

ANEXO I

Tabla de contenido

. INFORME ATENCIÓN DE USUARIOS presentado por SIGEN en Mayo 2014 – Período auditado 2012-2013. Actualización de actuaciones a Marzo 2018.

Acerca de la Gestión de los Reclamos	4
A. Ingreso de Reclamos	4
B. Servicio de Atención de Consultas y Reclamos -	9
C. Tramitación de los Reclamos Técnico Comerciales, Calidad de Servicio y Daños Resolución de Expedientes de Reclamos	11
Recursos de Reconsideración	21
Aplicación de Sanciones a la Distribuidora	24
D. Tramitación de los Reclamos "Denuncia de Fraude"	25
E. Tramitación de Reclamos por la Calidad del Producto Técnico, Nivel de Tensión	26
F. Tramitación de Reclamos por Seguridad Pública	28
Graduación de Sanciones	33
Sistema Informático	42
Protección de los derechos de los Usuarios	45
Programa Ágil de Reclamos (PAR)	48

INFORME ATENCIÓN DE USUARIOS

presentado por SIGEN en Mayo 2014 –

Período auditado 2012-2013 –

Actualización de actuaciones a Marzo 2018

A partir del relevamiento realizado por la Unidad de Auditoría Interna del ENRE, se detallan a continuación las acciones encaradas llevadas a cabo por los sectores intervinientes, durante el período 2017 y el primer trimestre de 2018, tendientes a dar solución a las observaciones planteadas por la Sindicatura General de la Nación, en oportunidad de la presentación de su informe, referido al período 2012-2013 y que fuera presentado al Organismo en Mayo de 2014.

Las observaciones formuladas por SIGEN serán presentadas siguiendo el orden establecido por el informe original, y asociadas con el identificador correspondiente al registro en la Base de Datos SISIO Web II de SIGEN, en la cual fueron ingresadas para su seguimiento.

1. Formalización de procedimientos (Observación SISIO N° 23 # 1)

El proceso de tramitación y resolución de reclamos categorizados como “Ambientales”, correspondientes al Departamento Ambiental no cuenta con procedimientos formalmente aprobados.

La ausencia de procedimientos específicos provoca que las decisiones queden supeditadas a improvisaciones o al criterio del funcionario actuante. Se diluye la responsabilidad y se resta homogeneidad a la gestión administrativa.

Recomendación: Se deberán implementar formalmente los procedimientos atinentes al proceso de tramitación y resolución de reclamos categorizados como “Ambientales”.

Acción encarada:

En el Expte ENRE N° 21266, se gestiona la elaboración y aprobación del Procedimiento para la Tramitación de Reclamos y Solicitudes de Información Ambientales.

En tal sentido el Decreto N° 206/2017 que reglamenta la Ley N° 27.275 de Acceso a la Información Pública, impacta y modifica el proceso de Solicitudes de Información. De acuerdo al Instructivo ENRE N° 12/17, la gestión de las Solicitudes de Información es responsabilidad del Jefe del Área de Planeamiento Administrativo y Control de Gestión, motivo por el cual el procedimiento mencionado se limitará a la Tramitación de Reclamos Ambientales, y se encuentra en etapa de revisión y elaboración.

En tal sentido se considera que la recomendación efectuada por la SIGEN en cuanto a implementar formalmente los procedimientos atinentes al proceso de tramitación y resolución de reclamos caracterizados como “Ambientales”, se encuentra actualmente **en trámite**.

2. Coordinación entre áreas (Observación SISIO N° 23 # 2)

No se encuentra establecido formalmente el accionar de los Departamentos de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica y el de Seguridad Pública, para la continuidad de los reclamos efectuados por los usuarios lo que podría generar un trato y/o accionar dispar ante situaciones similares.

La ausencia de definiciones formales dificulta establecer como debe ser la coordinación e interrelación entre las diferentes áreas que intervienen en un mismo proceso.

Recomendación: El procedimiento deberá mostrar en su descripción la coordinación e interrelación entre las diferentes áreas que intervienen en el mismo.

Acción encarada:

Respecto de la observación formulada, cabe aclarar que en el Organismo no existe un proceso compartido para el tratamiento de reclamos de usuarios por parte del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica y el Departamento de Seguridad Pública, razón por la cual la recomendación efectuada es de cumplimiento imposible.

A continuación se detallan los procedimientos formalmente aprobados referidos a reclamos de usuarios, ordenados por Departamento:

- Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica:
 - ✓ Procedimiento para el control de los reclamos recibidos por deficiencias en la tensión brindada por las distribuidoras a sus usuarios. Aprobado por Disposición ENRE N° 19/2009 de fecha 18/3/9. (Expte. ENRE N° 22343).
- Departamento de Atención de Usuarios:
 - ✓ Procedimiento para la resolución de reclamos. Aprobado por Disposición ENRE N° 04/2010 de fecha 8/1/10. (Expte. ENRE N° 24710).
- Unidad Operativa de Atención al Público:
 - ✓ Procedimiento para el servicio de atención de consultas y reclamos. Aprobado por Disposición ENRE N° 05/2010 de fecha 18/1/10 y por Disposición ENRE N° 75/15 su primera revisión. (Expte. ENRE N° 25207).
 - ✓ Procedimiento para ingreso de reclamos por falta de suministro Vía SMS. Aprobado por Disposición ENRE N° 05/2010 de fecha 18/1/10 y por Disposición ENRE N° 75/15 su primera revisión. (Expte. ENRE N° 25207).
 - ✓ Procedimiento para ingreso de reclamos por falta de suministro Vía Web. Aprobado por Disposición ENRE N° 05/2010 de fecha 18/1/10 y por Disposición ENRE N° 75/15 su primera revisión. (Expte. ENRE N° 25207).
 - ✓ Procedimiento el ingreso de reclamos por falta de suministro Vía IVR. Aprobado por Disposición ENRE N° 34/2014 de fecha 9/6/14 y por Disposición ENRE N° 75/15 su primera revisión. (Expte. ENRE N° 25207).
 - ✓ Procedimiento el ingreso de reclamos por seguridad en la vía pública Vía IVR. Aprobado por Disposición ENRE N° 34/2014 de fecha 9/6/. (Expte. ENRE N° 25207).
- Departamento de Seguridad Pública:
 - ✓ Procedimiento para el tratamiento de reclamos por seguridad pública. (IT-03/D), Etapa Técnica (MO04/F), Formulación de cargos y sanciones de

reclamos de Seguridad Pública (MO05/E). Aprobado junto con el Manual Integrado de Seguridad Pública – Certificación ISO 9001/2008. (Expte. ENRE N° 21356).

Por otra parte, si bien no se trata del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, como uno de los participantes, como parte de las actividades de coordinación entre los sectores intervinientes, durante el año 2017 el Departamento de Seguridad Pública ha implementado algunas medidas, entre ellas informáticas (requiriendo que el sistema que da soporte a la base de reclamos permita marcar con un tilde en caso de ingresar un reclamo por accidente en la Vía Pública, y que dicha acción genere la replicación automática y directa de un correo electrónico a los analistas del Departamento de Seguridad Pública para su atención) y también actividades de capacitación (brindada por los especialistas del Departamento de Seguridad Pública a los agentes de la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP), por medio de una clase preparada a tal efecto, con el objetivo de fijar y consensuar conceptos y atender consultas.

Asimismo se han asignado dos agentes de la UOAP destinados específicamente al tratamiento de reclamos ingresados al ENRE mediante IVR, que efectúan la desgrabación de los reclamos recibidos para tomar la información necesaria. Estos mismos agentes, junto con todo el sector responden una encuesta de satisfacción interna a fin de coordinar necesidades conjuntas.

A modo de síntesis, podría explicitarse que la UOAP se encarga de recibir e ingresar los reclamos, que en el caso de Seguridad en la Vía Pública son redirigidos de manera automática al Departamento de Seguridad Pública.

En tal sentido se considera que la recomendación efectuada por la SIGEN en cuanto a que el procedimiento deberá mostrar en su descripción la coordinación e interrelación entre las diferentes áreas que intervienen en el mismo, deviene en abstracto, ya que no existe un proceso compartido de tratamiento de reclamos, y el proceso correspondiente a cada departamento, ya se encuentra formalmente aprobado. Se considera que la observación tendría su estado como **No regularizable**.

Acerca de la Gestión de los Reclamos

A. Ingreso de Reclamos

1. Vía Web y SMS¹ - (Observación SISIO N° 23 # 3)

El proceso de reclamo vía Web y SMS se encuentra automatizado y es administrado por el Departamento de Sistemas para la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP), sin contemplar responsables formalmente establecidos de su ejecución y control.

Este proceso automatizado no es operado ni controlado por el sector responsable

¹ Ambos procedimientos inician cuando un usuario desea ingresar un reclamo únicamente por Falta de Suministro de energía eléctrica vía SMS y vía Web y finalizan en el momento en el cual se notifica el reclamo a la Distribuidora.

(UOAP) del ingreso de los reclamos de usuarios.

En ese sentido, el sistema tiene establecido que registra las reiteraciones una vez transcurridas las 3 horas de ingresado el reclamo original. En ese caso si se modificara el rango de tiempo el sector responsable no estaría en conocimiento y dejarían de registrarse varios reclamos.

Por otra parte, la vía de ingresar los reclamos a través de la Web no es sólo aplicable para los reclamos por falta de suministro sino también para los reclamos de Seguridad Pública, esta última categoría de reclamo no se encuentra incluida dentro del procedimiento.

Recomendación: La Unidad Operativa de Atención al Público deberá efectuar las rutinas de control pertinentes a los efectos de garantizar su correcto funcionamiento y establecer los cambios que resultaran necesarios.

Asimismo, deberá actualizarse el procedimiento incorporando las modificaciones a la normativa relativa al mismo.

Acción encarada:

Respecto de los procesos que dan soporte al ingreso de reclamos de usuarios, vía Web y SMS, dado que se encuentran automatizados por su propia esencia, son administrados por el Área de Sistemas de Información (ASI) del ENRE, que da soporte a todo el Organismo, tal como lo dispone la *Resolución N° 48/05 de SIGEN "Normas de Control Interno para Tecnología de la Información para el Sector Público Nacional"* (Punto 1.- Organización Informática: *"La responsabilidad por las actividades de Tecnología de la Información (TI) de la organización debe recaer en una única unidad o comité de sistemas (unidad de TI) que asegure la homogeneidad y unicidad de criterios y objetivos en la materia."*...

Entonces, el proceso de ingreso de reclamos vía Web y SMS, hace uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) disponibles. Sobre dichos procesos la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP) fija los estándares o parámetros técnicos que le son propios. Tal es el caso de la definición de cuál es el intervalo aceptable para reiterar el ingreso de un reclamo, definido actualmente en 3 horas. Dicho parámetro es comunicado al ASI para su implementación tecnológica, considerándose hoy en día adecuado y vigente.

Como se mencionara anteriormente, la información necesaria para realizar este tipo de reclamos se encuentra debidamente detallada en la página web (<http://www.enre.gov.ar/>).

Cabe mencionar que bajo las modalidades de ingreso de reclamos vía Web y SMS, sólo se admiten reclamos por falta de suministro.

En cuanto a las rutinas de control recomendadas por la auditoría, cabe mencionar que la Unidad Operativa de Atención al Público solicitó la incorporación de nuevos controles, que se encuentran implementados para todos los reclamos ingresados por falta de suministro, por SMS², vía Web e IVR³. Dichos controles consisten en la

² El servicio de mensajes cortos o servicio de mensajes simples, más conocido como SMS (por las siglas del inglés Short Message Service), es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos, conocidos como mensajes de texto, entre teléfonos móviles.

³ La respuesta de voz interactiva o IVR (del inglés Interactive Voice Response) consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de

realización de Call Back automático⁴ para todos los reclamos por falta de suministro ingresados por estas tres vías.

Respecto del ingreso de reclamos de Seguridad Pública, cabe aclarar que no se ingresan reclamos de este tipo vía Web y SMS, sino sólo por falta de suministro. De todas formas, en la página Web del ENRE, además de darle al usuario la información sobre cuáles son los teléfonos de las distribuidoras para la atención de inconvenientes de seguridad en la vía pública por problemas eléctricos, se puede acceder a un formulario para completar los datos de la anomalía. También se reiteran los teléfonos de la UOAP de atención al público para la recepción de reclamos. El formulario mencionado para el ingreso de reclamos por seguridad en la vía pública, genera un número de contacto.

Asimismo, para todos los formularios ingresados, se hace un proceso de callback (se vuelve a llamar al usuario, hasta tres veces de ser necesario), para completar la información necesaria para el ingreso del reclamo a la base, otorgándole el número de reclamo correspondiente y cargándolo como un reclamo telefónico.

Habiéndose incorporado las rutinas de control recomendadas, se considera que la presente observación ha sido **regularizada**.

2. Vía Mensaje de Voz (IVR) - (Observación SISIO N° 23 # 4)

La UOAP no tiene establecido formalmente el accionar ante los reclamos registrados por sistema de voz correspondientes a Seguridad Pública que son anulados por no poder contactar al usuario o por entender que el mismo no corresponde a problemas de Seguridad Pública.

Lo antedicho conlleva el riesgo que existan reclamos que sean anulados cuando en realidad debieran haber sido incorporados a la base de reclamos para su tratamiento por el Departamento de Seguridad Pública.

Recomendación: Se recomienda incorporar al procedimiento controles de supervisión sobre los reclamos anulados en la Base de Reclamos IVR, por ejemplo mediante la incorporación de una rutina de escucha de reclamos telefónicos para verificar la correcta categorización de los mismos por los agentes de la UOAP.

Acción encarada:

Con fecha 9/6/2014, el Directorio del ENRE aprobó por Disposición N° 34/2014 el Procedimiento para el Ingreso de Reclamos por Seguridad en la Vía Pública (SVP) vía IVR.

Dicho procedimiento contempla que, para los reclamos por motivos de Seguridad en la Vía Pública, el agente de atención, escucha la llamada que quedara registrada para ingresar digitalmente la información extraída del archivo de audio y si la misma es insuficiente o incorrecta contacta telefónicamente al usuario.

grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como «sí», «no» u otras. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Los sistemas de IVR implementados en la red tienen capacidad para administrar grandes volúmenes de llamadas.

⁴ En telefonía, un retrolamado (en inglés: callback) es un proceso por el cual una persona que origina una llamada telefónica, es vuelto a llamar (tras un período determinado) sin que incurra en ningún tipo de coste en la realización de dicha llamada.

Por otra parte, de acuerdo a lo informado por la jefatura de la UOAP, por la implementación de las recomendaciones de la certificación ISO 9001, la persona que desempeña el rol de control de la calidad, efectúa controles sobre una muestra de los ingresos que fueron anulados. Dicho control es parte de la rutina de supervisión y enviado a la jefatura de la UOAP.

Habiéndose incorporado controles de supervisión sobre los reclamos anulados en la Base de Reclamos IVR, la presente observación ha sido **regularizada**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

3. Vía Fax y/o Carta - (Observación SISIO N° 23 # 5)

Si bien el Manual de Ingreso de reclamos en el acápite de "Modo de recepción según tipo de reclamos" describe las acciones a seguir por el agente, el procedimiento no contempla las tareas y/o controles que debe efectuar la persona que recibe los reclamos vía fax y/o carta e incluso no hace referencia a la base de "faxes", ni a su administración, quedando supeditado al uso y costumbres establecido por el sector.

En ese sentido, recibido el fax/carta se carga en la sección denominada Base de "Faxes" del Sistema de Lotus Notes, luego de 48 horas los reclamos se reingresan manualmente a la base de Reclamos Final del Lotus Notes otorgándole un número de reclamo o se "rechazan" en caso que faltara algún dato de relevancia.

Puede suceder que antes de efectuar el rechazo se solicite vía telefónica la documentación faltante, si contara con el número telefónico, a fin de que complemente la información.

En virtud de lo expuesto, se han observado los siguientes aspectos:

- ✓ No quedan evidencias de la efectiva realización de los llamados realizados por el personal de la UOAP para contactar al usuario reclamante;
- ✓ No existe un control que permita garantizar que todos los faxes/cartas ingresados al ENRE sean cargados a la base de "faxes" y "reclamos finales";
- ✓ No se verifica una correcta división de tareas y control por oposición de interés, toda vez que una sola persona es la encargada de recibir los faxes/cartas, cargarlas al sistema, evaluar si el reclamo está completo, solicitar documentación adicional al usuario, aceptar y/o rechazar el reclamo.

La operatoria detallada podría generar que reclamos de usuarios no sean atendidos o un tratamiento dispar por parte del Organismo.

Recomendación: El procedimiento deberá describir el proceso o subproceso de manera integral asegurando así uniformidad y una correcta división de las tareas, y la existencia de adecuados controles.

Acción encarada:

Respecto a la existencia de un control que permita garantizar que todos los faxes/cartas ingresados al ENRE sean cargados a la base de faxes y reclamos final, cabe mencionar que con fecha 24/01/2017 fue aprobado el Instructivo para el Sector Administrativo de la UOAP, que lo contempla.

Dicho instructivo fue aprobado por la Sub-Jefatura del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias en el Memorándum elevado por la UOAP con el N° 29/2017 de la misma fecha.

El Instructivo detalla y describe los pasos a seguir, incluyendo copia de los formularios

y pantallas utilizados en la base de datos para su registro, para que todos los faxes/cartas sean ingresados, en los apartados:

- ✓ Lista de faxes: Consiste en ingresar en el sistema informático faxes recibidos para generar nuevos reclamos, para derivarlos para su análisis.
- ✓ Lista de faxes rechazados: Consiste en ingresar en el sistema informático los faxes recibidos y que sean rechazados como así también todos los call back (llamados realizados a los usuarios) para notificar al usuario de esta situación.
- ✓ Recepción de correspondencia postal: Como se gestiona la recepción de la documentación que ingresa vía postal, tanto en las oficinas del ENRE en Suipacha 615 como en el buzón del Apartado Postal Gratuito.
- ✓ Listas de cartas: Explicita cómo se deben ingresar en la misma, las cartas enviadas para generar reclamos, para derivar para su análisis, y también las cartas rechazadas. Todas las cartas son procesadas y remitidas en el día a la Mesa de Entradas del ENRE para darles número de Nota de Entrada al Organismo.
- ✓ Documentación proveniente de la Mesa de Entradas.

Por otra parte, cabe mencionar que en la actualidad, y haciendo uso de las nuevas TIC's, desde el año 2015 los archivos de los faxes recibidos se encuentran cargados automáticamente en la base, que reside en un servidor, estando a disposición para su acceso y uso.

Respecto de la observación en cuanto a que "No quedan evidencias de la efectiva realización de los llamados realizados por el personal de la UOAP para contactar al usuario reclamante", se ha procedido a incluir en la Base de Datos de Faxes, en el formulario de faxes rechazados, los datos correspondientes a las fechas en que se contactó al usuario y los comentarios pertinentes, dejando constancia del llamado realizado, y adjuntando copia del archivo informático del fax rechazado. Asimismo, se encuentra explicitado en el Instructivo para el Sector Administrativo de la UOAP, mencionado en los párrafos anteriores. (Apartado: Lista de faxes rechazados, punto 5: Realizar call back de los usuarios para notificarles el rechazo de la documentación enviada).

En cuanto a la correcta división de tareas y controles, cabe mencionar que esta actividad es realizada, en conjunto por los agentes destinados a las tareas administrativas por una parte. Por la otra, la tarea de recepción de los faxes, se realiza de manera automática, haciendo uso de las modernas técnicas de TIC's incorporadas por el Organismo, al igual que el archivo de las copias del mismo. Con lo cual, lo que queda para el agente es la evaluación de la completitud de los datos del reclamo y el contacto con el usuario, que en algún sentido es interesante que lo haga el mismo agente, dado que estudió el caso antes de realizar el llamado. Recordemos que toda la documentación de soporte queda archivada en la misma base de datos para su revisión o acceso por parte de los supervisores de turno.

En síntesis, con la aprobación e implementación del mencionado Instructivo, se observa que han sido realizadas las acciones necesarias para la adopción de las recomendaciones efectuadas, motivo por el cual la presente observación ha sido **regularizada**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

B. Servicio de Atención de Consultas y Reclamos -

1. Consulta o Reclamo -(Observación SISIO N° 23 # 6)

El agente de atención de la UOAP debe discernir en primera instancia, según lo establecido en el procedimiento⁵, si el usuario plantea una "consulta" o un "reclamo", términos que derivan en distintas acciones que se le otorga al trámite⁶.

Sin embargo, dicho procedimiento no define en su glosario el alcance otorgado a "Consulta" ni a "Reclamo", a ello se suma que no especifica controles de supervisión sobre la evaluación inicial y tipificación que efectúa el agente de atención al público.

Por otra parte, si bien las conversaciones telefónicas con los usuarios son grabadas, no existe una rutina formal respecto de la escucha de las mismas que permita conocer errores en la tipificación de consultas y reclamos, así como la frecuencia con que se dan los mismos.

Lo antedicho conlleva el riesgo que se dejen de lado reclamos por considerarlos consultas, y que estas últimas no sean evacuadas correctamente.

Recomendación: Se deberán efectuar precisiones al procedimiento y dotarlo de adecuados controles sobre los ingresos considerados consultas o reclamos.

Acción encarada:

Respecto de la falta de las definiciones de "Consulta" y "Reclamo", las mismas han sido incorporadas, de acuerdo a lo recomendado, en el Instructivo para el Sector Administrativo de la UOAP. Dicho instructivo fue aprobado por la Sub-Jefatura del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias en el Memorándum elevado por la UOAP con el número 29/2017 de fecha 24/01/2017, las que se transcriben a continuación.

Reclamo: *Todo incumplimiento denunciado por el usuario a lo establecido en el Contrato de Concesión, Reglamento de Suministro y/o cualquier otra normativa dictada por el ENRE respecto al Servicio Público de Electricidad.*

Consulta: *Cualquier inquietud o asesoramiento brindado al usuario del Servicio Público de Electricidad que no implique un reclamo.*

Por otra parte, se ha implementado una rutina formal, mediante la cual, la subjefatura de la Unidad, realiza escuchas de las conversaciones telefónicas grabadas con los usuarios, como control sobre las mismas. Se ha establecido un mínimo de ciento ochenta (180) escuchas telefónicas por mes, distribuidas en tres (3) escuchas por día sobre reclamos tipificados de falta de suministro y tres (3) escuchas sobre reclamos técnicos comerciales por día.

Dado que se han implementado las recomendaciones efectuadas, la presente observación se encuentra con su estado **regularizado**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

⁵ Punto 3.

⁶ Consulta del usuario: se evacua preferentemente en forma verbal o complementariamente a través de los medios de comunicación disponibles, dando por finalizada la atención al usuario. Mientras que un reclamo, genera el armado de un expediente para la prosecución del trámite dentro del Organismo.

2. Respuesta al Reclamo otorgada por la Distribuidora - (Observación SISIO N° 23 # 7)

En la página Web del ENRE se especifica que el usuario deberá presentar constancia o nota de respuesta del reclamo previo realizado ante la Distribuidora, salvo en caso de denuncias sobre seguridad en la vía pública o falta de suministro, para estas últimas tipologías de reclamos el usuario puede recurrir directamente ante el ENRE.

Cabe aclarar, que el usuario solo puede acreditar haber efectuado el reclamo si concurrió a la Distribuidora personalmente y presenta la constancia de reclamo que otorga la misma.

En caso que el usuario no cuente con la constancia de reclamo, el ENRE no posee mecanismos para establecer la veracidad de los números de reclamos que enuncian los usuarios, ya que no dispone de acceso a los sistemas de reclamos de las Distribuidoras para poder constatar en forma on-line su exactitud.

Por otra parte el Reglamento de Suministro⁷ otorga a la Distribuidora para procesar el reclamo un plazo de 15 días hábiles, vencido dicho plazo el usuario podrá concurrir al ENRE, lo expuesto en el párrafo anterior limita el control de dichos plazos.

La ausencia de mecanismos de acceso a las bases de reclamos de las distribuidoras por parte del ENRE acota las acciones de control por parte del Ente Regulador.

Recomendación: Se recomienda incorporar al procedimiento una metodología uniforme de control sobre la existencia del reclamo previo ante la Distribuidora, que contemple, a su vez, el cumplimiento del plazo establecido en el Reglamento de Suministro.

Acción encarada:

Respecto al acceso a los sistemas informáticos comerciales de las distribuidoras, de acuerdo a lo informado por la Jefatura de la Unidad Operativa de Atención del Público (UOAP), tanto los supervisores de la citada Unidad como otros sectores del Organismo cuentan con acceso a dichos sistemas, mediante una conexión punto a punto con las distribuidoras.

Por otra parte cabe señalar que, tanto para los reclamos de los usuarios por falta de suministro como para aquéllos por problemas de seguridad en la Vía pública, de acuerdo a la normativa vigente, no es necesario que el usuario cuente con un reclamo previo en la distribuidora.

En el resto de los casos de reclamos, cuanta mayor información brinda el usuario respecto de los antecedentes del reclamo, particularmente los correspondientes a la distribuidora, será más rápidamente gestionado por el Organismo, motivo por el cual el propio usuario, que presenta un reclamo contra la distribuidora se encarga de facilitar la mayor información posible.

⁷ Artículo 1º: "Ante cualquier problema en el servicio de energía eléctrica, el USUARIO deberá reclamar en primer término, ante LA DISTRIBUIDORA, en forma personal, telefónica, por correspondencia postal o electrónica, o cualquier otro medio adecuado. El USUARIO podrá recurrir directamente ante el ENRE cuando se trate de Reclamos por falta de suministro y en caso de denuncias por seguridad pública".

Asimismo, en el Art. 2 inc. I), el Reglamento estipula que: "LA DISTRIBUIDORA deberá tramitar, resolver y responder los Reclamos y las quejas que le formulen los USUARIOS dentro del término de QUINCE (15) DIAS hábiles, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Suministro y la normativa dictada por el ENRE aplicable al caso. Cuando se vea afectada la seguridad, LA DISTRIBUIDORA deberá solucionarlo en forma inmediata".

Por otra parte, los incumplimientos a las obligaciones de informar en tiempo y forma de las distribuidoras son sancionados tanto por problemas en la atención del usuario ante la misma (que tiene a su cargo el Departamento de Atención de Usuarios), como por falta de cumplimiento de plazos establecidos en los Contratos de Concesión hoy vigentes (a cargo de la División de Calidad de Servicio Comercial del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica).

Por último, cabe destacar que el reclamo previo ante la Distribuidora está establecido en el Reglamento de Suministro.

Dado que se han implementado las recomendaciones efectuadas, se considera que la presente observación se encuentra con su estado **regularizado**.

C. Tramitación de los Reclamos Técnico Comerciales, Calidad de Servicio y Daños Resolución de Expedientes de Reclamos

1. Solicitud de Información Adicional - (Observación SISIO N° 23 # 8)

Para la categoría de reclamos Daños, la página Web del ENRE describe lo que debe contener el presupuesto de reparación y/o factura⁹ que presenta el usuario reclamante. Sin embargo, se observó que para una misma categoría de reclamo; a algunos usuarios reclamantes se les solicita información adicional, mientras que a otros no se les requiere descripción adicional alguna, dando sin más trámite, curso a la elaboración de la Resolución del reclamo. (Expedientes de Reclamos N° 940374 y N° 911893).

Cabe aclarar que el procedimiento definido no establece parámetros para determinar si la documentación presentada es o no suficiente, quedando ello librado al criterio de cada analista si solicita o no documentación adicional.

La falta de definiciones claras respecto de la resolución de una cuestión dificulta la obtención de resultados ecuanímes para todos los usuarios que se encuentran en una misma situación de reclamo.

Recomendación: Deberá definirse en el procedimiento la documentación que se considera suficiente para cada tipo de reclamo.

Acción encarada:

Puede suceder que para una misma categoría de reclamo (por ejemplo Daños) deba requerirse información adicional al usuario y ello no implicará -tal y como se traduce de la observación que se responde- que nos encontremos frente a un error, sino a la necesidad de contar con mayor información a efectos de resolver la procedencia o no del reclamo intentado.

Tal circunstancia hace a la valoración de la prueba y a la casuística del caso.

Cada medio de prueba es susceptible de valoración individual y en ocasiones puede bastar uno para formar la convicción del funcionario.

El informe no señala que hubiera advertido falta de ecuanimidad en la resolución de

⁸ Corresponde desde la recepción del Expediente del Reclamo referidos a Técnicos Comerciales, Calidad del Servicio y Daños, proveniente de la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP) hasta el control del cumplimiento de lo dispuesto por el DAU en una Resolución Atención Usuario (AU).

⁹ Membrete, detalle de artefactos, modelos, componentes afectados, firma y aclaración del técnico interviniente, precios y mano de obra, entre otros.

los reclamos que cita a saber N° 940374 y N° 911893. Tampoco indica concretamente cual habría sido aquella información adicional que en uno de ellos fue requerida, en tanto en el otro, y a su entender, debió también requerirse y no se hizo.

Por otra parte, el instructor no hace más que ejercer las facultades que le son otorgadas por la Ley de Procedimientos Administrativos (Ley N° 19549, Decreto Reglamentario N° 1759/72, Artículo 46 y concordantes) y subsidiariamente el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

El auditado no comparte el hallazgo formulado. En tal sentido se considera que la observación tiene su estado actual como **no compartida**.

2. Controles de Supervisión - (Observación SISIO N° 23 # 9)

En lo atinente a los controles necesarios para la ejecución de las tareas a fin de emitir la Resolución AU surge que, en los expedientes analizados no se encuentra evidencia del control que realiza el Coordinador del Sector Administrativo del DAU y el Analista del DAU, en cuanto a verificación de los datos de la carátula, documentación aportada por el usuario, vista a la Distribuidora, armado y foliado del expediente, acreditación de titularidad, entre otros.

Asimismo, en lo que respecta a la supervisión por un superior responsable del trabajo de los analistas no consta en los expedientes analizados, evidencia de dicho control, para las resoluciones¹⁰ en las que no se establecen sanciones.

La importancia de dicha supervisión es a los fines de establecer que ningún trámite que requiera la aplicación de sanción haya sido dado por concluido a favor de la distribuidora.

Tal como lo establecen las Normas Generales de Control Interno Resolución N° 107/1998 SGN *"la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y posibilitar su seguimiento para la verificación por parte de directivos o fiscalizadores"*.

Recomendación: Se recomienda dejar evidencia de los controles sobre la labor de los agentes y analistas que intervienen en el proceso de resolución de reclamos tal como lo establecen las Normas Generales de Control Interno Resolución N° 107/98 SGN.

Acción encarada:

En primer lugar cabe comentar que la base de datos de reclamos (que da soporte a los procesos de la gestión de la Unidad Operativa de Atención al Público y al Departamento Atención de Usuarios), registra los hechos significativos que quedan asentados tanto en el expediente en soporte papel como en la base de datos.

Por otra parte, la Jefatura del Departamento Atención de Usuarios, comparte la observación en el sentido que resulta necesario contar con una supervisión a ser llevada adelante por un superior responsable del trabajo de los analistas, en particular generar ese control, para las resoluciones en las que no se establecen sanciones.

