



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S
2020 - Año del Bicentenario de la Provincia de Buenos Aires

Circular

Número:

Referencia: PLAN VERANO 2020-2021

“PLAN VERANO 2020-2021”

PLANIFICACION DE OPERACIONES TECNICAS Y ATENCION COMERCIAL AL USUARIO

Señores

Distribuidores de energía eléctrica

de la provincia de Buenos Aires:

Me dirijo a ustedes, con el fin de solicitar que en el plazo máximo de diez (10) días contados a partir de la recepción de la presente, se remita a este Organismo de Control, la Planificación de las Operaciones Técnicas y Atención Comercial al Usuario, denominado como “Plan Verano 2020 – 2021”, cuyo plazo de aplicación estará comprendido entre el 1° de Diciembre del 2020 y el 31 de Marzo del 2021.

En tal sentido, cada Distribuidor deberá presentar la siguiente información:

1. Planificación de Operaciones Técnicas

a. Sub Estaciones Transformadoras (SSE)

Estado de situación Invierno – Verano, según el siguiente cuadro:

					Invierno 2020			Verano 2020 - 2021		
Subestación	Localidad	Transformador	Pot. Inst. (kVA)	Niveles Tensión (kV)	I Máx (A)	Dem.Máx. (MVA)	% instalado	I Máx. Proy. (A)	Dem. Máx. Proy. (MVA)	% Instalado

Plan de Contingencia en caso de no contar con la Capacidad de Demanda suficiente para el normal abastecimiento del servicio.

b. Red de Distribución en Media Tensión (MT)

Estado de situación Invierno – Verano, según el siguiente cuadro:

					Invierno 2020		Verano 2020 - 2021	
Subestación	Localidad	Alimentador	Sección Salida	I Máx. definida (A)	I Máx (A)	%Carga	I Máx. Proy. (A)	% Carga

Plan de Contingencia en caso de no contar con la Capacidad de Demanda suficiente para el normal abastecimiento del

servicio.

c. Obras de MT y BT

Declaración de las obras de BT y MT en curso y proyectadas, informando: Detalle específico de la obra, Localidad, Fecha de Inicio y Fecha de Finalización, que se encuentren disponibles para su uso antes del período de Plan Verano mencionado en el presente.

d. Plan de Mantenimiento Preventivo y Predictivo

Detallar específicamente las instalaciones intervenidas con mantenimiento preventivo y predictivo, a modo de “masivo o campaña zonal” (alimentador MT, transformadores de distribución, redes de baja tensión, etc), ejecutado y en ejecución, entre el Invierno 2020 y el Verano 2020-2021, tales como:

- Poda y despunte (detallar alimentador, localidad y si fue total o parcial).
- Cambio de poste (informar cantidad por localidad de BT y MT, incluyendo cambio de madera a hormigón).
- Campaña de medición de carga y equilibrio de fases en transformadores de distribución
- Cualquier otra intervención practicada por el Distribuidor con el fin evitar contingencias masivas en zonas de Concesión.

e. Disponibilidad de Generación Eléctrica

Informar:

- Capacidad disponible propia, contemplando operadores y combustible.
- Capacidad disponible de terceros, mencionando contratos activos (proveedores) y tiempos de reacción ante contingencia, tomando como éste último dato, el tiempo de puesta en marcha “in situ” del equipamiento a considerar.

f. Recursos Humanos Aplicados

Informar:

- Cantidad de Personal Propio Disponible.
- Cantidad de Personal Contratado Disponible.
- Cantidad de Cuadrillas Operativas en horas diurnas.
- Cantidad de Cuadrillas Operativas en horas nocturnas.
- Disponibilidad de Personal ante una Contingencia (Propio y Contratados según disponibilidad de Contratos).
- Disponibilidad de Contratos de Tareas Adicionales ante Contingencias y tiempos de disponibilidad estimados en el lugar de necesidad (búsqueda de fallas en CAS - CUS AT, MT y BT, Empalmes en CAS – CUS

2. Planificación de Atención Comercial al Usuario

a. Locales de Atención al Público

Estado de situación Invierno – Verano, según el siguiente cuadro:

		Invierno 2020				Verano 2020 - 2021			
Localidad	Horario de Atención	Personal de Atención al Usuario	Personal en Cajas de Cobranzas	Cantidad de Usuarios por día (Máx - Mín)	Tiempo de espera (Máx - Mín)	Personal de Atención al Usuario	Personal en Cajas de Cobranzas	Cantidad de Usuarios por día (Máx - Mín)	Tiempo de espera (Máx - Mín)

b. Centros de Atención Telefónica

Informar:

- Localidad donde se encuentra instalado
- Números de Atención Telefónica Gratuita al Usuario.
- Cantidad de Personal disponible. En caso de existir turnos especiales, por favor detallar.

- Disponibilidad de llamados entrantes de manera simultánea.
- Plan de Contingencia ante el no funcionamiento del Sistema de Comunicación.
- Plan de Contingencia ante volúmenes extraordinarios de llamados (contingencias sobre la red eléctrica).

Además de los datos precedentemente requeridos, cada distribuidor deberá remitir:

- Programación de un mecanismo de reemplazos de personal, en caso de ausencias por licencias ordinarias, carpetas médicas e inasistencias imprevistas, que permita garantizar la total y adecuada atención a los usuarios en cada oficina comercial.
- Prever refuerzos de personal ante situaciones de contingencias que afecten la continuidad del servicio eléctrico, destinadas a la atención del público en las oficinas comerciales como así también en el centro de atención de llamadas.
- Prever la puesta en marcha del Programa de Oficinas Móviles conforme lo establecido en la Resolución OCEBA N° 0100/2013.
- Dar estricto cumplimiento a las previsiones establecidas en el punto 4.2. y 4.3. del Sub Anexo D "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones", dispuestas para la atención a usuarios en los Locales de Atención al Público y Centros de Atención Telefónica.

ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES