

Anexo II

Subanexo 3

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

INDICE

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES	1
1.- INTRODUCCIÓN.....	1
2.- ETAPAS Y ZONAS:.....	1
2.1.- Etapa I:.....	1
2.2.- Etapa II:.....	2
2.3.- Etapa III:.....	2
2.4.- Etapa IV-A:	2
2.5.- Etapa IV-B:	2
2.6- Zonas Urbanas:	2
2.7- Zonas rurales y aisladas:.....	2
3 - CONTROLES Y PUNTOS DE MEDICIÓN	2
3.2: Salidas de EETT AT/MT y MT/MT	4
3.3: Subestaciones Transformadores MT/BT	4
3.4: Puntos de Medición B.T.....	5
3.5: Especificaciones de los Parámetros a Medir y Registrar.	5
4 - CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO.....	6
4.1: Control del nivel de las Perturbaciones.....	6
4.2: Control de los Niveles de Tensión	7
4.2.1: En las Estaciones Transformadoras AT/MT y MT/MT.	8
4.2.2: En las Subestaciones Transformadoras MT/BT.....	9
4.2.3: En los Puntos Seleccionados por la SUSEPU	11
5 - NIVELES DE TENSION Y VALOR DE LA ENERGIA	12
5.1: Etapa IV-B	12
6 - CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO	14
6.1: Definiciones	15
6.1.1: Contingencia	15
6.1.2: Interrupciones Interna	

s del sistema de distribución	¡Error! Marcador no definido.
6.1.3: Interrupciones externas al sistema de distribución	15
6.1.4: Caso fortuito o fuerza mayor	15
6.1.5: Límite de la zona de control.....	16
6.2: Recopilación y Tratamiento de los datos.....	16
6.2.2: Usuarios conectados a la red de MT	16
6.2.4: Información a Remitir a la SUSEPU	17
7 - INDICADORES PRINCIPALES A CONTROLAR.....	18
7.1. Cálculo de indicadores en la ETAPA IV-B	18
7.2. Control de la Información Básica y de los Índices	21
7.3. Aplicación de Sanciones	22
7.5. Control de la Devolución de las Multas	22
8 - NIVELES DE LOS ÍNDICES Y ENERGÍA NO SUMINISTRADA	22
8.1. Fallas Debidas a Equipos e Instalaciones de la Distribuidora. (fallas internas de la red). 23	
8.2. Fallas Debidas al Sistema de Generación y Transporte. (fallas externas a la red, excluidas las causas de fuerza mayor).....	26
9 - CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL	27
9.1: Indicadores	27
9.1.1: Conexiones.....	27
9.1.2.: Facturación Estimada	28
9.1.3.: Reclamos.....	28
9.1.4: Quejas.....	29
9.1.5: Suspensión de Suministro por Falta de Pago.....	30
9.2: Medidores de Energía	30
9.3: Disposiciones Varias	30
10 - INDICADORES Y NIVELES EXIGIDOS PARA LAS ETAPAS	31
10.1: Conexiones.....	31
10.2: Facturación Estimada	32
10.3: Reclamos por errores de Facturación.....	32
10.4: Suspensión del Suministro por Falta de Pago.....	32
11 - SANCIONES - INTRODUCCIÓN.....	33
11.1: Carácter de las Sanciones	33
11.2: Procedimiento de Aplicación	33
11.3: Vigencia de las sanciones.....	34

11.4: Sanciones y penalizaciones	34
11.4.1: Calidad del Producto Técnico	34
11.4.2: Calidad del Servicio Técnico	35
11.4.3: Calidad del Servicio Comercial	35
12 - OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA	36
12.1: Trabajos en la Vía Pública	36
12.2: Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones	37
12.3: En la Prestación del Servicio	37
12.4: Peligro para la Seguridad Pública	37
12.5: Contaminación Ambiental	37
12.6: Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte	37
12.7: Preparación y Acceso a los Documentos y la Información	37
12.8: Competencia Desleal y Acciones Monopólicas	38
ANEXO A	38

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

1.- INTRODUCCIÓN

Será responsabilidad de la DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de electricidad con el nivel de calidad que se exige en el presente documento. Para ello, deberá cumplir con las normas que se establecen, realizando los trabajos e inversiones que se estimen convenientes.

El no cumplimiento de las exigencias definidas dará lugar a la aplicación de multas basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al USUARIO recibir un servicio en condiciones no satisfactorias, y cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Anexo.

SUSEPU, será la encargada de controlar el fiel cumplimiento de las Normas y aplicar las Sanciones correspondientes.

Se considera que tanto el aspecto técnico del servicio como el comercial deben responder a normas 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 BRINDADO.

El producto técnico suministrado se refiere al nivel de tensión en el punto de alimentación a cada suministro eléctrico, tanto en MT como en BT y sus perturbaciones (variaciones rápidas de tensión, caídas lentas de tensión, y armónicas).

El servicio técnico prestado involucra a la frecuencia y la duración de las interrupciones en el suministro, tanto en el nivel de MT como de BT.

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

2.- ETAPAS Y ZONAS:

Las exigencias en cuanto al cumplimiento de los parámetros que se definen, se aplicarán de acuerdo al siguiente cronograma:

2.1.- Etapa I:

Comprende los primeros VEINTICUATRO (24) meses, desde la fecha efectiva de privatización del servicio, lapso en el que se deberán instalar los equipos indicados en los respectivos apartados y perfeccionan la metodología de medición y control de los indicadores de calidad que se observarán en los períodos siguientes.

2.2.- Etapa II:

Comprende los siguientes VEINTICUATRO (24) meses, a partir del mes número VEINTICINCO (25) inclusive, período en el que LA DISTRIBUIDORA está obligada a dar cumplimiento a los indicadores y valores prefijados para esta etapa en la medida de los avances de la implementación de equipos de medición, siendo responsabilidad de la misma alcanzar el total de los objetivos especificados para esta etapa.

2.3.- Etapa III:

Comprende los siguiente VEINTICUATRO (24) meses, a partir del mes número CUARENTA Y NUEVE (49) inclusive, período en el que LA DISTRIBUIDORA está obligada a dar cumplimiento a los indicadores y valores prefijados para esta etapa.

2.4.- Etapa IV-A:

Comprende los primeros TREINTA (30) meses, a partir de finalizado el proceso de Renegociación Contractual. En esta etapa, LA DISTRIBUIDORA, está obligada a dar cumplimiento a los indicadores y valores prefijados para la misma.

2.5.- Etapa IV-B:

Regirá, los sucesivos periodos de gestión, salvo se determine modificarla en las próximas revisiones integrales.

En las etapas II, III, IV-A y IV-B, por la aplicación de sanciones económicas (multas), la DISTRIBUIDORA, les reconocerá a los usuarios involucrados en eventos de mala calidad de servicio, un crédito en las facturaciones del semestre inmediato posterior al semestre de control, cuyo monto se calculará de acuerdo a la metodología descrita en este documento.

Las sanciones económicas serán relativas al incumplimiento no sólo de los indicadores citados, sino además por el incumplimiento de otras exigencias que se detallan en el presente.

2.6- Zonas Urbanas:

Corresponden a este grupo todas las ciudades y/o pueblos, descritos en el Anexo A. La Autoridad de Aplicación podrá actualizar este Anexo de acuerdo a las variaciones de la densidad poblacional y las características de prestación del servicio. Los límites eléctricos de dichas zonas serán fijados por la Autoridad de Aplicación.

2.7- Zonas rurales y aisladas:

Son todas aquellas no incluidas como zonas urbanas.

3 - CONTROLES Y PUNTOS DE MEDICIÓN

3.1: Generalidades

Los procedimientos que se utilizarán para el relevamiento y cálculo de los indicadores de calidad y que permitirán a la SUSEPU controlar el cumplimiento de las obligaciones exigidas son:

- Desarrollo de campañas de medición, que incluya curvas de carga y tensión;
- Organización de base de datos con información de contingencias en el servicio, facturación y otra información comercial, topología de redes, y resultados de las campañas de medición; todas estas relacionables entre sí;
- Otro procedimiento confiable y probado, con tecnología de punta, caso en el que LA DISTRIBUIDORA deberá responsabilizarse de hacer conocer en detalle a la SUSEPU, para su aprobación y posterior aplicación.