En tal sentido de acuerdo a lo mencionado por la jefatura del DAU, se requirió la creación de jefaturas de División dentro del DAU, que permitan realizar controles por parte de un superior de la labor de los agentes y analistas que intervienen en el proceso de resolución. (Memorándum DAU N° 275/2009, adjunto Memorándum AANR N° 485/09). Asimismo, mediante Memo DAU N° 260/17 y Memo DAU N° 349/17, sobre la base de lo requerido en el Instructivo del Directorio N° 7, se hizo llegar la propuesta

¹⁰ Resolución AU N° 1025/11.

de la reestructuración del Departamento, reiterando la necesidad de la creación de Divisiones, fundando ello entre otras circunstancias, en la observación SISIO N° 23#9. Hasta la fecha no se ha tenido respuesta, por lo que se considera que la presente observación continúa **en trámite**. Sin perjuicio de lo expuesto, mediante Decreto PEN N° 561/16 se aprobó el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), como sistema integrado de caratulado, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional, por lo que su implementación impactará también sobre la recomendación efectuada.

3. Plazos de Resolución - (Observación SISIO N° 23 # 10)

La Carta Compromiso con el Ciudadano establece como estándar de calidad de los servicios que; los reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados y problemas por falta de suministro sean resueltos por el ENRE en un plazo no mayor a 120 días¹¹, con un margen inferior de 100 días y un margen superior de 150 días. Dicho proceso se resuelve mediante la emisión de una Resolución AU. Por otra parte, a la Distribuidora se le impone, según el Reglamento de Suministro, un plazo de 15 días hábiles para tramitar, resolver y responder los reclamos.

De las tareas de campo se pudo verificar casos de resolución de reclamos superior a los 120 días corridos desde que se recibe la respuesta de la Distribuidora a la Vista inicial de solicitud de información hasta la fecha en que se elabora la Resolución AU.

Cuadro N° 2

Nro. Expte.	Tema reclamo	Fecha ingreso reclamo (a)	Fecha ingreso DAU (b)	Resolución reclamo N°	Fecha resolución (c)	Cant días (c-a)	Cant días (c-b)
861780	Falta Suministro	28/05/12	13/06/12	7997	29/10/12	154	138
855969	Falta Suministro	27/04/12	12/06/12	9214	01/11/12	188	142

Fuente: Expedientes de Reclamos ENRE

En lo que respecta a la tramitación del Recurso de Reconsideración, presentado por la Distribuidora y/o usuario hasta su efectiva resolución mediante Resolución RRAU¹², el Departamento de Atención a Usuarios orienta su accionar a partir de los plazos fijados por la Carta Compromiso con el ciudadano, el cual establece un plazo de 180 días de ser presentados, con una mejora comprometida de 150 días.

Cabe aclarar que los Recursos de Reconsideración son una segunda instancia (versan sobre reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados, problemas por falta de suministro y/o daños a artefactos domésticos) y un plazo elevado para la resolución de los mismos incide negativamente en la agilidad y efectividad del proceso.

La definición de plazos acotados de resolución de reclamos resulta de interés a los fines de brindar una respuesta al usuario en tiempo y forma.

¹¹ Observación similar se encuentra en Informe SIGEN "Auditoría Transversal de Aplicación de Multas y Sanciones" de Enero 2008.

¹² Observación similar se encuentra en Informe UAI N° 10/2010 de fecha 12/10/2010.

Recomendación: El plazo de resolución de los reclamos técnico-comerciales, cortes reiterados, problemas por falta de suministro y/o daños a artefactos domésticos establecido en la Carta Compromiso fue impuesto en el año 2008, por lo que resultaría conveniente rever el estándar de calidad establecido.

Acción encarada:

Por Resolución ENRE N° 21/2015 de fecha 30/01/2015, el Directorio del Organismo aprobó la Cuarta Carta Compromiso con el Ciudadano (4°CCC), por lo cual fueron revisados los estándares de calidad establecidos en la anterior edición de 2008, cumpliendo así con la recomendación impartida por la auditoría en el informe.

En tal sentido la presente observación se encuentra **regularizada**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

4. Notificación al usuario - (Observación SISIO N° 23 # 11)

De la revisión efectuada surge que los notificadores concurren una única vez al domicilio del usuario y si no es atendido procede a describir el frente de la vivienda y, en algunos casos, deja constancia que la notificación se ha hecho "bajo puerta"¹³. En ese sentido, no se verifican lineamientos a fin de proceder a la notificación fehaciente a los usuarios de la resolución de los reclamos.

Las falencias en las notificaciones fehacientes impiden al usuario el conocimiento de la acción llevada a cabo por el ENRE respecto de los reclamos presentados.

Recomendación: Se recomienda la implementación de un sistema de notificaciones fehacientes, a fin que el usuario pueda tomar efectivo conocimiento de las distintas Resoluciones tomadas por el DAU, con relación a su reclamo.

Acción encarada:

De acuerdo al registro efectuado en la Base de Datos SISIO Web Histórica de SIGEN, según Nota del ENRE N° 117329 de fecha 19/8/2015, se respondió que "Por resolución ENRE N° 20/2015 de fecha 26/1/2015, fue aprobado el Sistema Integral de Notificaciones Electrónicas vía Internet" y su cronograma de implementación, que se tramita en el Expediente ENRE N° 40047".

En tal sentido, SIGEN dio por **regularizada** la presente observación, según consta en la base de datos SISIO Web Histórica de SIGEN, con fecha 24/8/2015, por cumplimiento de la recomendación.

5. Intimación a Distribuidoras - (Observación SISIO N° 23 # 12)

De la revisión efectuada no surge información alguna que el ENRE formule intimaciones a las Distribuidoras en caso de vencimiento de los plazos para la presentación de documentación, ya sea para dar respuesta a la vista de solicitud de información y/o para presentar documentación de acreditación de cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Departamento de Atención a Usuarios (DAU).

Cabe aclarar que el sector cuenta con la información referida al retraso atento a que el sistema informático calcula los días de forma automática *Expedientes de Reclamo N°: 918512 / 911204 / 823583 y 853907 y Expedientes de Reclamo N°: 764671 / 804490 /*

¹³ Observación similar se encuentra en Informe AGN 117/2002 de fecha 03/09/2002.



818070 / 856030

Las Distribuidoras cuentan con 5 o 10 días hábiles administrativos¹⁴, según el caso, para dar respuesta a la solicitud de información inicial o vista inicial efectuada por el ENRE a los efectos de dar curso al reclamo del usuario.

El Sector de Acreditación del DAU debe elaborar una "Intimación Distribuidora" en caso de incumplimiento del plazo conferido por la Resolución AU para acreditar cumplimiento, bajo apercibimiento de formulación de cargos.

La situación descrita debilita el procedimiento ya que las Distribuidoras al no ser intimadas al vencimiento, pueden manejar discrecionalmente sus tiempos para dar cumplimiento ante el Ente Regulador. Asimismo, lo antedicho limita el proceso de formulación de cargos.

Recomendación: Establecer los mecanismos necesarios con el objeto de efectuar el seguimiento correspondiente a las distribuidoras a fin de que cumplieren con los plazos establecidos generando alertas y en caso de incumplimientos se proceda a las intimaciones y cargos correspondientes.

Acción encarada:

El DAU realiza de forma semestral, por Distribuidora y mediante Expediente ENRE, el análisis de los requerimientos de información solicitados y que no tuvieron respuesta o bien contestados fuera de término, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución ENRE N° 73/1993, formulando los respectivos cargos y emitiéndose las pertinentes resoluciones sancionatorias.

De los siguientes cuadros de copias de pantallas de la base de datos de reclamos en Lotus Notes, surge que se han establecido los mecanismos necesarios con el objeto de efectuar el seguimiento correspondiente a las distribuidoras a fin de que cumplieren con los plazos establecidos generando alertas y para el caso de incumplimientos se procede a las intimaciones y cargos correspondientes.

¹⁴ Punto 5.3 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión.



ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

Reclamos Final - (EstRespQuejaSemestral) - IDH Lotus Notes

Buscar en la vista EstRespQuejaSemestral

Recl	Identif.	F. Vto	F. Resp	Abraso	Multa KW
2009 - 1er. Semestre					630.750 24
2009 - 2do. Semestre					191.250 20
2010 - 1er. Semestre					75.900 27
2010 - 2do. Semestre					85.800 33
2011 - 1er. Semestre					155.100 105
2011 - 2do. Semestre					144.300 58
2012 - 1er. Semestre					982.200 451
2012 - 2do. Semestre					458.850 144
2013 - 1er. Semestre					2.081.400 642
2013 - 2do. Semestre					1.162.200 437
2014 - 1er. Semestre					1.062.300 341
2014 - 2do. Semestre					1.275.000 478
2015 - 1er. Semestre					1.153.950 312
2015 - 2do. Semestre					765.450 227
2016 - 1er. Semestre					1.669.650 351
2016 - 2do. Semestre					1.796.700 426
2017 - 1er. Semestre					1.139.850 267
2017 - 2do. Semestre					519.600 211
Edenor					18.000 12
Edesur					501.600 199
921813	01/09/2017	04/09/2017	1		150
925537	27/09/2017	02/10/2017	3		450
997055	30/10/2017	31/10/2017	1		150
1041502	20/12/2017	26/12/2017	3		450
1045825	21/07/2017	11/08/2017	15		2.250
1577054	09/10/2017	17/10/2017	5		750
1581711	29/11/2017	25/01/2018	36		5.400
1588947	21/07/2017	25/07/2017	2		300

Reclamos Final - (VistaPendResp) - IDH Lotus Notes

Buscar en la vista VistaPendResp

Pei/Recl.	F. Notif	Plazo F.Vto	Tipo Recl.	Categ
2018-04			322	
2018-03			1268	
2018-02			399	
2018-01			114	
2017-12			76	
Edenor			2	
Edesur			74	
Ana Veronica Mileo			3	
3456891	13/12/2017	5 20/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3457731	06/12/2017	5 14/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3459461	11/12/2017	5 18/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
Andres Guijo			2	
820192	01/12/2017	5 11/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3438531	13/12/2017	5 20/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
Ariel Sebastian Oviedo			2	
3785991	24/11/2017	10 11/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3807891	24/11/2017	10 11/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
Armando Ponte			24	
3662581	06/12/2017	5 14/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3703651	04/12/2017	5 12/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3731231	04/12/2017	5 12/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3731321	04/12/2017	5 12/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3733711	13/12/2017	5 20/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	
3734381	04/12/2017	5 12/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales Calida	
3739281	06/12/2017	5 14/12/2017	Reclamos Técnico - Comerciales	

En tal sentido se considera que la presente observación se encuentra **regularizada**, por implementación de la recomendación realizada.

6. Acreditación de cumplimiento por parte de la Distribuidora - (Observación SISIO N° 23 # 13)

De la revisión efectuada surge que el ENRE no tiene definidos e implementados los controles respecto de la documentación de acreditación presentada por la Distribuidora.

La Distribuidora, en algunos de los expedientes verificados, presenta planillas de cálculo internas de la Empresa, impresión de pantalla y/o Notas informativas de la acreditación sin acompañar documentación fehaciente tales como; refacturaciones o notas de créditos. Tal es así, que en el Expediente de Reclamo N° 824698 la Distribuidora acredita el instalado de un cable subterráneo mediante nota informativa presentada ante el ENRE generando el archivo del Expediente. Posteriormente, el usuario manifiesta al Organismo que la Distribuidora aún no ha cumplido con la Resolución AU, procediéndose al desarchivo del Expediente de Reclamo.

La ausencia de tipificación de requisitos para aceptar como válida la documentación que presenta la Distribuidora, conlleva el riesgo de dar por acreditado un cumplimiento que en realidad no fue llevado a cabo.

Asimismo, no se ha definido la fecha a tener en cuenta para considerar acreditado el cumplimiento de la Distribuidora. En ese sentido, el ENRE podría considerar el uso indistinto entre la fecha de solución del reclamo al usuario o la fecha de notificación al ENRE por parte de la Distribuidora del cumplimiento de la Resolución AU.

La falta de un criterio uniforme para la carga en el sistema implicaría la aplicación de intereses por cumplimiento fuera de término por parte de la Distribuidora.

Por último, cabe señalar que el ENRE no exige a la Distribuidora la presentación de la conformidad del usuario como requisito para dar por cerrado el reclamo, lo cual genera incertidumbre respecto de la aceptación del usuario ante la solución del problema y/o la liquidación de los diversos rubros.

Recomendación: Se recomienda implementar una metodología de control de la documentación que presenta la Distribuidora para que la misma sea fehaciente como acreditación de cumplimiento y que sea exigible la conformidad del usuario. A su vez, resulta necesario se especifique claramente las fechas que deben ser tenidas en cuenta para establecer el cumplimiento por parte de la Distribuidora.

Acción encarada:

Cabe mencionar que por Disposición 4/2010 el Directorio del ENRE aprobó el Procedimiento para la Resolución de Expedientes de Reclamo. Dicho procedimiento, en el punto "7. Control de Acreditación", establece los pasos a seguir por el personal del Sector Acreditaciones del DAU, para realizar el control sobre las mismas.

Dichos pasos (7.1 a 7.5.2.3.2.3.2.1), detallan las acciones a seguir y las necesarias registraciones tanto en el expediente en soporte papel, como en el expediente virtual que se accede a través de la base de datos de reclamos en Lotus Notes, que da soporte al proceso de control de acreditaciones.

A continuación se muestran los pasos 7.1 a 7.5.2.3 que detallan las acciones mencionadas.

7. Control de la Acreditación

El personal de Mesa de Entradas del DAU:

7.1. Recibe de la distribuidora la acreditación de cumplimiento de la Resolución AU.

7.2. Deriva la acreditación de cumplimiento al personal del Sector Acreditación del DAU.

El personal del Sector Acreditación del DAU:

7.3. Recibe la acreditación de cumplimiento remitida por el personal de Mesa de Entradas.

7.4. Desarchiva el Reclamo.

7.5. Controla que la distribuidora haya cumplido con lo dispuesto en la Resolución AU.

7.5.1. En caso afirmativo:

7.5.1.1 Anexa al Reclamo la acreditación presentada por la distribuidora y la folia.

7.5.1.2 Deja constancia del cumplimiento en el sistema informático (según Instructivo para Control de Acreditaciones 5D-AUSU 0010 1210 IP).

7.5.1.3 Envía al archivo el Reclamo en el sistema informático.

7.5.1.4 Entrega el Reclamo al personal del Sector Administrativo encargado del Archivo Definitivo (paso 8.1).

7.5.2. En caso de incumplimiento de la Resolución AU:

7.5.2.1 Elabora una "Intimación Distribuidora" (conforme el Instructivo 5D-AUSU 011 1210 IP), la cual se notifica por Internet.

7.5.2.2 Aguarda el vencimiento del plazo conferido para acreditar cumplimiento.

7.5.2.3 Controla nuevamente el cumplimiento:

7.5.2.3.1. En caso de cumplimiento:

7.5.2.3.1.1 Prosigue según paso 7.5.1.

7.5.2.3.2. En caso de persistir el incumplimiento:

7.5.2.3.2.1 Elabora otra "Intimación Distribuidora", bajo apercibimiento de formulación de cargos.

7.5.2.3.2.2 Aguarda el vencimiento del plazo conferido para acreditar cumplimiento.

7.5.2.3.2.3 Controla por última vez el cumplimiento:

7.5.2.3.2.3.1 En caso de cumplimiento:

7.5.2.3.2.3.1.1 Prosigue según paso 7.5.1.

7.5.2.3.2.3.2 En caso de persistir el incumplimiento:

7.5.2.3.2.3.2.1 Procede según el Subprocedimiento para la Formulación de Cargos (5D-AUSU 006 1210 PP)

No obstante, cabe aclarar que el DAU elaboró un "Instructivo Interno para Control de Acreditaciones", acompañado por un descriptivo de acreditaciones, que permite un mejor control de la documentación que presenta la Distribuidora para que la misma sea considerada como pertinente para tener por acreditado el cumplimiento. Dicho instructivo fue notificado a los acreditadores mediante Memorándum DAU N° 82/2018, del pasado 4 de mayo del corriente año.

