Subanexo D
CONTRATO DE CONCESIÓN

Subanexo D

Ámbito de aplicación

Extensión del Régimen a todos los usuarios de la jurisdicción.

Incrementa en 120.000 usuarios agrupados en 140 cooperativas sobre un total aproximado de 2.250.000 usuarios

Seguimiento y control a nivel de cada suministro agrupados por localidad.

Control y evaluación de CdS por localidad

Subanexo D

Canal de información de interrupciones relevantes.

Control sobre interrupciones relevantes y propuestas de solución en caso de generarse afectaciones a más de un 30% de los usuarios de una localidad o zona y cuya duración media sea de más de 12hs.

Será un compromiso del prestador responsable del servicio, o compartido por el afectado y el prestador externo responsable de la interrupción, definir la solución y su tiempo de implementación.

Subanexo D

Instalación de registradores en todos los centros MT/BT urbanos o dedicados a medianas o grandes demandas

Se instalarán equipos con capacidad de registro y almacenamiento de datos de interrupciones por cada salida BT. Canal seguro de consulta y recopilación de esta información.

Instalación de registradores de eventos en los límites de jurisdicción entre transportistas, generadores, distribuidores y prestadores, que permitan detectar y almacenar toda interrupción que ocurra en estos puntos límite.

Resolución OCEBA Nº 168/18
Adecuación Régimen de Calidad de Servicio
Subanexo D

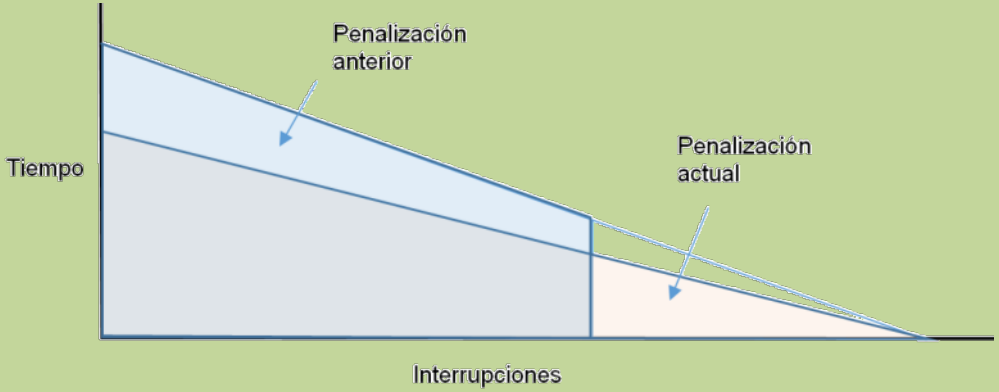
Buenos Aires
Provincia

Adecuación Régimen de Calidad de Servicio. Subanexo D

Control de la Calidad de Servicio (CDS) y determinación de la Energía No Distribuida (END) por usuario.

Se penalizarán todas las interrupciones, mayores a 3 minutos, producidas en el semestre, para cada usuario. La multa final se atenuará de acuerdo al procedimiento establecido y según los límites en cantidad y duración de cada interrupción fijados para cada categoría.

Esta forma de cálculo se independiza de identificar la ubicación de las N primeras interrupciones, y por lo tanto del prestador responsable, no permitiendo a ninguno de ellos atribuirse dicho margen, ni limitar su responsabilidad a valores fijos o preestablecidos.



Adecuación Régimen de Calidad de Servicio. Subanexo D

Control de la Calidad de Servicio (CDS) y determinación de la Energía No Distribuida (END) por usuario.

Se calculará el total de ENS (ENS_{total}), considerando TODAS las interrupciones mayores a tres minutos vistas por el usuario.

Se calculará la ENS a no penalizar ($ENS_{no\ penalizar}$) provocada por las N primeras interrupciones (determinadas al final del período de control) de duración menor al límite establecido para cada categoría, y considerando un tiempo medio por interrupción determinado en base al total de tiempo y número de interrupciones sin exclusiones del período.

La ENS resultante a considerar para el cálculo de la penalización ($ENS_{a\ penalizar}$) será el total de la ENS (ENS_{total}) vista por el usuario menos la $ENS_{no\ penalizar}$ calculada de acuerdo a la definición anterior.

