

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

**SUBANEXO D**

**NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y  
SANCIONES**

**1. INTRODUCCION.**

Será responsabilidad de LA CONCESIONARIA prestar el servicio público de distribución de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio, acorde con los parámetros establecidos en el presente Subanexo.

Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones necesarias de forma tal de asegurar la prestación del servicio con la calidad mínima indicada.

Las disposiciones referentes a la Calidad de Servicio establecidas en el presente Subanexo serán de aplicación para los suministros tanto a pequeños como a grandes consumidores.

El no cumplimiento de las pautas aquí establecidas dará lugar a la aplicación de sanciones, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al cliente recibir un servicio en condiciones no satisfactorias. Sus montos se calcularán de acuerdo al método que más adelante se describe.

En ningún caso LA CONCESIONARIA podrá invocar el insuficiente abastecimiento de energía eléctrica como eximente de responsabilidad por el incumplimiento de las normas de calidad de servicio.

El **Organismo de Control** será el encargado de supervisar el fiel cumplimiento de las normas de calidad de servicio.

LA CONCESIONARIA tendrá la obligación de efectuar las campañas de relevamiento de información y el cálculo de los indicadores descriptos en el presente Subanexo, poniéndolos a disposición del **Organismo de Control**, para posibilitar la realización de la tarea que en el tema

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

de calidad de servicio le es propia.

Se considera que tanto el aspecto técnico como el comercial del servicio deben reunir condiciones mínimas de calidad; por ello se implementarán controles sobre:

**a) Calidad del producto técnico suministrado.**

**b) Calidad del servicio técnico prestado.**

**c) Calidad del servicio comercial.**

La calidad del producto técnico suministrado se relaciona con el nivel de tensión en el punto de suministro y sus perturbaciones (variaciones rápidas y caídas lentas de tensión y armónicas).

La calidad del servicio técnico involucra la frecuencia y duración media de las interrupciones en el suministro.

Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son la correcta atención al cliente en los locales destinados al efecto, los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, demoras en la atención de las reclamaciones del cliente, tiempos para la restitución de suministros cortados por falta de pago y tramitaciones de quejas.

A fin de adecuar la situación, al momento de la fecha de toma de posesión se definen cuatro (4) etapas con niveles de exigencia crecientes en la calidad de servicio, de acuerdo al cronograma indicado a continuación. La ETAPA PRELIMINAR y la ETAPA DE PRUEBA se utilizarán para poner en marcha los mecanismos de control, no correspondiendo durante las mismas la aplicación de sanciones por incumplimientos de los niveles de Calidad de Servicio.

**•ETAPA PRELIMINAR**

Regirá a partir de la fecha de toma de posesión, teniendo una duración de seis (6) meses. Servirá para implementar y convenir en forma conjunta con el **Organismo de Control** el método de medición y control de los indicadores de Calidad de Servicio a aplicar en las etapas siguientes, de acuerdo a lo especificado en este Subanexo. Asimismo durante esta etapa se acordará con el **Organismo de Control** el contenido y la forma de intercambio de información para cada una de las campañas de control.

**•ETAPA DE PRUEBA**

Se contará a partir del mes siete (7) de la fecha de toma de posesión, tendrá una duración de seis (6) meses y servirá para poner en marcha y a prueba el método acordado en la ETAPA PRELIMINAR. Se efectuarán las campañas de relevamiento de información correspondientes y se calcularán los respectivos indicadores, de forma tal de asegurar el inicio de la siguiente etapa, el pleno y eficaz funcionamiento de la totalidad de los mecanismos de relevamiento y control acordados.

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

•**ETAPA DE TRANSICION**

Tendrá su inicio a partir del mes trece (13) de la fecha de Toma de Posesión, con una duración de treinta y seis (36) meses, en la que se exigirá el cumplimiento de los indicadores y valores prefijados para esta etapa. La ETAPA DE TRANSICION servirá para permitir a LA CONCESIONARIA la adecuación de sus instalaciones y sistemas de adquisición de información de forma tal de cumplir con las exigencias de calidad de servicio establecidos para la ETAPA DE REGIMEN. Asimismo, durante esta etapa se ajustarán, en forma conjunta con el **Organismo de Control** los métodos de control a aplicar durante la ETAPA DE REGIMEN. Los controles se efectuarán mediante indicadores globales, y el incumplimiento de los mismos dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el punto 5 de este Subanexo.

•**ETAPA DE REGIMEN**

A partir del mes número cuarenta y nueve (49), contado a partir de la fecha de Toma de Posesión, se iniciará la denominada ETAPA DE REGIMEN, en la que se controlará la prestación del servicio a nivel de cada suministro. Para esta etapa LA CONCESIONARIA deberá contar con sistemas de adquisición y tratamiento de información adecuados que posibiliten al **Organismo de Control** efectuar los controles previstos en el Contrato de Concesión. En los casos de verificarse apartamientos en los indicadores de calidad a los límites establecidos, el **Organismo de Control** aplicará las sanciones previstas en el punto 5 de este Subanexo.

En todos los casos se tolerará hasta un determinado límite las variaciones de tensión, la cantidad de interrupciones y la duración media de cada una de ellas. En los suministros en que se excedan estos valores, el **Organismo de Control** sancionará a LA CONCESIONARIA según corresponda. El monto de la sanción será reintegrado a los clientes como un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control, cuyo monto será proporcional a la totalidad de la energía suministrada en condiciones no satisfactorias o a la energía no suministrada.

La tarea de relevamiento de la información necesaria para la determinación de los indicadores de calidad en las diversas etapas de control, será responsabilidad de LA CONCESIONARIA, y permitirá al **Organismo de Control** supervisar el cumplimiento de las condiciones pactadas. La tarea de relevamiento comprenderá :

- Desarrollo de campañas de medición de tensión y relevamiento de curvas de carga.
- Organización de bases de datos auditables con información de interrupciones, relacionables con bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición.
- Organización de bases de datos auditables con información comercial referente a :
  - conexiones
  - suspensiones y restablecimiento de suministros cortados por falta de pago

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

- reclamaciones de los clientes
- facturación estimada
- quejas
- transgresiones (toda violación al reglamento de suministro y conexión que no implique hurto y/o defraudación)
- toda otra información que el **Organismo de Control** considere necesaria

La totalidad de la información relevada en las diversas etapas referente a los controles de la calidad del servicio deberá remitirse al **Organismo de Control** en soporte magnético, con software y formatos de archivos uniformes, previamente acordados.

## **2. CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO**

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son el nivel de tensión y las perturbaciones, siendo LA CONCESIONARIA responsable de efectuar las mediciones correspondientes, y el procesamiento de los datos relevados.

Los períodos de control serán semestrales, y las sanciones por incumplimiento a los parámetros de calidad definidos en este punto serán abonadas a los clientes mediante un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control.

En el caso en que algún cliente solicitara una prestación con un nivel de Calidad del Producto Técnico menor a la especificada en el presente Subanexo, la misma deberá ser acordada entre las partes mediante la celebración de contratos que especifiquen las condiciones diferenciales en la calidad de la prestación.

### **2.1. Nivel de Tensión**

En la ETAPA DE TRANSICION y la ETAPA DE REGIMEN se efectuarán controles de los niveles de tensión. Si como resultado de los mismos se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles para la etapa correspondiente, durante un tiempo superior al tres por ciento (3%) del período en que se efectúe la medición, LA CONCESIONARIA estará sujeta a la aplicación de sanciones.

Las sanciones las pagará LA CONCESIONARIA a los clientes afectados por la mala calidad de la tensión, mediante un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período en que se detectó el incumplimiento.

Los clientes afectados por la mala calidad del nivel de tensión serán los abastecidos por las instalaciones donde se ha dispuesto la medición (estaciones transformadoras AT/MT, centros de transformación MT/BT o puntos de suministro según corresponda a la etapa en desarrollo).

Para los casos en que el punto de medición corresponda a un conjunto de clientes, el monto total de la sanción se repartirá entre los clientes afectados de acuerdo a la participación del consumo

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

de energía de cada uno respecto del conjunto.

Las sanciones se calcularán valorizando la totalidad de la energía entregada con niveles de tensión fuera de los límites permitidos en función de los valores indicados en las tablas I y II correspondientes a cada una de las etapas definidas en el punto 5.5.1.

Para conocer la energía suministrada en malas condiciones de calidad se deberá medir, simultáneamente con el registro de la tensión, la demanda que abastece la instalación donde se está efectuando la medición de tensión. Para las mediciones realizadas en los puntos de suministro se podrá determinar la demanda en función de lecturas del medidor de energía utilizado para la facturación.

Durante la ETAPA PRELIMINAR el **Organismo de Control** deberá aprobar el equipamiento de medición a utilizar por LA CONCESIONARIA.

LA CONCESIONARIA presentará un informe semestral al **Organismo de Control** indicando el grado de cumplimiento de las mediciones indicadas por ésta y los resultados de las mismas. En los casos en que existieran apartamientos a los límites admisibles, deberá incluir en el informe los montos de las sanciones correspondientes y especificar los clientes afectados.

A los efectos de la supervisión, el **Organismo de Control** podrá exigir presentaciones periódicas a fin de verificar el grado de cumplimiento de las mediciones indicadas.