En cuanto a las fechas que deben tenerse en cuenta para establecer el cumplimiento,

de la misma Resolución emitida surgen los plazos que tienen las Distribuidoras para dar cumplimiento y acreditar lo ordenado.

En tal sentido se considera que la presente observación se encuentra **regularizada**.

7. Pago de la Distribuidora al usuario - (Observación SISIO N° 23 # 14)

De la revisión efectuada sobre los reclamos por Daños surge que, en algunos casos, la Distribuidora no pone en conocimiento del Ente el efectivo pago realizado al usuario reclamante, adjuntando a tal efecto copia del recibo expedido en consecuencia. En otros casos, la Distribuidora únicamente informa por Nota al ENRE que el usuario no se presentó al cobro, y el Organismo no efectúa un seguimiento posterior para constatar que el usuario haya sido efectivamente resarcido.

En ese sentido se observa que el Ente Regulador no tiene implementados mecanismos a fin de controlar el cumplimiento de lo resuelto en relación a los pagos que debe realizar la Distribuidora al usuario, en virtud del reclamo realizado¹⁵.

La ausencia de un control acerca de los pagos, implica el desconocimiento de si el usuario ha sido efectivamente resarcido en relación al reclamo efectuado.

Recomendación: Se recomienda implementar una metodología de control de los pagos que debe realizar la Distribuidora al usuario.

Acción encarada:

Cabe mencionar que la metodología para el control de pagos que debe realizar la Distribuidora al usuario, se encuentra definida por los siguientes pasos:

- ✓ La Resolución que hace lugar al reclamo por daños, define el importe y el plazo en que la Distribuidora debe abonarle al usuario.
- ✓ Vencido el plazo para pagar, la Distribuidora paga y acompaña copia del recibo de pago firmado por el usuario o bien informa que notificó al usuario para que se presente a cobrar, y de tal circunstancia se corre traslado al usuario.
- ✓ El ENRE verifica, corroborando entre lo dispuesto en la resolución AU o RRAU (Resolución de Atención a Usuarios o Resolución de Recurso de Reconsideración de Atención de Usuarios) y el recibo de pago, que el importe abonado corresponda con lo dispuesto en la citada resolución, tanto capital como intereses.
- ✓ El DAU procede a tener por acreditado el pago.

Para el hipotético caso en que la Distribuidora no cumpliera con la Resolución de Daños emitida por el organismo, se hace saber al usuario mediante nota, cuya copia del texto central del modelo se adjunta, que deberá recurrir a la Justicia para percibir el cobro correspondiente.

"Me dirijo a Ud. con relación al reclamo de la referencia. Al respecto, habiendo este Organismo finalizado la intervención de su competencia respecto al fondo de la cuestión, y atento el estado de autos, se ponen a su disposición las actuaciones por un plazo de diez (10) días hábiles administrativos contabilizados desde la notificación de la presente a fin de que –en caso de considerarlo necesario- extraiga copias certificadas de las mismas. Vencido el plazo otorgado, se procederá al archivo de las

¹⁵ Observación similar se encuentra en Informe AGN 117/2002 de fecha 03/09/2002.

actuaciones”.

Por lo mencionado en los párrafos anteriores, se considera que la presente observación se encuentra **regularizada**.

8. Archivo de los reclamos - (Observación SISIO N° 23 # 15)

El Departamento de Atención Usuarios (DAU) no tiene especificado mecanismos de control a fin de garantizar que todos los reclamos que deben ser enviados a archivo contengan, por ejemplo, información sobre el cumplimiento de lo establecido por las Resoluciones del Ente, que todas las notificaciones efectuadas a los usuarios y a las Distribuidoras se encuentran agregadas al expediente, que todos los plazos para impugnar se encuentran vencidos, entre otros.

La necesidad de contar con un circuito de control es a los fines de proceder al archivo adecuado de los expedientes que se encuentran en condiciones de serlo, de forma tal que no sucedan cuestiones tales como la descrita en la observación bajo el título “Acreditación de Cumplimiento por parte de las Distribuidoras”.

Recomendación: Establecer las acciones a fin de proceder al archivo de los expedientes una vez verificado el cumplimiento de todas las instancias del circuito por las que atraviesa el reclamo.

Acción encarada:

Cabe mencionar que por Disposición N° 4/2010 el Directorio del ENRE aprobó el Procedimiento para la Resolución de Expedientes de Reclamo. Dicho procedimiento, en el punto “8. Archivo definitivo”, establece los pasos a seguir por el personal del Sector Administrativo del DAU, para realizar el control sobre los reclamos a archivar.

Dichos pasos (8.1 a 8.3.2.2), detallan las acciones a seguir y las necesarias registraciones tanto en el expediente en soporte papel como en el expediente virtual que se accede a través de la base de datos de reclamos (que da soporte al proceso de envío a archivo).

A continuación se muestran los pasos 8.1 a 8.3.2.2 que detallan las acciones mencionadas.

8. Archivo Definitivo

El personal del Sector Administrativo encargado de archivar los Reclamos:

8.1. Recibe el Reclamo con cumplimiento acreditado por la Distribuidora.

8.2. Coloca el Reclamo en el archivo definitivo del DAU, por estricto orden numérico.

8.3. Transcurridos tres meses, verifica la existencia de nuevas presentaciones de parte del usuario o de la distribuidora.

8.3.1 En caso afirmativo:

8.3.1.1. Deriva el Reclamo al sector que corresponda, según el tipo de presentación de que se trate.

8.3.2. En caso negativo:

8.3.2.1. Incorpora el Reclamo a una caja, para su envío al depósito.

8.3.2.2. Deja constancia en el sistema informático de que el Reclamo fue enviado al depósito, indicando el número de la caja en que se encuentra, conforme “Instructivo para envíos y pedidos de reclamos archivados a/del Depósito” (5D-AUSU 014 1210 IP).

No obstante, el DAU elaboró un "Instructivo Interno para envío y pedidos de reclamos archivados a/del Depósito", el que fuera notificado a los agentes pertinentes, mediante Memorándum DAU N° 81/2018 del pasado 4 de mayo del corriente año.

En tal sentido se considera que la presente observación se encuentra regularizada.

Recursos de Reconsideración

1. Suspensión de efectos - (Observación SISIO N° 23 # 16)

Para los casos en los cuales la Distribuidora solicita suspensión de efectos de la Resolución RRAU, se observan plazos que rondan aproximadamente los 100 días corridos desde la recepción de la respuesta de la Distribuidora a la Resolución RRAU que solicita suspensión de efectos hasta el pase a Asuntos Jurídicos. *Expedientes de Reclamo N°: 807384 / 802804 / 776912 / 881325.*

Cabe aclarar que no se estableció formalmente plazos para ejecución del proceso arriba descripto.

A la fecha de revisión, de los expedientes que ingresaron a Asesoría Jurídica no se evidenció información que permitan concluir que las multas fueron ejecutadas tal como lo establecen los proveídos emitidos por el Departamento de Atención Usuarios.

Recomendación: Deberán arbitrarse los medios a los fines de resolver las cuestiones planteadas.

Acción encarada:

El pedido de suspensión de los efectos, puede serlo tanto respecto a lo decidido en una Resolución AU como en una Resolución RRAU, generalmente está orientado a la suspensión del pago de la multa.

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley N° 19.549 (Ley Nacional de Procedimientos Administrativos), el acto administrativo goza de presunción de legitimidad e impide que los recursos que interpongan los administrados suspendan su ejecución y efectos, salvo que una norma expresa establezca lo contrario.

Normalmente las Distribuidoras solicitan la suspensión de los efectos de la Resolución AU, en el mismo escrito en el que interponen el Recurso de Reconsideración contra aquella, y dicho pedido de suspensión es resuelto en la misma resolución que resuelve la reconsideración.

De acuerdo a lo dispuesto por la CCC, el plazo para resolver los Recursos es de 180 días, por lo que la resolución del pedido de suspensión y posterior remisión a la Asesoría Jurídica para la ejecución de las resoluciones será en la mayoría de los casos posterior a dicho plazo.

Por medio del Instructivo del Directorio N° 24/2016 se instruyó el plazo para remitir los reclamos a la Asesoría Jurídica.

Cabe mencionar que en la actualidad, la Asesoría Jurídica deja asentado en el Expediente papel, que ha extraído copia de la documentación necesaria para iniciar la acción judicial, y la versión actual del Sistema Informático (base de datos de reclamos en Lotus Notes), tiene prevista la posibilidad de que dicha novedad sea ingresada a la base de datos. En tal sentido se considera que la recomendación ha sido implementada.

Se hace saber además, que en el mes de Agosto de 2017 se han firmado con las

Distribuidoras sendos acuerdos de suspensión del inicio de nuevas acciones judiciales por parte del ENRE, conforme da cuenta el convenio que en copia se junta.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores se considera que la presente observación ha sido **regularizada**.

2. Uniformidad de criterios y evidencia de controles - (Observación SISIO N° 23 # 17)

A fin de emitir una Resolución de Reconsideración el analista debe evaluar la necesidad de contar con un informe técnico de acuerdo a la complejidad del tema situación que podría conllevar a que, cada analista pueda aplicar su propia subjetividad, con el riesgo de tomar decisiones que no sean uniformes ante una misma problemática.

Por otra parte, no se observa evidencia en los expedientes que el analista haya efectuado los controles establecidos en el punto 43 del procedimiento ¹⁶.

Recomendación: Se recomienda definir criterios detallados de análisis y evaluación de la documentación que presenta la Distribuidora y dejar evidencia de los controles realizados con la firma y fecha del personal responsable de realizarlos.

Acción encarada:

En cuanto a la uniformidad de criterios y evidencia de controles, cabe mencionar que el Procedimiento para la Resolución de Recursos de Reconsideración (5D-AUSU0021210PP), aprobado por Disposición ENRE N° 4/2010, contempla los siguientes controles:

- ✓ Que el recurso se encuentre sellado con cargo de recepción, estar ingresado en el sistema informático.
- ✓ Que se encuentre agregado el acuse de notificación de la Resolución recurrida al usuario y a la Distribuidora.
- ✓ Que se haya efectuado el traslado del recurso a la parte contraria y esté agregado el acuse de notificación.
- ✓ Que se encuentren vencidos los plazos para recurrir y responder el traslado de ambas partes.
- ✓ Que el Reclamo contenga toda la documentación adicional proporcionada por las partes

En tal sentido se considera que es el analista quien, realiza el control establecido en el punto 43 del citado procedimiento, dejándolo asentado en el texto de la resolución emitida, la cual da cuenta, de la fecha de interposición del recurso; el cumplimiento de

¹⁶ El procedimiento en el punto 43 fija los siguientes controles :

- Que el recurso se encuentre sellado con cargo de recepción, estar ingresado en el sistema informático.
- Que se encuentre agregado el acuse de notificación de la Resolución recurrida al usuario y a la Distribuidora.
- Que se haya efectuado el traslado del recurso a la parte contraria y esté agregado el acuse de notificación.
- Que se encuentren vencidos los plazos para recurrir y responder el traslado de ambas partes.
- Que el Reclamo contenga toda la documentación adicional proporcionada por las partes.
-

los plazos legales; el traslado a la parte contraria; de su notificación y el ejercicio o no del derecho a responderlo. Todo esto es efectuado antes de emitir el proyecto de resolución RRAU que resuelve el recurso interpuesto.

Respecto de la falta de uniformidad de criterio, cabe considerar que la valoración de la prueba y la casuística pertinente, son propias del análisis de reclamos, y recaen necesariamente en el criterio del analista a fin de evaluar la necesidad de contar con un informe técnico o no. Dichos criterios, enmarcados en el procedimiento formalmente aprobado, aporta los elementos de la experiencia necesaria del analista, y por la misma intervención requerida de un especialista, no son parametrizables.

Asimismo, cabe señalar, que los proyectos de resolución RRAU son elevados a la Jefatura del DAU para su firma, ejerciéndose de este modo un control adicional respecto de la uniformidad de criterios

Finalmente se señala que el Departamento de Atención a Usuarios ha establecido modelos de resolución, en los cuales se han definido los criterios que corresponden a aplicarse a las distintas casuísticas de reclamos a resolver.

Por lo comentado en los párrafos anteriores, se considera que el espíritu de la recomendación se encuentra contemplada en el procedimiento formalmente aprobado por Disposición ENRE N° 4/2010, por tanto la observación se considera **regularizada**.

3. Constancia de notificación - (Observación SISIO N° 23 # 18)

El recurso de reconsideración presentado por la Distribuidora debe ser notificado al usuario, e ingresada la fecha y forma de notificación en el sistema.

Sin embargo en los expedientes de reclamo auditados no se ha verificado constancia alguna de acuse de notificación al usuario de:

- Nota que interpuso la Distribuidora solicitando el Recurso de Reconsideración;
- Resolución del recurso (Resolución RRAU).

Asimismo, de la consulta a la Base de Reclamos no se ha visualizado la carga de los datos en dichos campos.

La notificación fehaciente al usuario es a los fines de poner en conocimiento la presentación efectuada por la Distribuidora, el inicio de la instancia de revisión y la Resolución de Reconsideración emitida en consecuencia.

Recomendación: Se recomienda la implementación de un sistema de notificaciones fehacientes, a fin que el usuario pueda tomar efectivo conocimiento de las distintas instancias con relación a su reclamo y, su anexo al expediente.

Acción encarada:

En primer lugar, cabe aclarar sobre la falta de constancia en los reclamos auditados del acuse de notificación al usuario del recurso de reconsideración y de la resolución de éste que:

- Dado las características de los agravios vertidos –objeción del pago previo de multa y falta de aumento tarifario- no teniendo éstos relación alguna con el fondo de la cuestión y siendo totalmente improcedentes e irrelevantes a fin de revertir lo decidido en la resolución impugnada, se resolvió no correr traslado del recurso al usuario evitando un dispendio de la actividad y recursos administrativos.
- Se observó en el sistema informático que las Resoluciones RRAU en los reclamos auditados (a excepción de uno de ellos) fueron debidamente notificados.

Sin perjuicio de lo expuesto, actualmente el Departamento corre traslado a las partes de todos los recursos deducidos por la contraria.

En tal sentido, la presente observación ha sido **regularizada** con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

Aplicación de Sanciones a la Distribuidora

1. Pago de Multas y Bonificación a usuarios - (Observación SISIO N° 23 # 19)

De los datos extraídos del listado de multas y resoluciones de la base de "Reclamos Final" proporcionado por el DAU, para los reclamos Técnico Comerciales, Calidad de Servicio y Daños iniciados durante los años 2012 y 2013, puede vislumbrarse lo siguiente:

Cuadro N° 1: Multas Pagadas por las Distribuidoras

Empresa	Recuento	% de recuento	Multa ENRE \$ (1)	Pago al ENRE (TGN) \$	% Pagado
EDENOR	6.766	27%	867.066,	825.664	95%
EDESUR	18.032	73%	2.127.547	0	0%
Totales	24.798	100%	2.994.613	825.664	28%

Fuente: Base de Reclamos Final ENRE

Aclaraciones:

- (1) Corresponde a las multas aplicadas por el ENRE por incumplimientos a lo estipulado en el contrato de concesión.
- (2) Pagos efectuados por las Distribuidoras que fueran depositadas en la Tesorería General de la Nación (TGN).

Cuadro N° 2: Bonificaciones a Usuarios

Empresa	Recuento	% de recuento	Multa Usuario \$ (3))	Bonificación Usuario (4)	% Pagado
EDENOR	6.766	27%	13.914.010	11.493.403	83%
EDESUR	18.032	73%	31.759.616	150.748	0%
Totales	24.798	100%	45.673.626	11.644.151	25%

Fuente: Base de Reclamos Final ENRE

Aclaraciones:

- (3) Corresponden a las multas aplicadas a las distribuidoras que deben ser aplicadas en beneficio de los usuarios.
- (4) Aplicación efectiva a los usuarios llevada a cabo por las Distribuidoras a través de las facturas de electricidad.

