar constancia escrita de la recepción del reclamo y tiene un plazo de diez (10) días para expedirse.
- Si lo rechaza total o parcialmente o no se expide en el plazo estipulado, el usuario queda habilitado para recurrir al ENRE, debiendo formalizar el reclamo mediante un formulario similar al presentado ante la concesionaria acompañando copia de la documentación antes mencionada.
- Del reclamo y documentación presentada se corre traslado a la distribuidora por el término de cinco (5) días, quien debe acompañar el expediente interno y ofrecer la prueba a que se considere con derecho.
- El instructor ordena las medidas de prueba que estime pertinentes, por ejemplo: documental, pericial (a cargo de un profesional del ENRE), etc. Una vez producidas esas pruebas se da vista de su resultado a las partes por cinco (5) días, para que puedan expresar sus observaciones, luego de lo cual se dicta resolución, la que es notificada por escrito a las partes.

4.2.2 Casos para formular un reclamo

Recomendación general: En todos los casos es conveniente adjuntar una nota confeccionada por el usuario donde se explique cuál fue el problema sufrido, con la mayor cantidad de datos personales posibles.

Motivo del Reclamo	Información/ Documentación Necesaria	Documentación o datos que podrán requerirse
Alta/Baja/Oscilaciones de tensión (T)	N° cliente/cuenta	Clase del problema y tiempo desde que se inició
Falta de suministro/cortes reiterados	N° cliente/cuenta	Clase del problema y tiempo desde que se inició
Problemas de instalaciones, acometidas, medidores, etc.(T)	Detalle del problema. N° Cliente	Clase del problema y tiempo desde que se inició
Mal estado de postes y/o ramales / reparación de vereda. (T)	Detalle del problema. N° Cliente	
Trabajos en la vía pública/seguridad en vía pública (T)	Detalle de lo observado. Dirección o localización detallada del lugar del hecho. Datos del reclamante (dirección, teléfono, etc.)	Teléfono propio o de un vecino
Facturas complementarias (artículo 5 inciso D, apartados I-II-III)	Factura objetada: Nota de descargo	Contrato de locación / título de propiedad / factura otros servicios, etc.
Cambio de tarifa, incorrecta aplicación tarifaria, recuperos por cambio de tarifa, cambio a T2, etc.	Factura / recupero objetado / solicitud del servicio, contrato locación / título propiedad	Cambio de titularidad
Excesivo consumo.	Factura objetada: Nota de descargo	Contrato de locación / título de propiedad / factura otros servicios, etc.
Suspensión suministro por reclamo factura paga.	Factura abonada, fecha y hora del corte	Constancia legible del pago
Demora en conexión del suministro.	Constancia de solicitud en la empresa	De no poseer la solicitud, nota que relate los hechos
Facturas no recibidas, recibidas fuera de término	Factura en cuestión o anterior	
Errores en la facturación	Todo lo referente al caso puntual (facturas)	
Objeta débito o medición factor de potencia.	Factura c/d bito. Medición o nota recibida	
Resarcimiento por daños en artefactos o instalaciones del usuario.	Reclamo realizado en la empresa. Factura de consumo. Originales de facturas y/o presupuestos de cada artefacto dañado en los que se indiquen los datos de identificación del servicio técnico; descripción detallada de los componentes afectados; montos de los componentes y de la mano de obra. Completar un formulario	En el caso de no resultar reparables los artefactos: Informe original del servicio de reparación en el que detalle los componentes afectados y las causas que tornan imposible o inconveniente la reparación del artefacto; Original de presupuesto de compra de un artefacto de características similares al dañado.

(T) Pueden realizarse en forma telefónica

4.2.3. Recursos

Contra las resoluciones del ENRE los afectados pueden interponer los siguientes recursos, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley N° 24.065 y su reglamentación (Decreto N° 1398/92), aplicándose asimismo la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos y sus disposiciones complementarias:

- Recurso de Reconsideración ante el ENRE.
- Recurso de Alzada, cuya presentación se efectúa ante el ENRE y será resuelto por la SECRETARÍA DE ENERGÍA.
- Agotada la vía administrativa procederá el recurso en sede judicial, directamente ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal.