### 2.1.1. Etapa de Transición

Las variaciones porcentuales de la tensión admitidas en esta etapa, con respecto al valor de la tensión nominal, se indican a continuación:

<b>ALTA TENSION</b>	<b>± 7,0 %</b>
<b>MEDIA TENSION</b>	<b>± 10,0 %</b>
<b>BAJA TENSION</b>	<b>± 10,0 %</b>
<b>Para las zonas Rurales se admitirá, en el punto de suministro, hasta :</b>	<b>± 13,0 %</b>

Son obligaciones de LA CONCESIONARIA, en esta etapa:

- Efectuar un control periódico de las tensiones de salida de todas las barras, en todas las subestaciones AT/MT.
- Efectuar mensualmente el registro de tensión en las barras de Baja Tensión de al menos el tres por ciento (3%) de los centros de transformación MT/BT de LA CONCESIONARIA, durante un período no inferior a siete (7) días corridos. Conjuntamente con el registro de tensión se deberá registrar la potencia entregada, de forma tal de permitir la determinación de la energía suministrada en condiciones de tensión deficientes. La selección mensual de los centros de transformación MT/BT sobre los cuales se efectuarán las mediciones será

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

realizada por el **Organismo de Control** de forma tal de asegurar la medición en el tres por ciento (3 %) de los Centros de Transformación, en función de una base de datos con las características y ubicación física de los mismos que LA CONCESIONARIA remitirá en forma semestral al **Organismo de Control**.

- Efectuar un registro mensual del nivel de tensión en el punto de suministro del 0,005 % de los clientes de Pequeñas Demandas y del uno por ciento (1%) de los clientes de las Tarifas T2, T3 y T5, no pudiendo resultar esta cantidad inferior a diez (10) registros mensuales. Los puntos de medición serán seleccionados por el **Organismo de Control** y el período de medición no podrá ser inferior a siete (7) días corridos. Para la determinación del 0,005 % de los clientes sobre los que se efectuarán las mediciones, LA CONCESIONARIA informará en forma semestral al **Organismo de Control** la identificación de clientes en su área de prestación de servicio.

Asimismo, a partir del mes treinta y seis (36) de la fecha de Toma de Posesión, LA CONCESIONARIA tendrá la obligación de efectuar una campaña de relevamiento de curvas de carga para cada tipo de cliente, la que deberá ser coordinada con el **Organismo de Control**.

### 2.1.2 Etapa de Régimen

Las variaciones porcentuales de la tensión admitidas en esta etapa, medidas en los puntos de suministro, con respecto al valor nominal, son las siguientes:

<b>ALTA TENSION</b>	<b>± 7,0 %</b>
<b>MEDIA TENSION</b>	<b>± 8,0 %</b>
<b>BAJA TENSION</b>	<b>± 8,0 %</b>
<b>Para las zonas Rurales se admitirá, en el punto de suministro, hasta :</b>	<b>± 12,0 %</b>

Los niveles de tensión se determinarán mediante campañas de medición, que permitirán adquirir y procesar información sobre curvas de carga y nivel de la tensión en suministros, Centros de Transformación MT/BT y en distintos puntos de la red.

El **Organismo de Control** diseñará las campañas de medición en forma conjunta con LA CONCESIONARIA, en función de la experiencia recabada durante la ETAPA DE TRANSICION. Las campañas serán implementadas por LA CONCESIONARIA, la que además procesará la información adquirida y la remitirá al **Organismo de Control**.

### 2.2. Perturbaciones

Las perturbaciones que se controlarán son las variaciones rápidas de tensión (flicker), las caídas lentas de tensión y las armónicas.

LA CONCESIONARIA será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

razonable de compatibilidad, definido como Nivel de Referencia, que tiene un cinco por ciento (5%) de probabilidad de ser superado. Dichos valores serán analizados en forma conjunta por LA CONCESIONARIA y el **Organismo de Control** durante la ETAPA DE TRANSICIÓN, en base a las normas internacionales. Los valores definitivos serán aprobados por el **Organismo de Control**, teniendo vigencia a partir del comienzo del período definido como ETAPA DE RÉGIMEN.

LA CONCESIONARIA deberá arbitrar los medios conducentes a:

- Fijar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para el equipamiento tanto propio como utilizado por los clientes ubicados dentro de su área de concesión, compatibles con los valores internacionales reconocidos.
- Impulsar, conjuntamente con el **Organismo de Control**, la aprobación de normas de fabricación que contemplen los límites de emisión fijados.
- Promover, conjuntamente con el **Organismo de Control**, la adquisición de equipamiento eléctrico por parte de los clientes que se ajuste a los límites de emisión fijados.

- Controlar a los Grandes Clientes, a través de límites de emisión fijados por contrato.

En este contexto, LA CONCESIONARIA podrá penalizar a los clientes que excedan los límites de emisión fijados, hasta llegar a la interrupción del suministro. En ambos casos deberá contar con la aprobación del **Organismo de Control**.

Durante la ETAPA DE REGIMEN tendrán aplicación los valores de compatibilidad que se hubieran acordado entre LA CONCESIONARIA y el **Organismo de Control**. Estos valores se medirán de acuerdo al método y en los lugares que se hayan acordado entre las partes.

Los valores y forma de penalización a los clientes que no cumplan con los límites de emisión fijados deberán ser propuestos por LA CONCESIONARIA, y aprobados por el **Organismo de Control**.

En caso de que LA CONCESIONARIA no efectuara acciones sobre los clientes, tendientes a mantener los valores de emisión dentro de los límites establecidos, podrá ser sancionada por el **Organismo de Control**.

A partir del sexto año de la fecha de Toma de Posesión, LA CONCESIONARIA deberá haber implementado un sistema, que asegure un nivel de calidad de la tensión suministrada acorde con lo especificado por normas internacionales de validez reconocida, tales como las IEC, y tendrá implementado métodos o procedimientos que permitan al **Organismo de Control** su verificación.

---

### 3. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

Las condiciones de Calidad del Servicio Técnico especificadas en el presente documento se corresponden con suministros abastecidos por una única alimentación. LA CONCESIONARIA no está obligada a la prestación de un servicio eléctrico de reserva. En caso de requerirse dicho servicio, o cualquier otra condición de calidad de servicio diferente a la contemplada con carácter general, se deberán acordar entre las partes las condiciones particulares de calidad, mediante la celebración de contratos.

La Calidad del Servicio Técnico prestado se evaluará en base a la frecuencia de interrupciones y a la duración de cada una de ellas en función de los siguientes indicadores:

a) Frecuencia de interrupciones (cantidad de veces en un período determinado que se interrumpe el suministro a un cliente).

b) Duración de cada interrupción (tiempo total sin suministro para cada interrupción).

En este Subanexo se establecen los valores máximos admitidos para cada indicador en las distintas etapas de control. En caso de excederse de dichos valores se aplicarán las sanciones descritas en el punto 5.5.2. del presente.

Para la ETAPA DE PRUEBA LA CONCESIONARIA efectuará el relevamiento de la información necesaria para la determinación de los indicadores, y efectuará el cálculo de los mismos, ajustando el método con el **Organismo de Control**. En esta etapa no se aplicarán sanciones.

Durante la ETAPA DE TRANSICION se efectuarán controles en función a indicadores globales para LA CONCESIONARIA. El relevamiento de información y cálculo se efectuará de forma tal que los indicadores determinados representen en la mejor forma posible el nivel de interrupciones y la duración de cada una de ellas vistas por los clientes. Para los clientes con suministros en media tensión o un nivel superior, se determinarán indicadores individuales por cliente.

En la ETAPA DE REGIMEN los indicadores se calcularán a nivel de cliente, de forma tal de determinar la cantidad de interrupciones y la duración de cada una de ellas soportada por cada cliente.

En todos los casos el período de control será semestral, y en caso de detectarse un apartamiento a los valores límites establecidos para las ETAPAS DE TRANSICIÓN Y RÉGIMEN, corresponderá la aplicación de sanciones, las cuales serán reintegradas a los clientes como un crédito en la facturación del semestre inmediato posterior al de control.

Para la determinación de los indicadores se computarán todas las interrupciones superiores a tres (3) minutos que originen la suspensión del suministro de energía eléctrica a algún cliente o al conjunto de ellos, ya sea que las mismas sean programadas o intempestivas. No se computarán para el cálculo las interrupciones inferiores e iguales a tres (3) minutos.



MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

### 3.1. Calidad del Servicio Técnico en la Etapa de Transición

Durante la ETAPA DE TRANSICION, y para los clientes cuyo suministro sea en baja tensión, se controlará la calidad del servicio técnico en base a indicadores que reflejen la frecuencia y el tiempo medio que queda sin servicio la red de distribución de cada prestador del servicio de distribución. Si los indicadores determinados superaran los límites establecidos, el prestador del servicio de distribución en dicha área será sancionado de acuerdo a lo estipulado en el punto 5.5.2. del presente documento.

Será responsabilidad de LA CONCESIONARIA efectuar el relevamiento y registro de las interrupciones, y la determinación de los correspondientes indicadores. El registro de las interrupciones se deberá efectuar mediante un sistema informático, el cual deberá ser desarrollado durante la ETAPA PRELIMINAR y probado y ajustado durante la ETAPA DE PRUEBA. Con anterioridad a su utilización durante la ETAPA DE TRANSICION, deberá contar con la aprobación del **Organismo de Control**.

