



Ente Nacional Regulador de la Electricidad



# Informe de Control Interno y Gestión del ENRE

**Período 2003-2007**

<b>1.</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>4</b>
1.1	<b>MARCO REGULATORIO E INSTITUCIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO</b>	<b>4</b>
1.1.1.	Los mandatos permanentes del ENRE	5
1.1.2.	Funciones y facultades asignadas al ENRE para cumplir sus mandatos permanentes	5
1.2.	<b>PRINCIPALES POLÍTICAS E INICIATIVAS DESARROLLADAS POR EL ENRE EN EL PERÍODO 2003-2007</b>	<b>7</b>
1.2.1.	Principales problemas del período.	8
1.2.2.	Principales políticas e iniciativas desarrolladas e integradas a las actividades permanentes.	10
1.2.2.1.	<i>Protección de los derechos de los usuarios</i>	11
1.2.2.2.	<i>Protección de la Seguridad Pública</i>	21
1.2.2.3.	<i>Protección del Medio Ambiente</i>	23
1.2.2.4.	<i>Difusión de información técnica y estadística</i>	24
1.2.2.5.	<i>Fijación, ajuste, revisión y aprobación de tarifas y remuneraciones</i>	26
1.2.2.6.	<i>Defensa de la competencia: preservación del "libre acceso" a las redes y prevención de prácticas anticompetitivas</i>	29
1.2.2.7.	<i>Aprobación para la realización de obras de ampliación de la capacidad de Transporte y Distribución</i>	31
1.2.2.8.	<i>Dictado de reglamentos</i>	33
1.2.2.9.	<i>Resolución de controversias</i>	33
1.2.2.10.	<i>Autorización de servidumbres</i>	33
1.2.2.11.	<i>Aplicación de sanciones</i>	34
1.2.2.12.	<i>Iniciativas vinculadas con compromisos derivados de las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión.</i>	34
<b>2.</b>	<b>RESULTADOS Y BENEFICIOS ALCANZADOS</b>	<b>35</b>
2.1.	<b>PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS</b>	<b>35</b>
2.1.1.	Atención de consultas, recepción de reclamos y emergencias	35
2.1.2.	Tiempo de resolución de reclamos "técnico-comerciales" de Distribución	39
2.1.3.	Control de la Calidad del Servicio de Distribución	42
2.2.	<b>PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA</b>	<b>43</b>
2.3.	<b>PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>44</b>
2.4.	<b>DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ESTADÍSTICA</b>	<b>45</b>
2.5.	<b>FIJACIÓN, AJUSTE, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE TARIFAS Y REMUNERACIONES</b>	<b>46</b>
2.6.	<b>DEFENSA DE LA COMPETENCIA</b>	<b>50</b>
2.7.	<b>APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN</b>	<b>51</b>
2.8.	<b>DICTADO DE REGLAMENTOS</b>	<b>52</b>
2.9.	<b>RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	<b>54</b>
2.10.	<b>AUTORIZACIÓN DE SERVIDUMBRES</b>	<b>54</b>
2.11.	<b>APLICACIÓN DE SANCIONES</b>	<b>55</b>
2.12.	<b>INICIATIVAS VINCULADAS CON COMPROMISOS DERIVADOS DE LAS ACTAS ACUERDO DE ADECUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN.</b>	<b>57</b>

---

<b>3.</b>	<b>RESULTADOS A ALCANZAR</b>	<b>59</b>
3.1	PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	60
3.2	PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA	61
3.3	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	61
3.4	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ESTADÍSTICA	61
3.5	FIJACIÓN, AJUSTE, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE TARIFAS Y REMUNERACIONES	62
3.6	DEFENSA DE LA COMPETENCIA	62
3.7	APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN	62
3.8	DICTADO DE REGLAMENTOS	62
3.9	RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	62
3.10	AUTORIZACIÓN DE SERVIDUMBRES	63
3.11	APLICACIÓN DE SANCIONES	63
3.12.	INICIATIVAS VINCULADAS CON COMPROMISOS DERIVADOS DE LAS ACTAS ACUERDO DE ADECUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN.	63
<b>4.</b>	<b>COMPROMISOS Y ACCIONES PENDIENTES O EN PROCESO DE ATENCIÓN</b>	<b>64</b>
	<b>APARTADO III - ACUERDO DE REGULARIZACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>65</b>

---

## Informe de Control Interno y Gestión del ENRE Período 2003-2007

El presente “Informe de Control Interno y Gestión 2003-2007” del ENRE, ha sido elaborado según las pautas de la Resolución SIGEN N° 96/06. En la **Sección 1, Propósito**, se describe el modelo de objetivos, propósitos o metas y las principales políticas para alcanzarlos que se plantearon al inicio de la gestión. A continuación en la **Sección 2, Resultados y beneficios alcanzados**, se precisa el cumplimiento de los objetivos y metas del ente, los resultados obtenidos y los beneficios alcanzados por los usuarios a través de ellos. Por su parte, la **Sección 3, Resultados a alcanzar**, describe algunos resultados que se encuentran en proceso de concreción y su plazo probable de ejecución. Finalmente, en la **Sección 4, Compromisos y acciones pendientes**, se enuncia la principal problemática existente al momento de la asunción de las autoridades señalando de las acciones y compromisos anteriores, aquellos que deberán atenderse en los primeros 90 días de la siguiente administración. A modo de epílogo, al final del documento se incluye una sección dedicada a los **Acuerdos de Regularización del Ambiente de Control**.

Las fuentes primarias de los análisis, caracterizaciones, informaciones y estadísticas incluidas en las Secciones 1 a 4 del referido “Informe de Control Interno y Gestión 2003-2007” son los Informes Anuales que el ENRE remite anualmente al Poder Ejecutivo Nacional y al Congreso de la Nación, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 56 inciso q) de la Ley N° 24.065, y los informes sobre sus actividades que forman parte de la Memoria Anual de la Nación que el Presidente de la República presenta al Congreso Nacional, según lo requerido por la Jefatura de Gabinete de Ministros. Por último, las fuentes de la sección dedicada a los Acuerdos de Regularización del Ambiente de Control son todas las actuaciones del ENRE relacionadas con la implementación del Programa de Regularización del Ambiente de Control Interno que la SIGEN instituyó por medio de la Resolución SGN N° 114/04.

### 1. PROPÓSITO

#### 1.1. MARCO REGULATORIO E INSTITUCIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO

Las leyes N°24.065 y N°15.336; el Decreto N°1398/92; el Decreto N° 186/95; las resoluciones de la Secretaría de Energía, en particular, Los Procedimientos para la Programación de la Operación, el Despacho de Cargas y el Cálculo de Precios dictados por ésta y aplicados por la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (CAMMESA); los diferentes Contratos de Concesión firmados a principios de los 90’, las Actas Acuerdo de Adecuación de algunos de esos Contratos de Concesión aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional durante los años 2005 y 2006, y las resoluciones del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) conforman el tejido grueso del entramado regulatorio e institucional que rige el funcionamiento del sector eléctrico. En lo que hace a operaciones de transferencias accionarias entre grupos económicos se incorporó al plexo regulatorio la Ley N°25.156 de Defensa de la Competencia.

### **1.1.1. Los mandatos permanentes del ENRE**

En tanto regulador, el ENRE, organismo autárquico en el ámbito de la Secretaría de Energía (que, a su vez, depende del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios), es responsable de hacer cumplir la Ley N°24.065, su reglamentación y disposiciones complementarias, y de controlar la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los Contratos de Concesión y en las Actas Acuerdo de Adecuación por parte de las empresas de generación y transporte, y las de distribución de jurisdicción nacional.

Asimismo, el ENRE -creado por el artículo 54 de la Ley N°24.065 y constituido formalmente el 6 de abril de 1993-, debe sujetar su accionar y llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados por el artículo 2 de la norma para la política nacional en materia de abastecimiento, transporte y distribución de electricidad, y que son:

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

### **1.1.2. Funciones y facultades asignadas al ENRE para cumplir sus mandatos permanentes**

Para regular y controlar la prestación de los servicios, y dar cumplimiento a todos los mandatos y objetivos señalados anteriormente, el artículo 56 de la Ley N° 24.065 le asignó al ENRE las siguientes funciones y facultades:

- a) Hacer cumplir la presente ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión;
- b) Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse los productores, transportistas, distribuidores y usuarios de electricidad en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de

interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados;

c) Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias entre los participantes de cada una de las etapas de la industria, incluyendo a productores y usuarios;

d) Establecer las bases para el cálculo de las tarifas de los contratos que otorguen concesiones a transportistas y distribuidores y controlar que las tarifas sean aplicadas de conformidad con las correspondientes concesiones y con las disposiciones de esta ley;

e) Publicar los principios generales que deberán aplicar los transportistas y distribuidores en sus respectivos contratos para asegurar el libre acceso a sus servicios;

f) Determinar las bases y condiciones de selección para el otorgamiento de concesiones de transporte y distribución de electricidad mediante procedimientos públicos o privados cuando razones especiales debidamente acreditadas así lo justifiquen;

g) Llamará a participar en procedimientos de selección y efectuará las adjudicaciones correspondientes, firmando el contrato de concesión ad referendum del Poder Ejecutivo el que podrá delegar tal función en el órgano o funcionario que considere conveniente;

h) Propiciar ante el Poder Ejecutivo, cuando corresponda, la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de concesiones;

i) Autorizar las servidumbres de electroducto mediante los procedimientos aplicables de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 18 de esta ley, y otorgar toda otra autorización prevista en la presente;

j) Organizar y aplicar el régimen de audiencias públicas previsto en esta ley;

k) Velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública en la construcción y operación de los sistemas de generación, transporte y distribución de electricidad, incluyendo el derecho de acceso a las instalaciones de propiedad de generadores, transportistas, distribuidores y usuarios, previa notificación, a efectos de investigar cualquier amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia públicas en la medida que no obste la aplicación de normas específicas;

l) Promover, ante los Tribunales competentes, acciones civiles o penales, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley, su reglamentación y los contratos de concesión;

m) Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales, asegurando el principio del debido proceso;

n) Requerir de los transportadores y distribuidores los documentos e información necesaria para verificar el cumplimiento de esta ley, su reglamentación y los respectivos contratos de



concesión, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de información que pueda corresponder;

ñ) Publicar la información y dar el asesoramiento que sea de utilidad para generadores, transportistas y usuarios, siempre que ello no perjudique injustificadamente derechos de terceros;

o) Aplicar las sanciones previstas en la presente ley, en sus reglamentaciones y en los contratos de concesión, respetando en todos los casos los principios del debido proceso;

p) Asegurar la publicidad de las decisiones, que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas;

q) Someter anualmente al Poder Ejecutivo y al Congreso de la Nación un informe sobre las actividades del año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica;

r) Delegar en sus funcionarios las atribuciones que considere adecuadas para una eficiente y económica aplicación de la presente ley;

s) En general, realizar todo otro acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley y su reglamentación.

Cabe destacar, finalmente, que -debido a su ámbito de competencia- el ENRE entiende en las relaciones establecidas entre generadores, transportistas, distribuidores, grandes usuarios y comercializadores, y toda controversia que se suscite entre ellos con motivo de las condiciones del suministro o del servicio público de transporte y distribución de electricidad en el MEM, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a su jurisdicción (artículo 72 de la Ley N° 24.065). Además, es responsable de construir, a partir de la conjugación armónica de los mandatos y principios de la Ley N° 24.065 y su reglamentación, disposiciones y normas que den respuesta regulatoria a cuestiones que le sean planteadas o que den mérito al análisis e intervención de oficio.

## **1.2. PRINCIPALES POLÍTICAS E INICIATIVAS DESARROLLADAS POR EL ENRE EN EL PERÍODO 2003-2007**

Desde su creación, el ENRE ha desplegado y actualizado su estructura, ha ido conformando una doctrina regulatoria, y ha desarrollado diversas políticas e iniciativas para poder mejorar el cumplimiento de sus obligaciones y objetivos permanentes en contextos que fueron experimentando profundas e importantes modificaciones.

Ello implicó sistematizar la doctrina elaborada y la experiencia acumulada para resguardar la coherencia regulatoria y, al mismo tiempo, tener flexibilidad para dar (e incluso anticipar) respuestas a los nuevos problemas y desafíos que fueron surgiendo como consecuencia de los cambios acaecidos en los distintos segmentos de la industria eléctrica, rescatando el mandato estructural de la Ley N° 24.065.

En las secciones siguientes se ofrece una breve caracterización de los principales problemas enfrentados en el período 2003-2007 y, seguidamente, se describen las políticas e iniciativas que se desarrollaron para acometerlos, las que fueron integrándose con las actividades permanentes del ENRE.

### **1.2.1. Principales problemas del período.**

Las dificultades macroeconómicas acumuladas en los años previos a la crisis del 2001 derivaron en febrero de 2002 en la declaración del default de la deuda externa del Estado Nacional y la sanción de la Ley N° 25.561 de Emergencia Pública en materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria. Entre otras cosas, la referida Ley puso fin a la relación de cambio 1 peso igual a 1 dólar y dejó sin efecto las cláusulas de ajuste e indexación de tarifas. Asimismo, el artículo 2 de la Resolución N° 38 del 9/4/02 del Ministerio de Economía dispuso que los Organismos Reguladores debían interrumpir los procesos de revisión tarifaria, o cualquier otro mecanismo de fijación de precios y tarifas, en los casos que se encontraran en curso, en virtud de lo establecido en la Ley N° 25.561 y el Decreto N° 293 del 12/2/02. El referido Decreto creó la Comisión de Renegociación de Contratos de Obras y Servicios Públicos luego devenida Unidad de Renegociación y Análisis de Contratos de Servicios Públicos (UNIREN), en julio de 2003.

En dicho contexto y a grandes rasgos, la gestión regulatoria del ENRE debió responder, inicialmente, a los desafíos planteados por el impacto sobre usuarios y empresas de la severa crisis desatada a fines de diciembre de 2001. Posteriormente, exploró caminos de convergencia entre lo previsto en el marco regulatorio y la normativa de la emergencia económica, y contribuyó a administrar las circunstancias surgidas como consecuencia de la creciente recuperación de la demanda de electricidad sobre la oferta y el estado de las instalaciones, además de diseñar metodologías para dar cumplimiento a las disposiciones que establecían el procedimiento de ajuste equitativo para los contratos de obras de ampliación del sistema de Transporte en curso, con el fin de restablecer el equilibrio.

A su vez, las Concesionarias alegando que el congelamiento tarifario, dispuesto por la Ley N° 25.561 y el resto de la normativa de la emergencia económica, alteró los equilibrios y mecanismos básicos de los Contratos de Concesión, decidieron desde el 2002 en adelante, recurrir en forma sistemática, por las vías administrativa y judicial, las resoluciones del ENRE que disponían el pago de penalidades como consecuencia de los distintos apartamientos a los límites establecidos en los índices de calidad del servicio. Algunas ellas, incluso, presentaron demandas por violación de contratos ante el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (CIADI), organismo dependiente del Banco Mundial que actúa como tribunal arbitral entre empresas y países.

No obstante, durante todo el período bajo análisis el ENRE siguió controlando la calidad del servicio y ordenando el pago del resarcimiento a los usuarios afectados, según lo establecido por la normativa vigente.

Con posterioridad, en el 2004 y el 2005, a medida que fue creciendo el nivel de actividad económica, la Secretaría de Energía sancionó nuevos precios estacionales con el fin de



recomponer la cadena de valor de los productos y servicios prestados en el MEM y regularizar el sistema de pagos. No obstante, para hacerlo consideró, además de la modelación efectuada por CAMMESA a partir de la información declarada por los distintos agentes y del estado del Fondo de Estabilización (FE), las distorsiones en materia de ingresos generadas a partir de la salida de la convertibilidad y la consecuente capacidad de pago de los distintos sectores de usuarios. En consecuencia, el ENRE actualizó los cuadros tarifarios pero sin aplicar aumentos a los usuarios residenciales.

Por otro lado y con el objeto de lograr, en su versión inicial, que los usuarios residenciales y generales ahorrasen energía, de modo de poder destinarla a las actividades económicas, comerciales e industriales, y posteriormente extendido a todos los usuarios –con la única excepción del Alumbrado Público-, de modo de no obstaculizar la recuperación económica, la Secretaría de Energía dispuso, desde la segunda mitad del 2004 en adelante, la aplicación de un Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE) y dejó en manos del ENRE los aspectos reglamentarios, de administración y seguimiento de los resultados, junto con la atención de consultas y la difusión de información (Resoluciones SE N°552/04 y N° 745/05).

En otro orden y de acuerdo con lo dispuesto en las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión firmadas por la UNIREN y las concesionarias de Transporte y Distribución, y aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional entre el 2005 y el 2006, el ENRE debió implementar, entre otras iniciativas, procedimientos para monitorear el cumplimiento de los planes de inversión de las empresas comprometidos en las renegociaciones contractuales y para mejorar los sistemas de información. Asimismo, debió aplicar los regímenes tarifarios de transición de las transportistas TRANSENER, TRANSBA, DISTROCUYO y de las distribuidoras EDELAP, EDENOR y EDESUR (Decretos N°1462/05, N°1460/05, N°1464/05, N°802/05, N°1957/06 y N°1959/06).

Por otra parte, durante el 2006 y el 2007 el ENRE fue realizando los preparativos necesarios para la entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes del proceso de revisiones tarifarias integrales de EDELAP, EDENOR y EDESUR previsto para el próximo 1° de febrero de 2008, de acuerdo con lo dispuesto por las Resoluciones N°433, N°434 y N°805/07 de la Secretaría de Energía.

Por último, se considera necesario señalar los problemas presupuestarios que han afectado la autarquía del ENRE durante el período 2003-2007. Desde la creación de la Cuenta Única del Tesoro y pese a contar con recursos propios originados en la tasa de fiscalización, el ENRE no ha podido disponer integralmente de los mismos porque una parte sustancial queda para el Tesoro Nacional. La autarquía del ENRE se vio afectada no sólo por problemas presupuestarios, sino también por la profusión de normas que generaron solapamientos de competencias.

En efecto, el artículo 67 de la Ley N° 24.065 establece que los agentes del sector deben pagar en forma proporcional a su participación en las transacciones del Mercado Eléctrico Mayorista una tasa que es igual a la suma total de gastos e inversiones previstos por el ente en su presupuesto anual. No obstante ello, el Tesoro Nacional retuvo y, además, le fueron transferidos recursos que alcanzaron al 27% del total recaudado en concepto de tasa de

fiscalización y control, según los Presupuestos del período 2003-2006, sancionados por las Leyes N°25.725, N°25.827, N°25.967 y N°26.078. Las retenciones se realizaron en concepto de gastos figurativos y tuvieron como destino el financiamiento de la Administración Nacional para Transacciones Corrientes. Por otro lado, le fueron transferidos a la Tesorería General de la Nación créditos asignados al Inciso 6 – Activos Financieros, Partida Parcial: Incremento de Caja y Bancos, junto con los excedentes no utilizados.

### **1.2.2. Principales políticas e iniciativas desarrolladas e integradas a las actividades permanentes.**

Sin descuidar el cumplimiento de todas sus obligaciones y mandatos permanentes descriptos anteriormente, a partir del 2003 el ENRE dio prioridad a los objetivos de ampliar la protección de los intereses y derechos de los usuarios, brindando mayor contención a sus reclamos, fortaleciendo las actividades de control ex – ante de la calidad de los servicios y difundiendo más y mejor información de interés; y a la protección de la seguridad pública y el medio ambiente.

Básicamente, se trató de dar contención, dentro del mandato estructural de la Ley N° 24.065, a los desajustes que la crisis del 2001 produjo en el funcionamiento del mercado eléctrico, expresado de variadas maneras pero, fundamentalmente, a modo de controversias y a la sustitución de inversores en los grupos de control de las empresas del sector. Esta última circunstancia condujo a articular el diseño de respuestas tendientes a preservar la calidad del operador y las condiciones de especialización y permanencia de los nuevos accionistas en la actividad.

En los grandes capítulos que agrupan a sus actividades permanentes, tales como, “protección de los derechos de los usuarios”; “protección de la seguridad pública”; “protección del medio ambiente”; y “difusión de información técnica y estadística”, el ENRE desarrolló nuevas iniciativas que apuntaron a:

- ampliar y mejorar los servicios de atención de las demandas de los usuarios;
- tener una actitud más pro-activa en lo referente al seguimiento y control de las distintas dimensiones y facetas de la calidad del servicio de distribución;
- estrechar la cooperación con las asociaciones de consumidores y usuarios;
- mejorar la calidad de sus propios servicios suscribiendo un compromiso de largo plazo para el logro progresivo de metas con exigencias crecientes;
- fortalecer la normativa y la operatoria de control relacionada con la calidad del servicio, y la protección de la seguridad pública y el medio ambiente en la construcción y operación de instalaciones de generación, transporte y distribución de electricidad; y
- diversificar los medios, facilitar el acceso e incrementar la difusión de información de interés hacia la ciudadanía;

En lo que tiene que ver con lo comprometido en las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión, debió:

- realizar el monitoreo del cumplimiento de los planes de inversión de las empresas, comprometidos en las renegociaciones contractuales;
- implementar el mejoramiento de los sistemas de información mediante la incorporación de mejores prácticas internacionales y de nuevas tecnologías, tales como los Sistemas de Información Geográfica.