Adecuación Régimen de Calidad de Servicio. Subanexo D

Control de la Calidad de Servicio (CDS) y determinación de la Energía No Distribuida (END) por usuario

$$ENS_{a\ penalizar} = ENS_{total} - ENS_{no\ penalizar}$$

$$ENS_{a\ penalizar} = ENS_{total} - ENS_{no\ penalizar}$$

$$ENS_{total} = (\sum D_{int\ i} x\ K_i)\ x\ ETF\ u\ /\ 4380$$

$$ENS_{no\ penalizar} = (N\ x \sum D_{int\ i} / Int_{total})\ x\ ETF\ u\ /\ 4380$$

Donde:

N: Interrupciones ocurridas en el semestre menores al límite fijado en frecuencia y tiempo para cada tipo de usuario según lo establecido en la tabla anterior.

ETF_u: Energía Total facturada al usuario en el semestre de control en KWh.

$D_{int\ i}$: Duración de cada interrupción (i) en horas.

$\sum D_{int\ i}$: Tiempo total de interrupción visto por el usuario en el semestre en horas.

Int_{total}: Total de interrupciones, mayores a 3 minutos, vistas por el usuario en el semestre.

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

Adecuación Régimen de Calidad de Servicio. Subanexo D

Valores máximos de cantidad de interrupciones y tiempos por interrupción por categoría definidos para esta etapa

A los efectos de la determinación de la END por usuario y por lo tanto la penalización generada por interrupciones, y de acuerdo a la tipificación del servicio, se establecieron los siguientes valores:

Donde:

Se desagregaron los usuarios MT en urbanos y rurales (2 a 3 hs. Duración)

Se desagregaron los usuarios BT en grandes (3 a 2 hs. Duración), medianas y pequeñas demandas, y rurales (3 a 4 hs. Duración)

Indices individuales por usuario		Frecuencia de interrupción (int/sem)		Tiempo máximo de interrupción (hs/int)	
		A	B	A	B
Areas Urbanas	Usuarios AT	3		1	
	Usuarios MT	4	5	2	2
	Usuarios BT (peq. Y Med. Demandas)	5	6	3	3
	Usuarios BT (Grandes demandas)	5	6	2	2
Areas Rurales	Usuarios MT	4	5	4	4
	Usuarios BT	5	6	5	5

Adecuación Régimen de Calidad de Servicio. Subanexo D

Costo de la Energía No Suministrada (CENS)

Se fijó el costo de la Energía No Suministrada (CENS) en proporción de valor de la energía vendida para una categoría tarifaria determinada de acuerdo a informe de la RTI. Su valor, para cada rango de categoría tarifaria en que se define, está asociado al costo variable de la energía de un usuario de esa categoría.

$$CENS_T1 = 10 \times Cv1_T1R$$

$$CENS_T2/T3 = 46 \times Cvp_T3BT$$

Donde:

10 y 46: Relación original entre el CENS y la variable tarifaria

Cv1_ T1R: Costo variable T1R ($/kWh)

Cvp_ T3BT: Costo variable pico usuarios finales e/50 y 300 kW: ($/kWh)

Ambos correspondientes a cada Area

Resolución MIySP N° 1297/18 y Nota DE N° 306

TARIFA	COSTO DE LA ENERGIA NO SUMINISTRADA (EDEA S.A.)
T1 (R, G, AP) y T4	26,74 $/kwh
T2 y T3 (BT, MT, AT)	89,70 $/kwh

Adecuación Régimen de Calidad de Servicio. Subanexo D

Evolución del Costo de la Energía No Suministrada (CENS)

Se estableció un sendero para la evolución del CENS para los primeros 10 semestres de acuerdo al siguiente cuadro. Se aplicará el costo de la END, tanto a las penalizaciones por Calidad de Servicio como por Calidad de Producto, en forma creciente desde el 30% de su valor al inicio de la RTI (*) progresivamente hasta su valor final al 100% con incrementos semestrales de acuerdo al siguiente cuadro:

Sem//Concepto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Factor de atenuación del costo de la ENS	30,0 %	37,8 %	45,6 %	53,3 %	61,1 %	68,9 %	76,7 %	84,4 %	92,2 %	100,0 %

(*) Coincidente con la entrada en vigencia de la Resolución N° 419/17 (mayo 2017)

Adecuación Régimen de Calidad de Servicio. Subanexo D

Valores de END para incumplimiento de los niveles de tensión

Se actualizó el escalonamiento de los valores CENS por diferentes niveles de apartamiento de acuerdo a una función equivalente al sendero fijado para el incremento del costo de la END, y considerando a una caída mayor al 18% como corte total.