La ETAPA DE TRANSICION se subdividirá en tres (3) subetapas de un (1) año de duración cada una, las que tendrán vigencia de acuerdo al siguiente detalle:

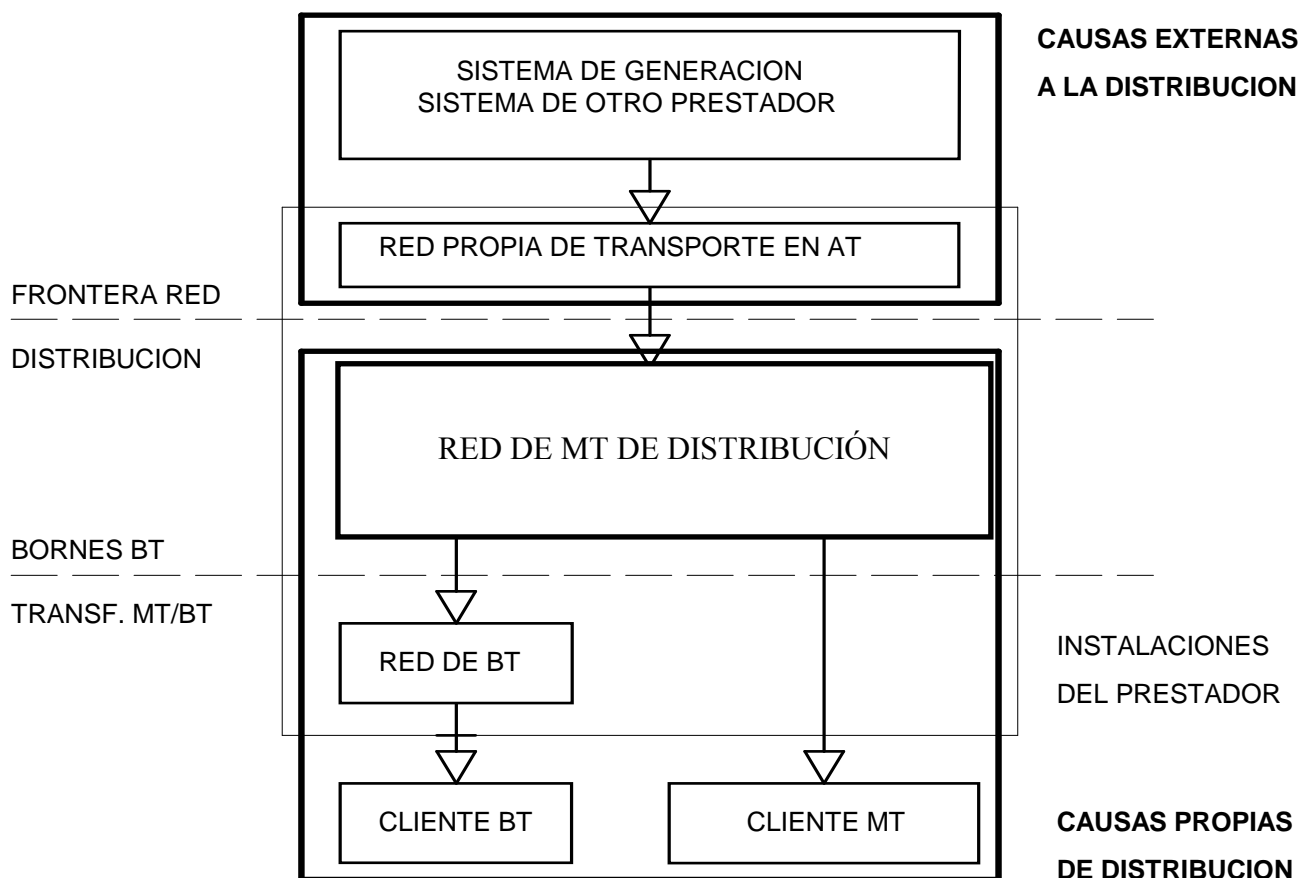
- Subetapa 1, desde el inicio del mes número trece (13) contado a partir de la fecha de Toma de Posesión, y hasta la finalización del mes número veinticuatro (24), contado desde la misma fecha.
- Subetapa 2, desde el inicio del mes número veinticinco (25) contado a partir de la fecha de Toma de Posesión, hasta la finalización del mes número treinta y seis (36), contado desde la misma fecha.
- Subetapa 3, desde el inicio del mes número treinta y siete (37), contado a partir de la fecha de Toma de Posesión, hasta la finalización del mes número cuarenta y ocho (48), contado desde la misma fecha.

Para la determinación de los indicadores se computarán todas las interrupciones que afecten la Red de Media Tensión de Distribución, independientemente si la causa inicial proviene de las propias instalaciones del prestador, o si su origen es externo al mismo, ya sea que provenga de la instalación de un cliente de Media o Baja Tensión, de otro prestador del servicio de distribución o transmisión, o del sistema de generación.

Durante esta etapa no se computarán las interrupciones originadas en la red de Baja Tensión que queden circunscriptas en la misma, es decir aquellas que no produzcan la salida de servicio del Centro de Transformación MT/BT al que pertenezcan.

Los límites de la red sobre la cuál se calcularán los indicadores son, por un lado la botella terminal del alimentador MT en la subestación AT/MT, y por el otro, los bornes BT del transformador de rebaje MT/BT.

**MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES**



La determinación de los indicadores se deberá discriminar por causa que originó la interrupción, agrupándose en Causas Propias de Distribución, y Causas Externas a la Distribución, entendiéndose por estas últimas a todas las interrupciones originadas en las instalaciones de otro prestador del servicio de distribución o transporte, sus propias redes que cumplan la función de transporte en Alta Tensión, o las referentes al sistema de generación.

A estos efectos se considerarán los niveles de tensión de suministro definidos en el SUBANEXO A "RÉGIMEN TARIFARIO Y NORMAS DE APLICACIÓN DEL CUADRO TARIFARIO".

En caso de superarse los límites establecidos para cada indicador, discriminado por Causas Propias De Distribución, y Causas Externas a la Distribución, corresponderá la aplicación de las sanciones previstas en el punto 5.5.2.

Se indica a continuación un cuadro de causas de interrupción, las cuales deberán tener un código para su agrupamiento y cómputo.

	Climáticas
	Ambientales
	Terceros

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

<b>PROPIAS DE DISTRIBUCION</b>	FORZADAS	Propias Red MT
		Red de BT
		Cliente MT
		Otras
	PROGRAMADAS	Mantenimiento
		Ampliaciones
		Maniobras
		Otras
<b>EXTERNAS A LA DISTRIBUCION.</b>		Sistema propio de Transporte en AT
		Otro prestador de Distribución
		Otro prestador de Transporte
		Sistema de Generación
		Restricción de carga
		Otras

Para el cálculo de los indicadores se computarán tanto las interrupciones como el déficit en el abastecimiento originado en los sistemas de generación y transporte. Solo se excluirán del cómputo aquellas interrupciones que tengan origen en causas de fuerza mayor las cuales deberán ser acreditadas en los tiempos y mediante los procedimientos aprobados por el **Organismo de Control**.

LA CONCESIONARIA hará presentaciones semestrales al **Organismo de Control** con los resultados de su gestión en el semestre inmediato anterior, especificando las interrupciones y los indicadores de control resultantes y el monto de las sanciones en caso de corresponder. El **Organismo de Control** podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de indicadores, como así también exigir presentaciones periódicas de los registros de interrupciones.

A los efectos del control, LA CONCESIONARIA efectuará presentaciones mensuales al **Organismo de Control** con los registros de las interrupciones efectuadas.

Los indicadores que se calcularán son:

- Indices de interrupción por KVA nominal instalado (frecuencia media de interrupción - FMIK y duración media de interrupción - DMIK).
- Indices de interrupción adicionales ( frecuencia media de interrupción por transformador - FMIT, duración media de interrupción por transformador - DMIT, tiempos totales de primera y última reposición y energía media indisponible ).
- Indices de interrupción por cada 100 Km de línea y 100 Centros de Transformación MT/BT

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

Los índices de interrupción por KVA serán los controlados. El resto se determinará con fines estadísticos.

En caso de excederse de los límites alguno de los indicadores controlados, se calculará la Energía No Suministrada para la determinación de la sanción.

A continuación se describen los indicadores, el método de cálculo y los valores admitidos.

### 3.1.1. Índices de Interrupción por KVA Nominal Instalado

Los índices a calcular tanto para Causas Propias de Distribución como para Causas Externas a la Distribución, son los siguientes:

- a) **FMIK - Frecuencia media de interrupción por KVA** instalado (en un período determinado representa la cantidad de veces que el KVA promedio sufrió una interrupción de servicio).
- b) **DMIK - Duración media de interrupción por KVA** instalado (en un período determinado representa el tiempo medio en que el KVA promedio no tuvo servicio).

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$a) FMIK = \sum_i kVAfs_i / kVAinst$$

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$kVAfs_i$  : cantidad de KVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones  $i$ .

$kVAinst$  : cantidad de KVA nominales instalados.

$$b) DMIK = \sum_i kVAfs_i \times Tfs_i / \sum_i kVAfs_i$$

donde:

$Tfs_i$  : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los KVA nominales  $kVAfs_i$ , durante cada una de las interrupciones  $i$ .

Los valores límite admitidos para estos índices, que se discriminan en función de las causas de la interrupción, de la subetapa correspondiente, son los siguientes:

**MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES**

SUB ETAPA	CAUSA	INDICE	SERVICIO DE DISTRIBUCION	SERVICIO DE DISTRIBUCION
			A	B
1	PROPIAS DE DISTRIBUCION	LFMIKP	6	8
		LDMIKP	1.5	1.7
		Ksf	1.00	1.00
	EXTERNAS A LA DISTRIBUCION	Ksd	1.00	1.00
		LFMIKE	7	7
		LDMIKE	2	2
2	PROPIAS DE DISTRIBUCION	Ksf	1.00	1.00
		Ksd	1.00	1.00
		LFMIKP	5	7
	EXTERNAS A LA DISTRIBUCION	LDMIKP	1.3	1.5
		Ksf	1.20	1.14
		Ksd	1.15	1.13
3	PROPIAS DE DISTRIBUCION	LFMIKE	6	6
		LDMIKE	1.3	1.3
		Ksf	1.16	1.16
	EXTERNAS A LA DISTRIBUCION	Ksd	1.54	1.54
		LFMIKP	4	5
		LDMIKP	1.1	1.3
	PROPIAS DE DISTRIBUCION	Ksf	1.5	1.60
		Ksd	1.36	1.31
	EXTERNAS A LA DISTRIBUCION	LFMIKE	4	4
		LDMIKE	1.2	1.2
		Ksf	1.75	1.75
		Ksd	1.66	1.66

donde:

Servicio de Distribución Tipo A es aquel que está vinculado a la red de transporte en alta tensión a través de la correspondiente Estación Transformadora AT/MT.

Servicio de Distribución Tipo B es aquel que está vinculado a la red de transporte en alta tensión a través del sistema de distribución interurbano y de las Estaciones de Transformación correspondiente a cada etapa.

Aquel Servicio de Distribución que posea ambas formas de conexión al sistema de Transporte se lo considerará en todos los casos como Servicio de Distribución tipo A.

En caso de haberse excedido alguno de los Índices por Causas Propias de Distribución, se determinará la Energía No Suministrada por esta causa mediante las siguientes expresiones:

a) Caso en que se excedan ambos índices:

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

$$ENS_p = ( FMIK_p \times DMIK_p - LFMIK_p \times LDMIK_p ) \times ETF / 4380$$

b) Caso en que se exceda el índice FMIK<sub>p</sub>:

$$ENS_p = ( FMIK_p \times LDMIK_p - LFMIK_p \times LDMIK_p ) \times K_{sd} \times ETF / 4380$$

c) Caso en que se exceda el índice DMIK<sub>p</sub>:

$$ENS_p = ( LFMIK_p \times DMIK_p - LFMIK_p \times LDMIK_p ) \times K_{sf} \times ETF / 4380$$

donde:

*ENS<sub>p</sub>* : Energía No Suministrada por causas propias, en KWh

ETF: Energía Total facturada en el semestre de control, en KWh

K<sub>sd</sub> : Coeficiente de subetapa para el índice D

K<sub>sf</sub> : Coeficiente de subetapa para el índice F

En caso de haberse excedido alguno de los Índices por Causas Externas a la Distribución, se determinará la Energía No Suministrada por ésta causa mediante las siguientes expresiones:

a) Caso en que se exceda ambos índices:

$$ENS_e = ( FMIK_e \times DMIK_e - LFMIK_e \times LDMIK_e ) \times ETF / 4380$$

b) Caso en que se exceda el índice FMIK<sub>e</sub>:

$$ENS_e = ( FMIK_e \times LDMIK_e - LFMIK_e \times LDMIK_e ) \times K_{sd} \times ETF / 4380$$

c) Caso en que se exceda el índice DMIK<sub>e</sub>:

$$ENS_e = ( LFMIK_e \times DMIK_e - LFMIK_e \times LDMIK_e ) \times K_{sf} \times ETF / 4380$$

donde:

*ENS<sub>e</sub>* : Energía No Suministrada por causas externas, en KWh

ETF : Energía Total facturada en el semestre de control, en KWh

K<sub>sd</sub> : Coeficiente de subetapa para el índice D

K<sub>sf</sub> : Coeficiente de subetapa para el índice F

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

Los valores de Energía no suministrada serán utilizados para la determinación de las sanciones de acuerdo a lo indicado en el punto 5.5.2.

### 3.1.2. Índices de Interrupción Adicionales

Complementariamente a los indicadores controlados descritos en el punto 3.1.1., LA CONCESIONARIA deberá calcular los indicadores adicionales que aquí se indican tanto para Causas Propias del Sistema de Distribución, como para Causas Externas a la Distribución, e informar al **Organismo de Control** sobre los resultados semestrales. No se fijarán límites o topes para ellos, ni generarán la aplicación de sanciones.

Se considerará como primera reposición a la primer maniobra sobre la red afectada por una interrupción que permite restablecer el servicio en parte o la totalidad de la misma.

Se considerará como última reposición a la operación sobre la red afectada por una interrupción que permite restablecer el servicio a todo el conjunto de clientes afectados.

Se calcularán los siguientes índices :

a) **FMIT - Frecuencia media de interrupción por transformador** instalado (en un período determinado representa la cantidad de veces que el transformador promedio sufrió una interrupción de servicio). Se calculará de acuerdo a la siguiente expresión:

$$FMIT = \sum_i Qfs_i / Qinst$$

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$Qfs_i$  : cantidad de transformadores fuera de servicio en cada una de las interrupciones  $i$ .

$Qinst$  : cantidad de transformadores instalados.

b) **DMIT - Duración media de interrupción por transformador** instalado (en un período determinado representa el tiempo medio en que el transformador promedio no tuvo servicio). Se calculará mediante la siguiente expresión:

$$DMIT = \sum_i Qfs_i \times Tfs_i / \sum_i Qfs_i$$

donde:

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$Qfs_i$  : cantidad de transformadores fuera de servicio en cada una de las interrupciones  $i$ .

$Qinst$  : cantidad de transformadores instalados.

$Tfs_i$  : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los transformadores  $Qfs$ , durante cada una de las contingencias  $i$ .

c) **TPRT - Tiempo medio de primera reposición por transformador.** Se calculará considerando solamente los transformadores repuestos al servicio, a posteriori de la interrupción, en la primera maniobra de reposición de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TPRT = \sum_i Qrsp_i \times Tfsp_i / Qinst$$

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$Qrsp_i$  : cantidad de transformadores repuestos al servicio en la primera reposición, en cada una de las interrupciones  $i$ .

$Tfsp_i$  : Tiempo fuera de servicio de los transformadores repuestos al servicio en la primera reposición, en cada una de las interrupciones  $i$ .

d) **TPRK - Tiempo medio de primera reposición por KVA nominal.** Se calcula considerando solamente los KVA nominales repuestos al servicio en la primera maniobra de reposición del servicio, luego de la contingencia; se utiliza la siguiente expresión:

$$TPRK = \sum_i kVArsp_i \times Tfsp_i / \sum_i kVArsp_i$$

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$kVArsp_i$  : cantidad de KVA nominales repuestos al servicio en la primera reposición, en cada una de las interrupciones  $i$ .

$Tfsp_i$  : Tiempo fuera de servicio de los KVA nominales repuestos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las interrupciones  $i$ .

---



MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

e) TURT - **Tiempo medio de última reposición por transformador.** Se calculará considerando solamente los transformadores involucrados en la última reposición que permite reponer el servicio a todos los clientes afectados por la interrupción del suministro, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TURT = \sum_i Qrsu_i \times Tfsu_i / \sum_i Qrsu_i$$

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$Qrsu_i$  : cantidad de transformadores repuestos al servicio con la última reposición, en cada interrupción i.

$Tfsu_i$  : Tiempo fuera de servicio de los transformadores repuestos al servicio con la última reposición, en cada interrupción i.

f) TURK - **Tiempo medio de última reposición por KVA nominal.** Se calculará considerando solamente los KVA nominales involucrados en la última reposición que permite restablecer el servicio a todos los clientes afectados por la interrupción del suministro, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TURK = \sum_i kVAr_{su_i} \times Tfsu_i / \sum_i kVAr_{su_i}$$

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$kVAr_{su_i}$  : cantidad de KVA nominales repuestos al servicio con la última reposición, en cada interrupción i.

$Tfsu_i$  : Tiempo fuera de servicio de los KVA nominales repuestos al servicio con la con la última reposición, en cada interrupción i.

g) ENI - **Energía nominal indisponible.**

Es una estimación de la capacidad de suministro indisponible durante una interrupción, en términos de energía, y se calculará de acuerdo a la siguiente expresión:

$$ENI = \sum_i kVA_{fs_i} \times Tfs_i$$

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

donde:

$\sum_i$  : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$kVAfs_i$  : cantidad de KVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones  $i$ .

$Tfs_i$  : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los KVA nominales  $kVAfs$ , durante cada una de las interrupciones  $i$ .

### 3.1.3. Índices de Interrupción por cada cien (100) km de línea y cien (100) Centros de Transformación MT/BT

LA CONCESIONARIA calculará un índice de interrupción por cada cien (100) km de línea aérea rural, línea aérea urbana, y red subterránea. Asimismo determinará un índice de interrupción por cada 100 Centros de Transformación MT/BT.

### 3.1.4. Índices para Usuarios con suministros en Media y Alta Tensión

Para el caso de clientes cuyo suministro sea realizado en el nivel de Media Tensión o uno superior no se aplicarán los indicadores globales descriptos anteriormente, sino que se controlará la calidad de servicio en función de indicadores individuales de acuerdo a lo descripto en el punto 3.2. para la ETAPA DE REGIMEN, siendo los límites admisibles para esta ETAPA DE TRANSICION los siguientes.

USUARIO	LIMITE SEMESTRAL	SERVICIO DE DISTRIBUCION	SERVICIO DE DISTRIBUCION
		A	B
SUMINISTRO EN RED DE A.T.	FRECUENCIA	3,0	-
SUMINISTRO EN RED DE M.T.	DURACION	2,0	-
SUMINISTRO EN RED DE M.T.	FRECUENCIA	5,0	6,0
SUMINISTRO EN RED DE M.T.	DURACION	3,0	3,0

**FRECUENCIA:** Límite de Frecuencia de Interrupciones en el semestre.

**DURACION:** Límite de tiempo admisible por interrupción en horas.

Si en el semestre controlado, algún cliente sufriera más interrupciones que las admisibles, o estuviera sin suministro mas tiempo que el preestablecido, se calculará la Energía No Suministrada en función del consumo del cliente durante el semestre de control, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$ENS_u = (\sum_i DIfs_i) \times ETF_u / 4380$$

**MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES**

---

*ENS<sub>u</sub>* : Energía No Suministrada al cliente en KWh

*ETF<sub>i</sub>*: Energía Total facturada al cliente en el semestre de control, en KWh

*Difs<sub>i</sub>*: Duración de cada interrupción (i) en horas

A los efectos del cálculo del tiempo total de interrupción interviniente en la expresión anterior, se tomará en cuenta lo siguiente:

Sobre la base del total de las interrupciones acontecidas en el periodo de medición, se reconocerán las N primeras interrupciones cuya duración esté por debajo del límite de tiempo fijado, es decir, no se las considerará a los efectos del cálculo de la penalización.

Siendo N y el límite de tiempo fijado, los correspondientes a Frecuencia y Duración de la tabla anterior, para cada tipo de Servicio de Distribución.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de sanciones de acuerdo a lo indicado en el punto 5.5.2.

En el caso de tratarse de clientes de la función técnica de transporte solo se computarán las interrupciones que tengan origen en causas propias de distribución y en el sistema propio de transporte en alta tensión.

### **3.2. Calidad del Servicio Técnico en la Etapa De Régimen**

Durante la ETAPA DE REGIMEN, la calidad del servicio técnico se controlará al nivel de suministro a cada cliente, debiendo disponer LA CONCESIONARIA de los sistemas que posibiliten la gestión de la totalidad de la red, y la adquisición y procesamiento de información de forma tal de asegurar los niveles de calidad, y la realización de controles previstos para la presente etapa.

Se computarán la totalidad de las interrupciones que afecten a los clientes, siendo los valores máximos admitidos para esta etapa, para cada cliente, los siguientes:

USUARIO	LIMITE SEMESTRAL	SERVICIO DE DISTRIBUCION	SERVICIO DE DISTRIBUCION
		A	B
SUMINISTRO EN RED DE A.T.	FRECUENCIA	3,0	-
	DURACION	1,0	-
SUMINISTRO EN RED DE M.T.	FRECUENCIA	4,0	5,0
	DURACION	2,0	2,0
SUMINISTRO EN RED DE B.T.	FRECUENCIA	5,0	6,0
	DURACION	3,0	3,0

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

**FRECUENCIA:** Límite de Frecuencia de Interrupciones en el semestre.

**DURACION:** Límite de tiempo admisible por interrupción en horas.

Si en el semestre controlado, algún cliente sufriera más interrupciones que las admisibles, o estuviera sin suministro mas tiempo que el preestablecido, se calculará la Energía No Suministrada en función del consumo del cliente durante el semestre de control, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$ENS_u = \left( \sum_i Difs_i \times Ki \right) \times ETF_u / 4380$$

$ENS_u$  : Energía No Suministrada al cliente en KWh

$ETF_u$ : Energía Total facturada al cliente en el semestre de control, en KWh

$Difs_i$ : Duración de cada interrupción (i) en horas

$Ki$  : Factor representativo de las curvas de carga de cada categoría tarifaria. Tendrá valores comprendidos entre 0.5 y 1.5.

A los efectos del cálculo del tiempo total de interrupción interviniente en la expresión anterior, se tomará en cuenta lo siguiente:

Sobre la base del total de las interrupciones acontecidas en el periodo de medición, se reconocerán las N primeras interrupciones cuya duración esté por debajo del límite de tiempo fijado, es decir, no se las considerará a los efectos del cálculo de la penalización.

Siendo N y el límite de tiempo fijado, los correspondientes a Frecuencia y Duración de la tabla anterior, para cada tipo de Servicio de Distribución.

El  $Ki$  tendrá un valor para cada hora del día y será determinado por el **Organismo de Control**, luego que LA CONCESIONARIA realice las mediciones y obtenga la curva de carga para cada tarifa durante la Etapa de Transición. Todo lo concerniente a la determinación de las curvas de carga, será acordado entre el **Organismo de Control** y LA CONCESIONARIA.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de sanciones de acuerdo a lo indicado en el punto 5.5.2.

En el caso de tratarse de clientes de la función técnica de transporte solo se computarán las interrupciones que tengan origen en causas propias de distribución y en el sistema propio de transporte en alta tensión.

El sistema de gestión de red, que deberá disponer LA CONCESIONARIA, y que permita

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

asegurar la calidad del servicio técnico a nivel del suministro al cliente, deberá como mínimo almacenar la siguiente información :

- Datos de las interrupciones de la red, indicando inicio y fin de la mismas, equipos afectados, y equipos operados a consecuencia de la interrupción a fin de reponer el suministro (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red).
- Esquema de alimentación de cada cliente, de forma tal que permita identificar los clientes afectados ante cada interrupción en cualquier punto de la red. La información deberá contemplar las instalaciones que abastecen a cada cliente con el siguiente grado de agregación.
  - ♦ alimentador BT
  - ♦ centro de transformación MT/BT
  - ♦ alimentador MT
  - ♦ transformador AT/MT
  - ♦ subestación AT/MT
  - ♦ red AT

El sistema deberá permitir el intercambio de información con los archivos de facturación, de forma tal de posibilitar el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los clientes a los efectos de la aplicación de las sanciones señaladas en el punto 5.5.2. del presente.

#### **4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

LA CONCESIONARIA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus clientes una atención comercial satisfactoria, facilitando las tramitaciones que deban realizar los clientes, atendiendo y dando adecuada solución a las reclamaciones recibidas, y disponiendo de un centro de atención telefónica para la recepción de reclamos por falta de suministro las veinticuatro (24) horas del día.

Para el cumplimiento de lo enunciado precedentemente deberán ajustarse, a partir del inicio de la ETAPA DE TRANSICION con lo indicado en el presente punto 4., debiendo durante la ETAPA DE PRUEBA poner en marcha los mecanismos y ajustarlos con el **Organismo de Control** hasta su aprobación.

Al inicio de la ETAPA DE REGIMEN, LA CONCESIONARIA deberá haber implementado sistemas de telegestión de trámites comerciales para perfeccionar la atención al público y reducir la afluencia del mismo a los Locales de Atención.

A partir del inicio de la ETAPA DE PRUEBA, LA CONCESIONARIA deberá presentar informes trimestrales, con desagregación mensual, sobre los parámetros comerciales indicados en 4.2. Tratamiento de Reclamaciones, 4.4. Conexiones, 4.5. Facturación Estimada, 4.6. Suspensión del Suministro por Falta de Pago, y 4.7. Quejas.

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

En los casos en que se verifiquen apartamientos en estos parámetros con los especificados, LA CONCESIONARIA otorgará un crédito a los clientes afectados en concepto de multa por incumplimiento de acuerdo a lo previsto en el punto 5.5.3. Estas multas se reintegrarán a los clientes afectados en la próxima factura emitida, quedando a cargo del **Organismo de Control** la verificación del cumplimiento de lo dispuesto.

#### **4.1. Locales de Atención al Público**

Los locales de atención al público deberán ser acondicionados y estructurados a fin de posibilitar una atención adecuada, evitando demoras excesivas, y la acumulación de público.

En los mismos deberá existir personal que oriente al cliente sobre el trámite a realizar, y deberán estar disponibles el Reglamento de Suministro y Conexión, el Cuadro Tarifario vigente, el Libro de Quejas, y el presente Subanexo Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, existiendo en todos los casos indicaciones en lugares visibles sobre la disponibilidad de los mismos.

Los Locales de Atención al Público deberán contar con un horario de atención no inferior a siete (7) horas diarias. LA CONCESIONARIA podrá habilitar también otros locales de atención con la modalidad y horarios que considere necesario.

En el caso de localidades con un número de clientes inferior a cinco mil (5000), LA CONCESIONARIA podrá aplicar una modalidad y horario de atención diferentes, previamente acordadas con el **Organismo de Control**.

#### **4.2. Tratamiento de Reclamaciones**

Toda reclamación de los clientes por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de sus aspectos, deberá ser recepcionada entregando un comprobante de la reclamación efectuada en el que deberá constar un código correlativo que permita su identificación, la fecha de recepción, el motivo de la misma, el nombre del cliente, y una fecha estimada de solución o respuesta.

La totalidad de las reclamaciones deberán registrarse en un sistema informático auditable que permita efectuar un seguimiento de las mismas hasta su resolución y respuesta al cliente.

Toda reclamación deberá recibir una respuesta por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles administrativos de recibida. En los casos en que la resolución del problema no pueda realizarse en dicho lapso, se indicará la fecha de solución del inconveniente, y los motivos que originaron el retraso.

En los casos de reclamaciones en segunda instancia, ya sea que las mismas provengan a través del **Organismo de Control**, o directamente de los clientes, se deberá dar respuesta a la misma dentro de los quince (15) días hábiles de recibida.

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

Los reclamos por falta de suministro, no requerirán de respuesta escrita debiéndose cumplir con el registro especificado precedentemente y con la entrega del código correlativo.

Para el caso de reclamaciones por posibles errores de facturación (excluida la estimación), se deberá tener resuelto su reclamo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles y el error no deberá repetirse en las sucesivas facturaciones. Si así ocurriese, el **Organismo de Control** podrá disponer la aplicación de penalidades.

Durante la ETAPA DE REGIMEN el plazo establecido precedentemente en este punto se reducirá a diez (10) días hábiles.

LA CONCESIONARIA presentará en un informe trimestral, la cantidad de reclamaciones recibidas durante el trimestre, discriminadas por causa según lo acordado con el **Organismo de Control**, y los tiempos medios de resolución de los mismos. Conjuntamente deberá presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos precedentemente para la solución del inconveniente, indicando los datos del cliente afectado, motivo de la reclamación, tiempo transcurrido hasta la solución del problema, motivos que originaron la demora, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3. .

#### **4.3. Emisión de Facturas**

LA CONCESIONARIA deberá emitir facturas basadas en lecturas reales. En las mismas se deberán especificar, por período tarifario, las magnitudes físicas de consumo, y las contratadas, los cargos fijos, por potencia y energía, eventuales penalizaciones al cliente por incumplimiento de las condiciones de suministro con el pactadas (por ejemplo bajo factor de potencia), y una discriminación de las cargas impositivas correspondientes, como así también la fecha de vencimiento de la próxima facturación.