5.**SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN****5.1. Las Audiencias Públicas****5.1.1. ¿Qué son las audiencias públicas?**

La introducción de este mecanismo de participación pública de los interesados o afectados permite otorgar mayor transparencia al tratamiento y resolución de las cuestiones específicamente previstas en la ley, pues el público tendrá conocimiento pleno de lo actuado, pudiendo participar activamente en la instancia previa al dictado del acto pertinente.

Se trata, en definitiva, de un novedoso mecanismo para hacer efectiva la garantía de oír a los interesados, permitiendo su acceso al expediente y su participación en el debate, con amplias facultades para producir y controlar la prueba pertinente y realizar su alegato.

Lo expuesto demuestra la gran importancia que poseen estas audiencias, ya que no sólo constituyen un importante mecanismo de participación sino que también ayudan a evitar la emisión de actos ilegítimos, pues los intervinientes en la audiencia pueden hacer conocer sus argumentos y pruebas antes de la toma de la decisión final. De esta manera, la celebración de la audiencia pública permite disminuir el riesgo de un posible error de hecho o de derecho en la adopción de esa decisión, con el consiguiente beneficio de la eficacia de lo resuelto y el consenso que ello pueda obtener en la comunidad.

5.1.2. ¿En qué casos se aplica el procedimiento de audiencia pública?

La Ley N° 24.065 establece que deberá celebrarse audiencia pública con carácter previo al esclarecimiento o la resolución de ciertas cuestiones como, por ejemplo:

- La emisión del certificado que acredite la conveniencia y utilidad pública de la construcción, expansión o ampliación de instalaciones de transporte o distribución.
- El pedido de autorización para la fusión de dos o más transportistas o distribuidores.
- La conveniencia, necesidad y utilidad general de los servicios de transporte y distribución de electricidad.

5.2. Participación Ciudadana

El ENRE desarrolla actividades orientadas a fortalecer la política institucional con las asociaciones y organismos de defensa de los usuarios y consumidores, poniendo especial énfasis en el tema de la seguridad, tanto en la vía pública como en las instalaciones domiciliarias.

Se han ejecutado tareas de profundización de la política de cooperación institucional, capacitación y divulgación de información, desarrolladas con los Municipios de la Provincia de Buenos Aires y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En forma conjunta con el ENARGAS y las Facultades de Derecho y Ciencias Sociales y Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires se creó el "Centro de Estudios de la Actividad Regulatoria Energética (CEARE), con el objetivo de realizar estudios, investigaciones y docencia, en las áreas de la economía, el derecho y las ciencias sociales, aplicadas a la regulación energética.

5.3. Vinculaciones Institucionales

Se han celebrado convenios de asistencia técnica y científica con distintas instituciones y universidades, entre otras:

- Asociación Argentina de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente (AIDIS).
- Asociación de Entes Reguladores Eléctricos (ADERE).
- Asociación para la Promoción de la Seguridad Eléctrica (APSE).
- Centro Argentino de Ingenieros (CAI).
- Centro Elettrotecnico Sperimentale Italiano (CESI).
- Facultad Regional de Santa Fe. Universidad Tecnológica Nacional.
- Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN).
- Fundación Novum Millenium (FNM).
- Instituto Di Tella. Facultad de Ciencias Económicas.
- Instituto de Economía Energética (IDEE) Fundación Bariloche.
- Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI).
- Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA).
- Unión Panamericana de Asociación de Ingenieros (UPADI).
- Universidad Argentina de la Empresa (UADE).
- Universidad Nacional de General San Martín.
- Universidad Nacional de La Plata.
- Universidad Nacional de Misiones.
- Universidad Nacional de San Juan.
- Universidad Nacional del Sur.
- Universidad de Buenos Aires.
- Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Fundación Greenpeace Argentina.

5.4. Sistema de Quejas

Los usuarios tienen derecho a exigir al ENRE la debida atención y procesamiento de las quejas que consideren pertinente efectuar con respecto a los servicios prestados. Para ello tendrán a su disposición un Sistema de Quejas mediante el

cual podrán dejar constancia de las mismas y las sugerencias que estimen conveniente efectuar.