En todos los casos en que LA DISTRIBUIDORA deba entregar información en soporte magnético a la SUSEPU, deberán hacerse sobre sistemas compatibles con los equipos y software existentes en dicha dependencia

LA DISTRIBUIDORA medirá y registrará los valores de tensión y energía (o potencia) asociada, en todos los casos de manera continua e informatizada de acuerdo al siguiente detalle de plazos y niveles.

EJESA deberá disponer de un espacio de almacenamiento en la nube, donde respaldará la información enviada, con las medidas de seguridad acordes. Dicha información quedará disponible, ordenada conforme lo disponga la SUSEPU y con acceso irrestricto por parte del personal que el ente determine.

LA DISTRIBUIDORA entregará a la SUSEPU a los CUARENTA Y CINCO (45) días corridos de finalizado cada mes de medición la información primaria registrada y procesada de todos los registradores y equipos instalados para el control, detallándose los casos en que se hayan producido apartamientos penalizables en el mes inmediato anterior, aceptándose una tolerancia máxima en el cumplimiento de los objetivos previstos y/o en la captación de datos del 5%. En caso de no cumplimiento de las instalaciones previstas de equipos o falta de datos en cantidad superior a la tolerancia dispuesta, la SUSEPU aplicará las penalizaciones correspondientes a LA DISTRIBUIDORA. Dicha información procesada contendrá como mínimo:

- registros de las lecturas efectuadas
- curva del perfil de tensión
- curva de la carga registrada
- cantidad de veces que se registraron valores de tensión fuera de los rangos admitidos agrupados por bandas
- porcentual total de registros fuera del rango admitido

- porcentual de registros fuera del rango admitido, agrupados por banda
- energía total suministrada
- energía suministrada en condiciones de mala calidad de tensión
- detalle de las interrupciones de servicio
- detalle de los tiempos totales de interrupción en cada nivel

- totales de energía no suministrados por las suspensiones de servicio
- usuarios involucrados en eventos con mala calidad del producto técnico
- toda otra información que se detalla en cada apartado del presente anexo

Para permitir el procesamiento de la información primaria y la reproducción de los resultados obtenidos por LA DISTRIBUIDORA, ésta deberá entregar a la SUSEPU el software correspondiente de procesamiento. LA DISTRIBUIDORA en presencia de la SUSEPU hará las pruebas y demostraciones necesarias para el conocimiento del software de procesamiento.

LA DISTRIBUIDORA deberá arbitrar los medios necesarios a efectos que en las sucesivas ETAPAS y plazos estipulados se proceda a la instalación de los equipos necesarios para el registro de datos en los siguientes puntos.

3.2: Salidas de EETT AT/MT y MT/MT

En el transcurso de la etapa I se deberá completar el equipamiento integral en todos y cada uno de los puntos de salida en MT de las EETT a efectos de los controles y aplicación de eventuales sanciones desde la ETAPA II, para lo que se deberán coordinar las acciones con la responsable del sistema de Transporte por Distribución Troncal.

A partir del inicio de la Etapa IV-A LA DISTRIBUIDORA deberá entregar los registros de medición de las barras de MT de las EETT AT/MT y MT/MT, a los efectos de los controles por parte de la Autoridad de Aplicación.

Las mediciones de los niveles de tensión en barras de MT de las EETT AT/MT y MT/MT deberán cumplir con los límites establecidos para cada una de las etapas, para lo cual LA DISTRIBUIDORA deberá definir los niveles de referencia de cada barra de MT de las EETT AT/MT y MT/MT que se utilizarán para los cálculos e informarlo a la Autoridad de Aplicación para su aprobación antes del inicio de la Etapa IV-A.

En el caso que existan usuarios conectados directamente a las barras de la estación transformadora, los niveles de referencia se corresponderán con los valores nominales para la tensión de suministro.

3.3: Subestaciones Transformadores MT/BT

A partir del comienzo de la ETAPA II se dispondrá de OCHENTA (80) puntos de medición rotativos en Subestaciones Transformadoras a definir mediante equipos de registro y medición correspondientes en el lado de Baja Tensión a efectos de los controles y aplicación de eventuales sanciones desde dicha ETAPA.

A partir del comienzo de la Etapa IV-A, dichos puntos de medición rotativos podrán colocarse sobre la red de BT a criterio de la Autoridad de Aplicación, adicionalmente a los CIEN (100) puntos previstos en el apartado 3.4.