En cuanto al capítulo de “fijación de tarifas”, en el 2004-2007, debió:

- adaptar los cuadros tarifarios en función de los ajustes efectuados por la Secretaría de Energía a los precios de energía y potencia en el MEM;
- reglamentar, administrar y realizar el seguimiento de los resultados del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE), dispuesto por la Secretaría de Energía (Resoluciones SE N°552/04 y N° 745/05);
- aplicar el régimen tarifario de transición de las transportistas TRANSENER, TRANSBA, DISTROCUYO, y de las distribuidoras EDELAP, EDENOR y EDESUR de acuerdo con lo establecido por las Actas Acuerdo aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional (Decretos N°1462/05, N°1460/05, N°1464/05, N°802/05, N°1957/06 y N°1959/06).
- finalmente, durante el 2006-2007, debió realizar los preparativos necesarios y arbitrar todas las medidas conducentes para la entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes del proceso de revisiones tarifarias integrales de EDELAP, EDENOR y EDESUR el próximo 1° de febrero de 2008, según lo dispuesto por la Secretaría de Energía (Resoluciones SE N° 433/07, N°434/07 y N°805/07).

En los apartados 1.2.2.1 a 1.2.2.12 se ofrece una descripción sintética de los grandes capítulos y las actividades permanentes del ENRE en los que son incluidas las iniciativas desarrolladas especialmente en el período.

#### **1.2.2.1. Protección de los derechos de los usuarios**

- **Atención de consultas, reclamos y emergencias**

Hasta el 2003, el Departamento de Atención de Usuarios (DAU) tenía a su cargo la atención al público, en forma personal, telefónica y por correo, así como también el tratamiento, la resolución y la notificación de los reclamos.

Con el propósito de estar más cerca de los usuarios y de lograr una mayor eficiencia en la atención de sus reclamos, el ENRE impulsó:

- la extensión del horario de atención al público desde las 16 horas hasta las 18 horas;

- la optimización del funcionamiento del Call Center;
- la mejora y simplificación de circuitos administrativos,
- el mejor aprovechamiento del sistema informático habilitando la opción de consultas on-line vía Internet; y
- la creación de la Unidad Especial de Atención de Emergencias (UEAE) con atención telefónica las 24 horas.

El ENRE creó la Unidad Especial de Atención de Emergencias (UEAE) a fines del 2003 con la finalidad de atender -durante las 24 horas de los 365 días del año- las emergencias que puedan ocurrir como consecuencia de interrupciones de suministro eléctrico y problemas de seguridad en la vía pública en el área de concesión de EDESUR, EDENOR y EDELAP.

Cabe señalar que la Optimización del Sistema de Atención al Público y la Creación de la UEAE recibieron, en el 2006, una distinción de parte de la Jefatura de Gabinete de Ministros por constituir una mejor práctica que se tradujo en una mejora de la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Al día de hoy y como consecuencia de la experiencia obtenida para mejorar el servicio, la anterior estructura de la UEAE fue reconvertida en 2 equipos: la Unidad Operativa de Atención al Público (UOAP) y la Unidad Operativa de Intervención Técnica (UOIT).

Por último, debe señalarse que el monitoreo de redes aéreas, centros de transformación y equipamiento eléctrico, funciones antes a cargo de la UEAE, y las inspecciones de constatación de inversiones comprometidas por las empresas distribuidoras y transportistas, fueron transferidas a la Unidad de Monitoreo Técnico (UMT) que forma parte del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias.

- **Control de la Calidad del Servicio de Transporte y del Servicio de Distribución**

De acuerdo con lo dispuesto en los Contratos de Concesión, el ENRE debe controlar la calidad de los servicios de Transporte y Distribución.

El nivel de la calidad del servicio de **Transporte** no firme se mide en base a la disponibilidad del equipamiento de transporte, conexión y transformación y capacidad asociada. Se sancionan las indisponibilidades del equipamiento en general. Un equipo se considera indisponible cuando esté fuera de servicio ya sea porque se ha producido una falla en él o en sus equipos asociados, o por actuación de sus protecciones o como consecuencia de cualquier tipo de operación y maniobra.

El nivel de la calidad del servicio de Transporte firme se mide a través del registro de las interrupciones y de los niveles de tensión que brinda el Prestador Adicional de la Función Técnica de Transporte (PAFTT) al usuario.

Para ello se utiliza el indicador “tasa de falla”. Este indicador proporciona, conjuntamente con otros diseñados a tal fin, una idea respecto a la calidad del operador de cada una de las empresas según su eficiencia en la Operación y Mantenimiento de sus respectivos equipamientos. La tasa de falla se determina por la cantidad de salidas forzadas de líneas por cada 100 Km. y por año.

En el segmento de **Distribución**, por su parte, se controla la calidad del Producto Técnico, del Servicio Técnico, y del Servicio Comercial.

El nivel de la tensión (alta o baja) y las perturbaciones de la energía suministrada (variaciones rápidas y caídas lentas de tensión) definen la **Calidad del Producto Técnico**. Dicha calidad se controla mediante campañas que permiten medir el nivel de la tensión a nivel de suministros individuales.

La frecuencia (cantidad) y duración de las interrupciones de suministro (tiempo) definen la **Calidad del Servicio Técnico**. La veracidad y consistencia de la información que sobre las interrupciones ocurridas en cada período de control registran e informan las concesionarias se controla mediante mediciones mensuales realizadas por Registradores de Eventos de Tensión (RET), que son colocados en las instalaciones eléctricas de cada usuario que surge de la muestra aleatoria efectuada durante un período.

El plazo empleado por el concesionario para dar respuesta a las solicitudes de conexión y reposición de servicio, los errores en la facturación y la frecuencia de facturación estimada definen la **Calidad del Servicio Comercial**. Dicha calidad se mide mediante auditorías trimestrales por distribuidora.

- **Aplicación de sanciones por apartamientos a la Calidad del Servicio, Recursos de las empresas y Fallos de la Justicia.**

Como se dijo anteriormente, alegando que la emergencia económica alteró su equilibrio económico-financiero, las empresas decidieron recurrir en forma sistemática las resoluciones que disponían el pago de penalidades y “judicializar” el tema. Las principales razones por las cuales el ENRE dispuso la aplicación de sanciones fueron los apartamientos a los parámetros de calidad y los incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de información al evaluar la calidad de la prestación, en cuanto a servicio técnico, producto técnico y calidad comercial. Reiteradamente, el ENRE sostuvo en sus dictámenes que, mientras las empresas no acreditaran en sus estados contables y financieros que el aludido desequilibrio no fuese producto de sus propios desaciertos, debían pagar las multas y resarcir a los usuarios afectados. Más aún: cabe subrayar que con carácter previo a la suscripción de las Actas Acuerdo entre las Distribuidoras y la UNIREN, el ENRE inició los trámites judiciales pertinentes para que se les trabasen embargos por las multas pendientes de pago en condiciones de ser ejecutadas judicialmente, por un monto aproximado de \$ 120 millones.

En el permanente forcejeo de los últimos años, el ENRE siguió controlando con el objeto de impedir el relajamiento de los estándares de calidad del servicio y resolvió exigir a las Distribuidoras el pago de las multas como condición previa al tratamiento de los recursos

interpuestos. Ello apuntó a que los usuarios no tuviesen que esperar hasta la finalización del trámite administrativo para ser resarcidos. Simultáneamente, y con el fin de readecuar el parámetro de sanciones a la nueva realidad de precios relativos, encaró los estudios necesarios para actualizar a las distintas modalidades de consumo el valor de la Energía No Suministrada (ENS). En efecto, uno de los desajustes estructurales del funcionamiento del sistema está dado por el congelamiento del parámetro para establecer las multas frente a la dinámica de los costos de las acciones para evitar la falla que les daría lugar.

Adicionalmente, el ENRE resolvió incrementar el valor monetario de las multas en aquellos casos en los que se advirtió una conducta reiterativa de las empresas distribuidoras, sin perjuicio de encarar otras acciones correctivas complementarias. Después de investigar y analizar, el ENRE descubrió que en un número significativo de casos de cortes reiterados, se reiteraba la misma causal. Consecuentemente, resolvió ordenar a las distribuidoras a que adoptasen las medidas tendientes a solucionar en forma definitiva el problema y aplicarles una multa por apartamientos a los niveles de Calidad del Servicio Técnico equivalente al triple del valor administrativo previsto en los Contratos de Concesión, en favor de todos los usuarios perjudicados.

A continuación se ofrecen algunos comentarios sobre los fallos dictados por la Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal y la Corte Suprema de Justicia de la Nación en recursos directos presentados contra resoluciones del ENRE.

1) Autos “Ángel Estrada y Cía. S.R.L. c/Res. 71/96 Sec. Energía y Puertos”.

En este juicio se dictó sentencia definitiva por la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Los temas que fueron puestos en consideración de la Corte fueron dos:

a) Si las multas aplicadas en favor de los usuarios del servicio público de distribución de electricidad ante incumplimiento por parte de las distribuidoras de los niveles de calidad de servicio técnico, producto técnico o comercial, previstas en los Subanexos del Decreto 740/92 que fijan el régimen de prestación del servicio, constituían montos máximos a acreditar a los usuarios por los daños que esos incumplimientos podían producir.

La posición del Ente era de que esas multas que los usuarios cobran como bonificaciones de sus facturas representaban el valor de la energía no suministrada y en consecuencia limitaban los derechos de los usuarios ante fallas del servicio.

La Corte revocó la sentencia disponiendo que sin perjuicio del cobro de esas multas, en todos los casos los usuarios podían requerir la reparación integral de los daños sufridos.

La razón de esa posición fue que la limitación de la reparación integral de los daños sólo es posible si existe una disposición legal y no reglamentaria que así lo fije, situación sólo admisible en muy justificadas ocasiones.

b) El segundo tema fue la existencia de facultades jurisdiccionales por parte del Ente para resolver controversias entre particulares (entre usuarios y distribuidoras o entre agentes del mercado).



La posición del Ente era que tenía amplias facultades jurisdiccionales en los casos previstos en el artículo 72 de la ley 24.065, es decir que estaba habilitado para entender y resolver todas las controversias generadas entre los usuarios y la distribuidora con motivo de la prestación del servicio.

La Corte si bien reconoció la constitucionalidad de las facultades jurisdiccionales en reparticiones de la Administración Pública (como el Ente) consignó que son de interpretación restrictiva, en tanto pueden afectar la división de poderes siendo que la jurisdicción es la actividad propia del Poder Judicial, y sólo está limitada a aquellas materias específicas del Sector Eléctrico que la ley 24.065 ha sometido a su competencia, entre las que no estaría la determinación del derecho al resarcimiento y el monto del daño ocasionado al usuario por una falla del servicio, como se daba en el caso.

2) Edesur S.A. c/ Resolución AU 8640/03 Resolución SE 823/04 (Expte. 10850/01). Causa 26.778/2004. Buenos Aires, diciembre de 2006.

El presente fallo presenta singular importancia en la medida que tiene relevancia en la definición de la amplitud de las facultades jurisdiccionales asignadas al Ente por la Ley 24.065.

En el caso, un usuario había solicitado al Ente que resolviera su pedido de reintegro de gastos efectuados relativos a la obra civil llevada a cabo para construir un ambiente donde se colocara un transformador de la distribuidora, siendo acogida la pretensión favorablemente y ordenándose a la distribuidora la devolución de los gastos efectuados por el usuario aplicándose una sanción por su conducta.

La distribuidora planteó recuso directo para obtener su revocación en la medida que se trataba de una cuestión de derecho común sobre la que el Ente no debía expedirse.

Debe recordarse, conforme se consigna más arriba que la Corte Suprema de Justicia de la Nación fijó posición a este respecto en el fallo “Ángel Estrada”.

Cabe señalar que si bien en el mismo revocó la resolución dictada, en tanto entendió que dicha facultad se encuentra circunscripta a la materia propia para la que fue creado el Ente y que en aquel caso existió una extralimitación en cuanto se trataba de cuestiones que se resolvían por aplicación del derecho común, de sus términos lo primero que surge es la ratificación de las facultades jurisdiccionales del Ente, aún cuando no aparece claramente definida la línea que separaría las materias propias de las que resultarían ajenas a esas facultades.

Por eso es importante que en este caso que fuera resuelto por la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, la que en primer término resuelve la cuestión consistente en precisar el ámbito de actuación del Ente a efectos de determinar su competencia para dirimir la cuestión que planteada.

Y apoyándose en lo dispuesto por el artículo 56, inciso a) de la ley 24.065 que establece que entre las funciones y facultades del ENRE se encuentra la de hacer cumplir la ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión y el artículo 72 de la norma citada dispone que toda controversia que se suscite entre generadores, transportistas, distribuidores, grandes usuarios con motivo del suministro o del servicio público de transporte y distribución de electricidad, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria al ente regulador reconoce al Ente facultades jurisdiccionales para resolver la contienda.

A ello agrega (y aquí lo importante del fallo) que aún cuando no existe una norma que expresamente autorice al ENRE a ordenar el reintegro de gastos por la construcción de cámaras o centros de transformación necesarios para la prestación del servicio de provisión de energía eléctrica, tales facultades se encuentran implícitas en la competencia que le es asignada como controlador de la prestación del servicio y regulador del mercado eléctrico, citando para ello como normas específicas del servicio al artículo 16 del Contrato de Concesión que establece que es exclusiva responsabilidad de la distribuidora realizar las inversiones necesarias para asegurar la prestación del servicio público conforme el nivel de calidad exigido en el “subanexo 4” y al art. 25 dispone que son obligaciones de la distribuidora: -satisfacer toda demanda de suministro del servicio público en el área, atendiendo todo nuevo requerimiento, ya sea que se trate de un aumento de la capacidad de suministro o de una nueva solicitud de servicio (inciso b); -costear íntegramente los gastos de la nueva conexión, modificación o sustitución del equipamiento eléctrico realizados como consecuencia del cambio de una tensión a otra, por iniciativa de la distribuidora, mientras que si el cambio se efectuara a solicitud del usuario, éste deberá soportar tales gastos (inciso e); -efectuar las inversiones y realizar el mantenimiento necesario para garantizar los niveles de calidad del servicio definidos en el “subanexo 4” (inciso f).

De esta manera se va delineando el límite material de la competencia del Ente para el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales en una forma amplia.

Es de destacar que las Salas III, IV y V de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal han tenido similar criterio al sostenido por la Sala II.

3) Dictamen de la Procuración del Tesoro de la Nación N° 358 del 16/3/2006.

Paralelamente a la posición sentada por la jurisprudencia de la Cámara en lo Contencioso Administrativo Federal mencionada, también relativo a la amplitud de la facultad jurisdiccional asignada al Ente por la Ley 24.065, interpretada a la luz de lo resuelto por la Corte Suprema de Justicia en el fallo “Ángel Estrada”, cabe consignar que en el dictamen del título, el Procurador del Tesoro se expide –de conformidad con el accionar del Ente- a favor de su competencia para la solución de conflictos planteados entre los usuarios y las distribuidoras de electricidad, en lo que respecta a la reparación de los daños que sufren aquellos en sus artefactos o instalaciones con motivo del suministro eléctrico.

Para ello entendió que esta circunstancia no queda comprendida en la incompetencia del Ente que se menciona en el fallo “Estrada”, no sólo porque constituyen situaciones distintas a la que fuera analizada en el mismo, sino también por la razonabilidad de una solución como la adoptada por el Ente, que de esta manera facilita el recupero por parte de los usuarios que no se ven en la necesidad de recurrir a la Justicia con los inconvenientes que ello representa (costos, tiempo, etc.) y simultáneamente la libera de tener que atender una cantidad indefinida de juicios de menor cuantía que afectarían su accionar.

#### 4) Autos “EDESUR S.A. c/Res. ENRE 176/02 (Expte. 15.187/04).

Con motivo de que la distribuidora Edesur S.A. dejó de realizar el relevamiento y procesamiento de datos para la evaluación del cumplimiento de los niveles de calidad de producto técnico, el Ente aplicó la sanción prevista en el tercer párrafo del punto 5.5.1 del Subanexo II del Decreto 714/92.

La sanción ascendió a \$10.183.770,14 con relación a mediciones monobásicas y \$ 1.650.361,48 correspondiente a mediciones trifásicas.

Edesur S.A. presentó un recurso directo ante la Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal solicitando la reconsideración de la sanción por los siguientes motivos: 1) que el incumplimiento era meramente formal y que no existía ningún daño de los usuarios por mala calidad de producto técnico, siendo ésta una de las condiciones que establecería la norma mencionada como requisito para la aplicación de la sanción; 2) en la imposibilidad de pago ante la emergencia nacional; 3) el excesivo monto de las multas impuestas que denotaban errores en su determinación.

De las mencionadas era la primera de las defensas la que tenía mayor importancia y en definitiva a la única que la Cámara le dio tratamiento, haciéndole lugar.

Sostuvo para ello que -en su interpretación-, efectivamente la norma requería no sólo el incumplimiento por parte de la distribuidora de la falta de relevamiento de datos (que la misma expresamente reconocía), sino también que existan perjuicios de usuarios por el accionar de la distribuidora y en el caso no se había detectado la existencia de ninguno.

Analizó en el punto que las multas debían ser depositadas en una cuenta del Banco Nación en cumplimiento del procedimiento establecido por la Res. ENRE 171/00 y por el cual esos importes serían distribuidos entre todos los usuarios activos independientemente del padecimiento de ningún daño, lo que llevaría a un enriquecimiento sin causa de los mismos.

La posición del Ente es que el destino de las multas que establece la norma es independiente de la infracción en la que ha incurrido la distribuidora: producida la infracción corresponde la multa.

Actualmente se ha interpuesto recurso extraordinario ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación para obtener la revocación de la sentencia de la Cámara que aún no se ha expedido al respecto.

5) EDENOR S.A. c/ Resolución 372/05 ENRE (EXPTE. 13877/03). Sala III de la Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal.

EDENOR S.A. interpuso recurso directo contra la resolución del ENRE que le impuso una multa en pesos equivalente a kWh 1.500.000 por incumplir las obligaciones establecidas en el artículo 16 de la ley 24065, con relación a un accidente ocurrido en la vía pública, a resultas de lo cual falleció una persona. En este caso la penalidad establecida en el contrato de concesión (kWh 500.000 como máximo, numeral 6.4. del CC) fue triplicada. Para ello se tuvieron en consideración la gravedad de la falta, los antecedentes generales de la distribuidora y en especial la reincidencia en faltas similares, por lo que se dispuso la aplicación a este caso de las llamadas “sanciones complementarias”, reconocidas a partir del dictado de la Resolución SE 18/2002, que ordenó su agregación al texto ordenado del CC.

La distribuidora pidió asimismo al Tribunal, que como medida cautelar se suspendieran los efectos de la resolución hasta tanto se resolviera en definitiva el recurso, con fundamento en los vicios de la misma (competencia, objeto, causa y motivación), al aplicar una sanción no prevista ni en la ley 24065 ni en el contrato de concesión.

La Sala hizo lugar a la medida cautelar y ordenó suspender los efectos de la resolución recurrida por considerar que en la resolución impugnada se verificaba, prima facie, un apartamiento de la normativa aplicable (Subanexo 4 del Dto. 714/92) no resultando conducentes los argumentos relativos a los antecedentes de la actora y la gravedad de los hechos, los que en modo alguno autorizaban, en opinión de la Sala, a imponer una sanción en exceso al tope fijado.

Finalmente la sentencia de Cámara manteniendo el criterio señalado, resolvió hacer lugar parcialmente al recurso de la distribuidora con relación al monto de la multa y dispuso su revocación en ese punto, remitiendo los autos al ENRE a fin de que efectuara una nueva determinación de la multa, de conformidad con los límites establecidos en el punto 6.4 del subanexo 4 del CC.

6) EDENOR S.A. c/Resolución 289/04 ENRE (EXPTE 15312/04) Sala I

En este caso la distribuidora interpuso recurso directo contra la resolución que le ordenó bonificar a los usuarios afectados por las interrupciones del servicio ocurridas entre los días 30 de enero y 7 de febrero de 2004, con un monto equivalente al triple de la sanción prevista en el CC por incumplimiento de los niveles de calidad de servicio técnico, por considerar que se trató de una interrupción que afectó gravemente la continuidad del suministro y afectó a varias decenas de miles de usuarios, habiéndose prolongado para muchos de ellos por más de 96 horas, lo que hizo que la penalidad resarcitoria prevista en el CC resultara exigua.

Asimismo la distribuidora pidió al Tribunal la suspensión de los efectos de la resolución recurrida hasta tanto se resuelva el principal, por considerar que el procedimiento seguido para su aplicación estuvo viciado ya que el ENRE se habría apartado arbitrariamente de las normas generales establecidas para el control de la calidad del servicio técnico. Objetó también la aplicación de una penalidad no prevista en las normas aplicables.

El 26 de abril de 2005 la Sala 1 resolvió hacer lugar parcialmente a la medida cautelar solicitada, suspendiendo los efectos del artículo 2 de la Resolución 289/04 en cuanto ordenaba multiplicar por tres el valor de la energía no suministrada, debiendo cumplirla sólo respecto al monto previsto contractualmente.

