

**RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS EN EL ENRE POR:
PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE SUMINISTRO (CORTE DE
SUMINISTRO PROLONGADO)
PROBLEMAS RELACIONADOS CON CORTES REITERADOS DE SUMINISTRO
(VARIOS CORTES DE SUMINISTRO)**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA SU TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN
DE LA SANCIÓN**

1.- INTRODUCCIÓN

En el presente se describe el procedimiento para establecer el tratamiento y la determinación de la sanción a incluir como crédito en la Liquidación de Servicios Públicos (LSP), para los reclamos de usuarios ingresados en el ENRE por:

“Problemas relacionados con la falta de suministro (1 corte de suministro prolongado)” y “Problemas relacionados con Cortes reiterados de suministro (varios cortes de suministro)”, definidos en el punto “5.5.5 – Criterios sancionatorios relacionados con la resolución de los reclamos de usuarios ingresados al ENTE” del Subanexo 4 de los Contratos de Concesión de las distribuidoras.

2.- DEFINICIONES.

- **Período del Reclamo**

Se considera como **Período del Reclamo** al lapso de tiempo en que el usuario manifiesta haber sido afectado por los inconvenientes que motivan su presentación. En el caso que el usuario no indique un período de tiempo sino, por ejemplo, fechas de interrupciones que lo afectaron, se considerará como **Período del Reclamo** al lapso de tiempo que media entre la fecha de inicio de la primera y la fecha de reposición de la última interrupción denunciada. En el caso que el usuario manifieste un lapso de tiempo y fechas de interrupciones que lo afectaron, se considerará como **Período del Reclamo** al lapso de tiempo que media entre la primera y la última fecha mencionadas, teniendo en cuenta el total indicado por el usuario.

- **Período de Evaluación del Reclamo**

A los efectos de establecer los criterios de penalización, cada reclamo se evaluará por períodos mensuales calendarios, independientes unos de otro. Cada período mensual calendario se denomina **Mes de Evaluación del Reclamo** y abarca desde las CERO (0) hora del primer día del mes hasta las VEINTICUATRO (24) horas del último día del mismo.

El Período de Evaluación del Reclamo será de un mes calendario (un Mes de Evaluación del Reclamo) cuando el **Período del Reclamo** manifestado por el usuario está totalmente incluido en dicho mes.

En el caso que el **Período del Reclamo** manifestado por el usuario esté comprendido en dos o más meses calendarios, se considerarán los correspondientes períodos mensuales o **Meses de Evaluación del Reclamo**, con un máximo de seis Meses de Evaluación por Reclamo presentado.

- **Reclamo con penalización automática**

Se establece como Reclamo por “Problemas relacionados con la falta de suministro (1 corte prolongado)” con penalización automática, aquél reclamo para el cual se verifica que existió al menos una interrupción, cuya duración resulta mayor o igual a 36 horas, que afectó al usuario que efectuó el reclamo ante la Distribuidora y luego ante el ENRE, en al menos uno de los Meses de Evaluación de su reclamo.

Se establece como Reclamo por “Problemas relacionados con Cortes reiterados de suministro (cortes reiterados)” con penalización automática, aquél reclamo para el cual se verifica que el usuario, que efectuó el reclamo ante la Distribuidora y luego ante el ENRE, estuvo afectado por al menos CUATRO (4) interrupciones de suministro, en al menos uno de los Meses de Evaluación de su reclamo.

En adelante se designará el reclamo por “Problemas relacionados con la falta de suministro (1 corte de suministro prolongado)” como **reclamo por Corte Prolongado**.

En adelante se designará el reclamo por “Problemas relacionados con Cortes reiterados de suministro (varios cortes de suministro)” como **reclamo por Cortes Reiterados**.

2.- PROCEDIMIENTO.

2.1- ENRE

El ENRE recibe, a través de la UNIDAD OPERATIVA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (UOAP), los reclamos de usuarios por Corte Prolongado y por Cortes Reiterados del suministro de energía eléctrica, quedando registrados en la correspondiente base de datos de reclamos.

Los reclamos serán puestos en conocimiento de las distribuidoras automáticamente luego de su registración en la base de reclamos del ENRE, con el siguiente formato de información.

N°s de reclamos ante la Distribuidora	N°_Reclamo_ENRE	Id_Usuario	Tarifa	Fecha_Reclamo	Tipo_Reclamo	Mes_Evaluacion

N°s de los reclamos realizados previamente ante la Distribuidora.