Se deberá prever la inclusión de leyendas que permitan identificar los motivos de las sanciones y multas por incumplimientos aplicadas por el **Organismo de Control**, las que deberán ser acordadas con este último durante la ETAPA PRELIMINAR.

En el dorso de la factura se deberán indicar los lugares o instituciones habilitadas al cobro de la misma, la dirección, teléfono de los Locales de Atención al Público, y horario de atención, el Número de Teléfono para la recepción de reclamos por falta de suministro, y una leyenda a acordar con el **Organismo de Control** indicando la dirección y teléfono donde es posible efectuar una reclamación en segunda instancia.

El cliente deberá disponer de la factura en el domicilio que a tal fin constituya, con un anticipación al vencimiento de la misma de por lo menos cuatro (4) días hábiles administrativos.

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

#### 4.4. Conexiones

Los pedidos de conexión deben establecerse bajo normas y reglas claras para permitir la rápida satisfacción de los mismos.

Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, LA CONCESIONARIA deberá proceder a la conexión del mismo dentro de los plazos indicados a continuación. El plazo contará a partir de la fecha de efectivizado el pago salvo en los casos en que el mismo se complete a posteriori de realizada la conexión, en los cuales se contabilizará a partir del último trámite administrativo que posibilite la realización de la misma.

##### **a) Sin modificaciones a la red existente**

###### **ETAPA PRELIMINAR, PRUEBA Y TRANSICION:**

- Hasta 10 KW siete (7) días hábiles,
- Mas de 10 KW, y hasta 50 KW quince (15) días hábiles,
- Mas de 50 KW a convenir con el cliente.
- Recolocación de medidores tres (3) días hábiles.

###### **ETAPA DE REGIMEN:**

- Hasta 10 KW cinco (5) días hábiles,
- Mas de 10 KW, y hasta 50 KW diez (10) días hábiles,
- Mas de 50 KW a convenir con el cliente.
- Recolocación de medidores uno (1) día hábil.

##### **b) Con modificaciones a la red existente**

###### **ETAPA PRELIMINAR, PRUEBA Y TRANSICION:**

- Hasta 10 KW, conexión aérea: treinta (30) días hábiles.
- Hasta 10 KW, conexión subterránea: cuarenta y cinco (45) días hábiles.
- Mas de 10 KW a convenir con el cliente.

###### **ETAPA DE REGIMEN:**

- Hasta 10 KW, conexión aérea: quince (15) días hábiles.
- Hasta 10 KW, conexión subterránea: treinta (30) días hábiles.
- Mas de 10 KW a convenir con el cliente.

Para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el cliente, en caso de no llegar a un acuerdo, éste podrá plantear el caso ante el **Organismo de Control**, quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar LA CONCESIONARIA, resolución que será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.



MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

LA CONCESIONARIA presentará un informe trimestral sobre la cantidad de conexiones realizadas agrupadas por tarifa, por banda de potencia, y por casos en que es necesaria o no la modificación de la red. En todos los casos se especificarán los tiempos medios de ejecución. Para los casos en que se excedieran los tiempos admisibles, deberá presentar un registro informático indicando los datos del solicitante afectado, fecha de concreción del pedido, características técnicas del suministro solicitado, fecha de conexión, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3. Igual información se deberá remitir para las recolocaciones de medidores.

#### **4.5. Facturación Estimada**

Salvo el caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad aprobada por el **Organismo de Control**, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo.

Para los clientes cuya categoría tarifaria prevé la facturación en forma bimestral, no podrán emitirse, para cada uno de ellos, más de dos (2) facturaciones estimadas durante un (1) año calendario. Asimismo no podrán efectuarse para idéntico período, más de tres (3) estimaciones para los clientes encuadrados en otras categorías tarifarias.

El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el ocho (8) por ciento de las lecturas emitidas en cada categoría.

LA CONCESIONARIA presentará un informe trimestral sobre la cantidad de facturas emitidas por categoría tarifaria, y los porcentajes de estimaciones realizados, discriminando por motivo de estimaciones y por tarifa. Asimismo deberán indicar el número de casos que acumulen, al mes respectivo, una cantidad mayor de estimaciones sucesivas que las admisibles. Para los casos en que se registraran mayor cantidad de estimaciones que las admisibles, deberán presentar un registro informático indicando los datos del cliente afectado, energía estimada, cantidad de estimaciones y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3.

#### **4.6. Suspensión del Suministro por Falta de Pago**

LA CONCESIONARIA deberá comunicar fehacientemente al cliente antes de efectuar el corte del suministro de energía eléctrica motivado por la falta de pago en término de las facturas.

A partir del momento en que el cliente abone las facturas adeudadas, más los recargos que correspondieran, LA CONCESIONARIA deberá restablecer la prestación del servicio público dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles de haberse efectivizado el pago.

LA CONCESIONARIA deberá consignar en medio informático, un registro diario de los clientes a quienes se les haya cortado el suministro por falta de pago, como así también registrar los restablecimientos de servicio efectuados, especificando la fecha y hora de ejecución. Asimismo se deberá registrar la fecha, hora y monto abonado por el cliente al momento de solicitar el

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

restablecimiento del suministro.

Cuando el cliente no abone en los Locales de Atención al Público de LA CONCESIONARIA, el **Organismo de Control** determinará el modo correcto de estimar la hora de solicitud del restablecimiento.

LA CONCESIONARIA presentará en un informe trimestral, la cantidad de cortes efectuados durante el trimestre, indicando los tiempos medios de restitución del suministro a posteriori de efectivizado el pago. Conjuntamente deberá presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos precedentemente para la restitución del suministro, indicando los datos del cliente afectado, tiempo transcurrido hasta la restitución del suministro, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3.

#### 4.7. Quejas

LA CONCESIONARIA pondrá a disposición del cliente en cada centro de atención comercial un "libro de quejas", foliado y rubricado por el **Organismo de Control**, donde el cliente podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Las quejas que los clientes formulen deberán ser remitidas por LA CONCESIONARIA al **Organismo de Control** con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las formalidades establecidas por el **Organismo de Control**.

LA CONCESIONARIA presentará un informe trimestral, indicando la cantidad de quejas recibidas, agrupándolas según lo acordado con el **Organismo de Control** durante la ETAPA PRELIMINAR.

## 5. SANCIONES

### 5.1. Introducción

El **Organismo de Control** dispondrá la aplicación de sanciones, cuando LA CONCESIONARIA no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, Licencias Técnicas, sus anexos y la ley provincial N° 11.769 (MARCO REGULATORIO ELECTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES).

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de LA CONCESIONARIA hacia el beneficio de los clientes, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.

En los casos en que, a juicio de LA CONCESIONARIA el incumplimiento sea motivado por caso de fuerza mayor o caso fortuito, esta deberá efectuar una presentación al **Organismo de Control** solicitando que el mismo no sea motivo de sanciones. La presentación deberá contener

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

la documentación probatoria correspondiente a fin de acreditar las causas de fuerza mayor invocadas. Para el caso de incumplimiento por excederse en los indicadores por Causas Externas a la Distribución, solo se podrá invocar fuerza mayor o caso fortuito cuando el origen de la causa que motivó la interrupción así lo fuera.

En el momento en que sea necesaria la determinación de las sanciones, el criterio a seguir para la determinación de las mismas, será en base al perjuicio que le ocasiona al cliente el apartamiento de la calidad de servicio convenida, y al precio promedio de venta de la energía al cliente.

### 5.2. Carácter de las Sanciones

En los casos en que corresponda la aplicación de sanciones complementarias a las explicitadas en el presente punto 5., o por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de información, las sanciones dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de LA CONCESIONARIA, y en particular, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de clientes.

LA CONCESIONARIA deberá abonar multas a los clientes en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción, el **Organismo de Control** dispondrá que se abone una multa al cliente, conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias. Las multas individuales deberán guardar relación con el monto de la facturación promedio mensual del cliente.

El pago de la penalidad no relevará a LA CONCESIONARIA de eventuales reclamos por daños y perjuicios.

Si el valor acumulado anual de las sanciones superara el veinte por ciento (20) % de la facturación anual, ello será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y/o la Licencia Técnica correspondiente y autorizará al **Organismo de Control**, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión o Licencia Técnica.

### 5.3. Procedimiento de Aplicación

Complementariamente a lo dispuesto por el MARCO REGULATORIO ELECTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES (Ley 11.769), se indican a continuación lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de sanciones.

Cuando el **Organismo de Control** compruebe la falta de LA CONCESIONARIA en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho a la misma y emplazará en forma fehaciente para que en el término de diez (10) días hábiles presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo.

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

Si LA CONCESIONARIA no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el **Organismo de Control** aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán carácter de inapelable.

Si dentro del plazo antedicho, LA CONCESIONARIA formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes, y se allegarán todos los elementos de juicio que se estime conveniente, y el **Organismo de Control** deberá expedirse definitivamente dentro de los quince (15) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones. En caso de resolución condenatoria, LA CONCESIONARIA, luego de hacer efectiva la multa, podrá interponer los pertinentes recursos legales.

En los casos que pudiera corresponder, LA CONCESIONARIA arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones, para lo cual el **Organismo de Control** fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso, no se reiterarán las sanciones.

Para los casos de incumplimientos a las exigencias especificadas en el punto 4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL, LA CONCESIONARIA abonará a los clientes directamente las multas, como un crédito en la próxima factura emitida, debiendo notificar al **Organismo de Control** en los informes trimestrales correspondientes sobre los clientes afectados, montos involucrados, y devoluciones efectuadas.