Para así resolver, consideró que la verosimilitud del derecho invocado por la distribuidora está dada por:

- El apartamiento, prima facie, del dispositivo contractual que establece el monto de la bonificación para los usuarios afectados.
- El ejercicio por parte del ENRE de una atribución jurisdiccional de oficio y sin parte contradictoria, para lo cual el ente no estaría habilitado.
- El adelantamiento en la evaluación de la prestación del servicio, que en principio es semestral.
- La aplicación de una bonificación que se apartaría de los límites del monto previsto en el contrato y que se pretende ejecutar en una etapa temporal distinta a la establecida en el ordenamiento.
- Disponer que una parte de la sanción se pague en efectivo, en vez de hacerse mediante una bonificación en la facturación posterior al semestre de prestación del servicio.

No se ha dictado aún sentencia por lo que en la actualidad los autos se encuentran a sentencia.

- **Control de la Calidad de los servicios y Adecuación de los Contratos de Concesión de Transporte y Distribución.**

En el marco del proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos dispuesto por las Leyes N°25.561; 25.790; 25.820 y 25.972, y su norma complementaria el Decreto N° 311/03, se suscribieron “ad referendum” de la aprobación definitiva por el PODER EJECUTIVO NACIONAL Actas Acuerdo que adecuaron lo establecido en los contratos de concesión de transporte y distribución.

Los acuerdos determinaron un Período de Transición Contractual que finaliza con la entrada en vigencia de la Revisión Tarifaria Integral durante el cual el concesionario prestará el servicio en las condiciones de calidad vigentes, y que surgen de los respectivos contratos de concesión, con las modificaciones y condiciones establecidas en las correspondientes Actas Acuerdo, en función de contribuir al cumplimiento del plan de inversiones y al desenvolvimiento financiero del concesionario.

En Transporte se incorporó un índice denominado “Calidad Media de Referencia”, de manera tal que si el concesionario logra mantener una calidad de servicio semestral no inferior al mencionado índice más un margen del 10% medidos sobre las indisponibilidades y la tasa de falla, los montos de las sanciones podrán ser destinados por el mismo a la ejecución de Inversiones Adicionales. De la misma manera, aquellos concesionarios que registren en un semestre valores superiores a los índices de la “Calidad Media de

Referencia”, recibirán los premios incrementados para ese semestre en un 50%. Además, las indisponibilidades de las instalaciones y/o equipamiento del Sistema de Transporte que opera y mantiene el concesionario solicitadas por terceros, no serán consideradas indisponibilidades en los términos del Régimen de Calidad de Servicio y Sanciones del contrato de concesión, y por ende no serán pasibles de sanción, siempre y cuando estén acreditadas por el Organismo Encargado del Despacho (OED) en los Documentos de Calidad de Transporte definitivos.

En lo que concierne a Distribución, según las cláusulas de las Actas Acuerdo las multas aplicadas quedan en suspenso hasta acreditar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las concesionarias. Una vez completado el período de transición contractual, si éstas cumplen con estas obligaciones se difiere el pago de las sanciones con destino a los usuarios y se condona las que van al Tesoro Nacional, caso contrario será exigido su pago toda vez que renunciaron al derecho de prescripción.

- **Otras iniciativas relacionadas con la Protección de los derechos de los usuarios**
  - **Comisión de Usuarios Residenciales (CUR).**

Otra iniciativa dirigida a ampliar y mejorar la atención de sus necesidades fue la creación de la Comisión de Usuarios Residenciales (CUR). El 2 de diciembre del 2003 el ENRE y las Asociaciones de Defensa de los Derechos de los Consumidores que están inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores (RNAC) de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor, constituyeron una Comisión de Usuarios Residenciales (CUR).

La CUR tiene como propósito efectuar sugerencias y consideraciones sobre temas que se encuentren vinculados con los derechos de los usuarios, tales como regímenes y estructuras tarifarias, calidad de servicio, reglamento de suministro y reclamos, todo esto sin carácter vinculante. Sus integrantes también comprometieron su colaboración para realizar tareas de difusión de información técnica y capacitación de temas de interés para los usuarios del servicio eléctrico.

- **Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC)**

Otra medida destinada a mejorar la provisión de sus servicios regulatorios y de control fue la adhesión, a fines del 2003, al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC), dentro de los lineamientos del programa establecido por Decreto N°229/2000, y de acuerdo con el Artículo 42 de la Constitución Nacional que reconoce los derechos que le asisten a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, en especial el derecho a una información adecuada, veraz y en condiciones de trato equitativo y digno.

Los compromisos consisten en el logro de determinados estándares de cumplimiento de metas. En el caso del ENRE, se realiza el seguimiento y la medición de 49 estándares que abarcan a los tres componentes principales del Programa: Servicios Esenciales, Sistema de Información y Participación Ciudadana.



En la actualidad, el ENRE está realizando los preparativos para la firma de su Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano.

### **1.2.2.2 Protección de la Seguridad Pública**

El ENRE cuenta con un Departamento de Seguridad Pública (DSP) que controla el cumplimiento de la normativa relacionada con la seguridad eléctrica en la vía pública, desarrolla sus propios sistemas de control, analiza y resuelve los reclamos específicos, y elabora reglamentaciones referidas a la ejecución, la operación y el mantenimiento de las instalaciones eléctricas incluyendo la clasificación y tipificación de las anomalías que representan peligro.

El DSP realiza campañas de detección de anomalías en instalaciones en la vía pública de las distribuidoras EDENOR, EDESUR y EDELAP.

Como no está habilitado para efectuar intervenciones en instalaciones y equipos en forma directa, el DSP realiza inspecciones y ordena a las empresas que cumplan con su obligación y solucionen los problemas. Los generadores, transportistas, distribuidores y usuarios de electricidad están obligados a operar y mantener sus instalaciones y equipos en forma que no constituyan peligro alguno para la seguridad pública, y a cumplir con los reglamentos y resoluciones que el ENRE emita a tal efecto.

Por otra parte, el ENRE ordenó que se estableciera un sistema de comunicación del reclamo de seguridad pública a EDENOR, EDESUR y EDELAP vía Internet.

También se realizan campañas o auditorías generales por medio de convenios con Universidades o con personal propio, tanto en transporte como en distribución; e inspecciones de instalaciones de las Distribuidoras en la vía pública con personal propio o contratado, en forma periódica, correspondiente a la atención de reclamos, accidentes, incidentes ó intervenciones de oficio.

Asimismo, se realizan controles sistemáticos de trabajos y obras efectuadas por las distribuidoras en la vía pública.

- **Guía de Contenidos Mínimos para el Sistema de Seguridad Pública de las empresas transportistas eléctricas.**

En la misma línea que su predecesora, la Guía de Contenidos Mínimos para el Sistema de Seguridad Pública de las instalaciones de las empresas distribuidoras del 2001 (Resolución N°311), la norma aprobada en el 2003 (Resolución N°57) ordena a las empresas que implanten sus Sistemas de Seguridad Pública, que los certifiquen con un auditor externo calificado, que los revaliden anualmente mediante el mismo procedimiento, y además indica auditorías periódicas en el futuro.

- **Auditorías de los Sistemas de Seguridad Pública.**

Al estar alineados con la norma de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, los Sistemas de Seguridad Pública de las empresas concesionarias son controlados por medio de auditorías que siguen los lineamientos de la norma ISO 19001. Estas auditorías pueden ser integrales o específicas, según sea la necesidad y/o la conveniencia de adoptar una u otra modalidad. Su carácter integral implica que se auditan todos los aspectos y componentes incluidos en los respectivos Sistemas de Seguridad Pública, siguiendo un Plan previamente diseñado y con el fin de establecer su adecuado funcionamiento dentro de las exigencias de las resoluciones del ENRE. Las auditorías se realizan mediante la contratación de personal de universidades nacionales como con personal propio del DSP, especialmente capacitado para esa tarea.

- **Sistema on-line de notificación de reclamos.**

El sistema de comunicación de reclamos de seguridad pública a EDENOR, EDESUR y EDELAP vía Internet, implementado en el 2004, garantiza que las empresas tomen conocimiento de la situación en el mismo momento en que la persona afectada llama por teléfono y el operador lo ingresa, agilizando los tiempos para su adecuada solución. Al tiempo que el sistema de reclamos permite la inmediata comunicación a la concesionaria en cuyo ámbito se ha detectado la situación real o potencial de peligro, el ENRE la intima a la inmediata eliminación del riesgo. Es de hacer notar que la prioridad del ENRE es lograr la normalización de las anomalías detectadas en forma inmediata, para completar luego el correspondiente proceso administrativo, que finaliza con la sanción que corresponda a cada empresa distribuidora, en los casos en que los hechos fueron generados a partir de anomalías en las instalaciones.

- **Inspecciones de instalaciones de Transporte y Distribución.**

Se realiza inspecciones con personal propio para determinar el estado de las instalaciones de las empresas involucradas, ya sea en accidentes, o por reclamos de usuarios, o por observaciones que surgen de las obras inspeccionadas en la vía pública y/o de inspecciones de oficio. Las inspecciones constituyen una herramienta tanto para conocer el estado de estas instalaciones como para verificar las acciones que las empresas concesionarias emprendieron para cumplir con sus obligaciones respecto de la seguridad pública.

- **Certificación del Manual del Sistema Integrado de Procedimientos de Seguridad Pública**

En el 2006 se decidió unificar los procedimientos utilizados por el DSP en sus actuaciones relacionadas con Accidentes en Distribución, Inspecciones en la vía pública, Campañas de relevamiento de instalaciones en Distribución, Control de obras en vía pública, Reclamos de Seguridad Pública en Distribución, y Accidentes en Transporte, en un Manual integrado que incorpore las normas ISO 9001 de calidad. El Manual integra todas las acciones que realiza el DSP para el cumplimiento de sus misiones y funciones, con la aplicación de los principios de la norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad, que asegura la aplicación de una metodología que tiende a la mejora continua y que es susceptible de ser certificada por un organismo externo como el IRAM.

### 1.2.2.3. Protección del Medio Ambiente

El ENRE cuenta con un Departamento Ambiental (DA) que entiende en la promoción, planificación y ejecución de las tareas de control y fiscalización en materia ambiental dispuestas por la Ley N° 24065 y presta servicios complementarios y auxiliares a las autoridades de aplicación que tienen la responsabilidad primaria de la gestión ambiental nacional por imperio de las leyes N°24.051, N°25.670, N°15.675 y que son la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable y, a través del Consejo Federal del Medio Ambiente (COFEMA), las autoridades ambientales jurisdiccionales.

El DA controla que las generadoras, transportistas y las distribuidoras EDENOR, EDESUR y EDELAP implementen y certifiquen sus Sistemas de Gestión Ambiental (SGA). Asimismo, analiza las Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA) presentadas por las empresas como requisito previo para considerar la factibilidad de modificaciones en los sistemas de generación, y para otorgar el Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública (CCNP) en obras de ampliación de transporte y distribución.

Por otra parte, atiende las consultas y reclamos de carácter ambiental; realiza inspecciones, auditorías y monitoreos de parámetros ambientales cuando se estima conveniente y/o necesario; brinda asesoramiento técnico a los operadores a fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones en materia ambiental; inicia sumarios y aplica sanciones por incumplimientos; y elabora normas técnicas de aplicación de la legislación ambiental del sector eléctrico.

- **Consolidación de la implantación y certificación de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

El ENRE, mediante las Resoluciones N°555/01, N°462/02, N°636/04 y N°178/07, requirió a todas las empresas bajo su control la implantación, y posterior certificación, de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), que incluyen la obtención de todas las habilitaciones y permisos exigidos por las autoridades ambientales pertinentes y que incorporan los procedimientos que coadyuvan a la observancia de la normativa ambiental vigente que les sea aplicable.

- **Auditorías de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

Mediante un convenio firmado con la Comisión Nacional de Energía Atómica (CNEA), el Departamento Ambiental realiza las auditorías de verificación del funcionamiento de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) de las empresas. Asimismo, también se realizan otras auditorías mediante la contratación de personal de universidades nacionales y con funcionarios propios.

- **Sistema de carga de datos vía Internet.**

Durante el período fue concluida la instrumentación del sistema de carga vía Internet, aplicable a los resultados de los monitoreos de parámetros ambientales que integran los informes de avance de las actividades llevadas a cabo por los agentes en el marco de sus

SGA. Este aspecto es muy importante debido a que el ENRE necesita recabar y disponer de información en el ejercicio de su función de control técnico de las instalaciones eléctricas porque cuando surge la existencia de una infracción de daño o posible daño ambiental debe remitirla a la autoridad de aplicación (es decir, de fiscalización y control ambiental local y nacional).

- **Análisis de las Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA).**

Las Resoluciones SE N°15/92 y N°77/98, y ENRE N°1725/98 y N°546/99 constituyen el conjunto normativo ambiental aplicable en caso de solicitarse la autorización del ENRE para la ampliación del sistema de transporte y distribución de energía eléctrica. Por otro lado, las Resoluciones SSE N° 149/90, y ENRE N°195/96 y N°13/97 son de aplicación en caso de solicitudes de repotenciación de centrales térmicas de generación.

En cualquiera de esos casos, el DA efectúa el análisis de las cuestiones ambientales relacionadas con esos proyectos y de los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) que tienen que presentar las empresas, y emite dictámenes al respecto. Sin perjuicio de la intervención que le compete al ENRE ante cada solicitud, se requiere a los proponentes la constancia de la presentación del aviso de proyecto y de la documentación EIA correspondiente ante la autoridad ambiental jurisdiccional.

#### **1.2.2.4. Difusión de información técnica y estadística**

Como ya se dijo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 56 inciso q) de la Ley N° 24.065, el ENRE debe someter anualmente al Poder Ejecutivo Nacional y al Congreso de la Nación un informe sobre sus actividades que incluya sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica.

Además de cumplir con dicho mandato, el ENRE desarrolló diversas iniciativas para diversificar los medios, facilitar el acceso e incrementar la difusión de información de interés hacia la ciudadanía.

La estrategia de comunicación del período apuntó a que la ciudadanía ampliara sus conocimientos sobre el ENRE y sus diversas actividades reguladoras. Se puso énfasis en brindar información sobre los canales de comunicación disponibles para realizar consultas o reclamos; sobre los principios de la seguridad eléctrica a fin de promover la prevención de accidentes; y sobre el uso racional de la energía.

- **Número gratuito 0-800-333-3000.**

El número gratuito para Atención de Consultas, Reclamos y Emergencias 0-800-333-3000 fue el centro de un esfuerzo de difusión que apuntó a afianzar la imagen del ENRE y fortalecer el contacto con los usuarios. La campaña incluyó publicidad en televisión, radio y medios gráficos, y también la colocación de afiches en la vía pública.

- **Campaña de Difusión sobre los derechos de los usuarios.**

Con miras a afianzar su imagen institucional y a fortalecer el contacto con los usuarios, el ENRE elaboró un folleto y una ficheta (pequeño afiche) que enumeran los derechos del usuario del servicio eléctrico, además de informar sobre los procedimientos para presentar un reclamo. En forma complementaria, los mencionados folletos y fichetas reforzaron la difusión del número gratuito 0-800-333-3000 para Atención de Consultas, Reclamos y Emergencias.

- **Primer serie de folletos institucionales.**

Se elaboraron 5 folletos institucionales referidos a: Uso Racional de la Energía ("Por un mejor consumo de energía"), Atención de Consultas y Reclamos, Control de la Calidad del Servicio, Contribución al resguardo de la Seguridad Pública, y Contribución al resguardo del Medio Ambiente. Todos los temas tratados en dichos folletos están vinculados con obligaciones y tareas que la Ley N° 24.065 le impone al ENRE y su hilo conductor es la protección de los derechos de los usuarios. Así, el folleto Atención de Consultas y Reclamos informa acerca de cuáles son los motivos por los que puede efectuar un reclamo, de la documentación necesaria para iniciarlo, de los canales disponibles para hacerlo y de los procedimientos que se habrán de realizar hasta su resolución. El de Control de la Calidad del Servicio explica cuáles son los parámetros de medición de la calidad del servicio, qué hace el ENRE respecto de la calidad y cómo la controla. Los de Contribución al resguardo de la Seguridad Pública y del Medio Ambiente informan acerca de cuál es el ámbito de actuación del ENRE en estas materias, las tareas que realiza al respecto y los medios para efectuar un reclamo.

- **Programa "El ENRE en las aulas".**

El Programa consiste básicamente en organizar distintas actividades de divulgación con el fin de influir sobre los valores, motivaciones y comportamientos de quienes hoy son alumnos y mañana serán usuarios adultos. El primer módulo de este proyecto –"La Seguridad Eléctrica en la vía pública y el uso racional de la energía"– está dirigido a alumnos del Segundo Ciclo del EGB (es decir, chicos de 9 a 11 años) y se compone de un corto audiovisual y una ficha de actividades.

- **Campaña sobre el uso racional de la energía.**

El tema tiene un espacio permanente en la web que incluye el folleto informativo y educativo titulado "Por un mejor consumo de energía" que contiene una serie de consejos para realizar un buen uso de la energía eléctrica, junto a una tabla con el consumo estándar de los artefactos eléctricos que más comúnmente se utilizan en los hogares. Asimismo, se informa acerca del Programa para el Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE) dispuesto por la Secretaría de Energía.

- **Difusión e intercambio de información con reguladores y autoridades sectoriales de las Provincias.**

Como parte de la relación permanente con los reguladores del resto del país a través de la Asociación de Entes Reguladores de la Electricidad (ADERE) y con las autoridades

sectoriales en el ámbito del Consejo Federal de la Energía Eléctrica (CFEE), el ENRE realizó diversas actividades de evaluación de la situación del sector eléctrico, y de difusión e intercambio de información acerca de la problemática común.

- **Implementación del Decreto N°1172/03.**

La operatoria del ENRE se desarrolla en total conformidad con lo establecido por el Decreto N°1172/03.

#### **1.2.2.5. Fijación, ajuste, revisión y aprobación de tarifas y remuneraciones**

Según lo establecido en el marco regulatorio, el ENRE debe aplicar el mecanismo de precios máximos al fijar y aprobar tarifas a transportistas, prestadores de la función técnica de transporte, y distribuidores. La regulación por precios máximos pone un tope a los ajustes de costos, de tal manera que la rentabilidad de las empresas depende del grado de eficiencia en minimizar sus gastos operativos y de capital sujeto a exigencias y metas de calidad del servicio.

Las revisiones tarifarias, que deben realizarse cada cinco años, al igual que otros ajustes previstos en el marco regulatorio con cierta periodicidad, fueron suspendidas por las disposiciones de la Ley N° 25.561 de Emergencia Pública en materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria. No obstante, cabe señalar que, como se dijo anteriormente, varias empresas transportistas y distribuidoras han firmado Actas Acuerdo con el Poder Ejecutivo Nacional que apuntan a la adecuación de los contratos de concesión y a la realización de revisiones tarifarias integrales y aprobación de nuevos cuadros tarifarios por parte del ENRE a partir del 1/2/2008, luego de transcurrida la transición post-crisis, con expreso mandato de reencauzar la determinación de tarifas con ajuste a las disposiciones del Capítulo X de la Ley N° 24.065.

Las tarifas de las empresas transportistas se componen de un cargo fijo por conexión (que cubre los costos de mantenimiento de las conexiones y el equipamiento asociado), un cargo fijo por capacidad de transporte (que cubre los costos de mantenimiento de capacidad de las líneas) y la remuneración variable por la cantidad de energía eléctrica transportada, estimada por CAMMESA como el promedio de los ingresos anuales pronosticados por este concepto para el período y que refleja el costo marginal de las pérdidas entre nodo y centro de cargas.

Para el cargo de acceso o peaje, que remunera la Función Técnica de Transporte (FTT), esto es, la actividad de vinculación entre agentes del MEM realizada por prestadores adicionales –tales como, empresas generadoras y/o distribuidoras y/o grandes usuarios y/o cualquier no agente del MEM que tenga redes eléctricas, que no sean transportistas-, el ENRE define una metodología de cálculo para determinar el precio máximo (para cada nivel de tensión) que debe pagar el Gran Usuario por el uso que haga de las instalaciones del prestador y considerando la forma de prestación, la ubicación geográfica y cualquier otra característica que se califique como relevante.



La tarifa del servicio de distribución se compone de dos términos: el primero refleja los precios a los que las empresas distribuidoras compran energía y potencia en el MEM y los costos asociados de transporte; y el segundo refleja sus propios costos o valor agregado de distribución (VAD) y remunera los costos de las inversiones necesarias para la expansión y reposición de las redes, de operación y mantenimiento de los equipos e instalaciones dedicados al servicio y de atención comercial al usuario. El precio estacional de la energía y la potencia y los costos asociados de transporte son calculados por CAMMESA. El VAD es calculado por el ENRE en las revisiones tarifarias.