En resumen, se observa que, según los Cuadros N° 1 y N° 2, los montos de las multas ingresados a la Tesorería General de la Nación (TGN) y/o bonificados en la facturación a los usuarios, presentan dispar porcentaje de efectividad, observándose que la distribuidora Edesur SA posee el menor grado de cumplimiento.

La falta de cumplimiento de las multas y sanciones aplicadas a las Distribuidoras contribuye en buena medida a restar efectividad al proceso sancionatorio.

Recomendación: Se recomienda implementar las acciones que sean necesarias a los efectos de lograr mayor grado de cumplimiento de las multas aplicadas por el Ente Regulador.

Acción encarada:

Frente al incumplimiento de las Distribuidoras al pago de las multas administrativas y de las bonificaciones determinadas para los usuarios, el ENRE ha procedido a iniciar acciones judiciales, encontrándose al 15/02/2017, la siguiente situación respecto de los mismos:

- ✓ Cantidad de juicios en trámite cuyo objeto es el pago de bonificaciones con destino al Usuario: 276
- ✓ Cantidad de juicios en trámite, cuyo objeto es el pago de las multas de las distribuidoras con destino a la Tesorería General de la Nación (TGN): 312

Por lo expresado en los párrafos anteriores se considera que se han llevado adelante las acciones necesarias a los efectos de lograr mayor grado de cumplimiento de las multas aplicadas por Ente. En tal sentido la presente observación ha sido **regularizada**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

D. Tramitación de los Reclamos “Denuncia de Fraude”

(Observación SISIO N° 23 # 20)

En los expedientes analizados bajo esta categoría se verifica que el ENRE emite una Nota “tipo” por la cual se solicita información a la Distribuidora siendo la misma:

- ✓ Acta de Comprobación.
- ✓ Documentación que acredite haber notificado al usuario de lo actuado.
- ✓ Historial de Consumos.
- ✓ Detalle de los consumos facturados durante el periodo de recupero y posteriores a la normalización.
- ✓ Cuadro tarifario aplicado en el cálculo del recupero.
- ✓ Detalle de los datos considerados para determinar el consumo base; el periodo recuperado y los consumos recuperados.
- ✓ Copia de la Factura complementaria.
- ✓ Planilla de Informes confeccionados por lectores o inspectores en los cuales consten anomalías detectadas en las instalaciones comprendidas entre la toma y el primer seccionamiento en los últimos 4 años retroactivos a la detección de la anomalía.
- ✓ Planilla de instalación del medidor.
- ✓ Estado del medidor instalado en el domicilio del usuario remitiendo la planilla en la cual consten los datos requeridos indicando la fecha que deberá ser posterior a la notificación de la presente.

Según surge de los casos analizados, la Distribuidora en ningún caso adjunta toda la documentación solicitada por el ENRE en su Nota "tipo". Únicamente remite una Nota explicando si existe o no la irregularidad y en tal caso adjunta la inspección realizada o la planilla de normalización.

Al respecto, no se evidencian controles efectuados por el DAU acerca de la documentación que presenta la Distribuidora para verificar si la misma cumple o no con lo solicitado, y/o si existe documentación faltante.

Por ejemplo: En el Expediente de Reclamo N° 877544, la Distribuidora informa que se encuentran gestionando la verificación de la denuncia de irregularidades en la dirección proporcionada, y que si fuera necesario realizarán la normalización del suministro. No consta Nota posterior de la Distribuidora informando el resultado de la inspección, ni reiteración de solicitud por parte del Organismo, quedando en ese estado inconcluso el archivo del reclamo al momento de la revisión.

La ausencia de procedimientos formalizados específicos para la categoría de reclamos por Denuncias de Fraude provoca que las decisiones queden supeditadas a improvisaciones o a criterio del funcionario actuante.

Recomendación: Se recomienda la elaboración de un procedimiento para esta categoría de reclamos.

Acción encarada:

En principio cabe aclarar que este tipo de casos corresponde a una denuncia anónima de fraude y no a un reclamo propiamente dicho, por lo cual no procede realizar un procedimiento específico al respecto.

Asimismo, en cuanto a la nota tipo inicial señalada por la SIGEN, fue reemplazada por una Providencia que corre traslado de la denuncia anónima a la distribuidora.

No obstante el Departamento Atención de Usuarios, elaborará un Instructivo Interno para la tramitación de Denuncia Anónima de Fraude.

En tal sentido se considera que la presente observación deviene abstracta por lo cual la misma se considera **no regularizable**.

E. Tramitación de Reclamos por la Calidad del Producto Técnico, Nivel de Tensión

1. Sanciones aplicadas - (Observación SISIO N° 23 # 21)

De la revisión efectuada surge que el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica se encuentra retrasado en los tiempos de tramitación de las actuaciones que aplican sanciones.

De la muestra de expedientes de reclamos por Problema Técnico se observaron 5 casos de los 26 seleccionados (19%) que no existe constancia de la intervención dada por la Distribuidora, ya que no se verifica la colocación de equipos registradores en los medidores de los casos reclamados como proceso de verificación de las oscilaciones de tensión eléctrica ni cuentan con la conformidad de usuario¹⁷. Dichos casos serían

¹⁷ Cuando se realizan estas mediciones, se labra un Acta de Medición, donde además participa un auditor del ENRE que avala los resultados obtenidos. El ENRE tiene contratado un servicio de auditoría técnica a través de una empresa consultora, la cual envía informes mensuales de las mediciones y los comprobantes de cada medición por reclamo presentado.

pasibles de ser sancionados (*Expedientes de Reclamos N° 873049 / 938784 / 911837 / 958914 / 917264.*)

Cabe aclarar que a las Distribuidoras se le formulan cargos y posteriormente se le aplican sanciones por los incumplimientos en bloques semestrales. En ese sentido, a Diciembre de 2013 se encuentra sancionado mediante Resolución ENRE hasta el semestre N° 31 (Febrero de 2012), tanto a Edesur como a Edenor.

Por otra parte, el Departamento no tiene establecidos formalmente los controles y /o análisis que debe efectuar sobre la información mensual de avance que presentan las Distribuidoras al ENRE a efectos de procesar la misma para la aplicación de cargos y sanciones.

La falta de definición y diseño de controles, implicaría la realización o no de los mismos según el criterio de cada funcionario actuante.

Recomendación: El ENRE deberá arbitrar los medios necesarios para establecer todas aquellas actividades de control sobre las tareas que efectúan las distribuidoras. Así como también deberá analizar el procedimiento de aplicación de sanciones por los casos de incumplimientos de la normativa vigente, de manera de lograr que las mismas se concreten en un período más breve.

Acción encarada:

De acuerdo a lo informado por el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE), y tal como ya lo expresara en su Memorandum N° 1181/2016, el cambio sustantivo, en las tres calidades, es el que da origen técnico y normativo a una modificación sustancial en el control llevado a cabo por el ENRE en cuanto a calidad se refiere, es la inclusión del concepto de acreditación al usuario en su cuenta por los apartamentos en la calidad que este pudiese sufrir, en el momento que el hecho disvalioso ocurre o es posible su cálculo.

Esta situación se encuentra contemplada en el nuevo Subanexo 4 "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones para el Período 2017-2021", de las Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017, poniendo formalmente como primer responsable del cálculo y su posterior acreditación a las Distribuidoras, en paralelo al intercambio de información para que este Ente tome conocimiento de los hechos semestralmente, se han redefinido las auditorías que se realizarán y los procesamientos de información a partir de la entrada en vigencia del nuevo cuadro tarifario, lo que lleva a ese Departamento a cambiar la óptica y perspectivas de trabajo, logrando en cuanto a apartamentos se refiere, no contemplar atrasos en sus expedientes.

Este mismo principio ha sido implementado para las auditorías para los controles por incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información.

En particular, para Calidad del Producto Técnico, fueron contemplados en la Resolución ENRE N° 63/2002 (Puntos Seleccionados), Resolución ENRE N° 185/2011 (Reclamos por problemas de tensión) y en la Resolución ENRE N° 336/2011 que modifica esta última.

Dado que el ENRE ha arbitrado nuevos mecanismos para establecer actividades de control sobre las tareas que efectúan las distribuidoras y ha analizado conjuntamente el procedimiento de aplicación de sanciones por los casos de apartamento a los

registrador y el resultado de la medición no detectó problemas de tensión. Si no ocurre alguna de estas dos situaciones, el reclamo continúa abierto.

límites admisibles establecidos e incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información, que permite lograr que las mismas se concreten en un período más breve. En tal sentido se ha dado curso a la recomendación efectuada, por lo cual la presente observación se encuentra **regularizada**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

F. Tramitación de Reclamos por Seguridad Pública

1. Información de la distribuidora

1.1 Informes de medidas adoptadas por la distribuidora - (Observación SISIO N° 23 # 22)

El Anexo I a la Resolución ENRE N° 39/2004 señala que: "...Los informes que deberán efectuar las Distribuidoras sobre cada reclamo una vez normalizada la anomalía, deberán contener la siguiente documentación:

- *La descripción sucinta de las obras o tareas realizadas y la fecha de iniciación y terminación de las mismas. Si no se hubieran concluido, indicará una fecha de terminación programada.*
- *Fotografías color con fecha de su toma que desde un ángulo conveniente, muestre las reparaciones realizadas.*
- *Informe de los Reclamos que hubiese realizado el Usuario a la Distribuidora por el mismo motivo, indicando fecha y número de cada uno de ellos.*
- *Informe acerca de las notas remitidas a la Municipalidad y/o Usuarios.*
- *El número de reclamo que la Distribuidora deberá asignar al reclamo ENRE recibido. Toda otra documentación que considere necesaria y/o conveniente..."*

Asimismo, el citado Anexo manifiesta que: "...La empresa deberá remitir al ENRE toda la documentación referida a cada reclamo producida en la página de Internet, con su correspondiente carátula que el propio sistema confecciona, debidamente firmados por el responsable técnico de la Sucursal en EDESUR...y el responsable del Área en el caso de EDENOR y con aclaración de firma y del cargo que reviste el informante..."

De la información suministrada por el ENRE respecto a los informes presentados por la Distribuidora para cada reclamo de Seguridad Pública no consta evidencia de control efectuado por el Departamento de Seguridad Pública sobre la documentación entregada por la empresa.

Se han verificado informes técnicos y fotografías sin firma de responsable y fecha de toma fotográfica.

La carencia de documentación respaldatoria o la presentación de manera incompleta imposibilitan el adecuado control y verificación de las reparaciones llevadas a cabo por la distribuidora.

Recomendación: Se recomienda implementar controles de integridad sobre la información que presenta la Distribuidora ante el ENRE, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable.

Acción encarada:

Mediante la Resolución ENRE N° 621/2017, de fecha 15/12/2017, el Organismo implementó los cambios metodológicos necesarios, para mejorar los controles tendientes a validar la documentación respaldatoria de las respuestas de las

distribuidoras en la base. La documentación solicitada como condición sine qua non para validar la normalización de un reclamo comprende tanto la declaración de la acción tomada como la acreditación de la misma de manera de lograr la integridad en la respuesta, lo que mejora las revisiones por parte de los analistas y otorga una certeza aun mayor al cierre del reclamo.

En tal sentido el apartado 2) del Anexo I de la Resolución ENRE N° 621/2017, titulado "Necesidad de acreditación suficiente de las acciones realizadas", que expresa: *Para dar por cumplidos los plazos determinados en la tabla anterior –que define los montos y plazos sancionatorios dependiendo del grado de riesgo-, la empresa deberá acreditar fehacientemente en el sistema informático las acciones tomadas para superar las anomalías dando satisfacción a los requerimientos de acuerdo a la normativa vigente a fin de obtener la bonificación. Caso contrario no solo se le aplicarán los agravamientos, considerando un incumplimiento de plazos en los términos del cuadro del punto 1, sino que también podrá configurarse un incumplimiento al Inciso x) del Artículo 25 de su Contrato de Concesión".*

En tal sentido se considera que se han implementado controles de integridad sobre la información que presenta la Distribuidora ante el ENRE, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable.

Por los comentarios efectuados en los párrafos precedentes, se considera que la presente observación se encuentra **regularizada**.

1.2 Acreditación de reparación - (Observación SISIO N° 23 # 23)

La fecha que se toma como válida para considerar solucionada una anomalía que pone en riesgo la seguridad pública a los efectos de la formulación de cargos no se encuentra especificada formalmente.

Por lo expuesto, se observaron casos en los cuales la Distribuidora informa una fecha de reparación de la anomalía que difiere de la que figura en la fotografía que evidencia la reparación, siendo ésta última fecha muy posterior.

Por ejemplo:

- ✓ Reclamo N° 840502: La fotografía que adjunta la Distribuidora para respaldar la solución del problema de Seguridad Pública tiene fecha 18/07/12, sin embargo en su informe técnico la Distribuidora le manifiesta al ENRE que la fecha de reparación fue el 20/04/12.
- ✓ Reclamo N° 851708: La fotografía que adjunta la Distribuidora fue obtenida el 19/06/12, mientras que en su informe técnico comunica que la fecha de reparación fue el 20/04/12.
- ✓ Reclamo N° 856255: La Distribuidora informa que el problema ha sido reparado el 04/05/12 (el usuario reitera su reclamo el 07/05/12 y el 16/05/12), no obstante la fotografía de la Distribuidora donde se evidencia tal reparación es de fecha 02/11/2012 (6 meses después).
- ✓ Reclamos N° 873439 y N° 908134: La Distribuidora informa una fecha de reparación previa al reclamo efectuado por el usuario.

Cabe aclarar que el procedimiento que tiene implementado el Departamento Seguridad Pública en cuanto a formulación de cargos¹⁸, si bien señala que "el analista

¹⁸ Procedimiento MO-05/C.

profesional determina el agravamiento de la sanción en virtud de la demora en la reparación", no menciona cuál fecha es computada para considerar un reclamo como solucionado para el cálculo de la demora en la reparación.

La falta de un control exhaustivo de la información que presenta la Distribuidora conlleva el riesgo que la misma no exprese la realidad de los hechos, por otra parte atento a la temática de los reclamos debería exigírsele a la Distribuidora la comunicación inmediata una vez concluida la reparación o en su defecto deberá evaluarse si la fecha de arreglo será la que surja de las fotos remitidas.

Recomendación: Se recomienda implementar controles de consistencia sobre la información que presenta la Distribuidora ante el ENRE.

Acción encarada:

En la Resolución ENRE N° 621/2017, referida a los criterios sancionatorios para las anomalías por Seguridad Pública, detectadas en instalaciones de las empresas distribuidoras de Energía Eléctrica EDENOR S.A. y EDESUR S.A., se ha dispuesto que deberán acreditar fehacientemente en el sistema informático, las acciones tomadas para superar las anomalías dando satisfacción a los requerimientos de acuerdo a la normativa vigente a fin de obtener la bonificación. Caso contrario no solo se le aplicarán los agravamientos, considerando un incumplimiento de plazos fijados, sino que también podrá configurarse un incumplimiento al inc. x) del art. 25 de su contrato de concesión.

Se considera que con la aplicación de la nueva Resolución, se cumple con la recomendación formulada por esa auditoría, referida a implementar controles de consistencia sobre la información que presenta la Distribuidora ante el ENRE

Por los comentarios efectuados en los párrafos precedentes, se considera que la presente observación se encuentra **regularizada**.

1.3 Plazo de presentación de los informes - (Observación SISIO N° 23 # 24)

De la labor realizada no surgen evidencias de acciones por parte del ENRE frente al incumplimiento por parte de la Distribuidora del plazo de 15 días¹⁹ para comunicar las acciones tomadas en cada reclamo.

