

## ANEXO 4

### NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES

#### 1. INTRODUCCIÓN

Será responsabilidad de LA CONCESIONARIA prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio. Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente. El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de multas, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Subanexo.

El ENRESP será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas. LA CONCESIONARIA deberá utilizar equipos y materiales de calidad suficiente para asegurar que; salvo por lo que pueda corresponder a un recurso renovable menor que lo previsto (el de referencia), el servicio sea prestado de acuerdo a las exigencias aquí especificadas. También realizará el mantenimiento preventivo necesario e informará al usuario acerca de las posibilidades y limitaciones del sistema para que aquel esté capacitado para hacer un buen uso del mismo.

Se considera que tanto el aspecto técnico del servicio como el comercial deben responder a normas de calidad, por ello se implementaran controles sobre:

**a) Calidad del producto técnico suministrado**

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

**c) Calidad del servicio comercial.**

El producto técnico suministrado se refiere al nivel de tensión en el punto de alimentación, **la energía diaria puesta a disposición** por los sistemas individuales y colectivos y las perturbaciones (variaciones rápidas, caídas lentas de tensión y pérdidas de energía).

El servicio técnico involucra a la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro.

Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y demoras en la atención de los reclamos del usuario.

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

Los parámetros del producto técnico que se controlarán, serán el nivel de tensión y la corriente en el punto de alimentación para los servicios individuales y colectivos, y las perturbaciones en los sistemas colectivos, relacionadas con las variaciones rápidas de tensión (ruido flicker), las caídas lentas de tensión y las armónicas.

### **2.1 NIVELES DE TENSION**

Las variaciones de tensión admitidas en los sistemas individuales de baja tensión y los colectivos, con respecto al valor nominal, son los siguientes:

#### **Sistema individual BT**

**de - 5% a +20%**

#### **Sistema colectivo**

**de -10% a +10%**

Es obligación de LA CONCESIONARIA poner a disposición del usuario el valor, promedio mensual de energía diaria , correspondiente a la categoría del servicio contratado. En el caso en que el suministro se realice con sistemas fotovoltaicos o eólicos, los valores que se tendrán en cuenta para la consideración de la suficiencia del equipamiento en la provisión del servicio contratado, serán los valores de recurso renovable dados como referencia en el punto 2.3 del presente Subanexo. La corriente estará limitada para cada categoría de servicio con el correspondiente limitador de corriente o suministro.

### **2.2 PERTURBACIONES**

LA CONCESIONARIA será responsable de mantener para cada tipo de perturbación, valores límites con una probabilidad del 5 % de no ser superados.

Dichos valores serán analizados en forma conjunta por el ENRESP y LA CONCESIONARIA durante los doce primeros meses, contados a partir de la fecha de

toma de posesión de los servicios, con el objeto de obtener su aprobación por parte del ENRESP, teniendo vigencia a partir de la fecha de dicha aprobación. LA CONCESIONARIA deberá arbitrar los medios conducentes a fijar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar el sistema de alimentación colectivo para sus propios equipos y los de los usuarios, compatibles con los valores internacionales reconocidos.

El incumplimiento de los valores fijados no será objeto de penalizaciones durante todo el periodo de gestión de LA CONCESIONARIA, cuando ésta demuestre que las alteraciones son debidas a los consumos de los usuarios.

La Selección del equipamiento necesario para cumplir con lo indicado en los párrafos precedentes se realizarán con la participación y aprobación del ENRESP.

Si de cualquiera de los registros informáticos surgiera el incumplimiento de los niveles de tensión especificados para los sistemas individuales y colectivos, durante un tiempo superior al 3% (tres por ciento) del tiempo en que se efectúe la medición, de un mínimo de 7 (siete) días para los usuarios de los sistemas individuales y de dos meses para los colectivos, LA CONCESIONARIA quedará sujeta a la aplicación de las siguientes sanciones:

a) Dejar de percibir la tarifa mensual, durante todo el trimestre en curso, del usuario individual, en donde se realiza la medición que no cumplió con los valores especificados, y además quedará obligada a volver a realizar la medición al mismo usuario, en el siguiente trimestre.

b) Dejará de percibir la tarifa mensual durante todo el trimestre en curso, de todos los usuarios del sistema colectivo que no cumplió con los valores especificados.

### **2.3 VALORES DE REFERENCIA PARA LOS RECURSOS SOLAR Y EÓLICO**

A los efectos del dimensionamiento de sistemas fotovoltaicos y/o eólicos para el Mercado Disperso de la Provincia de Salta, se tomarán como datos referenciales, los que figuran en la tabla adjunta al final del presente Subanexo.

### **3. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**

La calidad del servicio técnico se evaluará en base a los siguientes indicadores:

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

b) Duración total de la interrupción (tiempo total sin suministro en un periodo determinado).

En este documento se fijan los valores máximos admitidos para cada indicador; si se exceden esos valores se aplicaran las sanciones descriptas mas adelante.

Se define como contingencia a toda operación en el sistema individual o colectivo, programada o intempestiva, manual o automática, que origine la suspensión del suministro de energía eléctrica de algún usuario o del conjunto de ellos. El periodo de análisis de la frecuencia y duración total de las interrupciones del servicio, sea éste individual o colectivo, se hará por semestres, comenzando el primero de ellos, el 1 de enero y el segundo el 1 de julio de cada año. LA CONCESIONARIA hará presentaciones semestrales al ENRESP con los resultados de su gestión en el semestre inmediato anterior. El ENRESP podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de índices.

Los indicadores que se calcularán son:

### **3.1 FRECUENCIA DE LAS INTERRUPCIONES**

Se considerará interrupción del servicio a los efectos de medir la frecuencia de las interrupciones a los cortes de servicio superiores a los 5 (cinco) minutos. A los efectos de medir la frecuencia de las interrupciones LA CONCESIONARIA deberá llevar registros del número y tiempo de las interrupciones en cada sistema colectivo y para cada usuario individual. Los valores máximos admisibles de frecuencia de interrupciones, para cada semestre, serán:

**Sistemas individuales**

**30 veces**

**Sistemas colectivos**

**15 veces**

El incumplimiento de estos valores por parte de LA CONCESIONARIA, dará lugar a las siguientes sanciones:

a) Dejará de percibir la tarifa mensual, durante todo el semestre posterior al de la medición, del usuario individual en donde se superaron los límites de frecuencia de las interrupciones establecidas.

b) Dejará de percibir la tarifa mensual durante todo el semestre posterior al de la medición, de todos los usuarios del sistema colectivo que no cumplió con los valores especificados de frecuencia de las interrupciones.

### **3.2 DURACIÓN TOTAL DE LAS INTERRUPCIONES**

Al finalizar cada semestre del año, definidos anteriormente, se sumaran todos los tiempos de interrupción de servicios, sea cual fuere su duración, incurridos en el semestre, para cada uno de los sistemas colectivos y para cada uno de los usuarios individuales bajo medición y ésta será la duración total de la interrupción.

A los efectos del calculo de la suma de los tiempos de interrupción semestral, se usaran los mismos datos de los registros que se mencionan en el apartado 3.1

Los valores máximos admisibles de la duración total de la interrupción, para cada semestre serán:

<b>Sistemas individuales</b>	60 horas
<b>Sistemas colectivos</b>	30 horas

Todos esos márgenes según la dificultad de acceso al lugar.

El incumplimiento de estos valores por parte de LA CONCESIONARIA, dará lugar a las siguientes sanciones:

a) Dejará de percibir la tarifa mensual, durante todo el semestre posterior al de la medición, del usuario individual en donde se superaren los valores máximos establecidos para la duración total de las interrupciones.

b) Dejará de percibir la tarifa mensual, durante todo el semestre posterior al de la medición, de todos los usuarios del sistema colectivo en donde se superaren los valores máximos establecidos para la duración total de las interrupciones.

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

LA CONCESIONARIA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria.

Los distintos aspectos de la misma se controlarán por medio de los indicadores que se detallan en los puntos 4.1), 4.2), y 4.3) del presente documento, de tal forma de orientar sus esfuerzos hacia:

- a) el conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada,
- b) evitar la excesiva pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos,
- c) satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios y
- d) emitir facturas claras y correctas.

Si LA CONCESIONARIA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones que establecen en este documento.

#### **4.1 CONEXIONES**

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

LA CONCESIONARIA deberá proceder a la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos contados a partir de la recepción de la solicitud de conexión y realizados todos los pagos pertinentes, lo que suceda en último término:

**Instalación de equipos individuales: QUINCE (15) días hábiles.**

**Conexión en un sistema colectivo sin modificación de las instalaciones existentes: QUINCE (15) días hábiles.**

**Conexión en un sistema colectivo con modificación de las instalaciones existentes: TREINTA (30) días hábiles.**

**Recolocación de equipos o reconexión de clientes: TRES (3) días hábiles.**

## **4.2. SUSPENSIÓN O CORTE DEL SUMINISTRO POR FALTA DE PAGO**

Si el usuario abona las facturas mas los recargos que correspondan LA CONCESIONARIA deberá restablecer la prestación del servicio público dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas de efectivizado el pago.

LA CONCESIONARIA deberá llevar un registro diario de los usuarios a quienes se les hallan suspendido o cortado el suministro (retiro de equipos) por falta de pago.

## **4.3. QUEJAS**

Además de facilitar los reclamos por vía telefónica o personal, LA CONCESIONARIA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un "libro de quejas", foliado y rubricado por el ENRESP donde aquel podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Las quejas que los usuarios formulen deberán ser remitidas por LA CONCESIONARIA al ENRESP con la información ampliadora necesaria, en los plazos y con las formalidades que se indican en el Reglamento de Suministro.

## **5. SANCIONES**

### **5.1. INTRODUCCIÓN**

El ENRESP dispondrá la aplicación de sanciones, complementarias a la ya mencionadas, cuando LA CONCESIONARIA no cumpla con las obligaciones emergentes del Pliego, el CONTRATO de Concesión, sus Anexos y la Ley provincial Nº 6819. El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de LA CONCESIONARIA hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.

Ante los casos de incumplimiento que LA CONCESIONARIA considere por caso de fuerza mayor o caso fortuito, deberá realizar una presentación al ENRESP solicitando que los mismos no sean motivo de sanciones.

Las multas a establecer serán en base al perjuicio que le ocasiona al usuario la contravención respectiva.

## **5.2. CARÁCTER DE LAS SANCIONES**

Las multas 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 usuarios. LA CONCESIONARIA deberá abonar multas a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales.

Una vez comprobada la infracción, el ENRESP dispondrá que LA CONCESIONARIA abone una multa al usuario, 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 mensual del usuario. El pago de la penalidad no releva a LA CONCESIONARIA de eventuales reclamos por daños y perjuicios.

El valor acumulado anual de las multas no deberá superar el VEINTE POR CIENTO (20%) de la facturación anual. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del CONTRATO de Concesión y autoriza al ENRESP, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del CONTRATO de Concesión.

## **5.3. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN**

Complementariamente a lo dispuesto por la Ley N° 6.819, se indican a continuación los lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de sanciones.

Cuando el ENRESP 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 CONCESIONARIA 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.

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

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, el ENRESP 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 pudieran corresponder, LA CONCESIONARIA podrá arbitrar los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones, para lo cual el ENRESP deberá fijar un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso, no se reiterarán las sanciones.

#### **5.4. VIGENCIA DE LAS SANCIONES**

Todo lo indicado en el presente documento regirá a partir del inicio del mes número DOCE (12) contado a partir de la fecha de Toma de Posesión y durante los primeros CINCO (5) años de vigencia del CONTRATO de Concesión.

En los sucesivos quinquenios que abarcan el CONTRATO de Concesión, el ENRESP 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 substanciales en el carácter, procedimientos de aplicación, criterios de determinación y objetivos de las multas establecidas en el presente.

#### **5.5. SANCIONES Y PENALIZACIONES**

### **5.5.1 CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO**

El ENRESP aplicará sanciones y multas a LA CONCESIONARIA cuando esta entregue un producto con características distintas a las convenidas (nivel de tensión y perturbaciones).

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al usuario, de acuerdo a lo descrito en el punto 2), 2.1) y 2.2) del presente subanexo.

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 multas, que LA CONCESIONARIA abonará al ENRESP el que la destinará a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de LA CONCESIONARIA.

El monto de estas sanciones las definirá el ENRESP en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta.

### **5.5.2. CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO**

El ENRESP aplicará sanciones y multas a LA CONCESIONARIA cuando ésta preste un servicio con características técnicas distintas a las convenidas (frecuencia de las interrupciones y duración de las mismas).

Las multas por apartamientos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no entregada (por causas imputables a LA CONCESIONARIA) más allá de los límites acordados, valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios, de acuerdo a lo descrito en el punto 3), 3.1) y 3.2) del presente documento.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de multas, que LA CONCESIONARIA abonará al ENRESP el que la destinará a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de LA CONCESIONARIA. El monto de estas sanciones las definirá el ENRESP en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta.

### **5.5.3 CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL**

#### **5.5.3.1 CONEXIONES**

Por el incumplimiento de los plazos previstos (punto 4.1) del presente documento, LA CONCESIONARIA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el régimen tarifario), dividido dos veces el plazo previsto (definido en el punto 4.1) del presente documento, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

#### **5.5.3.2 RECLAMOS POR ERRORES DE FACTURACIÓN**

Por incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios por errores en la facturación, LA CONCESIONARIA abonará a los usuarios damnificados una multa equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo. Si la presentación se hubiera realizado por la aplicación de tarifas superiores y/o se hallan facturados sumas mayores a las que correspondieren, se procederá según se describe en el apartado f) del Artículo 4 del subanexo 6 de éste CONTRATO de Concesión.

#### **5.5.3.3 SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA POR FALTA DE PAGO**

Si el servicio no se restableciera en los plazos y condiciones previstas en el punto 4.1), LA CONCESIONARIA abonará al usuario una multa del VEINTE POR CIENTO (20%) DEL MONTO de la tarifa que corresponda al tipo de servicio que se pide reconexión al momento de hacerse efectiva la multa, por cada día hábil o fracción de retraso.

## **6. OTRAS**

### **6.1 TRABAJOS EN LA VIA 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 provoquen la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, LA CONCESIONARIA abonará al ENRESP una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este CONTRATO de Concesión.

## **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 legislación LA CONCESIONARIA abonará al ENRESP una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente.

## **6.3. EN LA 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, la misma abonará al ENRESP una multa. Esta será determinada por el ENRESP conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 6.000 Tarifas Mensuales correspondiente a la categoría de usuario individual caracterizado como TDI-4 en el punto B.1.2 del subanexo 3 de éste CONTRATO de Concesión. El ENRESP 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**

Por incumplimiento de lo establecido en el CONTRATO de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto al peligro para la seguridad publica derivada de su accionar, la misma abonará al ENRESP una multa. Esta será determinada por el ENRESP conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 1.000 Tarifas Mensuales correspondiente a la categoría de usuario individual caracterizado como TDI-4 en el punto B.1.2 del subanexo 3 de éste CONTRATO de Concesión. El ENRESP 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 Artículo 25 y el Subanexo 5 de éste CONTRATO Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma abonará al ENRESP una multa. Esta será determinada por el ENRESP conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 1.000 Tarifas Mensuales correspondiente a la categoría de usuario individual caracterizado como TDI-4 en el punto B.1.2 del subanexo 3 de éste CONTRATO de Concesión. El ENRESP destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.

#### **6.6 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 ENRESP a efectos de realizar las auditorías a cargo del mismo, LA CONCESIONARIA abonará al ENRESP una multa. Esta será determinada por el ENRESP conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 1.000 Tarifas Mensuales correspondiente a la categoría de usuario individual caracterizado como TDI-4 en el punto B.1.2 del subanexo 3 de éste CONTRATO de Concesión. El ENRESP destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.

#### **6.7 COMPETENCIA DESLEAL Y ACCIONES MONOPOLICAS**

Ante la realización de actos que implique competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, LA CONCESIONARIA abonará al ENRESP una multa. Esta será determinada por el ENRESP conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 1.000 Tarifas Mensuales correspondiente a la categoría de usuario individual promedio. EL ENRESP destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA CONCESIONARIA.