Para los casos en que no sea posible la individualización de los clientes afectados, LA CONCESIONARIA ingresará las sanciones en una CUENTA DE ACUMULACIÓN. Esta cuenta será destinada exclusivamente a inversiones que eviten futuras anomalías a los clientes. En caso de tratarse de sanciones que involucren a clientes individuales, las mismas les serán reintegradas de acuerdo a los mecanismos previstos para cada caso particular, aún si el monto de la sanción fuera de poca significancia. El procedimiento deberá contar con la aprobación del **Organismo de Control**.

#### **5.4. Vigencia de las Sanciones**

Las sanciones definidas en el presente punto 5. tendrán vigencia a partir del inicio de la ETAPA DE TRANSICION, mes trece (13) contado desde la fecha de Toma de Posesión, y hasta los primeros cinco (5) años de vigencia del Contrato de Concesión.

En los sucesivos quinquenios que abarcan el Contrato de Concesión, el **Organismo de Control** podrá ajustar las sanciones a aplicar, teniendo en cuenta posibles modificaciones en las normas de calidad de servicio y otras normativas de aplicación.

Las modificaciones que se efectúen no deberán introducir cambios sustanciales en el carácter, procedimientos de aplicación, criterios de determinación y objetivos de las multas establecidas en el presente.

#### **5.5. Sanciones por Apartamientos a los límites admisibles**

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

**5.5.1. Calidad del Producto Técnico**

El **Organismo de Control** aplicará sanciones a LA CONCESIONARIA cuando ésta entregue un producto con características distintas a las convenidas.

Para el caso de incumplimientos en los niveles de tensión, las sanciones se calcularán en base a la valorización de la totalidad de la energía suministrada en malas condiciones de calidad, de acuerdo a lo especificado en la Tabla I para la ETAPA DE TRANSICION, y la Tabla II para la ETAPA DE REGIMEN, indicadas a continuación:

**ETAPA DE TRANSICIÓN**

**Tabla I (a) Alta Tensión**

<b>VARIACION DE TENSION (%)</b>	<b>VALORIZACION DE LA ENERGIA (US\$/KWh)</b>
$7 < \Delta U < 9$	<b>0,020</b>
$9 \leq \Delta U < 11$	<b>0,060</b>
$11 \leq \Delta U < 13$	<b>0,125</b>
$13 \leq \Delta U < 15$	<b>0,345</b>
$15 \leq \Delta U < 18$	<b>0,720</b>
$18 \leq \Delta U$	<b>1,500</b>

**Tabla I (b) Media y Baja Tensión**

<b>VARIACION DE TENSION (%)</b>	<b>VALORIZACION DE LA ENERGIA (US\$/KWh)</b>
$10 < \Delta U < 12$	<b>0,020</b>
$12 \leq \Delta U < 14$	<b>0,040</b>
$14 \leq \Delta U < 16$	<b>0,250</b>
$16 \leq \Delta U < 18$	<b>0,775</b>
$18 \leq \Delta U$	<b>1,500</b>

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

**Tabla I (c) Suministros Rurales**

<b>VARIACION DE TENSION (%)</b>	<b>VALORIZACION DE LA ENERGIA (US\$/KWh)</b>
<b><math>13 &lt; \Delta U &lt; 15</math></b>	<b>0,020</b>
<b><math>15 \leq \Delta U &lt; 18</math></b>	<b>0,650</b>
<b><math>18 \leq \Delta U</math></b>	<b>1,500</b>

**ETAPA DE REGIMEN**

**Tabla II (a) Alta Tensión**

<b>VARIACION DE TENSION (%)</b>	<b>VALORIZACION DE LA ENERGIA (US\$/KWh)</b>
<b><math>7 &lt; \Delta U &lt; 9</math></b>	<b>0,025</b>
<b><math>9 \leq \Delta U &lt; 11</math></b>	<b>0,080</b>
<b><math>11 \leq \Delta U &lt; 13</math></b>	<b>0,165</b>
<b><math>13 \leq \Delta U &lt; 15</math></b>	<b>0,600</b>
<b><math>15 \leq \Delta U &lt; 18</math></b>	<b>1,400</b>
<b><math>18 \leq \Delta U</math></b>	<b>2,000</b>

**Tabla II (b) Media y Baja Tensión**

<b>VARIACION DE TENSION (%)</b>	<b>VALORIZACION DE LA ENERGIA (US\$/KWh)</b>
<b><math>8 &lt; \Delta U &lt; 9</math></b>	<b>0,025</b>
<b><math>9 \leq \Delta U &lt; 11</math></b>	<b>0,065</b>
<b><math>11 \leq \Delta U &lt; 13</math></b>	<b>0,120</b>
<b><math>13 \leq \Delta U &lt; 15</math></b>	<b>0,600</b>
<b><math>15 \leq \Delta U &lt; 18</math></b>	<b>1,400</b>
<b><math>18 \leq \Delta U</math></b>	<b>2,000</b>

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

**Tabla II (c) Suministros Rurales**

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA (U\$S/KWh)
<b>12 ≤ ΔU &lt; 14</b>	<b>0,045</b>
<b>14 ≤ ΔU &lt; 16</b>	<b>0,220</b>
<b>16 ≤ ΔU &lt; 18</b>	<b>1,350</b>
<b>18 ≤ ΔU</b>	<b>2,000</b>

Donde:

$$\Delta U = \Delta V_{abs}(U - U_s) / U$$

$\Delta V_{abs}(U - U_s)$ : es igual al valor absoluto de la diferencia entre la tensión real del suministro ( $U_s$ ) y la tensión nominal ( $U$ ).

Las sanciones se extenderán a posteriori del período de medición hasta que LA CONCESIONARIA demuestre en forma fehaciente, mediante la realización de un nuevo registro, que el inconveniente ha sido solucionado. La extensión de la sanción será proporcional al período de tiempo hasta que se efectúe la nueva medición que demuestre la solución del problema, efectuándose su determinación de acuerdo a la siguiente expresión :

$$SANCION = (D_{pm} + D_{nm}) \times \frac{S_{pm}}{D_{pm}}$$

*SANCION* : Sanción en U\$S a aplicar por los resultados del semestre de control

*S<sub>pm</sub>* : Sanción determinada para el período de medición

*D<sub>pm</sub>* : Duración del período de medición en días

*D<sub>nm</sub>* : Duración del período en días hasta la realización de la nueva medición contado a partir de la finalización del período de medición

Este criterio para la valorización de la extensión de la sanción se aplicará por un período de hasta ciento ochenta (180) días como máximo. Si al cabo del mismo, no se ha dado solución al inconveniente, el **Organismo de Control** podrá incrementar el monto de la misma en función de los antecedentes de cada caso particular. El valor máximo de la sanción a aplicar será el monto que surja de valorizar la totalidad de la energía suministrada con el costo de la Energía No Suministrada definido en el punto 5.5.2. para la ETAPA DE TRANSICION. El crédito otorgado al cliente en concepto de sanción no podrá superar el monto del importe de su respectiva factura.

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

El resto del monto de la sanción será ingresado en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.3. del presente Subanexo.

El crédito se efectuará en la facturación inmediatamente posterior al período de control.

Para el caso de mediciones en Centros de Transformación MT/BT o en barras de las Estaciones Transformadoras AT/MT el monto de la sanción será reintegrado como una bonificación en la facturación de los clientes afectados en forma proporcional al consumo que cada uno hubiera tenido en el semestre de control. El descuento será global, es decir que no se discriminará por tipo de cliente o tarifa. Si el monto a distribuir no fuera significativo, y no asegure un reintegro superior al equivalente a 10 KWh por cliente, valorizados de acuerdo a la Tarifa Residencial T1R, el mismo se adicionará al correspondiente a sanciones por Calidad del Servicio Técnico. En el caso que no existieran sanciones por este último concepto, el monto se ingresará en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.3. del presente Subanexo. El procedimiento deberá contar con la aprobación del **Organismo de Control**.

#### **5.5.2. Calidad de Servicio Técnico**

El **Organismo de Control** aplicará sanciones a LA CONCESIONARIA cuando esta preste un servicio con características técnicas inferiores a las exigidas (frecuencia de las interrupciones y duración de las mismas).

Las sanciones por apartamientos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no suministrada (por causas imputables a LA CONCESIONARIA), valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los clientes, de acuerdo a lo descrito a continuación para la ETAPA DE TRANSICION y la ETAPA DE REGIMEN. En ningún caso el reintegro a los clientes de las sanciones aplicadas, podrá ser superior al monto equivalente a la energía consumida durante el semestre de control, valorizada de acuerdo a su categoría tarifaria al momento de la determinación de las sanciones. En caso de tratarse de clientes de un servicio de transporte, el reintegro no podrá ser superior al cincuenta por ciento (50%) del monto que surja de valorizar el servicio de transporte prestado durante el semestre de control al momento de determinación de las sanciones.

En los casos en que al Distribuidor le correspondiera la aplicación de sanciones por Causas Externas debidas a otro Distribuidor del área provincial, podrá trasladar la parte proporcional de la sanción al Distribuidor responsable. En caso de controversias entre ambos distribuidores, el **Organismo de Control** tomará intervención y definirá cuales de las causas son de naturaleza externa al distribuidor citado en primer término. El reintegro y traslado de la sanción deberá ser efectuado al momento en que se reintegre a los clientes el importe correspondiente. La proporcionalidad de la sanción a trasladar de un distribuidor a otro se determinará según el método que a tal fin se acuerde con el **Organismo de Control** durante la ETAPA PRELIMINAR.

- Determinación de las Sanciones para la ETAPA DE TRANSICION



MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

Para la determinación de la sanción se adoptará el valor de Energía No Suministrada, y se lo valorizará a 1,5 U\$\$/KWh, que representa el costo para la comunidad de esa Energía No Suministrada.

$$SANCION = (ENS_P + ENS_E) \times C_{ENS}$$

Donde:

*SANCION* : Sanción en U\$\$ a aplicar por los resultados del semestre de control

*ENS<sub>P</sub>* : Energía No Suministrada por Causas Propias de Distribución

*ENS<sub>E</sub>* : Energía No Suministrada por Causas Externas a la Distribución

*C<sub>ENS</sub>* : Costo de la Energía No Suministrada (1,5 U\$\$/KWh)

Para los clientes con suministros en Baja Tensión, las sanciones les serán reintegradas como un crédito en la facturación que éstos reciban en forma proporcional al consumo que cada uno hubiera tenido en el semestre de control. Estos descuentos se aplicarán en la facturación inmediatamente posterior al semestre controlado. El descuento será global, es decir que no se discriminará por tipo de cliente o tarifa. En los casos en que por algún motivo no sea posible el reintegro total de las sanciones, el monto restante hasta la totalidad de las mismas se ingresará en la CUENTA DE ACUMULACION mencionada en el punto 5.3. del presente Subanexo.

Los clientes cuyo suministro se efectúe en el nivel de Media Tensión o superior, recibirán de parte de LA CONCESIONARIA, un crédito en la facturación inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en dicho semestre, valorizada al Costo de la Energía No Suministrada de 1,5 U\$\$/KWh.

$$SANCION = ENS_U \times C_{ENS}$$

Donde:

*SANCION* : Sanción en U\$\$ a aplicar por los resultados del semestre de control

*ENS<sub>U</sub>* : Energía No Suministrada al cliente en KWh

*C<sub>ENS</sub>* : Costo de la Energía No Suministrada (1,5 U\$\$/KWh)

- Determinación de las Sanciones en la ETAPA DE REGIMEN

Cada cliente afectado recibirá de parte de LA CONCESIONARIA, un crédito en la facturación inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en dicho semestre, valorizada de acuerdo al siguiente cuadro:

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

TARIFA	COSTO DE LA ENERGIA NO SUMINISTRADA
RESIDENCIAL T1R y A. PUBLICO T1AP	1,5 U\$\$/KWh
GENERAL T1G	1,6 U\$\$/KWh
MEDIANAS DEMANDAS T2	2,0 U\$\$/KWh
GRANDES DEMANDAS T3	2,0 U\$\$/KWh
PEQ. DEMANDAS RURALES T4	1,5 U\$\$/KWh

$$SANCION = ENS_u \times C_{ENSi}$$

$ENS_u$ : Energía No Suministrada al cliente en KWh

$C_{ENSi}$ : Costo de la Energía No Suministrada para cada tipo de Tarifa (i)

### 5.5.3. Calidad de Servicio Comercial

- Tratamiento de Reclamaciones

Ante incumplimientos en los plazos establecidos para dar respuesta y solución del problema, LA CONCESIONARIA abonará al cliente una multa equivalente a 10 KWh diarios por cada día de atraso, valorizados de acuerdo a su categoría tarifaria, hasta un valor máximo equivalente a una facturación promedio del consumo registrado en las diversas facturaciones del último año.

En los casos de tratarse de reclamaciones por errores de facturación (excluida la estimación), ante el incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los clientes, LA CONCESIONARIA abonará a los damnificados una multa equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo.

- Conexiones

Por el incumplimiento de los plazos previstos en el punto 4.4. del presente documento, LA CONCESIONARIA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el Cuadro Tarifario), dividido dos veces el plazo previsto, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

- Facturación estimada

Para los casos en que LA CONCESIONARIA emita facturas con un mayor número de estimaciones que las previstas en el punto 4.3. del presente, abonará a los clientes afectados una multa equivalente al treinta por ciento (30%) del monto de la facturación estimada.

- Suspensión del suministro de energía por falta de pago

Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, LA CONCESIONARIA abonará al cliente una multa del veinte por ciento (20%) del promedio mensual de consumo del último año,

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

valorizado de acuerdo a su categoría tarifaria, por cada día o fracción excedente.

- Instalación inicial de equipo de medición

Si LA CONCESIONARIA no efectuara la instalación de los equipos de medición en el lapso de dos (2) años a partir de la fecha de la Toma de Posesión, cuando correspondiera, de acuerdo a lo estipulado en la Introducción del **Subanexo A**, el **Organismo de Control** determinará la sanción a aplicar.

## **5.6. Sanciones por incumplimientos en el relevamiento y entrega de información**

### **5.6.1. Calidad del Producto Técnico**

El no cumplimiento de las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, dará lugar a la aplicación de sanciones, las que serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a compensar a los clientes que sufriesen algún daño o sobre costo por el citado incumplimiento. El monto de estas sanciones las definirá el citado Organismo en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el dos por ciento (2%) de la energía anual facturada por LA CONCESIONARIA de acuerdo a lo indicado en la Tabla I (b) Media y Baja Tensión del punto 5.5.1., para una variación de tensión del trece por ciento (13%) respecto al valor nominal.

### **5.6.2. Calidad del Servicio Técnico**

El no cumplimiento de las obligaciones de LA CONCESIONARIA, en cuanto al relevamiento, registro y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de sanciones, las que serán abonadas al **Organismo de Control**, quien las destinará a compensar a los clientes que sufriesen algún daño o sobre costo por el citado incumplimiento. El monto de estas sanciones las definirá el citado Organismo en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por ciento (1%) de la energía anual facturada de acuerdo al Costo de la Energía No Suministrada definido para la ETAPA DE TRANSICION en el punto 5.5.2.

### **5.6.3. Calidad del Servicio Comercial**

En caso de detectarse incumplimientos en los procedimientos de registro de cualquiera de los parámetros comerciales, o en el reintegro de las multas indicadas en el punto 5.5.3., el **Organismo de Control** aplicará sanciones a LA CONCESIONARIA, las que serán destinadas a compensar a los clientes afectados, o de no ser posible su individualización se abonarán al **Organismo de Control**.

El monto de estas sanciones las definirá el **Organismo de Control** en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el dos por ciento (2%) de la energía anual facturada a la tarifa CV1 de la categoría Residencial T1R.

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

## **6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA**

### **6.1. Trabajos en la Vía Pública**

Cuando LA CONCESIONARIA incurra en acciones o trabajos que afecten espacios públicos tales como calles y/o veredas, deberá ejecutar los mismos cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicables en cada caso, como asimismo reparar las calles y/o veredas afectadas para dejarlas en perfecto estado de uso; si no fuese el caso y merezca la denuncia de autoridades nacionales, provinciales o municipales o provoque la denuncia fundada por parte de vecinos o clientes, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que estará destinada a subsanar el daño causado. Todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en el Contrato de Concesión.

Para los casos en que LA CONCESIONARIA efectúe instalaciones, o tendidos provisorios, los mismos deberán ser normalizados en el termino de treinta (30) días hábiles.

### **6.2. Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones**

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la Ley 11.769 (MARCO REGULATORIO ELECTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES), el **Organismo de Control** aplicará una sanción a LA CONCESIONARIA que se destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente.

### **6.3. Prestación del Servicio**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto a la prestación del servicio, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de la sanción será equivalente al 0,1% de la energía anual facturada valorizada a la tarifa CV1 de la categoría Residencial T1R. El **Organismo de Control** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.

### **6.4. Peligro para la Seguridad Pública**

Con anterioridad al inicio de la ETAPA DE TRANSICION, LA CONCESIONARIA deberá presentar al **Organismo de Control** un plan de normalización de las instalaciones peligrosas existentes en la vía pública dentro de su área de prestación, si las hubiere. Dicho plan se ejecutará dentro del primer año de la ETAPA DE TRANSICION, y comprenderá la normalización de las deficiencias detectadas en Tapas de Medidores, Tapas de Fusibles, Accesos a Instalaciones Propias, distancias eléctricas, postes y cualquier otra instalación en la vía pública que presente peligro.

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA, en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de la sanción será el equivalente al 0,1% de la energía anual facturada valorizada a la tarifa CV1 de la categoría Residencial T1R. El **Organismo de Control** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.

#### **6.5. Contaminación Ambiental**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de la sanción será el equivalente al 0,1% de la energía anual facturada valorizada a la tarifa CV1 de la categoría Residencial T1R. El **Organismo de Control** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.

#### **6.6. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte**

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de la Ley 11.769 (MARCO REGULADORIO ELECTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES), el **Organismo de Control** aplicará una sanción a LA PRESTADORA que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo será equivalente al 0,1% de la facturación anual valorizada a la tarifa CV1 de la categoría Residencial T1R. El **Organismo de Control** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.

#### **6.7. Preparación y Acceso a los Documentos y la Información**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA, en cuanto a la preparación y acceso a los documentos y a la información, y en particular, por no llevar los registros exigidos en el Contrato de Concesión, no tenerlos debidamente actualizados, o no brindar la información debida o requerida por el **Organismo de Control** a efectos de realizar las auditorías a cargo del mismo, éste le aplicará una sanción que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de la sanción no podrá ser superior al 0,1% de la energía anual facturada valorizada a la tarifa CV1 de la categoría Residencial T1R. El **Organismo de Control** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.

#### **6.8. Competencia desleal y Acciones Monopólicas**

Ante la realización de actos que impliquen competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, el **Organismo de Control** aplicará una sanción que será determinada

---

MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓN  
SUBANEXO D  
NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

---

conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de la sanción no podrá ser superior al 0,1% de la energía anual facturada valorizada a la tarifa CV1 de la categoría Residencial T1R. El **Organismo de Control** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.