Este proceso será documentado, y lleva como propósito obtener evidencias y servir como registro de antecedentes que permitan realizar mejoras en los procedimientos administrativos utilizados.

El tiempo de respuesta a una queja será de diez (10) días hábiles.

Con tales propósitos se habilitarán "Libros de quejas" en las siguientes direcciones:

Sede Central
Avenida Madero 1020
Piso 8° - Mesa de Entradas

Sede Atención de Usuarios
Suipacha 615
Planta Baja - Mesa de Entradas

6.

ESTÁNDARES E INDICADORES

Los estándares de calidad son las metas que el Directorio ha propuesto alcanzar, en esta etapa, en la prestación de los servicios del ENRE.

Para medir el grado de cumplimiento de los estándares comprometidos, el ENRE realizará un seguimiento permanente a través de los indicadores que se explicitan para cada uno de ellos. Los resultados de estas mediciones serán informados periódicamente y estarán a disposición del público para que éste pueda conocer las eventuales desviaciones que se produzcan.

En una primera etapa se asumen los siguientes compromisos:

6.1 Resolución de controversias entre usuarios y agentes del mercado eléctrico

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	FORMA DE CALCULO
Tramitación de reclamos técnico-comerciales y daños a artefactos domésticos.	Por lo menos el 90% de los reclamos son resueltos dentro de los 240 días de ser presentados, siempre que el usuario haya brindado toda la información requerida.	Indicador de Resolución de Reclamos	(Cantidad de reclamos resueltos, dentro de los 240 días, en el mes de monitoreo) / (Cantidad de reclamos resueltos en el mes de monitoreo) más (la cantidad final de reclamos no resueltos, que superaron los 240 días, en el mes de monitoreo) / 0,9
	Los reclamos no resueltos dentro de los 240 días reciben dentro del mismo plazo una comunicación fehaciente que les informa los motivos que dificultan la resolución de los mismos.	Indicador de Comunicaciones Fehacientes	(Cantidad de reclamos no resueltos que cumplieron 240 días, en el mes de monitoreo y fueron notificados) / (Cantidad de reclamos no resueltos que cumplieron 240 días) más (la cantidad inicial de reclamos no resueltos, que superaron los 240 días, no notificados en el mes de monitoreo)
Reclamos por falta de suministro.	Todos los reclamos por falta de suministro son trasladados de inmediato a la distribuidora por correo electrónico.	Indicador de Traslado de Reclamos a las Distribuidoras Nota: Promedio de las tres distribuidoras	(Cantidad de traslados inmediatos en el mes de monitoreo) / (Cantidad de traslados en el mes de monitoreo mas la cantidad final de reclamos recibidos y no trasladados en el mes de monitoreo)
	Las respuestas de las distribuidoras se reciben dentro de las 24 horas de producido el traslado.	Indicador de las Respuestas de las Distribuidoras Nota: Un indicador por cada distribuidora	(Cantidad de Respuestas, dentro de las 24 horas, en el mes de monitoreo) / (Cantidad de Respuestas en el mes de monitoreo, mas la cantidad final de traslados sin respuestas, en el mes de monitoreo).
Reclamos por niveles de tensión (baja tensión, alta tensión y oscilaciones)	Tramitar y verificar todo reclamo de suministro relacionado con problemas de niveles de tensión (baja tensión, alta tensión y oscilaciones) dentro de los 90 días de recibidos.	Indicador de la Tramitación y Verificación por niveles de Tensión. Indicador de la Verificación de los Reclamos Ambientales	(Cantidad de reclamos tramitados y verificados dentro de los 90 días en el mes de monitoreo) / (Cantidad de reclamos tramitados y verificados en el mes de monitoreo) más (la cantidad final de reclamos no tramitados y verificados, que superaron los 90 días, en el mes de monitoreo).