N°_Reclamo_ENRE: Número de Reclamo registrado por el ENRE

Id_Usuario: Identificador del Usuario

Tarifa: Tarifa del Usuario

Fecha_Reclamo: Fecha de Ingreso del Reclamo en el ENRE (formato mm/dd/aaaa hh:mm:ss)

Tipo_Reclamo: CP para reclamo por Corte Prolongado

CR para reclamo por Cortes Reiterados

Mes_Evaluacion: define el mes sobre el que la Distribuidora debe realizar el análisis, teniendo en cuenta lo expresado por el usuario al momento de efectuar el reclamo. Si el **Período del Reclamo** manifestado por el usuario se encuentra dentro de un mes calendario específico, el **Mes de Evaluación del Reclamo** será el que corresponde al período indicado por el usuario. Si el Período del Reclamo manifestado por el usuario abarca dos o más meses, se generará un registro por cada uno de los **Meses de Evaluación** que correspondan al mencionado período (*). Formato: mm/aaaa

(*) Se considerará un período máximo de evaluación de seis meses (6 registros) que corresponderán a los **últimos seis meses del Período del Reclamo** que resulte de lo manifestado por el usuario.

La UOAP notificará al usuario respecto del procedimiento que se aplicará para el tratamiento de su reclamo.

2.2- DISTRIBUIDORA

La distribuidora procederá, en primer término, a ingresar a su Sistema Comercial y asignar un número de reclamo correspondiente a cada uno de los registros de reclamos enviados por el ENRE. En el caso que un N°_Reclamo_ENRE tenga varios registros en virtud de que le corresponde más de un **Mes de Evaluación del Reclamo**, la distribuidora generará un número de reclamo comercial por cada uno de los meses a evaluar.

A continuación, a partir de la información relevada para evaluar la Calidad del Servicio Técnico, que la concesionaria suministra al ENRE en cumplimiento del Modelo de Datos definido en el Anexo a la Resolución ENRE N° 2/1998 e instrucciones impartidas por el ENRE, efectuará el siguiente análisis:

- **Reclamo por Corte Prolongado:**

La distribuidora determinará la cantidad de interrupciones que afectaron al usuario en el Mes de Evaluación del Reclamo, cuya duración resulta mayor o igual a 36 horas (Corte Prolongado con penalización automática).

La distribuidora determinará una sanción (crédito en favor del usuario) de 2000 kWh (**), para cada uno de los Cortes Prolongados con penalización automática que lo hubieran afectado en el Mes de Evaluación del Reclamo, valorizados al valor de la tarifa promedio vigente al primer día del Mes de Evaluación del Reclamo.

El análisis se efectuará por cada registro de la tabla, es decir, para un reclamo de un usuario que involucre más de un Mes de Evaluación, se deberá efectuar el análisis para cada mes, de acuerdo con lo indicado en los párrafos precedentes.

- **Reclamo por Cortes Reiterados:**

La distribuidora determinará la cantidad de interrupciones que afectaron al usuario durante el Mes de Evaluación del Reclamo.

Si el número de interrupciones determinado es al menos CUATRO (4), la distribuidora determinará una sanción automática (crédito en favor del usuario) de 2000 kWh (**), valorizados al valor de la tarifa promedio vigente al primer día del Mes de Evaluación del Reclamo.

El análisis se efectuará por cada registro de la tabla, es decir, para un reclamo de un usuario que involucre más de un Mes de Evaluación, se deberá efectuar el análisis para cada mes, de acuerdo con lo indicado en los párrafos precedentes.

(**) Establecido en el punto 5.5.5 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión, por incumplimiento al Artículo 4° inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro. Se deberá determinar el monto de la sanción automática que resulta del cálculo, con redondeo simétrico al segundo decimal.

• **Condiciones de exclusión:**

Al efecto de evaluar las interrupciones en el Mes de Evaluación del Reclamo, para la sanción automática, la DISTRIBUIDORA considerará las interrupciones denunciadas de duración mayor a TRES (3) minutos ocurridas en el período, excluyendo de dicho cómputo:

- Las interrupciones para las que haya invocado ante el ENRE causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor (punto 3.2. del **SUBANEXO 4**).
- Las interrupciones invocadas ante el ENRE como originadas por Eventos Climáticos Particulares (punto 3.2. **“Afectación de la Prestación del Servicio por Eventos Climáticos Particulares”** del **SUBANEXO 4**).
- Las interrupciones invocadas ante el ENRE como originadas por la realización de obras de inversión destinadas a mejoras de la calidad en la red de MT o BT, según lo dispuesto en el punto 3.2, **“Afectación de la Prestación del Servicio por inversiones en MT o BT destinadas a mejoras de calidad de red”** del **SUBANEXO 4**. previamente informadas a los usuarios.