Para la Empresa Edesur, de los 41 reclamos seleccionados, 27 casos (66%) superan los 15 días desde que el usuario ingresó el reclamo al ENRE hasta que la Distribuidora informa la respuesta al ENRE, siendo el mínimo de 27 días y el máximo de 187 días.

Para la Empresa Edenor, de los 33 casos de reclamos analizados, 26 superan los 15 días desde la fecha de presentación del reclamo por parte del usuario, hasta la fecha en que la Distribuidora informa acerca de su atención y eventual reparación, representando un 70% del total de reclamos que integran la muestra. A su vez, el mínimo de tiempo de demora es de 16 días y el máximo de 247 días.

La demora en la respuesta de la Distribuidora sobre las acciones encaradas para dar solución al problema de seguridad planteado impide que el Ente Regulador pueda efectuar un seguimiento más acabado de las medidas tendientes a eliminar, controlar

¹⁹ "...la empresa Distribuidora informa al ENRE las acciones tomadas en cada reclamo mediante su registración en la página de internet del ENRE; <http://respuestas.enre.gov.ar>. Las responsabilidades de las Distribuidoras y los plazos que las mismas tienen para responder los reclamos se establecen en el ANEXO I a la Resolución ENRE N° 39/2004, enviando luego, y cada 15 días todas las respuestas en soporte papel..."

y/o minimizar los riesgos, en materia de Seguridad Pública.

Recomendación: Se recomienda implementar un mecanismo de control con el fin de lograr un cumplimiento inmediato por parte de la Distribuidora, de manera que el proceso sea controlable por el ENRE, a fin de garantizar el cumplimiento del objetivo de aseguramiento en materia de seguridad pública, que permita una disminución del riesgo asociado a la prestación del servicio público en general.

Acción encarada:

El punto 1) del Anexo I aprobado en la Resolución ENRE N° 621/2017, de fecha 15/12/2017, –dictada con posterioridad al cierre de la Revisión Tarifaria Integral– establece un NUEVO sistema sancionatorio mediante el cual se define un monto menor de sanción ante la reparación (y acreditación como incentivo para la acción ágil de la distribuidora) en el plazo fijado y un monto considerablemente mayor para las anomalías de seguridad pública que no fueran normalizadas en el plazo estipulado. Esta medida considera además un agravamiento por afuera de las escalas definidas en la mencionada Resolución (inc. x de su art. 25 del Contrato de Concesión) para los casos que excedan los plazos máximos fijados. Asimismo, otra medida incorporada al proceso de control fue el ingreso de un agente más al Departamento de Seguridad Pública a fin de agilizar los controles en la base. Todo esto fue implementado con el objeto de disminuir tanto el riesgo inherente como la demora en la acreditación por parte de la empresa generando un sistema de incentivo al cumplir los plazos.

En tal sentido se considera que se ha implementado la recomendación formulada por esa auditoría, referida a generar un mecanismo de control con el fin de lograr un cumplimiento inmediato por parte de la Distribuidora, de manera que el proceso sea controlable por el ENRE, a fin de garantizar el cumplimiento del objetivo de aseguramiento en materia de seguridad pública, que permita una disminución del riesgo asociado a la prestación del servicio público en general.

Por los comentarios efectuados en los párrafos precedentes, se considera que la presente observación se encuentra **regularizada**.

2. Identificación y catalogación del reclamo - (Observación SISIO N° 23 # 25)

La distribuidora debe identificar y catalogar las anomalías a través de la web para los reclamos de seguridad pública²⁰ (cantidad y código).

De acuerdo a la labor de auditoría, pudo observarse que la Distribuidora Edenor, en 9 de los 33 casos de muestra revisados (el 27%) no completa en el formulario previsto para el ENRE, el Código de Anomalía con que se identifica al problema por el que reclama el usuario (Expedientes: 891426, 848308, 893418, 918141, 923883, 927492, 928643, 936385 y 958889).

La falta de identificación y catalogación del problema presentado en los reclamos, dificulta la elaboración del informe técnico por parte del Departamento de Seguridad Pública donde se establece la imputabilidad o no de la Empresa Distribuidora para la formulación de cargos en caso de corresponder.

Recomendación: Se recomienda implementar un mecanismo de control que asegure que los códigos correspondientes a las Anomalías sean completados por parte de las

²⁰ Punto 3 del Anexo II de la Resolución N° 39/04 (Procedimiento para el Uso de la página de Internet para los Reclamos de Seguridad Pública).

Distribuidoras.

Acción encarada:

La Resolución ENRE N° 421/2011, aprueba en su Anexo IV, el Nuevo Listado de Anomalías (a partir de la implementación de la nueva normativa), lo cual permite que las anomalías sean clasificadas y catalogadas, de acuerdo a lo previsto por el ENRE.

Por otra parte, cabe señalar que para aquéllos reclamos que las distribuidoras no completen el formulario previsto en la Web, el organismo considera que la misma acepta la imputación de la anomalía, que le fuera notificada, motivo por el cual no se requieren acciones adicionales.

En tal sentido la presente observación se encuentra **regularizada**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

3. Formulación de cargos - (Observación SISIO N° 23 # 26)

En forma mensual el Departamento de Seguridad Pública forma un expediente para cada Distribuidora, en el cual adjunta la documentación de cada reclamo, y la formulación de cargos para aquellos reclamos en los cuales se le atribuye responsabilidad a las Distribuidoras, para su posterior sanción.

Según lo manifestado por el Departamento de Seguridad Pública, a Diciembre de 2013, se han realizado formulaciones de cargo hasta Junio de 2012 para EDESUR y hasta Julio de 2012 para EDENOR.

La demora en la formulación de cargos no permite garantizar la prevención y/o corrección de anomalías, promoviendo su mejoramiento.

Cabe aclarar, que no se encuentra establecido formalmente el plazo para la presentación del informe técnico para dar inicio a la formulación de cargos, en caso de corresponder, por parte del Departamento de Seguridad Pública.

Recomendación: Se recomienda arbitrar los medios necesarios de forma tal que una formulación de cargos oportuna por parte del Ente Regulador a fin de contribuir a un mejoramiento de la calidad del servicio eléctrico.

Acción encarada:

De acuerdo a lo informado por el Departamento de Seguridad Pública, mediante la adecuación de la Resolución ENRE N° 39/04, que fuera aprobada por Resolución ASPA N° 01/2015, y los necesarios cambios metodológicos asociados, se ha logrado reducir los tiempos empleados en la formulación de cargos, de los expedientes correspondientes a reclamos por inconvenientes en la seguridad pública. Desde enero 2016 los expedientes de reclamos se acumulan en forma trimestral, optimizando recursos y mejorando el control por medio de automatizaciones informáticas. A fin de enero 2018, se encuentran con formulación de cargo los expedientes correspondientes a diciembre 2016 de las distribuidoras EDENOR SA y EDESUR SA, y se encuentran listos para su elevación los correspondientes al primer trimestre 2017. En cuanto a la etapa sancionatoria, que es sobre la cual impactó de manera significativa el cambio implementado, el cual permitió achicar la brecha temporal entre la formulación de cargos y la sanción definitiva, por lo cual en la actualidad, se encuentra elevado para sancionar el tercer trimestre 2016. Por otra parte, se continúan adecuando los sistemas informáticos que dan soporte al proceso de formulación de cargos mencionado, para mejorar la gestión.

En tal sentido se considera que se han arbitrado los medios necesarios de forma tal

que la formulación de cargos resulta oportuna por parte del Ente Regulador, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio eléctrico.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores se considera que la presente observación se encuentra **regularizada**.

Graduación de Sanciones

1. Criterios de Graduación - (Observación SISIO N° 23 # 27)

Los Contratos de Concesión de Distribución de energía eléctrica prevén²¹ que las multas que disponga el Ente, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta en sí misma, deberán tener en cuenta los antecedentes generales de la Distribuidora y, además, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando dichas faltas afecten a la misma zona o grupo de usuarios²².

En ese sentido, no surgen los criterios por los cuales se gradúan y determinan los montos de las sanciones aplicadas por el ENRE a las Distribuidoras de acuerdo al Contrato de Concesión.

La ausencia de definición de criterios según el tipo y gravedad de la falta incrementa el margen de discrecionalidad e interpretación durante el análisis en materia de penalizaciones.

Recomendación: Resulta entonces necesario reglamentar el modo de fijar las multas a aplicar en cada caso, según el tipo y gravedad de la falta en que incurrió la Empresa Distribuidora.

Acción encarada:

Con fecha 1/2/2017 por Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017, publicadas en el Boletín Oficial bajo el N° 33.557, el Directorio del ENRE aprobó los Valores del Costo Propio de Distribución resultante de la Revisión Tarifaria Integral (RTI), de las Distribuidoras sujetas a control EDENOR S.A y EDESUR S.A, respectivamente, compuesto a su vez por dieciocho (18) anexos.

Particularmente el Anexo dieciséis (16), corresponde al "Subanexo 4 – Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones al Contrato de Concesión de EDENOR", (y EDESUR), respectivamente, el cual se adjunta.

Si bien en el punto 5.2. "Carácter de las Sanciones", establece que las multas que disponga el Ente, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta en sí misma, deberán tener en cuenta los antecedentes generales de la Distribuidora y, además, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando dichas faltas afecten a la misma zona o grupo de usuarios, este párrafo debe considerarse como la introducción conceptual del carácter propio de las sanciones, para ahondar luego en el detalle de las mismas.

En tal sentido a continuación se detalla la manera en que se ha reglamentado el modo

²¹ En el Subanexo 4 (Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones), punto 5 (Sanciones), subpunto 5.2) (Carácter de las Sanciones).

²² Observación similar se encuentra en Informe AGN 117/2002 de fecha 03/09/2002.



de fijar las multas a aplicar en cada caso, según el tipo y gravedad de la falta en que incurrió la Empresa Distribuidora. Dicha información con mayor nivel de detalle puede observarse en el Subanexo 4 que se adjunta completo.

- ✓ 5.3 Procedimiento de Aplicación.
- ✓ 5.4 Vigencia de las Sanciones.
- ✓ 5.5 Sanciones y Penalizaciones.
 - 5.5.1. Calidad del Producto Técnico. Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al usuario de acuerdo a lo descripto en el punto 2), 2.1) y 2.2) del subanexo 4. (2.2. Calidad del Producto Técnico)
 - 2.2.1 Niveles de Tensión.
 - 2.2.2. Permanencia en los apartamentos detectados de Puntos Seleccionados.
 - 2.2.3. Perturbaciones.
 - 2.2.4. Factor del Costo de Energía Suministrada en malas condiciones.
 - Mediciones penalizadas con anterioridad al inicio de la Revisión Tarifaria Integral RTI).
 - 2.2.6. Incumplimientos en la Campaña de Reclamos por Tensión.

Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Por haber tramitado el reclamo fuera de término (puntos 2b y/o 2c Res. ENRE 185/2011)	15.000 (T1R), 22.500 (T1G), 82.500 (T2) 165.000 (T3)	Usuario
Por no haber solucionado el reclamo dentro del plazo establecido de 6 meses (artículo 6 Res. ENRE 185/2011)	15.000 (T1R), 22.500 (T1G), 82.500 (T2)	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N°

Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
	165.000 (T3)	2.915/89. BNRA
Por no haber tramitado el reclamo válidamente (puntos 2b y/o 2c Res. ENRE 185/2011)	15.000 (T1R), 22.500 (T1G), 82.500 (T2) 165.000 (T3)	Usuario
Debido a la presentación extemporánea de las actuaciones realizadas (punto 3b Res. ENRE 185/2011)	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Debido a la notificación fuera de término al usuario de lo actuado (artículo 5 Res. ENRE 336/2011)	500	Usuario
Debido a la falta de notificación al usuario de lo actuado (artículo 5 Res. ENRE 336/2011)	1.000	Usuario
Debido a la presentación extemporánea al ENRE de los acuses de recibo de las notificaciones realizadas al usuario sobre lo actuado (punto 3e Res. ENRE 185/2011)	500	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por no haber realizado correctamente el cálculo de la multa semestral del reclamo incluido en el informe semestral (punto 7 Res. ENRE 185/2011)	5.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por no haber informado la multa semestral del reclamo incluido en el informe semestral (punto 7 Res. ENRE 185/2011)	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA



Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Debido a la presentación extemporánea del Informe Mensual (artículo 4 Res. ENRE 336/2011)	5.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Debido a la presentación extemporánea del Informe Semestral (punto 7 Res. ENRE 185/2011)	10.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA

- 5.5.2. Calidad de Servicio Técnico. Las multas por apartamentos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no distribuida (por causas imputables a la Distribuidora) más allá de los límites acordados, valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios, de acuerdo a lo descripto en el punto 3), 3.1), 3.2) y 3.3) del subanexo 4.
 - 3.1. Introducción. La calidad del servicio técnico se controlará al nivel de suministro a cada usuario y se computarán todas las interrupciones mayores a tres (3) minutos, considerando las excepciones que se indican en el punto 3.2. Se medirá en base a indicadores de frecuencia y duración de interrupciones.
 - 3.2. Calidad.
 - Indicador de frecuencia de interrupción media por usuario (SAIFI).
 - Indicador de duración de interrupción media por usuario (SAIDI).
 - Afectación de la prestación del servicio por inconvenientes en MT o BT destinadas a mejoras de calidad de red.
 - Afectación de la prestación del servicio por eventos climáticos particulares.

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

• 3.2.1. Indicadores Globales.