Hasta el inicio de la Emergencia Económica, solamente se ajustaba el primer término (potencia y energía; y transporte) de la tarifa de distribución conforme a las variaciones trimestrales de costos calculadas por CAMMESA. En tanto que el VAD se mantenía constante en términos reales hasta la siguiente revisión tarifaria y sólo se lo actualizaba semestralmente por la variación de un índice compuesto de precios mayoristas y minoristas de los EE.UU. La Ley N° 25.561 de Emergencia Pública en materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria del 2002 dejó sin efecto las cláusulas de ajuste e indexación de tarifas, y la Resolución N° 38 del 9/4/02 del Ministerio de Economía dispuso que los Organismos Reguladores debían interrumpir los procesos de revisión tarifaria, o cualquier otro mecanismo de fijación de precios y tarifas, en los casos que se encontraran en curso.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de cambios en los precios estacionales dispuestos por la Secretaría de Energía.**

Durante el año 2004 la Secretaría de Energía (SE) consideró necesario recomponer el precio de los productos y servicios prestados en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), que se mantenían congelados desde noviembre del 2002, con el objeto de regularizar la cadena de pagos a los acreedores y favorecer la recomposición del mercado a término. Pero teniendo en cuenta la situación existente de emergencia económica y social, la SE fue modulando el impacto del incremento de los costos de abastecimiento. Y lo hizo dejando fuera del alcance de los ajustes a quienes, se entendía, no estaban por el momento en condiciones de afrontarlos.

Fue así como mediante la Resolución N° 93/04, con vigencia a partir del 1 de febrero de 2004, la SE aprobó precios estacionales que diferenciaron a los usuarios por nivel de potencia contratada, coincidiendo con los criterios de desregulación del MEM aplicados a Grandes Usuarios: las pequeñas demandas (hasta 10 kW) no vieron modificaciones en el precio de compra de la energía; los otros dos segmentos de usuarios, con potencias contratadas superior a 10 kW y hasta 300 kW y de más de 300 kW, enfrentaron aumentos diferenciales, siendo mayor para estos últimos. De este modo, los valores correspondientes a los usuarios residenciales (categoría T1) no fueron incrementados. Posteriormente, por Resolución N° 842/04, la SE fijó nuevos precios estacionales, a partir del 1 de septiembre de 2004, que implicaron un aumento respecto de los precios sancionados en febrero para los usuarios T1-G, usuarios T2 y T3 menores a 300kW, y usuarios T3 mayores a 300kW. Finalmente, por Resolución N° 1434 la SE sancionó en diciembre nuevos precios estacionales. De ese modo, procuró minimizar en lo posible los impactos sobre los segmentos socialmente más vulnerables de la demanda.

A los efectos de reflejar correctamente las nuevas segmentaciones de los precios estacionales definidos por la SE, el ENRE transfirió precios de energía y potencia diferenciados para cada una de ellas.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por las empresas concesionarias de Distribución y el PEN.**

Como resultado de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por EDELAP, EDENOR y EDESUR con la UNIREN, y ratificadas por el PEN mediante los Decretos N°802/05, N°1957/06 y N°1959/06, por las que se otorgó a las empresas un aumento del 28% (23% más el 5% destinado a inversiones en área rural) en el Valor Agregado de Distribución (VAD), el ENRE debió hacer los ajustes y actualizar los cuadros tarifarios pero teniendo en consideración dos restricciones: a) no aumentar la tarifa de los usuarios residenciales, que proveen a las distribuidoras entre el 33% y 36% de sus ingresos; y b) que el aumento resultante en la tarifa media no superase el 15%.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por las empresas concesionarias de Transporte y el PEN.**

Como resultado de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por TRANSENER, TRANSBA y DISTROCUYO con la UNIREN y ratificadas por el PEN mediante los Decretos N°1462/05, N°1460/05 y N°1464/05, el ENRE debió realizar el ajuste de las respectivas remuneraciones.

En todos los casos, el ENRE debe someter, de modo previo a su aplicación, las adecuaciones de tarifas a las que hubiere lugar, a las disposiciones de la Resolución N° 2000/05 del MPFIPyS.

- **Administración del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE).**

Como se dijo antes, la Secretaría de Energía dispuso, desde el 2004 en adelante, la aplicación del PUREE y dejó en manos del ENRE los aspectos reglamentarios y de administración, junto con la atención de consultas y la difusión de información.

El PUREE tuvo hasta ahora 2 versiones: la del 2004, y la del 2005 en adelante. Ambas versiones son sistemas de incentivos a la reducción del consumo de energía eléctrica compuestos por un mecanismo de bonificaciones y de recargos. La versión 2004 tuvo como objeto lograr que los usuarios residenciales y generales ahorraran energía, de modo de poder destinarla a las actividades económicas, comerciales e industriales. Pero la versión 2005, que siguió aplicándose en el 2006 y el 2007, universalizó el objetivo de ahorro, con la única excepción del Alumbrado Público, redujo el mínimo de consumo penalizado y aumentó la pauta de ahorro.

Advertido del impacto social de las exigencias de estos programas, el ENRE exceptuó de la aplicación del régimen de ahorro a los jubilados y pensionados que perciben el haber mínimo y son titulares del servicio (Resolución N° 602/05) y también a los titulares de

nuevos suministros; poseedores de consumos convenidos o medidores prepagos; usuarios electro-dependientes; centros de salud públicos, y comedores infantiles (Resolución N°355/05).

- **Implantación de la Contabilidad Regulatoria en Distribución y Transporte.**

A los efectos de reducir las asimetrías de información y, por ende, de mejorar la tarea de analizar del desenvolvimiento empresario (conceptos de eficiencia y eficacia) y con el fin de posibilitar la fijación de una tasa de rentabilidad justa y razonable según lo establecido en el artículo 41 de la Ley 24.065, el ENRE avanzó en el período 2003-2007 en la implantación de la Contabilidad Regulatoria de las concesionarias. El objetivo es contar con información adecuada y desagregada de los ingresos, costos y resultados atribuibles a las actividades reguladas, separada de la información contable de las actividades no sujetas a regulación (competitivas) que eventualmente realicen las empresas concesionarias.

- **Preparativos para la realización de las Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).**

En los considerandos de las Resoluciones N° 433/07, N°434/07 y N°805/07 de la Secretaría de Energía (SE) se afirma que habiendo culminado el proceso de renegociación con las empresas distribuidoras, originado en virtud de la grave crisis que afectara al país a fines del 2001, la SE y el ENRE retoman en pleno el ejercicio de sus facultades conforme el marco regulatorio aplicable al sector. Consecuentemente, se fijó como fecha de entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes de las RTI el 1° de febrero de 2008. Según el artículo tercero de dichas resoluciones, el proceso estará a cargo del ENRE quien deberá arbitrar todas las medidas conducentes para su puesta en vigencia en la fecha señalada.

En dicho contexto, el ENRE –tal como lo dispone el artículo 45 del Decreto N°1398/92- ha realizado las acciones correspondientes para la contratación de los servicios de diferentes consultores de reconocida experiencia en el sector que estarán a cargo de los estudios sobre Base tarifaria, tasa de rentabilidad y modelo económico- financiero, Costos de explotación, Proyección de demanda, Plan de Inversiones, Costo de la Energía No Suministrada, Curva de Carga y otros; como por ejemplo el Estudio de la Contabilidad Regulatoria para Transportistas de Energía Eléctrica (en proceso de elaboración por parte de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires).

- **Ajuste equitativo de Contratos de Operación y Mantenimiento (COM).**

Por otra parte, se diseñaron metodologías para dar cumplimiento a las disposiciones que establecían el procedimiento de ajuste equitativo para los contratos de obras de ampliación del sistema de Transporte en curso (Contratos COM), con el fin de restablecer el equilibrio.

#### **1.2.2.6. Defensa de la competencia: preservación del "libre acceso" a las redes y prevención de prácticas anticompetitivas**

Todo oferente o demandante que pretenda ingresar al mercado debe poder hacerlo, sin que se le impongan trabas o barreras a su acceso ni se ejerza sobre él coacción alguna que le impida llevar a cabo las transacciones que desee. De eso trata el "principio del libre acceso

a las redes”, pieza fundamental del marco regulatorio eléctrico. Según el artículo 22 del Decreto N° 1398/92 es el ENRE quien tiene la responsabilidad de precisar los criterios para el ejercicio del derecho de libre acceso a la capacidad de transporte de los sistemas del transportista y/o distribuidor, y de determinar si hay capacidad remanente o si es necesario ampliarla, además de garantizar el derecho mismo al libre acceso resguardando las condiciones de prestación (calidad y precio) y resolviendo las controversias ante la falta de acuerdo entre partes.

Por otro lado, los artículos 19, 31, 32 y 56 c) de la Ley N° 24.065 le dieron competencia al ENRE en lo relativo a la aprobación de transferencias accionarias, cambios estatutarios, adquisiciones, consolidaciones y fusiones; la prevención de conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias en cada una de las etapas de la industria; y el análisis y seguimiento del grado de concentración de los mercados.

No obstante, a partir de la promulgación de la nueva Ley de Defensa de la Competencia N° 25.156, de setiembre de 1999, fue derogada toda atribución de competencia otorgada a otros organismos o entes estatales relacionada con el objeto y finalidad de dicha ley (artículo 59). La Ley de Defensa de la Competencia N° 25.156 reivindicó la competencia del nuevo Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia para entender en todos los casos de actos o conductas relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios que tengan por objeto u efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o constituyan abuso de una posición dominante de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general (incluye concentraciones), retirándosela a todos los otros entes u organismos estatales que antes pudieran tenerla, incluido el ENRE.

Por lo tanto, quedaron derogados el artículo 19 de la Ley N°24.065, y la consideración de las consecuencias económicas, relativas al monopolio o abuso de posición dominante y a la afectación del interés económico general de las empresas que se consoliden.

En consecuencia, a partir de aquel momento el ENRE ha actuado como asesor de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y/o la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (puesto que el Tribunal aún no ha sido constituido) en todo lo referente a la prevención y sanción de prácticas anticompetitivas y a la política de fusiones y adquisiciones. En cuanto a los análisis de propuestas de concentración el Tribunal (esto es, la CNDC), previo al dictado de su resolución, debe requerir al ENRE un informe y opinión fundada acerca del impacto sobre la competencia en el Mercado Eléctrico y el cumplimiento del Marco Regulatorio (artículo 16 de la Ley N°25.156).

En las actuaciones relativas a estos temas, el ENRE ha manifestado su opinión atendiendo a dar respuesta estructural, incluyendo las disposiciones de los artículos 30, 31, 32 y 33 de la Ley N° 24.065, en un análisis que incluyera el resguardo del mandato de proveer a la sustentabilidad del servicio en condiciones de eficiencia, seguridad y confiabilidad requeridas. En este sentido, ha definido el alcance de la condición de operador y los requerimientos para conservarla, como así también algunas condiciones de trayectoria de los aspirantes a accionistas, que los aproximen a las características de experiencia y expectativas de permanencia en la actividad, que el ENRE ha entendido como condición para acceder a los paquetes de control de las concesionarias de Transporte y Distribución

de energía eléctrica. Obviamente, las características esencialmente dinámicas de estos procesos requieren de una actualización permanente de los requisitos a exigir.

### **1.2.2.7. Aprobación para la realización de obras de ampliación de la capacidad de Transporte y Distribución**

#### **Transporte**

La ley establece que ningún transportista o distribuidor podrá comenzar la construcción y/u operación de instalaciones de la magnitud que demande la calificación del ENRE, ni la extensión o ampliación de las existentes, sin obtener del regulador un certificado que acredite la conveniencia y necesidad pública de dicha construcción, extensión o ampliación (artículo 11 de la Ley N° 24.065).

Por Resolución N° 69/01 el ENRE aprobó el Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública (CCNP) para la construcción, y/u operación y ampliación de las instalaciones de Distribución o Transporte de energía eléctrica. Dicho Reglamento establece cuáles son los requisitos necesarios para la Formulación Administrativa previa a la Iniciación del tratamiento formal de las solicitudes que, en lo concerniente al **Transporte**, remite a lo especificado en el Decreto N° 2743 que estableció el Reglamento de Acceso a la Capacidad Existente y Ampliaciones del Sistema de Transporte, Anexo 16 de Los Procedimientos de CAMMESA, luego modificado y complementado por diferentes Resoluciones de la Secretaría de Energía, entre ellas las N° 15/92 y N° 77/98.

El ENRE debe convocar y realizar una Audiencia Pública antes de resolver sobre el otorgamiento del respectivo CCNP. Para convocar a Audiencia Pública, el ENRE debe contar y poner a disposición los informes de la Transportista y de CAMMESA, que analizan el impacto (ventajas y desventajas) de la obra en el sistema. Aquellas ampliaciones que se tramiten bajo el Título III del Anexo 16 de Los Procedimientos, a cargo de todos los beneficiarios de la obra, además deberán cumplir con el mandato de que el valor presente neto (vpn) del total de costos de inversión, operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico con las modificaciones que se deriven de la inversión, resulte inferior al vpn del costo total de operación y mantenimiento de dicho Sistema sin tales modificaciones, incluyendo dentro de los costos de operación mencionados precedentemente el valor de la energía no suministrada al mercado.

Para la obras que se realizan por Concurso Público, el ENRE debe dar, también, a publicidad, el canon máximo, período de amortización, los beneficiarios y la participación de los mismos en la amortización. De no recibirse oposición fundada a juicio del ENRE, se otorgará el CCNP en apreciación de que la no oposición fundada, da cuenta de razonabilidad.

#### **Obras de la Resolución SE N° 1/2003**

Están excluidas del procedimiento precedente por tratarse de obras de adaptación del sistema de transporte. Su administración en el MEM es dispuesta por normativa de la

Secretaría de Energía. En distintas oportunidades se ha planteado la modificación del encuadramiento de estas obras para adecuarlas al objetivo perseguido (obras de adaptación del sistema de transporte no traccionadas por el mercado), y se han efectuado las Audiencias Públicas conforme la normativa vigente, aún cuando fue solicitado con objeto acotado.

### **Obras del Plan Federal**

Aunque se encuadran en la normativa general, el ENRE ha sido excluido del Comité de Evaluación y Adjudicación de dichas obras, por resolución de la Secretaría de Energía. La administración de los contratos la realiza el Comité de Administración del Fondo Fiduciario para el Transporte Eléctrico Federal y el Comité de Ejecución.

### **Distribución**

En lo referente a las obras de ampliación de Distribución que requieran CCNP, se requiere la presentación de la Descripción Técnica del Proyecto y de su Evaluación Técnico-Económica. Esto es, aspectos de la construcción, equipamiento, extensión, y lugar que ocupará en la red, y beneficios esperados de la obra, mejoras en red, optimización, mayor potencia, confiabilidad, redistribución de cargas, y estimación de los costos de inversión, operación y mantenimiento de la ampliación, entre otros.

Como ya se dijo antes, en ambos casos deberán cumplir con lo dispuesto en las Resoluciones de la Secretaría de Energía N° 15/92 y N° 77/98 y en las Resoluciones del ENRE N° 1725/98, N° 546/99 y N° 1832/98, N°311/01, N°86/05, N°114/05, N°805/05, y N°444/06, referidas a aspectos de Seguridad Pública y Medio Ambiente.

Por último, debe agregarse que el ENRE ha obligado a las empresas concesionarias a que presenten en los correspondientes Expedientes toda la documentación probatoria del cumplimiento de las normas municipales, de la adecuación de las instalaciones contra incendio según lo previsto por la Ley N° 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo y su Decreto Reglamentario N° 351/79, Anexo VII, y de que su memoria de cálculo incluye lo establecido en la Norma IRAM 3528 sobre evaluación del riesgo en instalaciones fijas contra incendio.

En la etapa de análisis, como ya fue dicho, se determina si el valor presente neto (vpn) del total de costos de inversión, operación y mantenimiento del Sistema Eléctrico con las modificaciones que se deriven de la inversión, resulta inferior al vpn del costo total de operación y mantenimiento de dicho Sistema sin tales modificaciones, incluyendo dentro de los costos de operación mencionados precedentemente el valor de la energía no suministrada al mercado.

Una vez completado el dictamen, el trámite continúa con la realización de la Audiencia Pública que la Ley N°24.065 ordena efectuar antes de resolver sobre el otorgamiento del referido CCNP a las obras.



---

El trámite culmina con la Resolución final por la que el ENRE otorga el correspondiente CCNP para la realización de las obras.

#### **1.2.2.8. Dictado de reglamentos**

Tal como lo dispone la Ley N° 24.065, el ENRE ha dictado reglamentos para productores, transportistas, distribuidores y usuarios en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados, y otros.

#### **1.2.2.9. Resolución de controversias**

De acuerdo con el artículo 25 de la Ley N° 24.065, quien requiera un servicio de suministro eléctrico de un distribuidor o acceso a la capacidad de transporte de un transportista o distribuidor y no llegue a un acuerdo sobre las condiciones del servicio requerido, podrá solicitar la intervención del ENRE el que, escuchando también a la otra parte, resolverá el diferendo, debiendo tener, a tales efectos, como objetivo fundamental el asegurar el abastecimiento.

Asimismo, el artículo 72 de la Ley N° 24.065 establece que toda controversia que se suscite entre generadores, transportistas, distribuidores, y grandes usuarios, con motivo del suministro eléctrico de un distribuidor o del acceso a la capacidad de transporte de un transportista o distribuidor, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a la jurisdicción del ENRE.

#### **1.2.2.10. Autorización de servidumbres**

A requerimiento de las concesionarias de los servicios de Transporte y Distribución, el ENRE les otorga un derecho llamado “servidumbre” que consiste en poder hacer uso de un inmueble ajeno para construir, conservar, mantener, reparar, vigilar y disponer todo sistema de instalaciones, cables, cámaras, torres, columnas, aparatos y demás mecanismos destinados a transportar, transformar o distribuir energía eléctrica.

Al afectarse a servidumbre una parcela donde se encuentra un centro o cámara transformadora -instalaciones que están protegidas por una construcción civil-, no es necesaria la imposición de una zona de seguridad. Tan sólo se han de presentar los planos parcelarios, donde figuren las medidas que ocupa dicha cámara y las limitaciones al dominio adicionales que el concesionario considere indispensable disponer en el predio o parcela.

Por el contrario, en el caso de una línea eléctrica se habrá de calcular el ancho de franja de servidumbre, también llamada franja de seguridad, donde regirán las limitaciones al dominio.

Es importante destacar que el ENRE no tiene competencia en el cálculo de la indemnización y, por tanto, en la casuística que se pueda desarrollar en este ámbito. Por el contrario, tiene la obligación impuesta por ley de fijar una orientación para que las partes, o la Justicia en su caso, tengan las herramientas necesarias a los fines de definir uno de los valores para el

---

cálculo del monto indemnizatorio por servidumbre de electroducto (coeficiente de restricción).

#### **1.2.2.11. Aplicación de sanciones**

El ENRE aplica las sanciones previstas en la ley, en sus reglamentaciones, y en los contratos de concesión.

Debido a la originalidad de su marco regulatorio, que constituyó una característica distintiva respecto de otros servicios públicos, históricamente casi la totalidad de las sanciones y multas aplicadas a las empresas por incumplimientos a las exigencias de calidad volvían como resarcimiento a los usuarios afectados. En Transporte casi en un 100% y en Distribución entre un 70% y un 80%.

No obstante, debe señalarse que en las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión firmadas entre el Poder Ejecutivo y las empresas (anteriormente mencionadas en el apartado 1.2.2.1 Protección de los derechos de los usuarios-Control de la calidad de los servicios y Adecuación de los Contratos de Concesión de Transporte y Distribución) las multas ya no vuelven totalmente a los usuarios afectados sino que algunas se aplican a inversiones adicionales.

#### **1.2.2.12. Iniciativas vinculadas con compromisos derivados de las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión.**

- **Inspecciones de la Unidad de Monitoreo Técnico (UMT).**

La UMT, que como se explicó anteriormente absorbió algunas funciones de la ex - UEAE y forma parte hoy del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias, realizó el monitoreo del cumplimiento de los planes de inversión de las empresas, comprometidos en las renegociaciones contractuales.

- **Sistema de Información Geográfica (SIG).**

De acuerdo con lo previsto en la cláusula 15 de las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión firmadas con las empresas distribuidoras, el ENRE inició la implantación de un sistema de representación cartográfica especializado que posibilita representar las redes existentes, las ampliaciones y bajas en las instalaciones, los clientes y la demanda, la carga en los distintos puntos de la red y establecer la vinculación con las bases de datos de Calidad, Comercial, Reclamos, Contingencias, Costos, Cargas, y otras variables. Esta tecnología de gran importancia para la prevención y atención de contingencias se llama Sistema de Información Geográfica (SIG).

---

## 2. RESULTADOS Y BENEFICIOS ALCANZADOS

En las secciones siguientes se ofrece una selección de las metas y resultados alcanzados como consecuencia de las principales políticas e iniciativas desarrolladas por el ENRE para dar cumplimiento a sus mandatos permanentes y acometer los problemas más relevantes del período 2003-2007. Vale la pena reiterar lo dicho al principio de este documento, que una descripción exhaustiva de los mismos puede encontrarse en los Informes Anuales que el ENRE remite al Poder Ejecutivo Nacional y al Congreso de la Nación, y en los informes que forman parte de la Memoria Anual de la Nación que el Presidente de la República presenta al Congreso Nacional.

### 2.1. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

#### 2.1.1. Atención de consultas, recepción de reclamos y emergencias

Como se explicó en la sección 1.2.2.1, a fines del 2003 se extendió el horario de atención al público desde las 16 horas hasta las 18 horas, y se creó la Unidad Especial de Atención de Emergencias (UEAE) que comenzó a atender las 24 horas del día los 365 días del año. Hasta noviembre de 2003 el Centro de Atención Telefónica, que dependía del Departamento de Atención de Usuarios (DAU), atendía llamadas por problemas ambientales, cortes reiterados, daños, denuncias de fraude, falta de suministro, productos técnicos, seguridad pública y técnico-comerciales. A partir de la creación de la UEAE se produjo una división en la recepción de los tipos de reclamos, quedando a cargo de esta última Unidad sólo los correspondientes a la falta de suministro, seguridad en la vía pública y problemas ambientales. Posteriormente, el Directorio asignó a la UEAE la atención de todos los reclamos en forma telefónica y en forma personalizada quedando el DAU a cargo exclusivamente de la tramitación y resolución de los reclamos recibidos por motivos “técnico-comerciales”, “cortes reiterados”, “falta de suministro” y “daños a artefactos o instalaciones eléctricas”; la tramitación y resolución de los recursos que puedan ser interpuestos a sus resoluciones; la formulación de cargos y aplicación de sanciones y penalidades a las empresas; y la notificación de sus resoluciones a las distribuidoras y usuarios. Los reclamos recibidos por motivos de “seguridad pública” y “ambientales” son derivados, respectivamente, a los departamentos de Seguridad Pública y Ambiental, quienes se ocupan de su tramitación y resolución.

En el siguiente gráfico puede verse la cantidad mensual total de personas que concurrieron a las oficinas de atención de usuarios durante los últimos cuatro años y ocho meses. Allí se observa que en el período hay 3 ondas de mayor afluencia de público. La primera de ellas, que ocupa los 3 primeros trimestres del 2003, estuvo asociada a la gran cantidad de reclamos por daños como consecuencia de la falla en las instalaciones de Transener, ocurrida el 24 de noviembre de 2002, y al aumento del ingreso de los reclamos por Falta de Suministro y Seguridad Pública, producidos por la extensión del horario de recepción de los mismos a 24 horas.

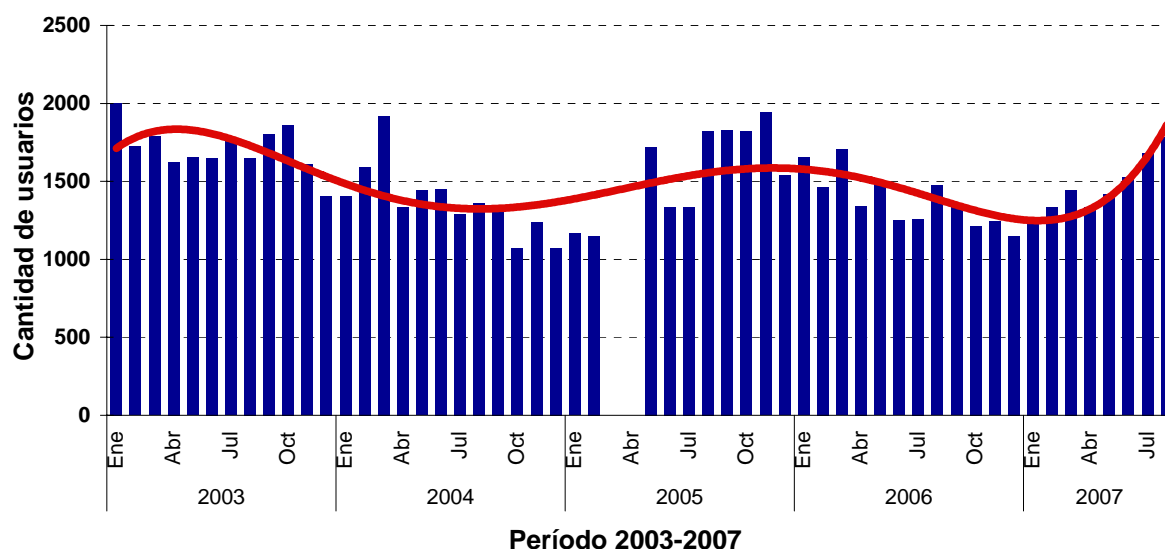
A partir de fines del 2003 y durante la primera mitad del 2004, se redujo la afluencia de público, en parte por la ausencia de contingencias y en parte por la reducción del tiempo de espera en la atención telefónica como resultado de la optimización del funcionamiento del

Call Center; y la mejora y simplificación de circuitos administrativos, y el mejor aprovechamiento del sistema informático e Internet.

Sin embargo, una nueva onda de mayor afluencia de usuarios se produjo entre Mayo de 2005 y el primer trimestre del 2006, debido a acontecimientos climatológicos que afectaron el servicio eléctrico, y a la implementación de la versión 2005 del PUREE.

Pasada dicha onda, se redujo la concurrencia de usuarios a las oficinas de la Unidad Operativa de Atención al Público a niveles casi tan bajos como los de fines del 2004. No obstante, a partir del 2007 y con más fuerza durante el invierno se originó una nueva onda de afluencia de usuarios como resultado de contingencias provocadas por los incendios ocurridos en la subestación “Independencia” y en la estación “Ezeiza” y por las restricciones energéticas que se tradujeron en cortes del servicio, que motivaron reclamos por falta de suministro, cortes reiterados, altas y bajas de tensión, daños y seguridad pública, y también como alternativa al congestionamiento del Call Center que obliga al reclamo presencial.

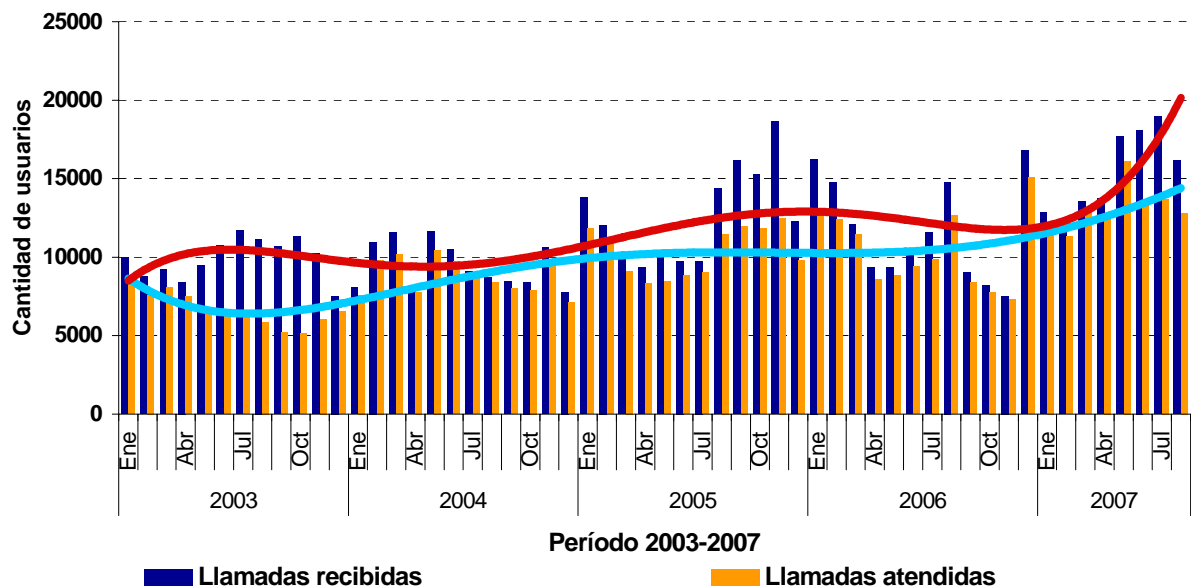
### Evolución de la cantidad de usuarios atendidos personalmente



Debido a que no se contaba con un sistema informático que permitiera relacionar y comparar estas cantidades con datos referidos a tiempo de espera para ser atendido ó algún otro indicador, no era posible obtener información más detallada. Por tal motivo, en septiembre del 2005 se procedió a la implementación de un sistema informatizado de avanzada tecnología denominado “Nemo Q”, que provee un ticket impreso con el número de atención, la fecha, hora y número de personas en espera.

Llegado un turno dado, un indicador digital audible y visual, señala el puesto al cual debe dirigirse el usuario para ser atendido. En ese mismo momento queda registrado el tiempo de espera en forma automática. El sistema permite determinar la cantidad total de personas atendidas, el tiempo de espera para ser atendido y el tiempo de atención del usuario, entre otras prestaciones.

### Evolución de la cantidad de llamadas telefónicas recibidas de 09 a 16 hs.



De la observación de las tendencias de los gráficos de las llamadas recibidas y atendidas surge que:

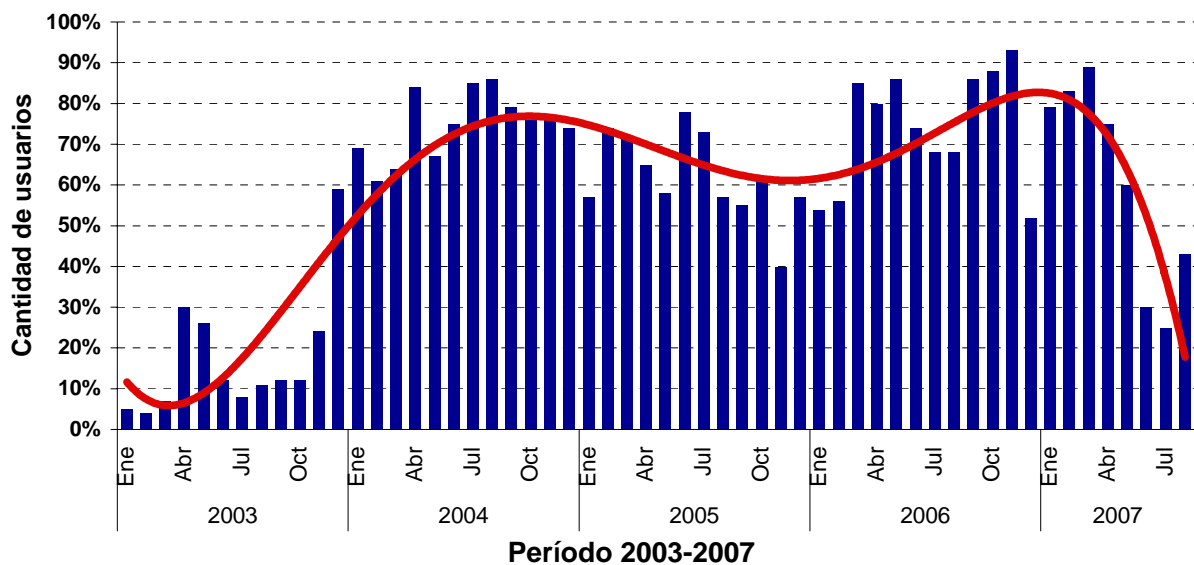
- en el año 2003, hasta la creación de la ex – UEAE, hoy UOAP, hubo un déficit importante de llamadas no atendidas.
- en el año 2004 con la reestructuración y la optimización del funcionamiento del Call Center, para un nivel similar al del 2003 de llamadas recibidas se tuvo mayor capacidad de respuesta en la atención de los llamados, llegando prácticamente a equipararse ambas líneas de tendencia.
- en el año 2005 nuevamente se registró un déficit en la cantidad de llamadas atendidas en comparación con las recibidas, sin embargo, el gráfico también pone de manifiesto que tanto la cantidad de llamadas recibidas (demanda de los usuarios) como la cantidad de llamadas atendidas (oferta del servicio) se incrementaron considerablemente, debido, como ya se dijo, a acontecimientos climatológicos que afectaron el servicio eléctrico y a la implementación de la segunda versión del PUREE.
- en el año 2006 se registraron picos de demanda para los meses de enero, febrero, agosto y diciembre, debido a contingencias (cortes de suministro) originadas por fenómenos meteorológicos (tormentas y sudestadas). No obstante, en la segunda mitad del año se volvió a cerrar la brecha entre llamadas recibidas y llamadas atendidas.
- en el año 2007, sin embargo, a partir de marzo se comenzó a recibir una cantidad de llamados telefónicos considerablemente superior a la habitual, tanto en el horario de atención general (días hábiles, de 9 a 16 horas) como en el guardia telefónica (días inhábiles las 24 horas), y días hábiles de 16 a 09 horas) debido a los cortes provocados por contingencias (incendios ocurridos en la subestación

“Independencia” y en la estación “Ezeiza”) y por las restricciones energéticas en el abastecimiento. Ello trajo como consecuencia inevitable un incremento significativo en la cantidad de llamadas abandonadas y en el tiempo de espera telefónica, así como la reducción del “nivel de servicio”, que es la relación entre las llamadas atendidas en el tiempo de espera considerado como “umbral” (30 segundos) y las llamadas recibidas.

El gráfico siguiente registra la evolución del Nivel de Servicio, medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los 30 segundos desde que fueran recibidas por el Centro de Atención Telefónica, esto es, desde que quedan en “cola de espera”, según lo hace el sistema de monitoreo de llamadas telefónicas denominado Symposium Express Call Center.

Allí puede observarse que durante el trienio 2004-2006 se produjo una notable mejoría del indicador respecto de los niveles del 2003, aún considerando la ligera caída en la segunda mitad del 2005 respecto del 2004, debida a la implementación del PUREE. No obstante, desde abril del 2007 el Nivel de Servicio se deterioró y durante los meses de junio y julio retrocedió a los niveles del 2003. Por último, cabe señalar que en agosto se produjo una importante recuperación del indicador.

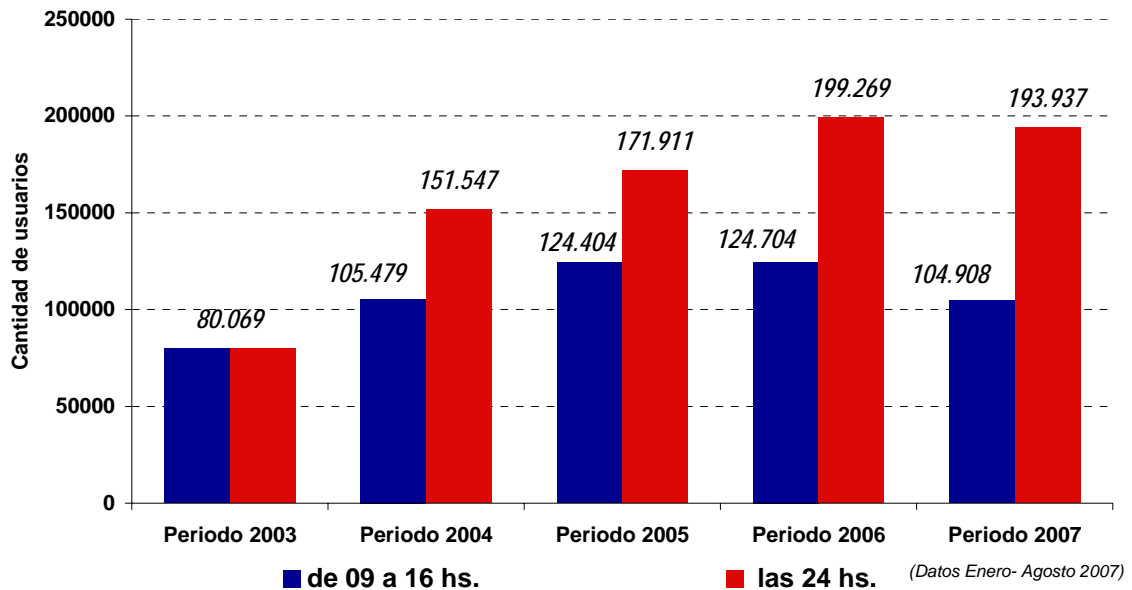
**Evolución del Nivel de Servicio**



Por último, en el gráfico a continuación, se puede establecer una comparación de los cuatro últimos años, con respecto al total anual de llamadas atendidas en el horario de 9 a 16 horas y el total anual de llamadas atendidas por el organismo, tomando en consideración las 24 horas. Es decir, las llamadas atendidas de 9 a 16 horas y aquellas atendidas de 16 a 9 horas del día siguiente, fin de semana y días feriados. Aquí es preciso recordar que, con anterioridad al mes de noviembre de 2003, la atención telefónica solamente era de lunes a viernes de 9 a 16 horas.



### Total anual de llamadas telefónicas atendidas



El gráfico muestra un incremento de llamadas en 2004 y 2005. En el 2006 se mantuvo el nivel del 2005, pero la anualización de las cifras del período enero-agosto del 2007 sugiere que dicho año cerraría con un incremento del orden del 25% respecto del 2006.

Sin embargo, si observamos la evolución de la cantidad de llamadas atendidas durante las 24 horas se constata un incremento permanente. La anualización de las cifras del período enero-agosto del 2007 sugiere que dicho año cerraría con un incremento del orden del 45% respecto del 2006.

Ambas situaciones parecen explicarse por los problemas ya señalados más arriba y que han afectado la calidad del servicio de distribución.

#### 2.1.2. Tiempo de resolución de reclamos “técnico-comerciales” de Distribución

La ágil derivación de los reclamos a los departamentos respectivos (seguridad pública, medio ambiente, DAU) para su análisis y resolución, ha permitido dar soluciones más rápidas a las anomalías e inconvenientes que afectan el servicio y, consecuentemente, mejorar la respuesta regulatoria del organismo hacia los usuarios.

### Reclamos de los usuarios del servicio de distribución eléctrica

Categoría	2002	2003	2004	2005	2006	2007 (*)
Ambiental		344	276	305	153	52
Cortes reiterados	692	617	1.240	1.434	954	1.598
Daños	2.009	2.568	1.845	1.872	1.267	1.057
Denuncias de Fraude	450	198	396	367	291	125
Falta de suministro	2.847	4.584	12.734	25.912	32.971	42.823
Producto Técnico	2.075	1.804	3.407	4.381	4.749	4.782
Seguridad Pública	1.883	2.594	4.027	4.838	4.752	3.417
Técnico comerciales	10.419	8.194	7.284	9.953	6.411	2.555
<b>Total</b>	<b>20.375</b>	<b>20.903</b>	<b>31.209</b>	<b>49.062</b>	<b>51.548</b>	<b>56.409</b>

(\*) Los datos del 2007 corresponden al período enero-agosto.

Un ejemplo lo constituye el caso de los reclamos “técnico-comerciales”. Como puede observarse en el cuadro siguiente, la asignación de mayores y mejores recursos para reforzar la tarea de proteger los derechos de los usuarios derivó en una fuerte reducción del tiempo utilizado de 7 meses a menos de 3 para resolver los reclamos “técnico-comerciales” entre el 2003 y el 2007.

### Tiempo promedio de resolución de reclamos "técnico-comerciales"

	2003	2004	2005	2006	2007 (*)
Tiempo promedio en días	218	112	125	131	84

(\*) Los datos del 2007 corresponden al período enero-agosto.

Por todo lo expuesto, se puede concluir que la rápida respuesta a las emergencias, la centralización de la recepción de los reclamos y su fluida derivación hacia los ámbitos técnicos encargados de su resolución, han permitido consolidar una política de mayor proactividad para la protección de los derechos de los usuarios, de modo de evolucionar satisfactoriamente hacia el cumplimiento de uno de los mayores desafíos en el ejercicio de la función reguladora.

### Comisión de Usuarios Residenciales (CUR).

Además de responder a sus solicitudes de información, el ENRE ha desarrollado diversas actividades destinadas a fortalecer el vínculo entre la entidad reguladora y los representantes de usuarios. Entre ellas, se destaca el ciclo de seminarios de capacitación para los integrantes de las asociaciones de usuarios realizado en el 2005 y cuyos temas fueron:

- Promoción del Uso Racional de la Energía. Principales conceptos; recomendaciones y consejos para hacer un mejor uso de la energía eléctrica; el PUREE: objetivos y resultados.

- Cartas de Entendimiento con las distribuidoras. ¿en qué consiste el régimen tarifario de transición? ¿qué actividades se habrán de desarrollar? ¿cuáles son las responsabilidades del ENRE?
- Actividades de resguardo del Medio Ambiente; control de la implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental; análisis de evaluación de impacto ambiental; atención de reclamos; inspecciones, auditorías y monitoreo de parámetros ambientales; elaboración de procedimientos para la aplicación de la legislación ambiental y el cumplimiento de la política ambiental en el sector eléctrico.
- Índices de Calidad del Servicio de Distribución. ¿cuáles son?, ¿cómo se calculan?, ¿cómo deben ser leídos?, ¿cómo se calculan las sanciones? ¿qué es el concepto de energía no suministrada? ¿cómo se lo estima?
- Atención de Reclamos y Emergencias. medios y recursos técnicos y humanos destinados por el ENRE para este tema; procedimientos utilizados para el análisis, tratamiento y resolución de reclamos; tipos de reclamos.
- Actividades de resguardo de la Seguridad Pública.; auditorías específicas en instalaciones; campañas de detección de anomalías en instalaciones en la vía pública; atención de reclamos; aplicación de sanciones; inspecciones con personal propio para determinar el estado y posterior normalización de las instalaciones que fueron objeto de reclamos; elaboración de normas y reglamentos.
- Revisión Tarifaria. ¿En qué consiste y qué tareas concretas realiza una agencia reguladora en una revisión tarifaria integral?. ¿qué tareas deben ser realizadas para fijar una tarifa? ¿cuál es la metodología para calcular las tarifas?.

Por último, en el 2006 las asociaciones miembros de la CUR fueron invitadas a la presentación del Plan o Programa Operativo de Emergencia (POE), que las empresas distribuidoras elaboran y entregan al ENRE para prevenir y/o enfrentar situaciones críticas que afecten al servicio eléctrico. Asimismo, dos miembros de la CUR fueron invitados para presenciar maniobras del llamado "simulacro de apagón general".

- **Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC)**

Debe destacarse que, en el 2006, la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros expresó su reconocimiento al ENRE por la labor desarrollada durante el año 2005 en la implementación del Programa CCC.

Cabe recordar que los compromisos consisten en el logro de determinados estándares de cumplimiento de metas, y su monitoreo se realiza mediante el seguimiento y la medición de 49 estándares que abarcan a los tres componentes principales del Programa: Servicios Esenciales, Sistema de Información y Participación Ciudadana.

Por último, en el marco del Programa Carta Compromiso, durante 2006 se implementaron tres tipos de encuestas:

- Encuesta Permanente de Satisfacción: desde junio de 2006 se está realizando en el ámbito de las oficinas de atención al público y sus resultados son compilados mensualmente.
- Encuesta Anual de Expectativas: funcionarios de la Subsecretaría de la Gestión Pública realizaron en junio la Encuesta Anual de Expectativas en las oficinas de atención al público.
- Encuesta Telefónica: la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros, por intermedio de una consultora especializada, realizó una encuesta de satisfacción y expectativas acerca de los servicios brindados por las empresas de distribución de energía eléctrica y sobre el desempeño del ENRE. Para la investigación se utilizó un cuestionario semi-estructurado para la recolección de datos, que fueron obtenidos mediante la realización de 1200 encuestas telefónicas en el Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires y en la ciudad de La Plata y alrededores.

### **2.1.3. Control de la Calidad del Servicio de Distribución**

#### **Calidad del Producto Técnico**

La calidad del Producto Técnico se controla mediante campañas que permiten medir el nivel de la tensión a nivel de suministros individuales. Las campañas son realizadas por las distribuidoras y el ENRE controla a través de empresas de auditoría que actúan como contratistas. Se mide en los puntos seleccionados al azar en los cuales se registra el nivel de tensión para controlar si se cumple con lo establecido con el Contrato de Concesión. Se utilizan registradores de tensión que se colocan en los puntos de suministro que conforman la muestra en cada período mensual, en instalaciones de las distribuidoras (acometidas al usuario).

Las distribuidoras quedan sujetas a la aplicación de sanciones cuando se verifica el apartamiento del nivel de la tensión por sobre los niveles de tolerancia establecidos en los Contratos de Concesión.

#### **Calidad del Servicio Técnico**

En la Calidad del Servicio Técnico la consistencia y veracidad de la información sobre interrupciones en el suministro se controla mensualmente a través de la colocación de registradores de eventos técnicos (RET) en las instalaciones eléctricas de una muestra aleatoria de usuarios efectuada por el ENRE en cada período. A través de los RET se controla el grado de cumplimiento de la obligación de las distribuidoras de informar la ocurrencia de los cortes en el suministro de la totalidad de sus usuarios, posibilitando dimensionar la señal económica (sanción) que induce a las concesionarias del servicio a registrar y declarar correctamente la situación de la calidad del Servicio Técnico.

Tal como se observa en el cuadro siguiente, en el período considerado el ENRE ha cumplido con la meta prevista de inspecciones en su programación.

## Calidad del Servicio Comercial

Aquí la meta fijada es la elaboración de informes trimestrales, y un informe anual en el caso de las estimaciones de consumo.

Salvo en el 2004, cuando demoras en el proceso de contratación de los servicios de auditoría para la ejecución de las tareas impidieron cumplir con los objetivos fijados, en el resto del período se cumplió con la meta fijada.

Cabe señalar, como se observa en el siguiente cuadro que el ENRE cumplió las metas de inspecciones por realizarse durante el período.

<b>Control de la Calidad del Servicio de Distribución</b>					
	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007 (*)</b>
<b>Control de la Calidad del Producto Técnico</b> (inspecciones)	12.934	13.510	14.543	14.370	8.237
<b>Control de la Calidad del Servicio Técnico</b> (inspecciones)	n/d (**)	557	563	560	280
<b>Control de la Calidad del Servicio Comercial</b> (auditorías)	n/d (**)	5	18	34	6

(\*) Los datos del 2007 corresponden al primer semestre.

(\*\*) Sin metas físicas comprometidas y sin incluir en Carta Compromiso al Ciudadano.

## 2.2. PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA

- **Inspecciones de instalaciones de Transporte y Distribución**

Como muestra de la preocupación del ENRE por poner énfasis en la prevención, es importante destacar que el promedio anual de inspecciones efectuadas en el período 2003-2007 fue el doble de las realizadas en el 2002. Asimismo, el promedio anual de inspecciones del trienio 2004-2007 casi triplica al número de inspecciones realizadas durante el 2003, previa ampliación de la dotación de recursos humanos y de la flota de vehículos.

<b>Inspecciones de Seguridad Pública</b>					
	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007 (*)</b>
Inspecciones realizadas	679	1.453	1.908	2.122	1.068

(\*) Los datos del 2007 corresponden al primer semestre.

Debe añadirse que la cantidad de inspecciones efectuadas en el período alcanzó las metas físicas programadas en el Presupuesto.

- **Auditorías de los Sistemas de Seguridad Pública.**

Con personal propio y con apoyo de especialistas contratados mediante convenios suscriptos con las Universidades Nacionales de La Plata y de General San Martín y la Universidad Tecnológica Nacional, Regionales Santa Fe y Avellaneda, se realizaron durante el 2005 y el 2006 las auditorías integrales de los Sistemas de Seguridad Pública de casi la totalidad de las empresas de Transporte y Distribución. Fueron revisados los aspectos documentales y de gestión de los Sistemas, se efectuaron revisiones muestrales de instalaciones, reclamos y distintas acciones incluidas en los mismos, y los procedimientos arrojaron buenos resultados.

- **Sistema on-line de notificación de reclamos.**

Un sistema de comunicación inmediata con las empresas distribuidoras garantiza que el encargado de dar la solución concreta al reclamo tome conocimiento del mismo apenas el usuario presenta la queja formal y el organismo la incorpora a su sistema informático. En más del 95% de los casos, las empresas distribuidoras toman conocimiento del reclamo en menos de 1 hora.

- **Certificación del Manual del Sistema Integrado de Procedimientos de Seguridad Pública**

En la actualidad se está en la etapa de revisión final del Manual del Sistema Integrado de Procedimientos de Seguridad Pública y ya se ha concluido con las tareas de capacitación para su aplicación.

### 2.3. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- **Análisis de las Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA).**

La cantidad de Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA) que se realizan depende de las solicitudes de obras de ampliación de Transporte y Distribución, y del Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública (CCNP) que debe obtenerse previamente. En el cuadro siguiente se observa que debido al incremento de la demanda de energía eléctrica derivada del crecimiento económico, ha crecido el número de solicitudes y consecuentemente el de dictámenes respecto de los EIA.

<b>Dictámenes de Evaluación de Impacto Ambiental</b>					
	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007 (*)</b>
Dictámenes realizados	17	20	35	56	13

(\*) Los datos del 2007 corresponden al primer semestre.

- **Consolidación de la implantación y certificación de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

Durante el período se consolidó la implantación y certificación de los SGA por parte de las empresas. 68 sobre un total de 71 empresas estaban en conformidad con la normativa y la gran mayoría de ellas, que habían obtenido la certificación de los SGA con la norma ISO



14001, versión 1996, a medida que fueron extinguiéndose los períodos de certificación, la renovaron ajustándose a la versión 2004.

- **Auditorías de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

Se realizó el programa de auditorías de los SGA implantados por las empresas controladas. Los informes de los auditores indican una muy buena performance en la implantación del SGA y las “no conformidades” u “observaciones” fueron escasas. Las mismas fueron notificadas a las empresas auditadas, para su posterior corrección.

Cabe señalar que como resultado del conjunto de auditorías efectuadas a los generadores térmicos durante 2005, se realizó un Taller de Discusión del que participaron las empresas y los profesionales auditores. De las deliberaciones surgió que resultó destacable: el monitoreo de efluentes gaseosos; la planificación y validación de los planes de emergencia; el orden y limpieza de las plantas; y la concientización ambiental. No obstante, también se señaló que sería conveniente mejorar: el control de los contratistas dentro de las plantas; el seguimiento de los laboratorios; la infraestructura y la gestión de los depósitos de sustancias y residuos peligrosos; la gestión de derrames; y la definición de los perfiles de puesto para el personal responsable de la gestión ambiental.

## **2.4. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ESTADÍSTICA**

- **Número gratuito 0-800-333-3000.**

Respecto de la campaña de difusión del número gratuito 0800 333 3000, debe decirse que se distribuyeron 3000 afiches en tres circuitos de la vía pública: Microcentro, Retiro y Constitución (se colocaron 1000 afiches por cada uno de los circuitos durante 3 días consecutivos).

- **Campaña de Difusión sobre los derechos de los usuarios.**

Por otra parte, del folleto y la ficheta que enumeran los derechos del usuario, además de informar sobre los procedimientos para presentar un reclamo, se distribuyeron 40.000 copias en los 15 Centros de Gestión y Participación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en 16 asociaciones de consumidores, en 28 oficinas comerciales de Edenor, en 20 oficinas comerciales de Edesur, en 8 oficinas comerciales de Edelap, en 21 municipalidades del área de Edenor, en 12 municipalidades del área de Edesur, y en 5 municipalidades del área de Edelap.

- **Programa “El ENRE en las aulas”.**

Con respecto al corto audiovisual “La Seguridad Eléctrica en la vía pública y el uso racional de la energía” y su correspondiente ficha de actividades, debe decirse que el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación autorizó su distribución en el Segundo Ciclo del EGB. La primera etapa de distribución alcanzó a 21 escuelas públicas de nivel EGB ubicadas en la localidad bonaerense de Berisso. En la segunda etapa, se envió el material a

57 escuelas de los partidos de Avellaneda, Almirante Brown, Berazategui, Ensenada y Merlo. Finalmente la tercera etapa se extendió a 239 escuelas del resto de los partidos correspondientes al área de concesión de EDENOR, EDESUR y EDELAP.

A su vez, la Subsecretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación del Ministerio de Producción de la Provincia de Santa Fe solicitó 50 copias del referido material.

- **Campaña sobre el uso racional de la energía.**

Cerca de 800.000 ejemplares del folleto “Por un mejor consumo de energía” se distribuyeron en las cabinas de peaje de los accesos viales a la Ciudad de Buenos Aires, a través de 16 asociaciones de consumidores.

- **Actividades de difusión e intercambio de información con reguladores y autoridades sectoriales de las Provincias.**

Durante el período 2003-2007, el ENRE realizó diversos seminarios y reuniones de evaluación de la situación del sector eléctrico con las instituciones miembros de ADERE y con las autoridades provinciales de energía en el ámbito del CFEE.

En lo que tiene que ver con la difusión, una parte de los 800.000 ejemplares del folleto “Por un mejor consumo de energía” se repartió en las provincias por medio de ADERE.

Del mismo modo, el ENRE dio colaboración a ADERE para el diseño y redacción de su Memoria institucional. Asimismo, se le brindó asesoramiento en cuanto a la actualización de su sitio web, esto es, en el rediseño de la homepage y en una nueva concepción respecto de la estructura y la URL del sitio.

- **Implementación del Decreto N° 1172/03.**

La página institucional <http://www.enre.gov.ar> permite acceder a la información disponible sobre Audiencias Públicas, el Registro de Gestión de Intereses, la Elaboración Participativa de Normas y las Reuniones Abiertas de Directorio.

Por otra parte, en consonancia con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) el ENRE reforzó la información brindada en su página web acerca del Decreto N°1172 y de la Carta Compromiso con el Ciudadano, donde pueden encontrarse los indicadores correspondientes a la marcha de dicho Programa.

## **2.5. FIJACIÓN, AJUSTE, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE TARIFAS Y REMUNERACIONES**

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de cambios en los precios estacionales dispuestos por la Secretaría de Energía.**

Como se dijo anteriormente, a los efectos de reflejar correctamente las nuevas segmentaciones de los precios estacionales definidos por la SE, el ENRE transfirió precios

de energía y potencia diferenciados para cada una de ellas. El ENRE en su Resolución ENRE N° 3/2005 aprobó los Cuadros Tarifarios resultantes de aplicar las modificaciones introducidas por la Resolución SE N° 1434/04. En términos medios, las tarifas totales se incrementaron respecto a las verificadas a partir de septiembre 2004, entre el 6,5% y el 8% según la distribuidora. Para los usuarios Residenciales, la variación estuvo entre 0% y 1%, para los Generales un 15%, los T2 entre un 10%/12% al igual que los T3 < 300 kW y para los T3 > 300 kW los aumentos fueron del orden del 5%.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por las empresas concesionarias de Distribución y el PEN.**

Sujeto a las restricciones de no aumentar la tarifa de los usuarios residenciales y que el aumento resultante en la tarifa media no superase el 15%, el ENRE –mediante las Resoluciones N°518/2005, N°838/2005, N°869/2005, N°50/07, N°51/07 y N°102/07- otorgó a EDELAP, EDENOR y EDESUR aumentos de entre el 42% y el 44% en el VAD de las restantes categorías de usuarios que, a su vez, se tradujeron en incrementos tarifarios de entre 9% para las grandes demandas y 23% para los generales. El aumento registrado en la tarifa media total de las distribuidoras se ubicó cerca del 10%, dentro del margen estipulado en las Actas Acuerdo.

- **Ajustes de tarifas como consecuencia de la aplicación de las Actas Acuerdo firmadas por las empresas concesionarias de Transporte y el PEN.**

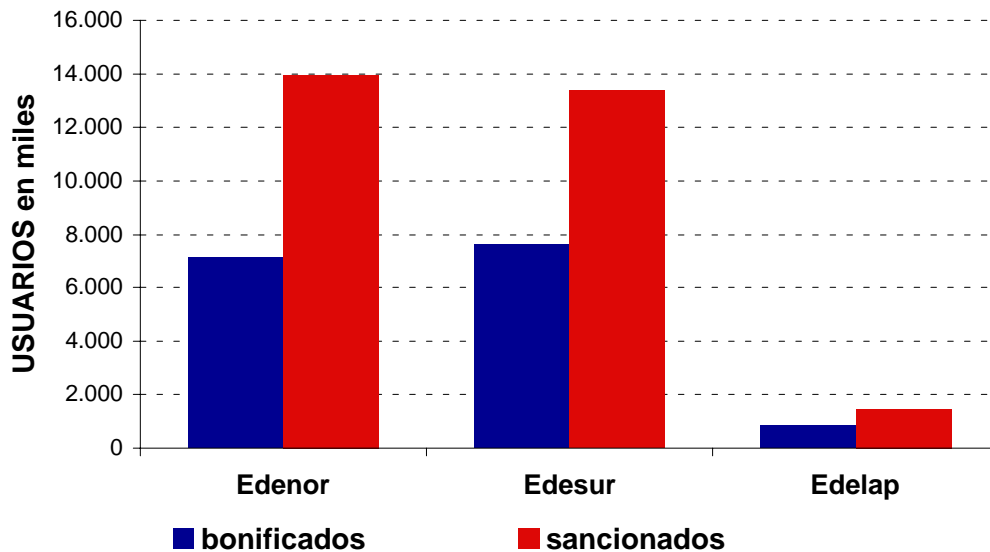
El ENRE realizó el ajuste de las remuneraciones de TRANSENER, TRANSBA y DISTROCUYO en concepto de conexión y capacidad por medio de las Resoluciones N°908/05, N°909/05 y N°910/2005.

- **Administración del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE).**

En cuanto a los resultados cabe señalar que, de acuerdo con los datos correspondientes al período agosto 2004-julio 2005, esto es, la primera versión del PUREE, el ahorro aportado por los usuarios residenciales más que compensó el consumo excedente de todos los usuarios generales juntos. En efecto, los usuarios residenciales registraron un Ahorro Neto de 491 GWh que superó el Consumo en Exceso Neto de los usuarios generales que ascendió a 282 GWh. Por ende, el resultado del PUREE 2004 fue un Ahorro Neto de 209 GWh que quedó disponible para el consumo de las actividades económicas, comerciales e industriales.

Por su parte, los resultados correspondientes al período septiembre 2005-diciembre 2006, esto es, la versión 2005 actualmente vigente, revelan un Consumo en Exceso Neto Total de más de 3400 GWh, aproximadamente. Los resultados se explican porque los usuarios residenciales modificaron su comportamiento respecto del 2004 y, en lugar de ahorrar, consumieron en exceso al igual que el resto de las categorías tarifarias.

**PUREE 2005 Cantidad de usuarios bonificados y sancionados  
(período junio 2005 – agosto 2007)**



- **Implantación de la Contabilidad Regulatoria en Distribución y Transporte.**

Mediante las Resoluciones N°464/02 y N°551/03 el ENRE dispuso aprobar el “Plan y Manual de Cuentas Único y Obligatorio” que están empleando las empresas distribuidoras EDENOR, EDESUR y EDELAP en la confección de sus Estados Contables desde el año 2003.

Asimismo, a través de la Resolución N° 204/07 estableció que en oportunidad de las revisiones tarifarias las empresas concesionarias de los servicios de Transporte y Distribución deberán incorporar en sus respectivas pretensiones toda la información relativa a las actividades no reguladas, a los fines de determinar la participación en los beneficios de las mismas por parte de los usuarios de las actividades reguladas. Del mismo modo, determinó que en el desarrollo de las actividades no reguladas no se podrá afectar, el capital social y las reservas legales comprometidos en la actividad regulada. Los quebrantos que deriven de la actividad no regulada no deberán ser contabilizados en la estructura de costos para la determinación de los futuros cuadros tarifarios de la actividad regulada. La referida resolución dispuso que las empresas distribuidoras debían presentar un Plan de Cuentas detallado de las actividades no reguladas de conformidad a lo establecido en los apartados III y V del Anexo a la Resolución ENRE N° 464/2002, complementariamente a la información presentada en los términos de dicha Resolución, y que las transportistas también debían hacerlo sin perjuicio de lo que oportunamente se resuelva el año próximo en materia de Contabilidad Regulatoria.

- **Preparativos para la realización de las Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).  
Ajuste equitativo de Contratos COM.**

De acuerdo con lo establecido por las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional (Decretos N°802/05, N°1957/06 y

N°1959/06) y por los considerandos de las Resoluciones N° 433/07, N°434/07 y N°805/07 de la Secretaría de Energía (SE), habiendo culminado el proceso de renegociación con las empresas distribuidoras, originado en virtud de la grave crisis que afectara al país a fines del 2001, la SE y el ENRE retoman en pleno el ejercicio de sus facultades conforme el marco regulatorio aplicable al sector. Consecuentemente, se fijó como fecha de entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes de las RTI el 1° de febrero de 2008. Según el artículo tercero de dichas resoluciones, el proceso estará a cargo del ENRE quien deberá arbitrar todas las medidas conducentes para su puesta en vigencia en la fecha señalada.

Por Resolución N°561/07 el ENRE dispuso el procedimiento de concurso público de etapa múltiple nacional previsto en los artículos 24, 25 inciso a), apartado 2 y 26 inciso a) del Decreto N° 1023/2001 y 21, 22 inciso c), 28, 30 y 33 del anexo del Decreto N° 436/2000 y los parámetros de selección estipulados, enmarcado en los alcances de los artículos 24 y 25 inciso a), apartado 2 del Decreto N° 1023/201, y 21, 22 inciso c), 28 y 30 del anexo del Decreto N° 436/2000, tendientes a la contratación de los servicios de especialistas en la elaboración de tarifas del servicio público de distribución de energía eléctrica con motivo de efectuarse la revisión tarifaria integral de EDENOR, EDESUR y EDELAP, de acuerdo con lo establecido en el artículo 45 de la ley N° 24.065, reglamentada por el Decreto N° 1398/92, y en los artículos 31 y 32 de los respectivos Contratos de Concesión de las empresas mencionadas, los Decretos N° 1957/06, N° 1959/06 y N° 802/05 y en las resoluciones de la Secretaría de Energía N° 434/07, N° 433/07 y N° 805/07 (Expediente N° 24.629).

A principios de octubre de 2007 se conocerán las ofertas de los participantes.

- **Ajuste equitativo de Contratos COM y Fallos de la Justicia.**

“Pluspetrol Energy S.A.” c/ Resolución ENRE 458/02” (Expte. 17626/02). Buenos Aires, mayo de 2007.

En los autos del título se dictó sentencia por la Corte Suprema de Justicia de la Nación sobre un tema especialmente complicado en cuanto a su interpretación jurídica, por las particulares características que presentaba la cuestión sometida a juicio.

Concretamente se debatía respecto de la naturaleza jurídica de los Contratos COM (Construcción, Operación y Mantenimiento) y como consecuencia de ello las normas que debían aplicárseles de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 25.561 de Emergencia pública en materia social, económica, administrativa, financiera y cambiaria.

El Ente en ocasión de resolver un planteo realizado por Transener S.A. sobre la aplicación de las normas mencionadas al Contrato COM que había celebrado con los comitentes para la ampliación del Sistema de Transporte de Energía Eléctrica relativo a un banco de capacitores en serie en la EETT Recreo, que se encontraba pactado en dólares y que consecuentemente había sido pesificado, resolvió que correspondía aplicar al saldo de canon el reajuste del CER que disponía el Decreto N°214/92 y la ley mencionada.

Esta resolución fue recurrida por Pluspetrol Energy S.A. ante la Cámara Nacional en lo Contencioso Administrativo Federal (Sala III).

Descontando que el contrato se veía afectado por la pesificación, el tema a decidir era si al mismo debían aplicársele las disposiciones del Capítulo II del Título IV de la Ley de Emergencia, titulado “De las obligaciones originadas en los contratos de la administración regidos por normas de derecho público” y, en consecuencia, su tratamiento correspondía a la Comisión de Renegociación o si, por el contrario, las normas aplicables eran las del Capítulo III, “De las obligaciones originadas en los contratos entre particulares, no vinculadas al sistema financiero” y por ello se aplicaba el CER.

En la sentencia del 10 de mayo de 2004 la Cámara había ratificado la resolución, admitiendo la corrección del criterio sentado por el Ente.

Pluspetrol interpuso recurso extraordinario ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, la que haciendo propio el dictamen de la Procuradora Fiscal Dra. Laura Monti, rechazó la apelación confirmando el criterio del Ente y haciendo valiosas apreciaciones sobre este tipo de contratos.

Así cabe mencionar que reconoció la modalidad excepcional y atípica que tiene esta clase de contratos, ya que: “Si bien esta modalidad contractual no sería, propiamente, una concesión estatal otorgada a un particular, pues las convenciones son celebradas entre empresas privadas y solventadas por los beneficiarios particulares, cierto es que afectan el servicio público dado en concesión por el Estado Nacional. De allí que sean realizadas bajo un sistema de concurso público, sometidas a principios regulatorios de transparencia, no discriminación, requisitos técnicos de construcción, operación y prestación del servicio, todo ello bajo el control del Estado”.

De ello concluye que: “De las cláusulas transcriptas resulta indudable que concurren elementos de carácter público en el convenio celebrado por Pluspetrol S.A. y Transener S.A. y que las normas de ese carácter prevalecen sobre las del derecho privado. En tales condiciones, no puede sino admitirse que en lo esencial, las relaciones entre el comitente - en este caso los solicitantes- y el ejecutor de la obra, se encuentran sustancialmente regidas por el derecho público, no sólo por las cláusulas que remiten a las normas de tal naturaleza y el carácter público que se persigue en la construcción de la obra, sino también porque debe, de modo necesario, tenerse en cuenta la posición que se reserva el ENRE lo que no hace sino confirmar la incidencia del derecho público sobre la relación entre las partes que suscribieron el contrato COM”.

En cuanto al tema decidido primó la circunstancia de que el Capítulo II de la Ley de Emergencia, que preveía la renegociación de los contratos, se encontraba limitada a aquellos en lo que la Administración había sido parte en los mismos, mientras que en el presente caso al haber sido celebrado entre particulares se le aplicaban las disposiciones del Capítulo III y por ello era procedente el CER dispuesto por la resolución ENRE.

## **2.6. DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

Durante el período lo más destacable en la materia fue que la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (CNDC) solicitó información al ENRE de conformidad con lo



establecido en el artículo 16 de la Ley N° 25.156, a fin de requerirle la intervención que le compete como Autoridad Regulatoria en lo referente al contrato de transferencia de acciones de Pecom Energía S.A. (Pecom) a PETROBRAS ENERGÍA S.A., al igual que en la adquisición por parte de DOLPHIN ENERGIA S.A. de las acciones de EDF INTERNACIONAL S.A. en EDENOR, y en la compra por parte de ENARSA y ELECTROINGENIERÍA de la participación de PETROBRAS en TRANSENER.

La CNDC finalizó su investigación y en la Resolución SDCyDC N° 62/2003, de la que forma parte el Dictamen CNDC N° 346/03, resolvió autorizar la adquisición de Pérez Companc S.A. por parte de Petrobrás y tener presente el compromiso irrevocable de desinversión asumido por la empresa PECOM ENERGIA S.A. en la nota de fecha 29 de abril de 2003 y la ratificación de PETROBRAS ENERGIA S.A. en la que se denuncia que su ejecución será supervisada por el ENRE en atención a su competencia y que deberá ser aprobada por la Secretaría de Energía.

En el 2005 se destacó la adquisición por parte de DOLPHIN ENERGIA S.A. de las acciones representativas del 99,99% del capital social de ELECTRICIDAD ARGENTINA S.A., la cual es controlante del 51% del capital social de EDENOR S.A., que pertenecían a EDF INTERNACIONAL S.A. Asimismo también adquirió el 14% de las acciones representativas del capital social de EDENOR S.A. Como consecuencia de dicha operación de concentración económica cambió el control de EDENOR S.A. pasando de estar controlada en forma exclusiva por EDF INTERNACIONAL S.A. en un 90%, a estar controlada por DOLPHIN ENERGIA en un 65%. A su vez se convino entre las partes que EDF INTERNACIONAL S.A. conserve una participación del 25% en la empresa y ponga a disposición de la misma la asistencia técnica, “know-how”, experiencia y conocimientos en el campo de la operación técnica de la empresa, es decir, que asuma el rol de operador técnico responsable de EDENOR S.A.

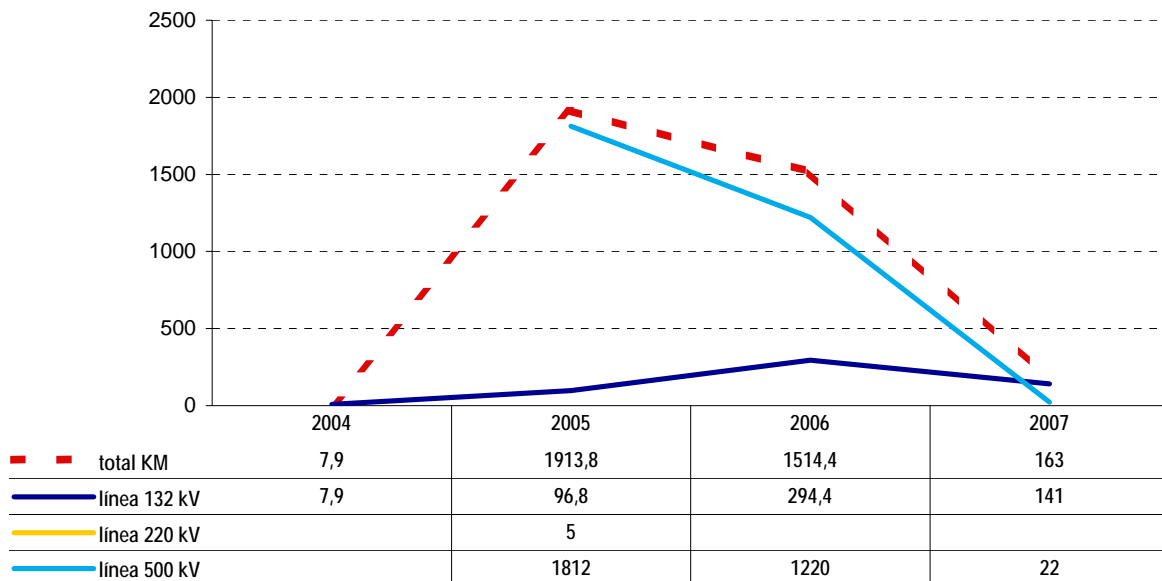
Por otro lado, el ENRE realizó el seguimiento y la supervisión del compromiso de desinversión asumido por PETROBRAS en el caso TRANSENER, que culminó en el 2007 con la adquisición por parte de ENARSA y ELECTROINGENIERÍA, en partes iguales, del 50% del paquete accionario de Citelec, sociedad controlante (con el 52,67%) de la Compañía de Transporte en Energía Eléctrica en Alta Tensión, TRANSENER.

En estos casos, además de las definiciones sobre las características que, en cada caso, debieron reunir los aspirantes a accionistas, se avanzó en la definición de categorías como: operador, grupo de control, objeto exclusivo y objeto único, y otras condiciones de contexto.

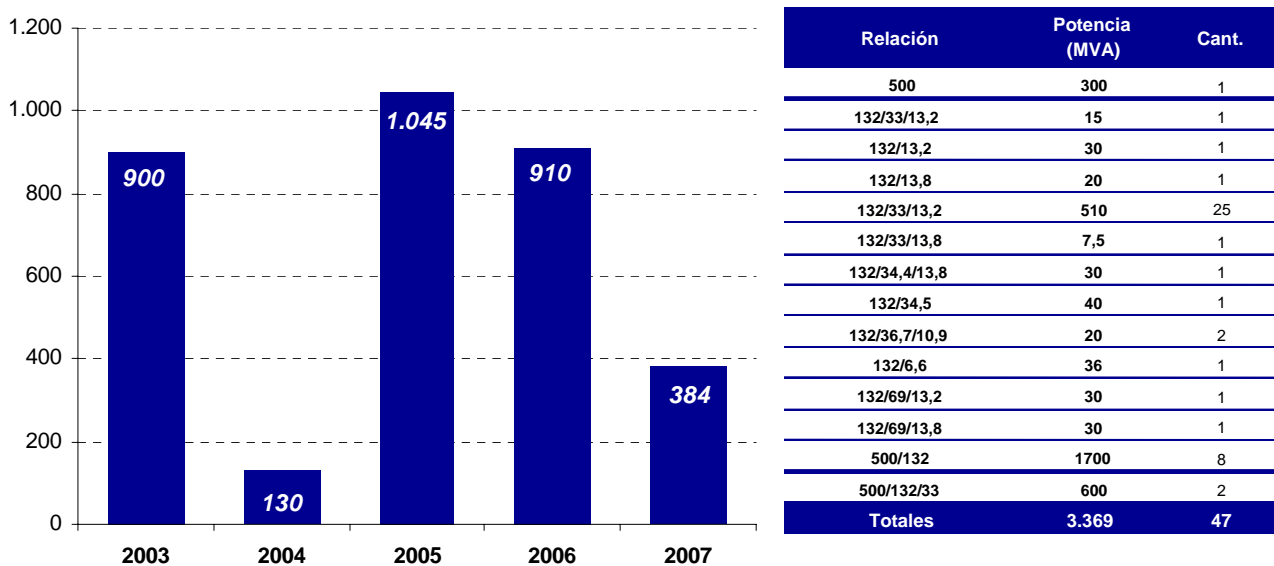
## **2.7. APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN**

Debido a las obras de ampliación realizadas entre el 2003 y el 2007, la longitud de líneas de alta y extra alta tensión se incrementó en casi 3.600 kilómetros. De igual modo, en el período se agregaron 47 transformadores que aumentaron la capacidad de transformación en 3.369 MVA.

### Líneas de Alta y Extra Alta Tensión con CCyNP



### Transformadores con CCyNP - Potencia MVA



## 2.8. DICTADO DE REGLAMENTOS

Entre otra normativa, en Seguridad Pública se destacan las siguientes:

- Resolución ENRE N° 57/2003. Guía de Contenidos Mínimos para el Sistema de Seguridad Pública de las instalaciones de las empresas transportistas; esta norma está en la misma línea que su predecesora, la Guía de Contenidos Mínimos para el Sistema de seguridad pública de las instalaciones de las empresas distribuidoras creada por Resolución ENRE N° 311/2001.

- Resolución ENRE N° 33/04. Norma Técnica sobre obstáculos anti-subida y cartelería a colocar en sostenes de líneas de Alta Tensión, que comprende un plan de normalización de las existentes y se incorpora a los Sistemas de Seguridad Pública.
- Resolución ENRE N° 39/04. Norma de procedimientos para la notificación y respuesta de reclamos de seguridad pública de las empresas distribuidoras por Internet, en marcha desde Marzo de 2004.
- Resolución ENRE N° 86/05. Norma Técnica sobre condiciones de seguridad que deben tener los Pilares y Acometidas de baja tensión para las conexiones de las empresas distribuidoras a usuarios.
- Resolución ENRE N° 114/05. Norma técnica que establece las condiciones mínimas de seguridad contra incendio que deben tener los centros de transformación dentro de propiedades privadas, incluyendo un plan de normalización a realizar dentro de los Sistemas de seguridad Pública de las empresas distribuidoras.
- Resolución ENRE N° 805/05. Norma de procedimientos que establece las frecuencias mínimas de revisión de sus instalaciones en la vía pública que deben realizar las distribuidoras en el marco de sus Sistemas de Seguridad Pública.
- Resolución ENRE N° 384/06. Norma técnica sobre centros de transformación intemperie que establece los parámetros mínimos que deben cumplir estos centros para resguardo de la seguridad pública.
- Resolución ENRE N° 444/06. Norma técnica que aprueba el Reglamento para Líneas Aéreas exteriores AEA versión 2003 sólo para tensiones menores de 66 KV, con introducción de cambios técnicos y el agregado de un procedimiento que incluye la acción conjunta con los Municipios.
- Resolución ENRE N° 451/06. Norma técnica sobre cajas de distribución a nivel (Buzones) en que se determinan las condiciones de seguridad que deben tener los buzones de material plástico instalados en la vía pública. Esta norma se complementa con un plan para cambiar todos los fusibles tipo lira existentes en estas cajas.

Entre otra normativa, en cuanto al tema **Ambiental** se destacan las siguientes:

- Resolución AANR 06/04. Ordena adoptar formatos estandarizados para la presentación de los resultados de monitoreos de parámetros ambientales que integran los informes de avance semestrales correspondientes a los SGA, establecidos por la Resolución ENRE N°555/01. Asimismo, puso en marcha el proceso para que la carga de estos formularios pueda efectuarse vía Internet.
- Resolución ENRE N° 636/04. Modifica el procedimiento de verificación y aprobación de los Planes de Gestión Ambiental (PGA) establecidos en la Resolución ENRE N°32/94, ya que una vez puesta en vigencia la Res ENRE N° 555/01 e implantados

los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), la propia dinámica de las modificaciones de las planificaciones ambientales y la ejecución de auditorías para constatar el cumplimiento de los procedimientos y metas de dicha planificación, hacían innecesarias aprobaciones explícitas por Resoluciones ENRE. La nueva resolución introduce la obligación de remitir al ENRE junto con los informes de avance semestrales fijados por la Res ENRE N° 555/01, copia de los informes de auditorías internas y externas efectuadas en el semestre que se informa. Los informes de las auditorías que el ENRE realice, pasan a ser documentos que se integran al SGA y las no conformidades que se detecten, deberán ser levantadas en el lapso que el ENRE indique.

- Resolución ENRE N° 178/07. Actualiza aspectos de la Resolución ENRE N°555/01.

## 2.9. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La mayoría de las controversias atendidas y resueltas por el organismo están vinculadas a cuestiones de calidad no acorde a los requerimientos de las actividades productivas a las que sirven y a valores de peaje calculados sin apego a los principios tarifarios de la Ley N° 24.065.

## 2.10. AUTORIZACIÓN DE SERVIDUMBRES

Del relevamiento de las cámaras (centros de transformación) efectuado por el ENRE, se observó una amplia gama de configuraciones de superficie para la instalación de dichos centros. Ello hizo necesario establecer una reglamentación común para todas las Distribuidoras sometidas a jurisdicción federal, a los efectos de homogeneizar los criterios para futuros requerimientos.

En consecuencia, el ENRE dictó la Resolución N°424/04 que aprobó el Reglamento para la Solicitud de afectación a Servidumbre Administrativa de Electroducto para Centros de Transformación en Media Tensión en el ámbito de Concesión de la Distribuidoras EDENOR; EDESUR y EDELAP.

En el siguiente cuadro se expone la cantidad de Resoluciones por las cuales se afecta a servidumbre administrativa de electroducto aprobadas por año y tipo de instalación.

Según tipo de instalación	2003	2004	2005	2006	2007(*)
Líneas Transporte **		3	6	13	10
Líneas Distribución **		1	1	4	2
Cámaras Transformadoras ***	7	67	173	117	299
Islas ****				26	6

(\*) Los datos del 2007 corresponden al primer semestre.

\*\* Cada Resolución puede contemplar la afectación a servidumbre de múltiples parcelas de acuerdo con la extensión de la línea.

\*\*\* Cada Resolución puede involucrar la afectación a servidumbre de más de una parcela.

\*\*\*\* Las denominadas islas corresponden a afectaciones a servidumbres en las Islas del Delta del Paraná

Por otra parte, se dio continuidad al control de la obligación de normalización total de las servidumbres de las concesionarias. A tal efecto, se ha impulsado la contratación de una auditoría externa a fin de continuar con la tarea de controlar y vigilar el cumplimiento de la obligación de normalizar y de contar con el asesoramiento necesario para las actualizaciones de los registros. Dicho proceso está en trámite de contratación.

## 2.11. APLICACIÓN DE SANCIONES

Como surge de los cuadros y gráficos siguientes, en el período 2003-2007 (al 31/8/07) el ENRE aplicó multas a las empresas generadoras, transportistas y distribuidoras por una cifra total cercana a los \$ 350 millones.

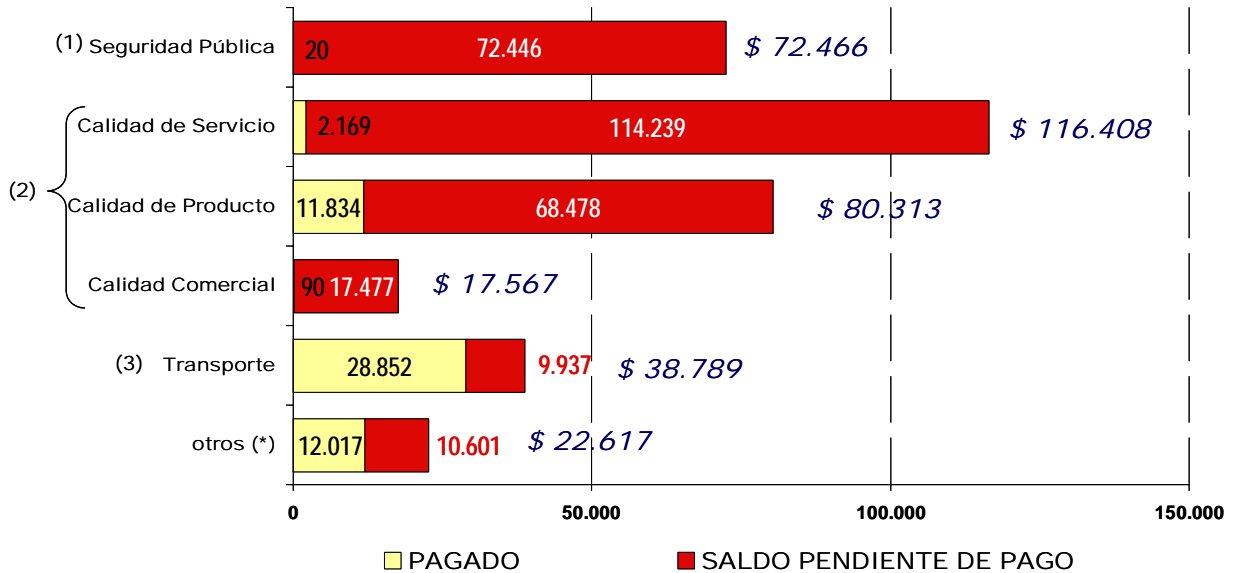
El 60% de las sanciones aplicadas tuvo como destino resarcir a los usuarios. Otro 30% ingresó al Tesoro Nacional y el 10% restante fue dirigido a diversos agentes del MEM.

Debido a lo ya señalado en 1.2.2.1. (Protección de los derechos de los usuarios, Control de la Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica), las empresas han recurrido la mayor parte de las sanciones aplicadas por el ENRE y tienen un saldo pendiente de pago que alcanza al 84,2% del total.

### **SANCIONES APLICADAS Y COBRADAS a EDENOR, EDESUR, EDELAP y Agentes del MEM PERIODO 2003-2007 (al 31/08/07) en miles de pesos**

<b>Años</b>	<b>Cantidad de sanciones</b>	<b>TOTAL SANCIONADO</b>	<b>TOTAL COBRADO</b>	<b>SALDO PENDIENTE</b>
<b>2003</b>	<b>529</b>	33.285	<b>8.609</b>	<b>24.676</b>
<b>2004</b>	<b>733</b>	71.921	<b>10.879</b>	<b>61.041</b>
<b>2005</b>	<b>528</b>	86.410	<b>20.784</b>	<b>65.625</b>
<b>2006</b>	<b>752</b>	75.013	<b>14.312</b>	<b>60.701</b>
<b>2007</b>	<b>294</b>	81.531	<b>397</b>	<b>81.134</b>
<b>Totales</b>	<b>2.836</b>	<b>348.159</b>	<b>54.981</b>	<b>293.178</b>

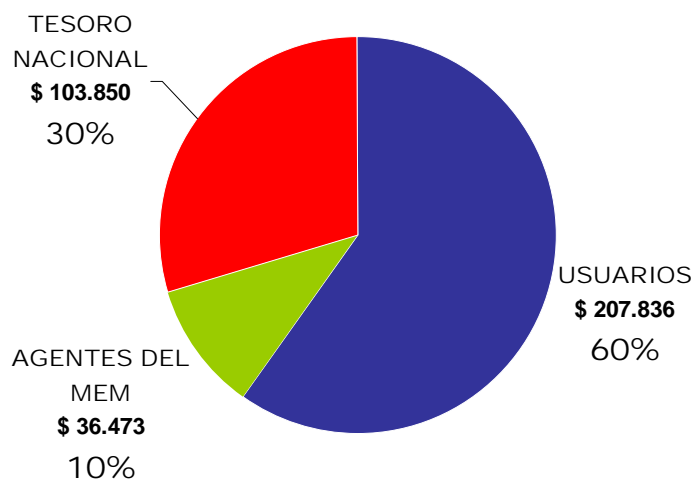
**SANCIONES APLICADAS POR TIPO DE CONTROL A EDENOR, EDESUR y EDELAP y Agentes del MEM**  
**PERIODO 2003-2007 (al 31/08/07) en miles de pesos**



**TOTAL DE SANCIONES APLICADAS \$ 348.159**

(\*) Departamento de Atención de Usuarios, Ambiental, Análisis Regulatorio, Control de Medidores y UEAE  
 (1) Tiene como destino el Tesoro Nacional. (2) Tiene como destino Usuarios. (3) Tiene como destino Agentes del MEM

**SANCIONES APLICADAS a EDENOR, EDESUR, EDELAP y Agentes del MEM**  
**POR DESTINO**  
**PERIODO 2003-2007 (al 31/08/07) en miles de pesos**



**TOTAL DE SANCIONES APLICADAS \$ 348.159**



## 2.12. Iniciativas vinculadas con compromisos derivados de las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión.

- **Inspecciones de la Unidad de Monitoreo Técnico (UMT).**

La Unidad de Monitoreo Técnico realizó 93 inspecciones de recorrido de redes y relevamiento de anomalías y efectuó 238 inspecciones de constatación de inversiones comprometidas por las empresas distribuidoras y transportistas.

- **Estado de situación del Sistema de Información Geográfica (SIG).**

Se ha incorporado todo tipo de información geográfica concerniente al organismo:

- Plano total del país con división de provincias y departamentos, ríos, ciudades, ferrocarriles, rutas y caminos.
- Manzanado de la totalidad del área de concesión de las distribuidoras del AMBA.
- Mapa de Sucursales de las distribuidoras del Área Metropolitana Buenos Aires.
- Áreas inundables de la Capital Federal según períodos de recurrencia de 2, 5, 10, 20, 50 y 100 años
- Capa de información, con datos de hospitales, escuelas, edificios públicos, etc. Esta capa se encuentra disponible para el Área Metropolitana Buenos Aires, se está procesando la información para extenderla a la totalidad del país.
- Capa de Barrios de la Ciudad Autónoma Buenos Aires.
- Nombres de Calle. Para el caso de Edesur SA esta información fue recientemente presentada y se encuentra en procesamiento.
- Capa de chimeneas de centrales térmicas de todo el país.
- Capa de Zonas Peligrosas en el ámbito del Área Metropolitana Buenos Aires.
- Fotos satelitales del área del Área Metropolitana Buenos Aires.
- Redes de Alta Tensión, información compuesta por las trazas de las líneas de alta tensión de Edenor SA, Edesur SA y Edelap SA, las estructuras de sostén de las mismas y trazas de los cables.
- Subestaciones transformadoras de Alta Tensión a Media Tensión.
- Traza de la red de MT, en el caso de Edenor SA la información está dividida por subestación AT/MT, en caso de Edesur SA se presenta la red como un plano continuo, sin la posibilidad de ver una porción de red. La red de MT se encuentra en procesamiento de importación ya que fue informada a este organismo en estos últimos días.
- Centros de transformación de Media Tensión a Baja Tensión.
- Capa de usuarios electro-dependientes.
- Área Metropolitana Buenos Aires Usuarios finales del suministro eléctrico, se encuentran totalmente mapeados los clientes de las distribuidoras del Área Metropolitana Buenos Aires.

El sistema se encuentra instalado en diversas áreas funcionales del Organismo, a saber:

- Área de Normas Regulatorias
- Departamento de Comercialización y Distribución de Energía Eléctrica:

- División Calidad de Producto Técnico y Reclamos
  - División Calidad de Servicio Técnico
- Departamento Ambiental
- Sala de Directorio
- Unidad Operativa de Intervención Técnica (UOIT)

### 3. RESULTADOS A ALCANZAR

Ya fue dicho al inicio de este documento que el ENRE es responsable de hacer cumplir la Ley N°24.065, su reglamentación y disposiciones complementarias, y de controlar la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los Contratos de Concesión y en las Actas Acuerdo de Adecuación por parte de las empresas de generación y transporte, y las de distribución de jurisdicción nacional, y de llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados para la política nacional en materia de abastecimiento, transporte y distribución de electricidad.

Se ha señalado también que, desde su creación, el ENRE ha desarrollado diversas políticas e iniciativas para poder cumplir con sus obligaciones y objetivos permanentes en contextos que fueron experimentando profundas modificaciones.

De modo que los resultados a alcanzar tienen que ver con la dinámica de las actividades permanentes, con la concreción de algunas iniciativas más recientes y con las nuevas respuestas que deberán darse a los problemas y desafíos que irán surgiendo en el próximo período en los distintos segmentos de la industria eléctrica. Se espera avanzar en el estudio y definición del tema Reposición y reemplazo de instalaciones, en particular en conceptos tales como: operación y mantenimiento de instalaciones bajo condiciones de manual; responsabilidad por operación fuera de tales condiciones; reposición y reemplazo de instalaciones; circunstancias para la incorporación de innovaciones tecnológicas, y exclusividad territorial.

Durante el 2008, el ENRE continuará ofreciendo resultados por sus esfuerzos en materia de “Protección de los derechos de los usuarios”, “Protección de la Seguridad Pública”, “Protección del Medio Ambiente”, “Difusión de información técnica y estadística”, “Fijación, ajuste, revisión y aprobación de tarifas y remuneraciones”, “Defensa de la competencia”, “Aprobación para la realización de obras de ampliación de la capacidad de transporte y distribución”, “Dictado de reglamentos”, “Resolución de controversias”, “Autorización de servidumbres”, y “Aplicación de sanciones”.

- **Metas físicas para el 2008.**

Una primera aproximación es ofrecida en el siguiente cuadro que sintetiza las metas físicas incluidas en el Presupuesto 2008 para diversas actividades relacionadas con la atención de reclamos, el control de la calidad del servicio de distribución, la protección de la seguridad pública y el medio ambiente, y el monitoreo de inversiones comprometidas por parte de las concesionarias.

### Metas Físicas 2008

Código	DENOMINACIÓN DE LAS METAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
844	Atención de Usuarios	Reclamos	53.000
999	Atención de Usuarios	Consultas	180.000
1257	Evaluación de Impacto ambiental	Dictámenes	30
1609	Control de la Calidad del Producto Técnico	Inspecciones	15.200
1610	Control de la Calidad del Servicio Técnico	Inspecciones	560
1611	Control de la Calidad del Servicio Comercial	Auditorías	17
1613	Seguridad Eléctrica en la Vía Pública	Inspecciones	2.000
1613	Seguridad Eléctrica en la Vía Pública	Auditorías	11
1826	Verificación de Sistemas de gestión Ambiental	Verificaciones	12
999	Control físico de las inversiones	Inspecciones	3.000

### 3.1 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

En este capítulo que incluye las actividades permanentes relacionadas con la “Atención de consultas, reclamos y emergencias” y el “Control de la calidad del servicio de Transporte y Distribución”, cabe destacar:

- **Control de la Calidad del Servicio Técnico de Distribución.**

El ENRE ha decidido encargar el estudio de criterios de seguridad del suministro eléctrico a la Universidad Nacional de La Plata, quien hará uso de los convenios internacionales que ha firmado con otras casas de altos estudios. En este sentido, podrán fijarse criterios que permitan ir estableciendo tiempos máximos de reposición del servicio eléctrico ante cortes que afecten a un gran número de usuarios, lo que típicamente sucede cuando son comprometidas instalaciones de Alta Tensión. De esta forma, se busca que las empresas distribuidoras, que actualmente incorporan al diseño de sus redes las señales que reciben mediante la aplicación de sanciones ante cortes a cada usuario individual, además incluyan una visión del conjunto de los usuarios que son atendidos desde una misma instalación de Alta Tensión, en la búsqueda de minimizar los tiempos de reposición para la mayor parte de los clientes afectados.

Una vez concluidos los estudios, el ENRE habrá de emitir una norma regulatoria sobre el particular.

- **Control de la Calidad del Servicio Comercial de Distribución**

Como parte de sus políticas proactivas orientadas a mejorar la Calidad del Servicio Comercial brindado por las Distribuidoras, el ENRE ha desarrollado un sistema integral de control de los niveles de calidad en la Atención Telefónica de EDENOR, EDESUR y

EDELAP, que incluye su respectivo régimen sancionatorio, y que espera implementar durante el 2008.

- **Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano (CCC).**

Durante el 2008 entrará en vigencia la Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano. Se está realizando la revisión final de la Tercera CCC, que tendría 18 nuevos estándares en comparación con la Segunda lo que elevaría el número total a 67 estándares.

### **3.2 PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD PÚBLICA**

Además de las actividades de control sobre instalaciones y obras en la vía pública, la instrucción de sumarios administrativos por casos de accidentes vinculados con instalaciones de las empresas; la recepción y tramitación de reclamos de usuarios por seguridad; la realización de auditorías sobre los Sistemas de Seguridad Pública, y el dictado de normas, corresponde enfatizar lo siguiente:

- **Certificación por Norma ISO 9001 del Manual del Sistema Integrado de Procedimientos de Seguridad Pública**

Durante el 2008 se espera culminar con las tareas relacionadas con la revisión final del Manual del Sistema Integrado de Procedimientos de Seguridad Pública y su aprobación para luego proceder a su implementación. En una primera etapa, se implementarán los procedimientos de Seguridad Pública y en una segunda etapa los procedimientos de las normas ISO 9001, de modo de obtener la certificación.

### **3.3 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

Además de las actividades de control de las Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA), de la recepción y resolución de reclamos ambientales, de las inspecciones y monitoreo de parámetros ambientales, y de la elaboración de normas técnicas, debe señalarse:

- **Auditorías de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).**

Durante el 2008 se esperan nuevos resultados de las auditorías de verificación del funcionamiento y certificación de los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).

### **3.4 DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ESTADÍSTICA**

Además de continuar con la diversificación de medios e incrementar la difusión de información de interés hacia la ciudadanía para que la ciudadanía amplíe sus conocimientos sobre el ENRE y sus diversas actividades reguladoras, cabe destacar:

- **Programa “El ENRE en las aulas”.**

En el 2008 se continuará con la distribución del corto audiovisual “La Seguridad Eléctrica en la vía pública y el uso racional de la energía” y su correspondiente ficha de actividades, en escuelas públicas de nivel EGB de la Provincia de Buenos Aires.

### **3.5 FIJACIÓN, AJUSTE, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE TARIFAS Y REMUNERACIONES**

El ENRE continuará realizando los ajustes tarifarios que corresponda toda vez que la Secretaría de Energía sancione nuevos precios estacionales de la potencia y la energía. Del mismo modo, seguirá administrando el Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE).

- **Implantación de la Contabilidad Regulatoria en Distribución y Transporte.**

Se espera aprobar en el correr del año 2008 el Plan de Cuentas correspondiente a las empresas concesionarias de Transporte.

Por otro lado, con relación al tema de las definiciones adoptadas acerca de la apropiación por parte de los usuarios de la actividad regulada, de los beneficios de actividades no reguladas, se espera avanzar, dada la dinámica de estos fenómenos, en la estructuración del andamiaje de seguimiento.

- **Tareas relacionadas con las Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).**

Durante parte del 2008 se continuará con las tareas correspondientes a la etapa final del proceso de revisiones tarifarias integrales (RTI) y la preparación de los nuevos cuadros tarifarios de las distribuidoras.

### **3.6 DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

En la medida que se realice alguna transferencia accionaria, el ENRE realizará las actuaciones correspondientes.

### **3.7 APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE OBRAS DE AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN**

Se le dará curso a las solicitudes de aprobación de obras de ampliación que se presenten.

### **3.8 DICTADO DE REGLAMENTOS**

La elaboración de normativa seguirá realizándose según las necesidades que se planteen en los distintos ámbitos del ente regulador.

### **3.9 RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Se tramitarán las actuaciones que sean traídas al ENRE por las partes involucradas.



### **3.10 AUTORIZACIÓN DE SERVIDUMBRES**

Se le dará curso a las solicitudes de las concesionarias de los servicios de Transporte y Distribución que requieran una servidumbre.

Asimismo, en el 2008 se continuará con las tareas relacionadas con la consultoría que permitirá la normalización de todas las servidumbres otorgadas por el ENRE en las áreas de concesión de las transportistas y distribuidoras de su jurisdicción.

### **3.11 APLICACIÓN DE SANCIONES**

En función de las mediciones de calidad del servicio y demás parámetros regulatorios, el ENRE seguirá aplicando las sanciones previstas en la ley, en sus reglamentaciones, y en los contratos de concesión.

### **3.12. INICIATIVAS VINCULADAS CON COMPROMISOS DERIVADOS DE LAS ACTAS ACUERDO DE ADECUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN.**

- **Inspecciones de la Unidad de Monitoreo Técnico (UMT).**

La UMT continuará el monitoreo de inversiones comprometidas por parte de las concesionarias.

- **Sistema de Información Geográfica (SIG).**

Se espera completar la implantación del sistema de representación cartográfica que permitirá representar las redes existentes, las ampliaciones y bajas en las instalaciones, los clientes y la demanda, la carga en los distintos puntos de la red y establecer la vinculación con las bases de datos de Calidad, Comercial, Reclamos, Contingencias, Costos, Cargas, y otras variables.

#### 4. COMPROMISOS Y ACCIONES PENDIENTES O EN PROCESO DE ATENCIÓN

- **Culminación del proceso de Revisiones Tarifarias Integrales (RTI).**

De acuerdo con lo establecido por las Actas Acuerdo de Adecuación de los Contratos de Concesión aprobadas por el Poder Ejecutivo Nacional (Decretos N°802/05, N°1957/06 y N°1959/06) y por los considerandos de las Resoluciones N° 433/07, N°434/07 y N°805/07 de la Secretaría de Energía (SE), habiendo culminado el proceso de renegociación con las empresas distribuidoras, originado en virtud de la grave crisis que afectara al país a fines del 2001, la SE y el ENRE retoman en pleno el ejercicio de sus facultades conforme el marco regulatorio aplicable al sector. Consecuentemente, se fijó como fecha de entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes de las RTI el 1° de febrero de 2008. Según el artículo tercero de dichas resoluciones, el proceso estará a cargo del ENRE quien deberá arbitrar todas las medidas conducentes para su puesta en vigencia en la fecha señalada.

Por Resolución N°561/07 el ENRE dispuso el procedimiento de concurso público de etapa múltiple nacional para la contratación de los servicios de especialistas en la elaboración de tarifas del servicio público de distribución de energía eléctrica con motivo de efectuarse la revisión tarifaria integral de EDENOR, EDESUR y EDELAP, de acuerdo con lo establecido en el artículo 45 de la ley N° 24.065, reglamentada por el Decreto N° 1398/92, y en los artículos 31 y 32 de los respectivos Contratos de Concesión de las empresas mencionadas, los Decretos N° 1957/06, N° 1959/06 y N° 802/05 y en las resoluciones de la Secretaria de Energía N° 434/07, N° 433/07 y N° 805/07 (Expediente N° 24.629).

A principios de octubre de 2007 se conocerán las ofertas de los participantes.

Dado que la fecha de entrada en vigencia de los cuadros tarifarios resultantes de las RTI es el 1° de febrero de 2008, las tareas relacionadas con la culminación del proceso de las RTI constituirán la principal problemática a enfrentar durante el resto del 2007 y el primer trimestre del 2008.

- **Optimización de los procesos sancionatorios por apartamientos a la Calidad del Producto y Servicio Técnico y la Calidad del Servicio Comercial.**

Como se desarrolla en el capítulo siguiente, el ENRE adhirió al Programa de Regularización del Ambiente de Control Interno instituido por la SIGEN, mediante la Resolución SGN N° 114/04. En dicho documento se acordó un “Plan de Adecuación del Sistema de Control Interno”, que incluyó a la Optimización de los procesos sancionatorios de las tres calidades; y la Adecuación de los sistemas informáticos, entre las “Actividades a Implementar”. Por ende, esta será una de las tareas a encarar en el primer trimestre del 2008.

---

### **APARTADO III - ACUERDO DE REGULARIZACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL.**

Con referencia al punto III - Acuerdos de Regularización del Ambiente de Control- es necesario considerar que los aludidos acuerdos surgen de la implementación de un Programa de Regularización del Ambiente de Control Interno que la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) instituyera por medio de la Resolución SGN N° 114/04 -de fecha 9 de noviembre de 2004-, con la finalidad de establecer los mecanismos correctivos que permitan alcanzar un nivel adecuado de control.

A partir de la consideración efectuada, es importante tener en cuenta lo manifestado por parte de la SIGEN en sus Informes de Evaluación del Sistema de Control Interno del ENRE, correspondientes a los años 2003; 2004 y 2005.

En dichos informes, al fundamentar su evaluación la SIGEN expresó que el sistema de control interno resultaba razonable, dado que las observaciones señaladas no conllevaban a la exposición de riesgos de magnitud.

No obstante, y con la intención de implementar las recomendaciones que surgen como correlato de las observaciones efectuadas por la SIGEN, la Auditoría General de la Nación (AGN) y la Unidad de Auditoría Interna (UAI), el ENRE adhirió al programa de regularización firmando –con fecha 6 de noviembre de 2006- un acuerdo con la SIGEN en el marco de la Resolución SGN N° 114/04.

En dicho documento, las partes acordaron el “Plan de Adecuación del Sistema de Control Interno”, el que incluyó las siguientes “Actividades a Implementar” (ANEXO I del citado acuerdo):

- a) **PLAN ESTRATEGICO.** Definición de un modelo de gestión en el que se considere la política energética instrumentada por las autoridades superiores y la medición de los resultados propuestos.
- b) **MANUALES DE PROCEDIMIENTO.** Aprobación de los manuales de procedimiento para las distintas Áreas del Organismo.
- c) **SERVIDUMBRE.** Adecuación de los sistemas de control de las servidumbres administrativas de electroducto contemplada por la Resolución ENRE N° 507/2000.
- d) **SEGUIMIENTO DE SANCIONES.** Definición de controles cruzados que permitan la validación e integridad de los datos incorporados por los distintos sectores en la Base de Seguimiento de Sanciones.
- e) **SEGURIDAD EN LA VIA PÚBLICA.** Disminución de los tiempos de tramitación de sanciones de los expedientes de reclamos por temas de seguridad en la vía pública.

f) CALIDAD DEL PRODUCTO Y DEL SERVICIO TECNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL. 1) Optimización de los procesos sancionatorios de las tres calidades; y 2) Adecuación de los sistemas informáticos.

g) ATENCION DE USUARIOS. Disminución de los tiempos de gestión para la tramitación de los reclamos de los usuarios e integración de las bases de datos al Sistema Integrado de Sanciones.

h) ADMINISTRACION Y RESGUARDO DE ACTIVOS: Instrumentación de un registro de bienes de uso.

Asimismo, el acuerdo citado incluyó las acciones correctivas a desarrollar, en una primera etapa, durante el ejercicio 2006/2007 (ANEXO II del acuerdo), designando los responsables de cada una de las tareas y la modalidad de verificación del avance de las mismas.

Atento que dicho cronograma de acciones correctivas contempló -para esa primera etapa- aspectos vinculados con la Calidad de Servicio Técnico, es que se previó incorporar nuevas acciones correctivas correspondientes a las actividades del Anexo I las que no habían sido contempladas en el Anexo II mencionado.

### **Situación al 30 de junio de 2007**

Respecto al seguimiento de los compromisos asumidos, la SIGEN presentó a las autoridades del ENRE un informe emitido en el mes de mayo de 2007, el cual tuvo por objeto evaluar el grado de cumplimiento, al 31 de enero de 2007, del Acuerdo suscripto.

La conclusión del informe es la que se transcribe a continuación: "De acuerdo a la información suministrada por la Unidad de Auditoría Interna del ENRE, al 31 de enero de 2007 el Organismo ha dado cumplimiento a lo estipulado en el Anexo II del Acuerdo suscripto con la Sindicatura General de la Nación en el marco del Programa de Regularización del Ambiente de Control de los Organismos y Entidades comprendidas en la Ley N° 24.156, aprobado por la Resolución N° 114/04 SGN".

Cabe agregar también que, con el fin de monitorear los compromisos asumidos, la UAI del ENRE realizó específicamente el informe UAI N° 01/07 (en este caso se monitorearon los compromisos asumidos al 31/12/2006 y al 31/01/07) y el informe UAI N°06/2007 (en esta oportunidad se monitorearon los compromisos asumidos al 31/03/2007).

Asimismo, al analizar la gestión del sector responsable en el tratamiento de la información y documentación correspondiente al control de la Calidad del Servicio Técnico -Informe UAI N°10/07- se abordó también el cumplimiento de los compromisos asumidos en este caso hasta el 30/06/07.

En los informes mencionados en los párrafos precedentes se concluyó que, a la fecha de emisión de los mismos, los compromisos asumidos, en la primera etapa por el ENRE, en el marco de la Resolución N° 114/04 SGN habían sido cumplimentados.