3.- PLAZOS PARA EL ANÁLISIS Y ACREDITACIÓN DE LA PENALIZACIÓN

El mes al que refiere el campo **“Fecha_Reclamo” (Mes del Reclamo)** define los plazos para su análisis y acreditación de la sanción automática correspondiente. Por lo tanto, la distribuidora deberá efectuar, sistemáticamente, el análisis y acreditación de la sanción automática correspondiente, para los reclamos ingresados en el ENRE en un determinado mes y puestos en su conocimiento, de acuerdo con los plazos que se establecen a continuación.

Dentro de los QUINCE (15) días hábiles computados a partir del vencimiento del plazo estipulado en la Resolución ENRE N° 2/1998 para la entrega de la información para evaluar la calidad del servicio técnico del Mes del Reclamo (último día hábil del mes siguiente al Mes del Reclamo), la distribuidora deberá efectuar el análisis del mismo según lo establecido en el punto anterior y acreditar los montos de las sanciones automáticas determinadas en las cuentas de los usuarios.

Dentro del plazo establecido precedentemente, la distribuidora deberá notificar por escrito a cada uno de los usuarios sobre el resultado de su reclamo así como del derecho que le asiste de recurrir ante el ENRE en caso de no estar de acuerdo con la resolución adoptada, de conformidad con lo establecido en el Artículo 4° inciso j) apartado I del Reglamento de Suministro.

En igual plazo deberá notificar al ENRE sobre el resultado de cada reclamo en el Sistema de Novedades del ENRE.

El importe de las sanciones automáticas se deberá incluir como bonificación en la primera factura de servicio (o Liquidación de Servicios Públicos -LSP-) que la distribuidora emita a

los usuarios transcurrido el plazo de acreditación indicado, debiendo hacerse constar en la misma, cuando el crédito exceda su importe, el saldo del remanente y el aviso al usuario de que podrá percibirlo en UN (1) solo pago, en las oficinas que la distribuidora habilite a tal fin, en la cabecera de cada sucursal como mínimo, en los días y horarios habituales de atención al público, mediante la sola exhibición de la factura y el documento de identidad. Cuando el usuario, notificado acerca de la existencia de sus saldos remanentes, no se presentara a percibirlos dentro del plazo comprendido entre el momento en que el citado crédito se encontrara disponible y hasta la fecha de emisión de la próxima LSP, la distribuidora deberá compensarlos con los importes de las facturaciones siguientes, las que además de indicar el crédito por dicho saldo, deberán reiterar el aviso en el sentido de que podrá optarse por recibir ese crédito en un único pago.

Los créditos remanentes deberán ser pagados de la siguiente manera: importes de hasta inclusive UN MIL PESOS (\$ 1.000) en efectivo y en el momento en que el usuario se presente a cobrar. Los importes superiores a UN MIL PESOS (\$ 1.000) podrán ser cancelados mediante cheque a la orden entregado al usuario dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos de ejercida la opción y sin que se deba concurrir, para ello, en más de una oportunidad.

Los importes de las bonificaciones deberán consignarse en las facturas de los usuarios a quienes corresponda con el siguiente texto:

- "Bonif_Rec_Corte_Prolongado_MM/AAAA" (***)
- "Bonif_Rec_Cortes_Reiterados_MM/AAAA" (***)

donde MM es el número del **Mes del Reclamo** y AAAA es el año correspondiente.

(***) Deberá consignar el acumulado de las sanciones automáticas de cada Mes de Evaluación del Reclamo.

Para el caso de usuarios dados de baja (al momento de efectuar la acreditación), la distribuidora deberá depositar (en el mismo plazo que el establecido para la acreditación) los importes correspondientes en la cuenta abierta en cumplimiento de la Resolución ENRE N° 171/2000, o aquélla 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; además deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución ENRE N° 325 dictada el 7 de junio de 2000.