SAIFI					
Partidos/Comuna	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
ALMIRANTE BROWN	3,422	3,338	3,246	3,147	3,039
AVELLANEDA	4,116	4,009	3,891	3,761	3,616
BERAZATEGUI	4,733	4,601	4,451	4,282	4,090
CAÑUELAS	3,771	3,737	3,702	3,666	3,628
ESTEBAN ECHEVERRIA	4,235	4,106	3,961	3,797	3,612
EZEIZA	3,906	3,815	3,717	3,609	3,492
FLORENCIO VARELA	5,475	5,329	5,163	4,972	4,753
LANUS	5,088	4,944	4,780	4,592	4,378
LOMAS DE ZAMORA	3,865	3,759	3,643	3,514	3,371
PRESIDENTE PERON	4,056	3,990	3,919	3,843	3,762
QUILMES	3,767	3,674	3,572	3,461	3,340
SAN VICENTE	7,127	6,927	6,688	6,400	6,055



**ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

SAIFI					
Partidos/Comuna	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
COMUNA 1	1,215	1,215	1,215	1,215	1,215
COMUNA 2	1,626	1,580	1,531	1,480	1,426
COMUNA 3	1,390	1,390	1,390	1,390	1,390
COMUNA 4	1,840	1,822	1,803	1,785	1,766
COMUNA 5	1,988	1,965	1,941	1,916	1,891
COMUNA 6	2,016	2,002	1,988	1,974	1,960
COMUNA 7	2,477	2,419	2,358	2,293	2,225
COMUNA 8	2,821	2,742	2,657	2,564	2,465
COMUNA 9	2,833	2,751	2,661	2,565	2,461
COMUNA 10	2,756	2,686	2,611	2,531	2,445
COMUNA 11	3,274	3,170	3,054	2,926	2,786
COMUNA 15	2,529	2,457	2,379	2,295	2,206

SAIFI					
Partidos/Comuna	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
ALMIRANTE BROWN	2,923	2,796	2,659	2,510	2,349
AVELLANEDA	3,456	3,279	3,083	2,866	2,626
BERAZATEGUI	3,873	3,628	3,349	3,035	2,678
CAÑUELAS	3,589	3,549	3,507	3,464	3,420
ESTEBAN ECHEVERRIA	3,403	3,167	2,901	2,601	2,262
EZEIZA	3,364	3,224	3,072	2,906	2,725
FLORENCIO VARELA	4,502	4,215	3,886	3,509	3,077
LANUS	4,132	3,851	3,530	3,162	2,742
LOMAS DE ZAMORA	3,214	3,039	2,847	2,634	2,398
PRESIDENTE PERON	3,676	3,585	3,487	3,382	3,271
QUILMES	3,207	3,062	2,904	2,730	2,541
SAN VICENTE	5,641	5,145	4,549	3,834	2,977

SAIFI					
Partidos/Comuna	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
COMUNA 1	1,215	1,215	1,215	1,215	1,215
COMUNA 2	1,370	1,312	1,250	1,186	1,119
COMUNA 3	1,390	1,390	1,390	1,390	1,390
COMUNA 4	1,747	1,727	1,707	1,687	1,666
COMUNA 5	1,866	1,839	1,813	1,785	1,757
COMUNA 6	1,945	1,930	1,915	1,899	1,884
COMUNA 7	2,152	2,076	1,995	1,909	1,818
COMUNA 8	2,357	2,241	2,116	1,980	1,834
COMUNA 9	2,348	2,226	2,093	1,950	1,795
COMUNA 10	2,353	2,255	2,150	2,037	1,917
COMUNA 11	2,630	2,458	2,268	2,058	1,827
COMUNA 15	2,110	2,006	1,896	1,777	1,650

SAIDI					
Partidos/Comuna	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
ALMIRANTE BROWN	17,861	17,519	17,061	16,445	15,620
AVELLANEDA	18,122	17,764	17,277	16,617	15,720
BERAZATEGUI	23,681	23,286	22,736	21,969	20,899
CAÑUELAS	16,655	16,354	15,963	15,455	14,793
ESTEBAN ECHEVERRIA	21,660	21,284	20,766	20,054	19,074
EZEIZA	18,966	18,629	18,179	17,577	16,773
FLORENCIO VARELA	30,301	29,868	29,246	28,356	27,080
LANUS	25,214	24,801	24,217	23,392	22,227
LOMAS DE ZAMORA	17,533	17,191	16,732	16,116	15,290
PRESIDENTE PERON	18,823	18,519	18,123	17,607	16,934
QUILMES	17,593	17,245	16,776	16,144	15,292
SAN VICENTE	27,183	26,772	26,191	25,371	24,215



ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

SAIDI					
Partidos/Comuna	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5
COMUNA 1	8,224	8,009	7,747	7,428	7,041
COMUNA 2	12,855	12,551	12,155	11,639	10,966
COMUNA 3	10,196	9,942	9,624	9,225	8,725
COMUNA 4	11,271	10,994	10,639	10,186	9,608
COMUNA 5	12,323	12,037	11,670	11,198	10,591
COMUNA 6	11,192	10,925	10,587	10,159	9,617
COMUNA 7	13,815	13,509	13,108	12,586	11,903
COMUNA 8	16,911	16,573	16,120	15,515	14,704
COMUNA 9	18,009	17,659	17,186	16,547	15,684
COMUNA 10	16,998	16,662	16,213	15,613	14,811
COMUNA 11	19,691	19,325	18,825	18,142	17,208
COMUNA 15	16,200	15,866	15,421	14,827	14,034

SAIDI					
Partidos/Comuna	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
ALMIRANTE BROWN	14,512	13,026	11,031	8,355	4,765
AVELLANEDA	14,501	12,846	10,598	7,545	3,399
BERAZATEGUI	19,408	17,327	14,426	10,381	4,739
CAÑUELAS	13,933	12,814	11,358	9,465	7,003
ESTEBAN ECHEVERRIA	17,726	15,870	13,316	9,802	4,967
EZEIZA	15,697	14,259	12,337	9,768	6,333
FLORENCIO VARELA	25,251	22,629	18,870	13,483	5,762
LANUS	20,579	18,252	14,962	10,314	3,746
LOMAS DE ZAMORA	14,181	12,693	10,696	8,017	4,421
PRESIDENTE PERON	16,057	14,914	13,423	11,479	8,945
QUILMES	14,143	12,595	10,508	7,696	3,904
SAN VICENTE	22,582	20,278	17,026	12,437	5,959

SAIDI					
Partidos/Comuna	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
COMUNA 1	6,571	5,999	5,304	4,460	3,433
COMUNA 2	10,089	8,945	7,453	5,509	2,974
COMUNA 3	8,099	7,313	6,328	5,093	3,544
COMUNA 4	8,869	7,925	6,719	5,178	3,210
COMUNA 5	9,810	8,807	7,517	5,858	3,726
COMUNA 6	8,929	8,059	6,956	5,559	3,789
COMUNA 7	11,010	9,845	8,322	6,333	3,734
COMUNA 8	13,619	12,168	10,226	7,626	4,148
COMUNA 9	14,519	12,946	10,822	7,953	4,080
COMUNA 10	13,740	12,309	10,397	7,842	4,429
COMUNA 11	15,933	14,191	11,812	8,561	4,120
COMUNA 15	12,899	11,442	9,491	6,879	3,383

- 3.2.2. Indicadores Individuales.



Sendero Indicador frecuencia de interrupciones (int./semestre)			
Semestre	AT	MT	BT PDyMDyGD
1	6	8	12
2	6	8	12
3	6	8	11
4	5	7	11
5	5	7	11
6	5	7	10
7	4	6	9
8	4	6	8
9	4	5	7
10	3	4	6

Sendero Indicador Tiempo máximo de interrupción (horas/interrupción)				
Semestre	AT	MT	BT PDyMD	BT GD
1	4	6	20	12
2	4	6	20	12
3	4	6	19	11
4	4	5	19	11
5	3	5	18	11
6	3	5	17	10
7	3	4	16	9
8	3	4	15	8
9	2	4	13	7
10	2	3	10	6

- .3.2.3.Bonificaciones indicadores individuales.

$$ENS(kWh) = \sum_i (EA/525600 * Ki)$$

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

- . costo de la energía no suministrada



**ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

- T1AP, T1R y T1G: 21 \$/kWh;
- T2 y T3BT: 34 \$/kWh;
- T3MT y T3AT: 41 \$/kWh;

Intervalos de Interr. (hs)	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
0 - 5 hs	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%
>5 - 10 hs	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%
>10 - 15 hs	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%
>15 - 20 hs	20%	20%	40%	40%	60%	60%	80%	80%	100%	100%
>20 - 25 hs	20%	20%	40%	40%	60%	60%	80%	80%	100%	100%
>25 - 30 hs	70%	70%	70%	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
>30 - 35 hs	80%	80%	80%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
>35 - 40 hs	90%	90%	90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
>40 - 45 hs	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
>45 o más hs	150%	150%	180%	180%	200%	200%	200%	200%	200%	200%

- 3.2.4. Bonificación aplicable.
- 3.2.5. Procedimiento para la aplicación de sanciones.
- 3.3. Afectación extraordinaria de la prestación del servicio.
 - 3.3.2. determinación del resarcimiento.

El monto del resarcimiento al usuario cuando se encuentre sin suministro por cau de LA DISTRIBUIDORA y durante ese período resultará de:

- a) Desde la duración indicada en la Tabla N° 1 para cada semestre y hasta 24 horas inclusive = 30 kWh x CENS
- b) Mayor a 24 horas y hasta 48 horas inclusive= 50 kWh x CENS
- c) Más de 48 horas = 70 kWh x CENS

Tabla N° 1

Año	Semestre	Duración de la interrupción (hs.)
2017	1	20
2017	2	20
2018	3	19
2018	4	19
2019	5	18
2019	6	17
2020	7	16
2020	8	15
2021	9	13
2021	10	10

- 5.5.3. Calidad de Servicio Comercial.
 - 5.5.3.1. Indicador Individual: Conexiones.
 - 5.5.3.2. Indicador Individual: Facturación estimada.
 - 5.5.3.3. Indicador Individual: Reclamos por errores de facturación.
 - 5.5.3.4. Indicador Individual: Suspensión del suministro por falta



de pago.

- 5.5.3.5. Indicador Individual: Suspensión indebida de suministro.
- 5.5.3.6. Indicador Individual: Periodicidad.
- 5.5.3.7. Indicadores Globales. Definidos en el punto 4.2, del Subanexo. (puntos 4.2.1.A) y B), 4.2.2, 4.2.3.A) y B), 4.2.4.A) y B), 4.2.5.A) y B) y 4.2.6.
- 5.5.3.8. Oficinas comerciales – calidad de atención. Ante el incumplimiento de lo establecido en el apartado 4.3 del Subanexo 4, se aplicarán las sanciones que correspondan de acuerdo a las pautas para su valorización indicadas a continuación:

Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Por día de cierre total y por sucursal	80.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N°

Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
		171/2000
Por día de cierre parcial y por sucursal	40.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por falta de cartelería normativa y/o institucional	30.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por mala ubicación de carteles normativos y/o institucionales	10.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por no informar al ENTE el/los cierres de una sucursal	40.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por no colocar cartel en la puerta de la sucursal cerrada con la información requerida	20.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por no informar en medios masivos de acuerdo a lo requerido	20.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000
Por no enviar nota al ENTE con el cumplimiento de lo requerido	20.000	Cuenta corriente ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Por superar los tiempos de espera en la atención en oficina comercial establecidos, por día, por sucursal, por información suministrada por SIDyAA y/o inspección.	30.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000



Tipo de Incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Por atender sin respetar condiciones de trato digno y equitativo y/o en condiciones de atención restringida, se aplicará un porcentaje sobre la penalidad por día de cierre, dependiendo del caso.	% de 80.000	Usuarios Activos. Resolución ENRE N° 171/2000

- 5.5.3.9. Call Center.
- 5.5.3.10. Facturación.
- 5.5.3.11. Aspectos comerciales – Criterios adicionales.
- 5.5.4 – Sanciones de usuarios dados de baja.
- 5.5.5. – Criterios sancionatorios relacionados con la resolución de los reclamos de usuarios ingresados al ENTE.

Tipo de incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
Problemas relacionados con la falta de suministro (1 corte de suministro prolongado)	2.000	Usuario
Problemas relacionados con Cortes reiterados de suministro (varios cortes de suministro)	2.000	Usuario
Problemas en instalaciones/redes/acometidas/medidores. remoción de instalaciones/traslados reparación de veredas	2.000 – 5.000	Usuario
Mala atención en sucursales (pedido de registro en la base de usuarios electrodependientes)	2.000	Usuario
Reintegro de gastos por obra civil de cámara transformadora	Hasta 100.000	Usuario: 20 % del valor del reintegro, no inferior a 25.000 kWh Cuenta corriente Recaudadora Fondos de Terceros: diferencia entre la multa con destino a usuario y el tope
Deber de información	Hasta 100.000	Cuenta corriente



**ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

Tipo de incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
(Inconsistencia/incongruencia/contradicción)		ENRE 50/652 Recaudadora Fondos de Terceros N° 2.915/89. BNRA
Trabajos a cargo del usuario que corresponden a la distribuidora	T1 5.000 T2 15.000 T3 25.000 o el 20% de los gastos acreditados en las facturas	Usuario
Demora en aumento de potencia	T1 más de 3 meses 5.000 T2-T3 más de 6 meses 5.000 T1-T2-T3 más de 1 año 10.000	Usuario
Demora en puesta a disposición de suministro	Sanción 5.5.3.1. Subanexo 4 más T1 más de 3 meses 5.000 T2-T3 más de 6 meses 5.000 T1-T2-T3 más de 1 año 10.000	Usuario
Cobro de deudas de otro titular / excesivo consumo / errores en la facturación / erróneo encuadramiento en Tarifa 2 / cambio de Tarifa General a Residencial / recargo por bajo factor de potencia / facturas estimadas	Subanexo 4 del C.C.	
Negativa a cambio de titularidad	1.000	Usuario
Suspensión sin aviso / suspensión por	1.000 – 2.000	Usuario

Tipo de incumplimiento	Sanción (en kWh)	Destino
reclamo de pago de factura paga / suspensión con reclamo previo y pago parcial		
Retiro de medidor sin notificación o presencia del usuario / retiro de medidor sin contraste con reclamo pendiente	1.000 – 2.000	Usuario
Falta de respuesta de reclamo ante distribuidora	1.000 – 2.000	Usuario
Respuesta de reclamo inadecuada	1.000 – 2.000	Usuario

Como resumen se considera que se ha reglamentado el modo de fijar las multas a aplicar en cada caso, según el tipo y gravedad de la falta en que incurra la Empresa Distribuidora.

En tal sentido la presente observación se encuentra **regularizada**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

Sistema Informático

1. Sistema Integrado - (Observación SISIO N° 23 # 28)

No existe un sistema informático integrado sino que los departamentos utilizan diferentes bases: "Base de Faxes (Lotus)", "Base de Reclamos final (Lotus) (DAU)",

"Base Informática 39/04 (Dpto. Seguridad Pública)", "Base de Datos histórica de Reclamos por Producto Técnico", lo cual atenta contra la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

El Departamento de Atención Usuarios (DAU) utiliza la Base de "Reclamos Final"²³ para la tramitación y seguimiento del reclamo; elabora las Resoluciones AU y/o RRAU; carga las acreditaciones y genera las notificaciones a las Distribuidoras.

El Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, en cambio, utiliza una planilla propia en formato Access en la cual carga la información del estado de los reclamos sobre niveles de tensión. Únicamente opera la base de "Reclamos Final" en la plantilla "Mediciones" para indicar, en los casos que hubiera tramitaciones, si el usuario firmó la Planilla de Conformidad o si la medición verificó o no problemas de tensión.

Por lo expuesto, los reclamos bajo la categoría de Producto Técnico figuran como "En Análisis" / "Sin Vista".

Por otro lado, el Departamento Ambiental utiliza la base de seguimiento de expedientes del ENRE para efectuar la tramitación de los reclamos ambientales y no opera en la base de Reclamos Final.

Situación similar ocurre con el Departamento de Seguridad Pública, ya que el seguimiento de los reclamos por anomalías que puedan afectar la Seguridad Pública ingresados a la Base de Reclamos Final por el agente de atención de la UOAP, se efectúa a través de la Base Informática 39/04 con que cuenta el Departamento.

La Base de "Reclamos Final" del Lotus Notes no permite conocer el estado de situación del universo de reclamos ingresados y efectuar un seguimiento de los mismos.²⁴

Todo lo expuesto, atenta contra la trazabilidad²⁵ del sistema de atención al cliente pues no es posible conocer como sigue la historia del reclamo ni en qué situación se encuentra a través de un único aplicativo.

Recomendación: Se recomienda la implementación de un sistema de información y gestión integrado que permita conocer la totalidad de los reclamos efectuados por los usuarios y realizar el seguimiento de los mismos.

Se deberá definir un único aplicativo que contenga el historial del reclamo con la intervención y accesos pertinentes de cada una de las áreas a fin de mantener actualizada la base de reclamos respecto de lo actuado en cada reclamo y el estado en que se encuentra a efectos de tomar decisiones y dar respuestas al usuario sobre la situación en que se encuentra su reclamo.

Acción encarada:

De acuerdo a la información relevada en la base de datos SISIO Web II Histórico de SIGEN, el ENRE informó por Nota N° 117329 de fecha 19/8/2015, que "Se ha implementado un sistema de información y gestión integrado que permite consultar los reclamos en forma individual para su tratamiento y en forma general para control y

²³ del Lotus Notes.

²⁴ A ello se suma que las distintas modalidades de ingresos no aseguran que la totalidad de los reclamos presentados ante el Organismo ingresen a la base, tal como se mencionó anteriormente en este informe.

²⁵ "Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración".

gestión del universo. Por el mismo se accede al historial del reclamo que está permanentemente actualizado y con sus estados al día".

En tal sentido la presente observación fue **regularizada** con fecha 24/8/2015, por cumplimiento de la recomendación.