Los puntos de mediciones que se realizaban en los servicios de las localidades del Mercado Eléctrico Disperso con Redes (MED), pasaran a sumar a las 180 mediciones que se realizan, quedando un total de mediciones móviles a usuarios mensuales, de ciento ochenta y nueve (189).

Con la incorporación de medidores inteligentes, la SUSEPU podrá adoptar los registros para medición de producto técnico.

3.4: Puntos de Medición B.T.

A partir de la ETAPA II, LA DISTRIBUIDORA dispondrá la instalación rotativa de los equipos de registro y medición en los puntos que la SUSEPU seleccione a efectos de controles puntuales de la Calidad del Servicio.

A partir del comienzo de la Etapa IV-A, podrán adicionar los nuevos puntos de medición citados en el punto 3.3.

3.5: Especificaciones de los Parámetros a Medir y Registrar.

La variable a medir será el valor eficaz verdadero (con armónicas incluidas) o valor eficaz de la onda de frecuencia industrial, indistintamente, de la tensión en las tres fases. Solo si la instalación elegida para medir es monofásica, se medirá esa sola fase.

Las tensiones se medirán entre fase y neutro. El rango de medición de los valores de tensión a medir será (110/1,73) V +20/-30% en los casos de utilizar transformadores de medición de tensión, y 220V + 20/-30% para mediciones directas. En caso de utilizarse un equipo de un solo rango, este será de 44,4 V a 264 V.

La medición debe ser permanente y con un seguimiento del nivel de tensión a través de una constante de tiempo del orden de TREINTA (30) segundos a UN (1) minuto. De esta forma se evitará medir perturbaciones.

Para realizar el registro de estas mediciones durante el lapso que corresponda, se podrán promediar las mediciones obtenidas en intervalos de QUINCE (15) minutos, teniendo la precaución de registrar simultáneamente los desvíos ocurridos dentro del intervalo. Estos desvíos pueden expresarse a través de: 2 veces el sigma estadístico o alternativamente por un UMax. que no sea superado por un CINCO POR CIENTO (5%) de las muestras y un UMin. que sea superado por un NOVENTA Y CINCO POR CIENTO (95%) de las muestras tomadas en el intervalo.

La exactitud del sistema de medición de la tensión deberá ser la definida por la clase 0,5 según normas IEC o IRAM.

Conjuntamente con la medición de la tensión se deberá medir la energía activa que circula por el punto de medición integrada en períodos de QUINCE (15) minutos sincronizados con los de tensión. Las condiciones básicas para la medición de la energía deben ser las mismas que se tienen para la facturación.

La exactitud de esta medición de energía deberá ser la correspondiente a la Clase 2, según normas IEC o IRAM. En el caso de efectuarse mediciones a uno

o más grandes usuarios, se utilizará un equipo que mida energía con clase 1 o se corregirán las lecturas del registrador Clase 2 con la/s medición/es total/es del/os medidor/es Clase 1 instalado/s en el/los usuario/s.

Las condiciones ambientales en que deberán funcionar los equipos de medición y registro serán las siguientes:

Rango de temperatura de operación:	-15 ° C a +45° C
Rango de humedad de la operación:	5 % a 100%
Rango de presiones barométricas	650 a 1080 mbar

Se denominará EQUIPO DE MEDICIÓN Y REGISTRO DE REFERENCIA al aparato que cumple con todos los requisitos definidos anteriormente.

LA DISTRIBUIDORA, deberá elaborar el conjunto de especificaciones técnicas, para la adquisición del equipamiento de medición y registro, el que deberá ser puesto a consideración de la SUSEPU para su aprobación en un plazo máximo de NOVENTA (90) días corridos a contar de la fecha de Toma de Posesión. El equipamiento propuesto deberá ser de tecnología de avanzada y poseer efectividad comprobada en el uso, para campañas de mediciones de similares características. En el caso que LA DISTRIBUIDORA incorpore nuevo equipamiento en reemplazo del existente, deberá presentar a la SUSEPU las características del mismo para su aprobación.

Previo a la instalación de los equipos se realizarán sobre cada uno de ellos los ensayos de contraste y funcionamiento que indique el fabricante.

Deberá notificarse a la SUSEPU fehacientemente con CINCO (5) días de anticipación el lugar, fecha y hora de realización de estos ensayos a fin de asistir a los mismos. En caso de no asistencia de los funcionarios de la SUSEPU, los ensayos se realizarán igualmente labrándose el acta correspondiente.

4 - CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son las Perturbaciones y los Niveles de Tensión.

4.1: Control del nivel de las Perturbaciones.

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

LA DISTRIBUIDORA será la responsable de implementar el sistema de medición y registración durante el transcurso de la Etapa I, así como de otros medios necesarios, para elaborar el estado de situación relativo a las perturbaciones en

el servicio y presentar a la SUSEPU tanto los avances como los resultados a efectos de la formulación de la normativa pertinente la que comenzará a regir desde la ETAPA II para ZONAS URBANAS y desde la ETAPA III para las ZONAS RURALES.

A tales efectos LA DISTRIBUIDORA deberá tomar todos los recaudos necesarios para cumplir con lo definido para las Etapas citadas, caso contrario se aplicarán sanciones económicas.

Por otra parte, e independientemente de las obligaciones respecto a las perturbaciones, en las Etapas I y II, LA DISTRIBUIDORA deberá arbitrar los medios conducentes a:

A) Fijar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para sus propios equipos y los de los usuarios, compatibles con los valores internacionales reconocidos.

B) Controlar a los grandes usuarios, a través de límites fijados por contrato.

En este contexto, LA DISTRIBUIDORA podrá penalizar a los usuarios que excedan los límites de emisión fijados, hasta llegar a la suspensión del suministro, en el caso que las perturbaciones afecten a usuarios sensibles a las mismas. En ambos casos deberá contar con la aprobación de la SUSEPU.

El incumplimiento de los valores fijados, no será objeto de penalizaciones, cuando LA DISTRIBUIDORA demuestre que las alteraciones son debidas a los consumos de los usuarios.

4.2: Control de los Niveles de Tensión

La verificación de los niveles de tensión se efectuará en las barras de salidas de las Estaciones Transformadoras AT/MT y/o MT/MT, en las subestaciones Transformadoras MT/BT, y en puntos de entrega a usuarios.

Si de cualquiera de los resultados surgiera el incumplimiento de los niveles comprometidos durante un tiempo superior al TRES POR CIENTO (3%) del período que se efectúe la medición, LA DISTRIBUIDORA quedará sujeta a la aplicación de sanciones.

El monto total de la sanción se repartirá entre los usuarios afectados de acuerdo a la participación del consumo de energía de cada uno respecto al conjunto.

Las sanciones las pagará LA DISTRIBUIDORA a los usuarios afectados por la mala calidad de la tensión, aplicando bonificaciones en las facturas inmediatamente posteriores al semestre en que se detectó la falla, las que se calcularán con los valores que se indican en la Tabla de Valorización de la Energía Suministrada en Malas Condiciones de Calidad.

Para conocer la energía suministrada en malas condiciones de calidad se deberá medir, simultáneamente con el registro de la tensión, la carga que abastece la instalación donde se está efectuando la medición de tensión.

Los usuarios afectados por mala calidad de tensión serán los abastecidos por las instalaciones donde se ha dispuesto la medición (en salidas de las ET AT/MT, ET MT/MT, SET MT/BT ó puntos de suministro).

Las mediciones de los niveles de tensión en barras de MT de las EETT AT/MT y MT/MT deberán cumplir con los límites establecidos para cada una de las etapas, para lo cual LA DISTRIBUIDORA deberá definir los niveles de referencia de cada barra de MT de las EETT AT/MT y MT/MT que se utilizarán para los cálculos e informarlo a la Autoridad de Aplicación para su aprobación antes del inicio de la Etapa IV-A.

En el caso que existan usuarios conectados directamente a las barras de la estación transformadora, los niveles de referencia se corresponderán con los valores nominales para la tensión de suministro.

4.2.1: En las Estaciones Transformadoras AT/MT y MT/MT.

Será obligación de LA DISTRIBUIDORA llevar un registro continuo e informatizado de la tensión de todas las barras de salida en Media Tensión (MT) de las Estaciones Transformadoras de Distribución.