Tabla Alta Tensión

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA
7 <ΔU < 9	1,25%
9 < ΔU < 11	3,54%
11 < ΔU < 13	13,17%
13 < ΔU <15	32,17%
15 < ΔU <18	61,20%
ΔU > 18	100%

Tabla Media Tensión Grandes Demandas

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA
8 <ΔU < 9	1,25%
9 <ΔU < 11	3,54%
11 <ΔU < 13	13,17%
13 <ΔU <15	32,17%
15 <ΔU <18	61,20%
ΔU > 18	100%

Tabla Baja Tensión Pequeñas, Medianas y Grandes Demandas

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA
8 <ΔU < 9	1,25%
9 <ΔU < 11	3,54%
11 <ΔU < 13	13,17%
13 <ΔU <15	32,17%
15 <ΔU <18	61,20%
ΔU > 18	100,00%

Tabla Suministros Rurales

VARIACION DE TENSION (%)	VALORIZACION DE LA ENERGIA
12 < ΔU <14	2,25%
14 < ΔU <16	20,12%
16 < ΔU <18	55,21%
ΔU > 18	100,00%

Adecuación Régimen de Calidad de Servicio. Subanexo D

Consultas formuladas

*.- Cambios de categoría tarifaria de usuarios

*.- Condición Urbano Rural

*.- Indicadores SAIFI SAIDI

*.- Costo Energía No Suministrada – Calidad de Servicio Técnico

*.- Costo Energía Suministrada en malas condiciones – Calidad de Producto Técnico

*.- Factor de Atenuación del CENS

*.- Interrupciones Programadas por Obras

*.- Créditos a usuarios por Calidad de Servicio Técnico

Subanexo D

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Calidad Comercial – Aspectos Generales:

•Se define el concepto “Atención Comercial”, como toda acción, recurso o sistema empleado por EL DISTRIBUIDOR, vinculado a la atención de sus usuarios, ya sea en forma personal, telefónica, cibernética o epistolar.

•Se introducen las faltas a la Atención Comercial, en el sistema de sanciones complementarias. Las mismas constituirán agravantes en forma sucesiva.

•Se modifica la periodicidad en el envío de la información referida a los parámetros de calidad comercial, la que será semestral en consonancia con la periodicidad de envío de la información de calidad técnica.

•Se deberá remitir con la periodicidad precedentemente indicada, el registro de usuarios electrodependientes y/o a requerimiento del Organismo de Control.

•Se deberá efectuar en forma semestral, la presentación de la estructura de costos correspondientes a los avisos de suspensión y deuda, con indicación de las fechas de entrada en vigencia de cada uno. La aprobación por parte del Organismo de Control, serán condición para su aplicación.

•Se deberá informar al OCEBA toda iniciativa que implique modificaciones a su estrategia de atención comercial, entendiéndose por tal, todo aquello puesto a disposición de la atención de sus usuarios.

Subanexo D

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Locales de Atención al Público:

•La atención en los Locales de Atención al Público no podrá ser inferior a siete (7) horas diarias, todos los días laborales del año, para toda clase de trámites (no podrán establecerse sub-horarios restrictivos).

•Las modificaciones en las bandas horarias para la Atención al Público, sólo podrán ser modificadas. previa autorización del Organismo de Control.

•Para la deshabilitación o cierre de oficinas comerciales existentes, se deberá contar con la previa autorización del Organismo de Control, para lo cual los distribuidores, deberán presentar formalmente una solicitud en la que se expongan los argumentos que avalan la pretensión.

•En caso de alteraciones en el régimen horario exigido, motivadas en causas de fuerza mayor o fortuitas, los distribuidores deberán informar y someter a consideración del Organismo de Control las medidas previstas para posibilitar el cumplimiento de su obligación de atención comercial.

•El personal destinado a la Atención al Público deberá encontrarse debidamente capacitado, en toda temática comercial incluido el asesoramiento de las nuevas incorporaciones: Sistema de Facturación Prepaga, Autogeneración, Autolectura, etc.

Subanexo D

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Centros de atención telefónica:

•Deberán ubicarse geográficamente en su área de concesión, salvo autorización expresa del Organismo de Control para su ubicación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a solicitud de los distribuidores.

•El Centro de Atención Telefónica, deberá contar con número suficiente de operadores, debidamente capacitados sobre las temáticas relacionadas con el servicio eléctrico, a efectos de brindar una adecuada información a los usuarios.

•El Centro de Atención Telefónica, estará sujeto a auditorias comerciales por parte de OCEBA.

Tratamiento de Reclamaciones:

•Todas las reclamaciones deberán tener una respuesta escrita en el plazo de quince (15) días, ya sea comunicando la decisión o en su defecto la fecha de resolución probable. Para el caso de daños en artefactos dañados, los distribuidores contarán con un plazo de hasta treinta (30) días (Subanexo E, artículo 3, inciso g) para hacer efectiva la compensación económica.

•Se modifica la periodicidad de presentación de las reclamaciones, la que será semestral.

Subanexo D

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Emisión de Facturas:

•Se pondrá a disposición de los usuarios, en forma alternativa, oficinas virtuales y/o accesos a la factura a través de la página Web.

•Cuando los usuarios consintieran expresamente la modalidad de obtención de facturas por el medio digital, los distribuidores requerirán en forma obligatoria al menos un correo electrónico para el envío.

•La factura digital, deberá estar disponible con la misma información requerida para la factura tradicional, y deberá ser susceptible de pago del mismo modo y en los mismos lugares de pago que ésta.

•La eventual inhabilitación de las páginas Web´s, obligará a los distribuidores a entregar las facturas, en la forma tradicional (correo postal) hasta tanto se rehabiliten las mismas. Las causas de la inhabilitación no constituirán eximentes de responsabilidad para éstos, en caso de no cumplir con la obligación emergente.

Subanexo D

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Conexiones.

•Las conexiones pagadas pero no concretadas por causas imputables a los distribuidores, habilitarán a la aplicación de la penalización prevista en el presente Subanexo. Cuando tal situación involucre a suministros nuevos que demanden únicamente el pago de un derecho de conexión, los distribuidores, además, deberán proceder a la devolución de lo efectivamente percibido al usuario solicitante.

•Se modifican los plazos de conexión:

a) Sin modificaciones a la red existente

Hasta 50 kW, cinco (5) días hábiles,

Más de 50 kW, diez (10) días hábiles,

b) Con modificaciones a la red existente

Más de 50 kW a convenir en forma escrita con el usuario, dentro del plazo máximo de ciento cincuenta (150) días, prorrogable en forma expresa.

En caso de desacuerdo en el plazo, será el Organismo de Control quien dirima la cuestión y la aplicación de una eventual sanción para los distribuidores.

Subanexo D

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Facturación Estimada

•La facturación deberá realizarse en base a lecturas reales. Sólo podrá estimarse el consumo en casos de probada fuerza mayor y/o debidamente justificados, aprobados por el Organismo de Control.

•Los distribuidores podrán modificar los cronogramas de lectura, previa notificación fehaciente a los usuarios afectados y al Organismo de Control.

•Las estimaciones de consumos originadas en un impedimento en el acceso a los equipos de medición, no serán computadas a los efectos del cálculo de la multa.

•No podrán efectuarse más de dos (2) lecturas estimadas por usuario durante un (1) año calendario. El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el ocho (8) por ciento de las lecturas emitidas en cada categoría.

Subanexo D

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Suspensión del Suministro por Falta de Pago.

•Los distribuidores deberán comunicar fehacientemente al usuario, con una antelación mínima de 48 horas, antes de efectuar la suspensión del suministro de energía eléctrica motivado por la falta de pago en término de las facturas. Dicha comunicación no podrá ser realizada previo a un día inhábil o feriado.

•La restitución del servicio deberá operar dentro de las posteriores 48 horas corridas de efectuado el pago de la factura adeudada.

•Quejas.

•EL DISTRIBUIDOR remitirá a través del Sistema de Calidad y/o a la dirección de correo electrónico que disponga el OCEBA, las quejas vinculadas con la atención comercial dentro de las 72 horas de efectuadas con su correspondiente respuesta.

•En igual sentido, remitirá con una periodicidad de 10 días hábiles, las quejas fundadas en otros motivos vinculados a la prestación del servicio eléctrico, con la correspondiente respuesta.

Subanexo D

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

. Información web.

•Los distribuidores, deberán contar con una página Web que incluirá la siguiente información mínima: a) Información general y b) Oficina Virtual.

Contenidos que ambos campos deberán contener

•**Información general**: Cuadros Tarifarios, Datos del Organismo de Control o vínculo con su página Web, Lugares y Formas de Pago, Direcciones, teléfonos y horarios de los Centros de Atención Comercial del DISTRIBUIDOR, Cómo obtener la factura a través de la página Web, Requisitos para solicitar el suministro, Cómo y dónde realizar trámites, Requerimientos para acometidas. Croquis del pilar y especificaciones técnicas, Recomendaciones para el uso seguro de la electricidad, Recomendaciones para el ahorro energético, Riesgo en la vía pública, Tarifas Especiales: social, electrodependientes, entidades de bien público, etc., Conexiones ilegales, Energía Reactiva, Interrupciones programadas (Duración y localización geográfica).

•**Oficina Virtual:** Solicitud de suministro en T1R (Viviendas o casa-habitación), Cambio de titularidad, Solicitud de reinstalación de medidores correspondientes a T1R, Consultas Comerciales, Reclamos Comerciales, Reclamos Técnicos, Reclamos por Peligro en la Vía Pública, Consulta de Deuda, Adhesión a Factura Digital y Comunicaciones, Impresión de Talón de Pago, Adhesión, modificación o des-adhesión al débito automático o débito directo.

SANCIONES (ARTÍCULO 5)

El proyecto distingue las sanciones bajo dos el regímenes diferenciados:

- ✓ **RÉGIMEN DE PENALIZACIONES**
- ✓ **RÉGIMEN DE SANCIONES COMPLEMENTARIAS**

,

Subanexo D

PENALIZACIONES

- Carácter: económico y de naturaleza contractual.
- Objetivo: orientar las inversiones de EL DISTRIBUIDOR hacia el beneficio de los usuarios.

SANCIONES COMPLEMENTARIAS

- Carácter: disuasivo y su naturaleza se constituye como una nota típica del Poder de Policía propio de la Administración Pública conferidas al Organismo de Control.
- Objetivo: persuadir a EL DISTRIBUIDOR para que, en caso de infracciones al Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires, no deje de prestar y/o de cumplir adecuadamente las obligaciones regulatorias que tiene a su cargo.

Subanexo D

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Se mantiene el PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN de sanciones complementarias, que ya garantizaba el Debido Proceso, a través:

- Constatación de la falta,
- Puesta en conocimiento y emplazamiento,
- Descargo.
- Derecho a interponer los pertinentes recursos.

Subanexo D

NORMA MORIGERADORA.

El Organismo de Control, podrá morigerar la sanción a imponer, ya sea por penalización o por aplicación de una complementaria, cuando la objetiva valoración de las características de la infracción cometida, la diligencia esperada por parte del EL DISTRIBUIDOR y de otras condiciones relevantes, permitan razonablemente presumir que servirá como señal regulatoria para estimular la debida actuación a favor de los usuarios, desempeño ante una contingencia y la aplicación de los planes de inversiones.

Subanexo D

SANCIONES COMPLEMENTARIAS. Criterios de graduación

I. Los antecedentes generales del DISTRIBUIDOR

II. El peligro para la vida y salud de las personas, los animales, la seguridad de las cosas y el medio ambiente.

III. La magnitud del daño o deterioro ocasionado.

IV. La actitud y diligencia del DISTRIBUIDOR para morigerar el daño, las acciones u omisiones, asi como el beneficio obtenido.

V. La intencionalidad en la comisión de la falta y la reiteración en la misma.

VI. La reiterancia en sanciones similares a las sancionadas.

VII. Cualquier otra circunstancia que pueda incidir en el mayor o menor grado de reprobabilidad de la falta.

Subanexo D

SANCIONES COMPLEMENTARIAS. TOPE

El tope anual máximo global de las sanciones complementarias será el diez por ciento (10%) de la energía anual facturada, correspondiente al año calendario anterior, valorizada al valor unitario que resulte del promedio simple de los cargos variables de la Tarifa Residencial Plena, vigentes al momento de determinar la sanción.

Subanexo D

SANCIONES COMPLEMENTARIAS. Destino. Monto.

Destino.

Serán abonadas al Organismo de Control, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica.

Monto.

Las definirá el citado Organismo en función de los criterios y el tope mencionados.

Subanexo D

SANCIONES COMPLEMENTARIAS. Incumplimientos Prestación Servicio

Se enumeran sin ser taxativos los siguientes incumplimientos.

- ✓Incumplimientos de obligaciones colectivas.
- ✓Información al usuario.
- ✓Reclamos.
- ✓Inexactitudes en las categorías tarifarias
- ✓Denegatoria en la conexión.
- ✓Suspensión indebida de suministro.
- ✓Información al usuario en acuerdos de partes.
- ✓Incumplimiento de Actos Administrativos dictados por OCEBA.
- ✓Reiteración injustificada en el incumplimiento de plazos en comunicaciones/notificaciones.

Subanexo D

SANCIONES COMPLEMENTARIAS. Web y Agregado Tarifario.

Se incorpora como incumplimiento, pasible de sanción complementaria.

- ✓ Incumplimiento en la digitalización de datos, reportes e informes.
- ✓ Incumplimiento de la obligación de depósito del Agregado Tarifario (AT).
- ✓ Incumplimiento de la presentación de la DDJJ del AT.