2. Carga de Datos - (Observación SISIO N° 23 # 29)

La Base de Reclamos Final en Lotus Notes no efectúa controles automáticos para validar el ingreso de los datos que se cargan al sistema de forma tal que garantice la detección de errores.

De la consulta a la Base para los reclamos obtenidos en la muestra, se detectó un caso (*Expediente de Reclamo N° 776912*) con errores de tipeo en la pantalla "Rta. Res. AU" en el campo fecha de acreditación figuraba "04/05/0142", en lugar de "04/05/12".

Asimismo, del análisis de la Base de "Reclamos Final" se observa la falta de uniformidad en la carga de los datos ya que por, ejemplo, en el listado suministrado por el DAU en la columna "Ultimo Evento" se puede verificar que un mismo evento es cargado de diferentes maneras: Resol. AU, Resolución AU y Resolución M/AU.

Adicionalmente, se ha visualizado que, en algunos casos, se carga como fecha, la fecha de la Nota de la Distribuidora y/o del usuario y no la fecha de su recepción por parte del ENRE (*Expediente de Reclamo N°: 872149 / 881325*).

La situación descripta relacionada con la carga manual de datos sin adecuados controles de validación de los mismos conlleva al incremento en la probabilidad de errores en la información que está siendo procesada, impactando, asimismo, en la confiabilidad e integridad de la información producida por los sistemas.

La falta de un criterio uniforme para la carga de fechas al sistema, puede implicar que, dependiendo la fecha que considera el agente que carga los datos al sistema, corresponda o no calcular intereses por cumplimiento fuera de término por parte de la Distribuidora.

Recomendación: Se deberá dotar a los sistemas de información de controles automáticos que validen la información que ingresa y garanticen la detección de errores.

Asimismo, el Organismo deberá especificar claramente las fechas que deben ser tenidas en cuenta para la carga en el sistema.

Acción encarada:

De acuerdo a la información relevada en la base de datos SISIO Web II Histórico de SIGEN, el ENRE informó por Nota N° 117329 de fecha 19/8/2015, que "Al respecto se agregaron las validaciones faltantes en los campos fecha de las resoluciones ENRE que eran las únicas que no se generaban automáticamente. Asimismo, se normalizaron los nombres de los estados".

En tal sentido la presente observación fue **regularizada** con fecha 24/8/2015, por cumplimiento de la recomendación.

3. Permisos de Acceso - (Observación SISIO N° 23 # 30)

De acuerdo a las tareas de relevamiento efectuadas en el Departamento de Atención

de Usuarios surge que los perfiles y permisos de acceso otorgados en la Base de Reclamos Final se encuentran desactualizados.

Contar con perfiles y permisos de acceso actualizados es muy importante para detectar irregularidades como por ejemplo:

- Usuarios definidos que ya no pertenecen a la Organización.
- Usuarios con privilegios que no se condicen con sus funciones actuales.

Recomendación: Es aconsejable realizar revisiones periódicas de los perfiles y permisos de acceso otorgados a sistemas. La finalidad de esta práctica es asegurarse que los usuarios definidos y sus privilegios continúan vigentes.

Acción encarada:

Por Disposición N° 76/2014, el Directorio del ENRE aprobó el Procedimiento para la Revisión y el Control de la Asignación de Derechos de Acceso a Sistemas y Servicios de Información.

Asimismo, con motivo de la revisión de los permisos de acceso a las Bases de Datos de Reclamos, esta Unidad le solicitó a la División de Recursos Humanos y Capacitación (RRHHyC), por medio del Memorándum UAI N° 90/16, que le remita al Área de Sistemas, el listado completo de todo el personal que por cualquier motivo se encuentre desvinculado de este Organismo, para que el ASI proceda a dar de baja los accesos de dichos agentes a todas las bases de datos existentes. Por otra parte se solicitó que en lo sucesivo se proceda en igual modo con las altas y bajas de personal y las modificaciones de puestos de trabajo.

La División de RRHHyC, remitió copia a la Unidad de Auditoría Interna, del pedido realizado al ASI, por Memorándum RRHHC N° 243/16.

Por otra parte el Departamento de Atención de Usuarios, solicitó al ASI, el listado completo de los permisos actuales de los agentes del DAU, sobre la Base de Datos de Reclamos, para ser revisados. Dicha actividad se encuentra en curso.

En tal sentido, como pudo comprobar esta Unidad, el ASI ha desarrollado un requerimiento automático interno cuatrimestral, en la Base de Pedidos a Sistemas en Lotus Notes.

Dicho requerimiento solicita el envío del listado actualizado de los usuarios activos y sus perfiles de acceso de la Base de Datos de Reclamos Final, tanto para el Departamento de Atención de Usuarios (DAU) como para la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP).

Por lo tanto la presente observación se encuentra **regularizada**, con fecha 31/12/2017 tal como se registra en la Base de Datos SISIO WEB II de SIGEN.

Protección de los derechos de los Usuarios

1. Universo de reclamos - (Observación SISIO N° 23 # 31)

Todo reclamo por falta de suministro efectuado por el usuario a través del ENRE es derivado a la Distribuidora para su tramitación, una vez solucionado el problema por la Empresa, ésta última accede a la Base de "Reclamos Final" del ENRE e ingresa la novedad en el sistema, lo cual genera a posteriori el archivo del expediente del reclamo.

El ENRE se encuentra imposibilitado de constatar lo informado por la Distribuidora debido a que no cuenta con acceso al sistema técnico de las Empresas.

Lo expuesto podría generar la existencia de reclamos informados como resueltos cuando en realidad continúan pendiente de arreglo o casos en los cuales estando solucionados figuran en la base de reclamos como pendientes ("Sin Vista-En Análisis").

Asimismo, la falta de acceso a los sistemas de las Empresas genera el desconocimiento por parte del Ente Regulador de la totalidad de los reclamos que son presentados por los usuarios únicamente ante las Distribuidoras y el tratamiento que reciben. Lo expuesto, dificulta evaluar la gestión de la Distribuidora y en su defecto proteger los derechos de los usuarios.

Lo anteriormente manifestado limita el accionar del ENRE atento que requiere contar con el reclamo previo del damnificado a fin de aplicar sanciones y resarcimientos económicos por corte de suministros prolongados en caso de corresponder.

Recomendación: Se recomienda implementar adecuados mecanismos de control que permitan conocer el universo de reclamos presentados por los usuarios y evaluar la gestión de las Distribuidoras en lo concerniente a la resolución de los mismos. Ello contribuirá a garantizar al usuario un trato igualitario para los reclamos presentados ante el Organismo y ante las Distribuidoras.

Acción encarada:

A los efectos de llevar adelante la recomendación efectuada por esa Sindicatura, en lo que respecta a implementar adecuados mecanismos de control que permitan conocer el universo de reclamos presentados por los usuarios y evaluar la gestión de las Distribuidoras en lo concerniente a la resolución de los mismos para que contribuya a garantizar al usuario un trato igualitario para los reclamos presentados ante el Organismo y ante las Distribuidoras, se ha incorporado en el nuevo Subanexo 4 "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones para el Período 2017-2021", de las Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017, el texto que a continuación se detalla:

4. Calidad del Servicio Comercial en el Período 2017 – 2021, (segundo párrafo)

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

Por lo mencionado en los párrafos anteriores, se considera que la presente observación se encuentra **regularizada**.

2. Comunicación al Usuario - (Observación SISIO N° 23 # 32)

Para los reclamos por "Falta de Suministro" surge que normalizado el servicio y si el corte fue de 10 o más horas el usuario debe contactarse con el Organismo para encuadrar su reclamo en la categoría "Problema por Falta de Suministro" (corte prolongado).

Esta última categoría de reclamo²⁶ puede implicar un resarcimiento económico para el usuario y una sanción para la Distribuidora de acuerdo a la evolución del expediente²⁷.

La comunicación de dicho derecho se realiza si el usuario concurre o se comunica telefónicamente con el ENRE, en caso de efectuar el reclamo por falta de suministro por otro medio no tendrá conocimiento del trámite que podrá efectuar a posteriori una vez normalizado el servicio.

La situación descripta podría dar lugar a que ante una misma situación, un usuario sea resarcido económicamente y otro no, y de igual manera que una Distribuidora sea o no sancionada frente a un corte prolongado; llegando incluso a poder recibir mayor cantidad de sanciones una Distribuidora u otra frente a iguales incumplimientos en la prestación del servicio.

Recomendación: Se recomienda implementar procedimientos y mecanismos de comunicación que aseguren que todos los usuarios se encuentren informados y en igualdad de condiciones en cuanto al conocimiento de sus derechos.

Asimismo, sería recomendable que esta problemática por cortes prolongados de electricidad sea conocida por acción propia del ENRE.

Acción encarada:

El ENRE informa desde el año 2016, en su página Web, con actualización horaria, ingresando a los datos por Distribuidora:

- ✓ Cortes de suministro preventivos.
- ✓ Cortes programados por mantenimiento y obras.
- ✓ Interrupciones de servicio en Media Tensión (detallando partido, localidad o barrio y cantidad de usuarios afectados).
- ✓ Interrupciones de servicio en Baja Tensión (detallando partido, barrio, alimentador, y cantidad de usuarios afectados).

Asimismo el ENRE tiene previsto ampliar la información brindada a los usuarios, para publicar el seguimiento del desempeño de las distribuidoras, por semestre, mostrando:

- ✓ Indicadores de frecuencia media de interrupciones y tiempo total promedio de interrupción por usuario.
- ✓ Cantidad de usuarios bonificados.
- ✓ Evolución del consumo por categoría tarifaria.
- ✓ Cantidad de reclamos recibidos.

Asimismo, el ENRE ha modificado su Reglamento de Suministro adaptándolo a la Ley de Defensa del Consumidor (Anexo XVII – Reglamento de suministro, establecido inicialmente por la resolución ex Secretaría de Energía Eléctrica (SEE) N° 168/1992 y modificado por la Resolución ENRE N° 82/2002) Anexo a las Resoluciones ENRE N° 63/217 y N° 64/2017 de la Revisión Tarifaria Integral.

Corresponde también tener en cuenta lo informado como Acción Encarada de la Observación # 27 de este mismo informe, en la cual se detalla el punto 5.5.2, Calidad de Servicio Técnico.

²⁶ "Problema por Falta de Suministro.

²⁷ Punto 3.2 Calidad Servicio Técnico en la Etapa 2 – Subanexo IV del Contrato de Concesión.

En tal sentido se considera que el organismo ha desarrollado mecanismos de comunicación que aseguran que los usuarios se encuentran informados, y que la problemática es manejada por el organismo.

De manera que tal que puede decirse que la presente observación se encuentra **regularizada**.

Programa Ágil de Reclamos (PAR)

1. Implementación del Programa - (Observación SISIO N° 23 # 33)

Para la implementación del PAR, se establece, entre otras cuestiones que *"El ENRE dictará los procedimientos operativos que permitan asegurar que los reclamos, una vez ingresados por las OMICs y las Asociaciones de Defensa del Usuario en el sistema informático mediante conexión remota, sean recibidos por la distribuidora y el ENRE, en forma automática y simultánea"*.²⁸

Del relevamiento efectuado no surge que se hayan elaborado los procedimientos operativos que permitan asegurar que los reclamos una vez ingresados por las OMICs y las Asociaciones sean recibidos por la distribuidora y el ENRE en forma automática, de manera simultánea y sean numerados de forma correlativa.

Lo mencionado en el párrafo anterior es a los fines de garantizar que los reclamos de los usuarios reciban el adecuado tratamiento.

Recomendación: Resulta necesario se definan los procedimientos operativos que permitan asegurar que los reclamos una vez ingresados por las OMICs y las Asociaciones sean recibidos por la distribuidora y el ENRE en forma automática, de manera simultánea y sean numerados de forma correlativa. Así como también se establezcan los mecanismos de seguimiento respecto de las acciones que deban llevar a cabo las distribuidoras.

Acción encarada:

Acción Encarada 2017: De acuerdo a lo informado por PAyCG y por la Coordinación de Relaciones Gubernamentales, el Programa Ágil de Reclamos (PAR) se encontraría desactivado por las Asociaciones y OMIC'S.

En tal sentido, esta Unidad solicitó al Área de Sistemas de Información del ENRE el listado de los usuarios informáticos activos, -que tienen a la fecha acceso al sistema mediante la modalidad de programa PAR, tanto municipios como asociaciones de defensa del consumidor-, y la cantidad de reclamos ingresados por cada uno de ellos por año, desde 2011, fecha que en se abrió el programa.

De la información aportada por el ASI, surge que son catorce (14) los usuarios activos entre ambos grupos y que desde junio de 2011 a diciembre de 2017 han ingresado un total de cuarenta y cuatro (44) reclamos, con la siguiente distribución: once (11) en 2012, treinta y dos (32) en 2013 y uno (1) en 2014. Lo que significa que prácticamente hace cinco (5) años que no se ingresan reclamos a la base de datos del ENRE, utilizando esta modalidad.

Como nivel de magnitud de estos datos, mostramos a continuación la cantidad de reclamos recibidos en el organismo, por año.

²⁸ Prim2015er Párrafo del Punto 3) del Anexo I de la Resolución ENRE N° 215/2011.



ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Año	Cantidad de reclamos recibidos
2011	4732
2012	9724
2013	14088
2014	30965
2015	46448
2016	25181
2017	25323

Fuente: Base de datos de reclamos en Lotus Notes, agrupando todos los modos de recepción.

En tal sentido, y a partir de la información relevada, esta Unidad considera que el mencionado programa, se encuentra sin ser utilizado desde hace 5 años por las entidades interesadas en su creación, motivo por el cual aparece desarticulado de hecho, con lo cual deviene en abstracto la observación respecto de la elaboración de un procedimiento para la tramitación de reclamos por medio de estas entidades.

Por lo expuesto se considera que la presente observación tiene su estado como **no regularizable**.

2. Aporte Extraordinario - (Observación SISIO N° 23 # 34)

Con fecha 19 de Septiembre de 2012, el ENRE resuelve²⁹ otorgar un aporte extraordinario por la suma de \$12.000 a cada una de las Asociaciones de Usuarios, a fin de facilitar la plena implementación del Programa.

En ese sentido, del cruce realizado entre las asociaciones³⁰ que se encuentran operando efectivamente con el Programa Ágil de Reclamos informadas por el Organismo y las detalladas en la Resolución de otorgamiento del aporte extraordinario, surge que la Asociación Civil Centro de Educación al Consumidor (CEC) no se encontraría operativa a la fecha aun teniendo suscripto el convenio y se le efectuó el aporte de los \$ 12.000.

Por otra parte, no surge el seguimiento llevado a cabo por el ENRE respecto del aporte efectuado para la utilización de los fondos en el desarrollo de tareas vinculadas a la plena implementación del programa.

²⁹ Resolución ENRE N° 74/2012.

³⁰ Asociación Coordinadora de Usuarios, Consumidores y Contribuyentes (ACUCC), la Unión de Consumidores de Argentina (UCA), la Federación de Mutuales para la Defensa Organizada del Consumo (FEMUDECO), Protección a los Consumidores y Usuarios de la República Argentina (PROCURAR), la Asociación por al Defensa de Usuarios y Consumidores (ADUC) y la Asociación Civil Acción del Consumidor (ADELCO).



ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

La necesidad de seguimiento es a los fines de garantizar la utilización de los fondos para el uso específico para el cual fue otorgado.

Recomendación: Se recomienda arbitrar los medios que sean necesarios con el fin de realizar un monitoreo frecuente acerca del grado de avance en la implementación del PAR, y dejar plasmado en informes al Directorio el estado actualizado de la situación.

Acción encarada:

De acuerdo a lo informado por PAYCG, la Asociación Civil Centro de Educación al Consumidor (CEC), si bien se encontraba operativa a la fecha del informe, tal situación fue omitida por error en la información que el ENRE suministró oportunamente. Por lo expuesto se considera que la presente observación tiene su estado como **no regularizable**.