Atención de reclamos ambientales	La verificación de reclamos ambientales se realiza en un plazo de hasta (20) días, en función de la urgencia del caso.	Indicador de la Verificación de los Reclamos Ambientales.	(Cantidad de verificaciones realizadas dentro de los 20 días en el mes de monitoreo) / (Cantidad de verificaciones realizadas en el mes de monitoreo) más (la cantidad final de reclamos no verificados, que superaron los 20 días, en el mes de monitoreo)
	La emisión del dictamen técnico o informe se realiza dentro de los diez (10) días siguientes a la verificación en el lugar del hecho.	Indicador de Dictámenes e Informes Emitidos.	(Cantidad de dictámenes o informes emitidos dentro de los 10 días siguientes a la verificación en el mes de monitoreo) / (Cantidad de dictámenes o informes emitidos en el mes de monitoreo) más (la cantidad final de verificaciones sin dictamen técnico, que superaron los 10 días, en el mes de monitoreo).
Reclamos de usuarios por seguridad pública	La notificación a la distribuidora se realiza dentro de una (1) hora de recibido el reclamo en el Departamento de Seguridad Pública.	Indicador de Notificaciones a las Distribuidoras. Nota: Un Indicador por cada una de las distribuidoras.	(Cantidad de notificaciones realizadas, dentro de la primera hora, en el mes de monitoreo) / (Cantidad total de notificaciones realizadas en el mes de monitoreo) más (la cantidad final de reclamos no notificados en el mes de monitoreo).
	En todos los casos en que se conozca el teléfono del titular del reclamo se verificará con el denunciante la acción correctiva realizada por la distribuidora. En aquellos casos en que no se cuente con comunicación telefónica se utilizarán los medios habituales, tales como información provista por la distribuidora y/o inspecciones implementadas por el Organismo.	Indicador de Verificaciones de la Acción Correctiva realizada por la Distribuidora. Nota: Un Indicador por cada una de las distribuidoras.	Para cada distribuidora. (Cantidad de Verificaciones, con el denunciante u otro medio, en el mes de monitoreo) / (Cantidad de Verificaciones, con el denunciante u otro medio, en el mes de monitoreo) más (la cantidad final de Verificaciones Pendientes en el mes de monitoreo).

COMPROMISOS DE MEJORA

Aumentar el porcentaje de reclamos técnico-comerciales resueltos antes de los 240 días en el plazo de un (1) año.

METAS A ALCANZAR:

- Para el mes de agosto el 92%
- Para el mes de octubre el 94 %
- Para el mes de diciembre el 96 %

6.2 Acceso a los servicios

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	FORMA DE CALCULO
Atención telefónica en días hábiles, en el horario de 9:00 a 16:00 horas.	Por lo menos el 25 % de las llamadas serán atendidas dentro de los 30" computados a partir de la finalización del mensaje del contestador.	Promedio mensual de llamadas atendidas dentro de los 30".	(Cantidad de llamadas atendidas antes de los 30" / Cantidad total de llamadas / 25% "en porcentaje"
	Tiempo promedio de espera inferior a 45".	Promedio de tiempo de espera.	Uno menos [(promedio de tiempo de espera menos 45) / 45] "en porcentaje". Nota: 45" o menos de promedio de tiempo de espera significa el 100 % del cumplimiento.
Atención personal	Todos los concurrentes a los Centros de Atención Personal no esperan mas de 35 minutos.	Tiempo de espera del público. Nota: Este indicador se encuentra pendiente hasta la instalación del soft de medición.	Cantidad de personas atendidas dentro de los 35 minutos / Cantidad total de personas atendidas.
Identificación del personal de atención al público	El total del personal de atención al público porta una tarjeta con su nombre y función.	Identificación de todo el personal afectado a la atención al público.	Cantidad total de personas con identificación / cantidad total de personas afectadas a la atención al público.
Señalización de las áreas de acceso al público	Las áreas de atención al público están debidamente señalizadas.	Señalización de las áreas de atención al público	Informe de Monitoreo mensual.

COMPROMISO DE MEJORA

Reducir el tiempo de espera de la atención personal a menos de 35 minutos a partir de un cronograma elaborado desde la instalación del soft de medición, prevista para antes del 30 de setiembre.

6.3. Sistema de Quejas y Formas de participación

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	FORMA DE CALCULO
Sistema de Quejas Personalmente en el Departamento de Atención de Usuarios. Suipacha 615, Buenos Aires Por correo: Apartado Gratuito N° 222 Correo Argentino. Telefónicamente: al 0800-333 3000	Las quejas registradas con respecto a los servicios prestados por el ENRE son contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles	Tiempo de respuesta a las quejas presentadas	(Cantidad de quejas contestadas dentro de 10 días hábiles / Cantidad total de quejas presentadas)

6.4. Participación Ciudadana

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	FORMA DE CALCULO
Encuesta de satisfacción del usuario del servicio eléctrico.	Se realizará una encuesta anual de satisfacción del usuario del servicio eléctrico.	Verificación de la realización de una encuesta de satisfacción.	Porcentaje de avance del mes respecto del Plan de Trabajo previsto para la concreción de la encuesta.
Encuesta de expectativas sobre el accionar del ENRE y de su relación con los usuarios.	Realización de una encuesta anual a usuarios del servicio eléctrico sobre las expectativas puestas en el accionar del ENRE y en su relación con los usuarios.	Verificación de la realización de una encuesta de expectativas.	Porcentaje de avance del mes respecto del Plan de Trabajo previsto para la concreción de la encuesta.
Cumplimiento del Decreto N° 1172/2003	Participar a todos los usuarios a las reuniones del Directorio, a través de la página Web del ENRE con cinco (5) días de anticipación, como as también su exhibición en la mesa de entrada del Organismo.	Verificación de la convocatoria en la página Web del ENRE. Verificación de la exhibición de las convocatorias de reuniones de Directorio en la mesa de entrada del Organismo.	Cantidad de reuniones de Directorio avisadas con cinco días de anticipación/Cantidad de reuniones de Directorio. Cantidad de convocatorias de reuniones de Directorio exhibidas en la Mesa de Entradas del Organismo / Cantidad de reuniones de Directorio.

Plan de Trabajo

- Identificación de objetivos y diseño de las encuestas. Mes de setiembre/octubre de 2004.
- Realización de las encuestas. Mes de setiembre/octubre de 2004.
- Análisis y conclusiones. Mes de noviembre de 2004.

6.5. Sistema de información

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	FORMA DE CALCULO
Información de los servicios que brinda el ENRE en la página web (www.enre.gov.ar)	Se mantiene actualizada la página web con las actividades que desarrolla el Organismo y los servicios que brinda al Ciudadano La página web estará disponible las 24 horas de los 365 días del año conteniendo información referente a: <ul style="list-style-type: none"> · Qué es el ENRE? · Marco Regulatorio Argentino · Resoluciones · Contratos de Concesión · Reglamento de Suministro · Institucionales · Atención a usuarios · Publicaciones · Tarifas · Decreto N° 1172/03 · Concurso Público · Links · Carta Compromiso · Resultado actualizado a 30 días de las mediciones de los indicadores de cumplimiento de los estándares de la Carta Compromiso. 	Página Web.	Verificación mensual del estado de Actualización.

<p>Información de las actividades del año del ENRE. INFORME ANUAL, disponible en el Centro de Documentación, sito en Avda. E. Madero 1020, Piso 9º, Buenos Aires, y en la página web del Organismo.</p>	<p>Se elabora el Informe Anual, de acuerdo a lo previsto por el artículo 56 de la Ley N° 24.065.</p>	<p>Informe Anual.</p>	<p>Porcentaje de avance del mes respecto del Plan de Trabajo previsto para la concreción del Informe Anual.</p>
<p>Información trimestral del cumplimiento de los estándares de la Carta Compromiso con el Ciudadano en la página web</p>	<p>Se incluye en la página web del ENRE la Carta Compromiso con el Ciudadano y las mediciones de cumplimiento de los estándares dentro de los 30 días siguientes a la finalización de cada trimestre.</p>	<p>Informe de monitoreo trimestral.</p>	<p>Estimación trimestral del grado de actualización.</p>

Plan de Trabajo

Desarrollar el Plan de Trabajo para la elaboración del Informe Anual

Mes de Abril: Relevamiento de información de las distintas áreas.