Las acreditaciones o depósitos posteriores al momento en que deben satisfacerse deberán efectuarse con más los intereses a la tasa activa para descuento de documentos comerciales a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, calculados para el lapso que va desde ese momento y hasta su efectiva acreditación o pago, debiendo adicionarse al monto resultante de la aplicación de dicha tasa, un incremento del cincuenta por ciento (50 %) (Nota ENRE N° 125.248)

Dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos posteriores al plazo estipulado para efectuar el análisis de los reclamos del Mes y la acreditación de las sanciones automáticas resultantes, la distribuidora deberá notificar a cada uno de los usuarios sobre el resultado de su reclamo así como las instancias con las que cuenta en caso de considerar no satisfactoria la decisión de la distribuidora.

En igual plazo deberá notificar al ENRE sobre el resultado de cada reclamo en el Sistema de Novedades del ENRE.

4.- PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL ENRE

La Distribuidora presentará el resultado del análisis de los reclamos con periodicidad semestral, considerando los períodos definidos para evaluar la calidad del servicio en la denominada Etapa 2 de control, en una tabla (archivo de texto plano) conteniendo la siguiente información.

Nombre de la Tabla: **SANCION_AUTOMATICA_RECLAMOS_CP_CR_SEM_XX**

Donde XX es el número de semestre: 43, 44, 45, 46, etc.

N°_Reclamo_ENRE	Id_Usuario	Tarifa	Fecha_Reclamo	Tipo_Reclamo	Mes_Evaluacion	N°_Reclamo_Distribuidora	Sanción	Destino	Fecha_Acreditacion

Sanción Automática: se deberá informar el resultado con dos decimales, de acuerdo con las condiciones de cálculo especificadas. El separador decimal deberá ser PUNTO (.)

Destino: Destino de la Sanción Automática, se completará de la siguiente manera:

USUARIO (para USUARIOS activos al momento de la acreditación)
CUENTA s/Resolución ENRE N° 171/2000 (para los usuarios dados de baja al momento de la acreditación)

Fecha_Acreditacion: Fecha en la cual se acreditó la sanción automática en la cuenta del usuario (Formato: mm/dd/aaaa). Para los usuarios dados de baja al momento de la acreditación, deberá informar la fecha del depósito en la cuenta.

El primer día hábil del mes de noviembre de cada año, deberá presentar al ENRE la tabla descripta, conteniendo los datos solicitados para los reclamos ingresados al ENRE (campo "Fecha_Reclamo") durante el período semestral previo a dicho mes, comprendido por los Meses de marzo a agosto (semestre par) de ese año.

El primer día hábil del mes de mayo de cada año, deberá presentar ante el ENRE la tabla descripta, conteniendo los datos solicitados para los reclamos ingresados al ENRE (campo "Fecha_Reclamo") durante el período semestral previo a dicho mes, comprendido por los Meses de septiembre a febrero (semestres impar).

Dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos posteriores al plazo estipulado para presentar la información semestral ante el ENRE, la distribuidora deberá informar sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de las sanciones automáticas mensuales en las cuentas de los usuarios, mediante documentación certificada por Auditor Externo o Contador Público Independiente, cuya firma se encuentre certificada por el Consejo Profesional respectivo.

En igual plazo, para los casos de usuarios dados de baja al momento de la acreditación, la distribuidora deberá entregar al ENRE copia firmada por su representante o apoderado, de la documentación respaldatoria de los depósitos, por el acumulado de las correspondientes sanciones mensuales en cada caso.

El Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica del ENRE (DDCEE) efectuará semestralmente el control en relación con el tratamiento de los reclamos y aplicación de sanciones automáticas, efectuado por la distribuidora, teniendo en cuenta lo establecido en el presente procedimiento. En caso de detectar incumplimientos respecto de lo instruido formulará cargos bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas en el punto 6.3 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión.

- Nota 1: De haber resultado el usuario bonificado por “cortes prolongados” y luego en el control semestral, las interrupciones resultaran contenidas en el período comprendido en una Afectación Extraordinaria de la prestación el Servicio (punto 3.3. del **SUBANEXO 4**), dicha bonificación será descontada del resarcimiento que le correspondiere.
- Nota 2: Las interrupciones excluidas conforme lo establecido en el punto 2, de presentarse el usuario manifestado la insatisfacción por el tratamiento del reclamo realizado por la Distribuidora, serán evaluadas en oportunidad del tratamiento del Expediente de Reclamo por el DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS.