

ANEXO I

“PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE CORTES PROGRAMADOS DE SUMINISTRO ELÉCTRICO”

1. ALCANCES

El presente Anexo reglamenta la obligatoriedad y modalidad de difusión que las Distribuidoras EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) deberán cumplir en caso de planificar CORTES PROGRAMADOS, a los fines de poner en conocimiento de las personas usuarias sobre los mismos, así como minimizar los efectos que dichos cortes pudieran producir en sus artefactos e instalaciones eléctricas.

2. DEFINICIÓN

A efectos del presente procedimiento se define como CORTE PROGRAMADO a toda maniobra programada por la distribuidora en la red de Distribución de Energía Eléctrica, que origine la suspensión del Suministro de Energía Eléctrica de alguna persona usuaria o de un conjunto de ellas.

3. OBLIGATORIEDAD

En caso de efectuarse un corte de suministro originado conforme lo establecido en el punto 2), las Distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. deberán dar cumplimiento al presente procedimiento de difusión, en todos los casos sin excepción.

4. INFORMACIÓN

En caso de efectuarse un corte de suministro originado conforme lo establecido en el punto 2), las Distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. deberán comunicar a las personas usuarias alcanzadas por el corte, con la anticipación establecida en el punto 5) de la presente, como mínimo, la siguiente información:

- a. Fecha del corte y zonas afectadas
- b. Motivo del corte (la actividad técnica que requiere el corte de energía)
- c. Tiempo estimado de duración del corte (indicando su horario de inicio y de reposición)
- d. Las precauciones que se considere prudente hacer conocer a la persona usuaria a efectos de resguardar sus artefactos e instalaciones eléctricas.

5. ANTICIPACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Las distribuidoras deberán contactarse e informar el corte programado a todas las personas usuarias a ser afectadas, con un mínimo de anticipación de CUARENTA Y OCHO (48) horas al inicio del corte de suministro. Contacto que se repetirá VEINTICUATRO (24) horas antes del inicio del corte.

Las vías de contacto a utilizar serán las declaradas por las personas usuarias ante las distribuidoras:

- a. Comunicación telefónica con las personas usuarias afectadas por el corte programado, pudiendo utilizar para ello un mensaje mediante un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) y/o un mensaje de texto;
- b. Correo electrónico;
- c. Aplicación de la distribuidora.

6. MODALIDAD DE DIFUSIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

6.1.- Las distribuidoras deberán comunicar en las Liquidaciones de Servicio Público (LSP) la emisión de la presente normativa, en el sector mensajes al cliente, indicando en forma destacada lo establecido en el punto 6.2.

6.2.- La distribuidora habilitará mecanismos a través de los cuales las personas usuarias que a la fecha no tengan registrados ante las distribuidoras sus números telefónicos y/o correos electrónicos, puedan hacerlo, a los efectos de poder ser informados en caso de cortes programados según lo establecido en la presente.

6.3.- Las distribuidoras deberán comunicar la emisión del presente procedimiento, publicando su contenido, en sus páginas web.

6.4.- Asimismo, las distribuidoras deberán colocar, al menos, en la puerta principal de acceso al público y en todo otro lugar visible, un cartel informando la emisión del presente procedimiento.

7. MEDIOS DE DIFUSIÓN PARA LA INFORMACIÓN SOBRE CORTES PROGRAMADOS

7.1.- Todos los cortes programados deberán, sin excepción, ser publicados en las correspondientes páginas web de las distribuidoras. Dicha publicación deberá contener, como mínimo, la información indicada en el punto 4.

7.2.- Asimismo, las distribuidoras deberán incluir dichas publicaciones en otros medios de comunicación (gráficos, radiales, televisivos o cualquier otro que permita de manera eficaz que la correspondiente información llegue a conocimiento de las personas usuarias).

8. RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

La información asociada a la comunicación a las personas usuarias respecto de los cortes programados deberá estar debidamente registrada, resguardada y a disposición del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) en caso de ser requerida.