Mes de Mayo: Análisis, ordenamiento y evaluación de datos.

Mes de Junio: Ordenamiento, revisión y redacción del borrador de Informe Anual.

Mes de Agosto/Setiembre: Aprobación del Directorio y edición.

Observaciones

Los plazos indicados precedentemente se hallan sujetos a la inexistencia de circunstancias no previstas que deriven en alteraciones a los estándares fijados y que obedezcan a situaciones externas, sean de carácter presupuestario o bien graves contingencias que afecten a la continuidad de la prestación del servicio eléctrico.

7. MONITOREO

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

El monitoreo consiste en obtener información permanente para los responsables políticos y operativos del programa, acerca del logro de los resultados obtenidos, sobre el grado de ejecución de los estándares y compromisos asumidos en esta Carta Compromiso, la forma de empleo de los recursos disponibles y su realimentación, en un proceso de mejora continua.

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

Operativamente, la recuperación y consolidación de la información de monitoreo está a cargo de la Unidad Interna de Monitoreo, creada especialmente para tal fin y funciona y depende del Directorio del ENRE.

Esta información consolidada es remitida, para su análisis y evaluación, al Comité de Monitoreo que se reúne periódicamente y está constituido por el Directorio o a quien éste designe, la Unidad Interna de Monitoreo y los Jefes de Áreas y Departamentos involucrados en esta primera etapa.

De la revisión de la información consolidada, se deducen las acciones correctivas y mejoras de procesos necesarias para cumplir con los compromisos asumidos, las cuales se dejan constancia en actas de reunión para conocimiento del Directorio del ENRE y a fin de incorporar las resoluciones o proyectos de mejoras, al proceso de monitoreo y control de su implementación. Estas actas así como el informe sobre el proceso de implementación, se revisarán en las siguientes reuniones del Comité de Monitoreo.

La Unidad Interna de Monitoreo preparará los informes trimestrales y el informe de evaluación final anual para su elevación a la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros, conforme a lo establecido en el Decreto 229/00.

Con el objeto de asegurar la calidad y consistencia del proceso de monitoreo, la Secretaría de la Gestión Pública a través del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano brindará la asistencia necesaria, dejando abierta la instancia para que el Comité de Monitoreo y la Unidad Interna de Monitoreo, cuando así lo consideren conveniente a los intereses del ENRE, procesen en simultáneo y con igual metodología otros Indicadores de gestión.

AUTORIDADES DEL ENRE	
Vicepresidente	Ingeniero Ricardo Martínez Leone
Vocal Primero	Contador Marcelo Baldomir Kiener
Vocal Segundo	Ingeniero Julio César Molina
Vocal Tercero	Ingeniero Jorge José Belenda
Secretaría del Directorio	Doctor Juan Pablo Llorens
Asesoría Jurídica	Doctor Mariano García Cuerva Doctor Hugo Viguera
Auditoría Interna	Contadora Dora Savo
Área Análisis Regulatorios y Estudios Especiales	Licenciado Dario Arrué Licenciado Eduardo Lerner
Área Aplicación y Administración de Normas Regulatorias	Ingeniero Claudio Damiano Doctora Marta Elisa Cáceres
Área Planeamiento Administrativo y Control de Gestión	Licenciado Antonio Marotta Contador Norberto Oscar Guadagni
Área de Sistemas	Computadora Científica Claude Aronovitz
Departamento de Atención de Usuarios	Doctor Enrique Sosa
Departamento de Distribución y Comercialización	Licenciado Horacio Fernández
Departamento Ambiental	Licenciada Cristina Massei
Departamento de Seguridad Eléctrica	Ingeniero Gastón Nogués
Departamento de Producción y Abastecimiento	Ingeniero Gustavo Devoto
Departamento de Transporte de Energía Eléctrica	Licenciado Fernando Abadie
Departamento Administrativo	Señora Carmen Barredo
Recursos Humanos y Capacitación	Doctor José Luis Pollola
Relaciones Institucionales	Licenciado Javier Cardozo Licenciada Adriana Bruzos