

**ADECUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS  
DE USUARIOS DENOMINADOS *ELECTRODEPENDIENTES* EN TÉRMINOS DE LA LEY N° 27.351,  
Y DEL PROCEDIMIENTO HABITUAL POR RECLAMOS ANTE FALTA DE SUMINISTRO**

**Anexo I de la Resolución ENRE N° 112/2018**

## **1. OBJETIVO**

Lo reglado en el presente Anexo tiene por finalidad actualizar las condiciones que deben cumplir la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) para atender oportunamente los reclamos de los Usuarios ELECTRODEPENDIENTES (UED) por cortes de suministro de energía eléctrica y/o inconvenientes en el Producto Técnico iniciados ante el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) y/o las empresas concesionarias, simplificar y uniformar su tramitación y en especial controlar que las empresas restablezcan de inmediato las condiciones de suministro de energía eléctrica en el domicilio del reclamante que cumpla con esa condición de UED.

A los fines de cumplir con el procedimiento la distribuidora deberá tener actualizados y georreferenciados los suministros de los UED que se encuentren registrados por ante el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS).

## **2. PROCEDIMIENTO**

**2.1.** Este procedimiento se inicia cuando se detecta la falta de suministro o el inconveniente en la calidad de producto técnico en el domicilio de un UED, en los términos de la Ley N° 27.351, identificado por su número de usuario, por algunas de las siguientes opciones:

- a) El UED efectúe un reclamo por falta de suministro de energía eléctrica en la distribuidora por cualquier vía de que se disponga;
- b) El sistema CERTA o cualquier otro sistema que utilice la distribuidora detecte que un corte de suministro de energía eléctrica afecta a aérea que involucra a un UED.
- c) El UED efectúe un reclamo por falta de suministro de energía eléctrica en el ENRE por cualquiera fuese la vía que utilizara;
- d) otros métodos.

**2.2.** Si la distribuidora fuera el iniciador del reclamo, informará al ENRE de manera inmediata y automática tal situación. El Ente dará un número de reclamo al indicado por la distribuidora y lo incorporará a la Base Falta de Suministro UED (BFSUED).

**2.3.** Si el reclamo se efectúa a través del ENRE, ya sea por omisión o déficit comunicacional ante la distribuidora o por imposibilidad del UED de acceder al sistema de gestión de la misma, dicho reclamo se registra en la BFSUED, cursándose de modo inmediato la comunicación a la distribuidora. La información de los registros de la BFSUED es confidencial y está sometida a los

derechos de habeas data.

**2.4.** Una vez que se hubiera incorporado un nuevo reclamo a la BFSUED, el sistema emitirá un alerta a la distribuidora indicándole que en el domicilio del UED hay falta de suministro o inconveniente en la calidad de producto técnico. Asimismo, se le indicará a la distribuidora su responsabilidad conforme a la Ley N° 27.351.

**2.5.** El reclamo concluirá cuando el suministro del UED tenga abastecimiento normal de red y la distribuidora informe que el inconveniente fue solucionado completando toda la información requerida.

La distribuidora deberá, dentro de los primeros TREINTA (30) minutos de restituido el suministro, verificar la normalización del servicio y posteriormente dar aviso al ENRE

**2.6.** Si a las DOS (2) horas de iniciado el reclamo, la distribuidora no hubiere informado la solución del mismo, el sistema automatizado emitirá correos electrónicos a los responsables de la distribuidora indicándoles tal situación. Esta modalidad se repetirá cada DOS (2) horas hasta la solución del reclamo.

**2.7.** Si el UED tuviera una Fuente Alternativa de Energía (FAE), ya sea porque el UED tiene una FAE permanente o bien porque ante la falta de suministro la distribuidora hubiere proporcionado una FAE provisoria y la interrupción del suministro no se hubiere solucionado, el sistema emitirá un correo electrónico UNA (1) hora antes del agotamiento de la autonomía de la FAE (según la capacidad de tiempo informada por la concesionaria) a los responsables de la distribuidora indicándoles tal situación.

**2.8.** En todos los casos la distribuidora debe proceder a la inmediata solución del reclamo efectuado y/o a su normalización definitiva.

La recepción por parte de la distribuidora de los reclamos ingresados por el ENRE en el sistema deberá ser permanente e inmediata. Idéntica condición rige para los reclamos efectuados por los UED ante la distribuidora o detectados mediante el CERTA y su posterior información al ENRE

Asimismo, ante la imposibilidad por parte del ENRE de enviar el reclamo automáticamente, se utilizará el correo electrónico como vía alternativa para su remisión a los fines de que la distribuidora tome conocimiento en forma inmediata de la información recibida.

No obstante la utilización de la vía alternativa señalada, la distribuidora deberá, una vez restituido el Sistema, completar la información del reclamo en la base correspondiente, mencionando que dicho reclamo ha sido informado oportunamente vía e-mail a la casilla de correo alternativa, debiendo proceder a su identificación.

### **3.- Listado de UED. Datos de UEDs.**

El Listado de los UED se compone de los individualizados en los Registros Transitorios que mantienen las distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A., conforme a los términos de la Resolución ENRE N° 544/2017, modificada mediante Resolución ENRE N° 67/2018, hasta que estos sean dados de baja. Posteriormente, el listado UED se compondrá de los que integren el Registro creado

mediante Resolución MS N° 1538-E/2017 del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN. Los UED podrán ser identificados mediante su identificador o número de usuario y que resulta accesible a las distribuidoras. Además, la distribuidora deberá haber actualizado la información con sus altas, bajas y modificaciones. El listado es confidencial y protegido por los derechos de habeas data.

Con respecto a los datos de los suministros de los UED, las distribuidoras deberán informar al ENRE:

- a.-** Si tienen instalada FAE, con su autonomía.
- b.-** Si se restituye una FAE por agotamiento en el transcurso del corte, su tiempo límite de autonomía y, eventualmente, el reemplazo de baterías o equipamiento
- c.-** Las condiciones de restitución del servicio.
- d.-** Los datos y medios de comunicación de los responsables para el envío de correos electrónicos.
- e.-** Otras novedades pertinentes.