Para ello LA DISTRIBUIDORA deberá contar con registradores que permitan controlar la tensión en las tres (3) fases y la energía (o potencia) asociada a cada una de ellas, los que deberán encontrarse en funcionamiento de régimen confiable antes de la finalización de la Etapa I.

A) La medición: Por tratarse de puntos fijos de medición, se adoptará como "período de medición" para la determinación de los cumplimientos de los niveles de tensión, el equivalente a UN (1) mes calendario.

Teniendo presente que el límite de tiempo establecido para condiciones de mala calidad de tensión es del TRES POR CIENTO (3%) del total del período de medición, se indica a continuación la cantidad de horas mensuales a partir de las cuales LA DISTRIBUIDORA será pasible de sanciones por energía suministrada en malas condiciones de calidad (acumulación en el mes de los períodos con variaciones de tensión superior a los límites establecidos).

- Mes de 28 días: veinte horas, nueve minutos (20 hs. 09')
- Mes de 29 días: veinte horas cincuenta y tres minutos (20 hs. 53')
- Mes de 30 días: veintiuna horas treinta y seis minutos (21 hs 36')
- Mes de 31 días: veintidós horas y diecinueve minutos (22 hs. 19')

Sobre la base de los registros de tensión y energía (o potencia), LA DISTRIBUIDORA calculará el monto global de las bonificaciones a acreditar a los usuarios de la Estación Transformadora afectada.

Las pautas establecidas precedentemente, serán de aplicación en todos los casos atribuibles a LA DISTRIBUIDORA. Esta deberá probar fehacientemente cuando no es causante de los eventos por los que es sancionada.

En el resto de los casos, las penalizaciones establecidas para los sistemas de Transporte de energía por Distribución Troncal y en Alta Tensión, definidas en el Régimen de Calidad de Servicio y Sanciones de Transporte (Anexo 16 de la Resolución S.E. N° 137/92 y complementarias) y percibidas por LA DISTRIBUIDORA, serán trasladadas a los usuarios servidos en las áreas afectadas en su totalidad.

LA DISTRIBUIDORA queda exceptuada de aplicación de sanciones en todos aquellos casos que por sus características no sean penalizadas por el régimen citado anteriormente.

B) Sobre las sanciones: Antes del mes VEINTICUATRO (24) desde la Toma de Posesión del Servicio, LA DISTRIBUIDORA deberá proporcionar a la SUSEPU en soporte magnético un registro informatizado que relacione a los usuarios con las Subestaciones Transformadoras MT/BT, éstas con los Centros de Distribución MT/MT y a su vez éstos con las Estaciones Transformadoras AT/MT.

La información citada en el párrafo precedente deberá actualizarse en forma anual y permitirá determinar a los usuarios afectados por la mala calidad del suministro, entre quienes se distribuirá el monto global de la penalización, de acuerdo a su participación en el consumo total del semestre considerado.

Las mediciones de los niveles de tensión en barras de MT de las EETT AT/MT y MT/MT deberán cumplir con los límites establecidos para cada una de las etapas, para lo cual LA DISTRIBUIDORA deberá definir los niveles de referencia de cada barra de MT de las EETT AT/MT y MT/MT que se utilizarán para los cálculos e informarlo a la Autoridad de Aplicación para su aprobación antes del inicio de la Etapa IV-A.

En el caso que existan usuarios conectados directamente a las barras de la estación transformadora, los niveles de referencia se corresponderán con los valores nominales para la tensión de suministro.

4.2.2: En las Subestaciones Transformadoras MT/BT.

Para el control de los niveles de tensión en las Subestaciones Transformadoras MT/BT, LA DISTRIBUIDORA deberá implementar la instalación de las mediciones correspondientes de forma de asegurar que desde el comienzo de la ETAPA II se pueda contar con registros de las Subestaciones

Transformadoras MT/BT resultado de la rotación mensual de los equipos indicados en el punto 3.3.

LA DISTRIBUIDORA deberá implementar bases de datos discriminadas por sucursal con las características de las Subestaciones Transformadoras MT/BT existentes en cada uno de ellas. Dichas bases de datos serán entregadas a la SUSEPU antes del mes número veinticuatro (24) desde la Toma de Posesión, deberán ser actualizadas anualmente y como mínimo contener:

A) Datos e informaciones de las Subestaciones Transformadoras MT/BT:

- potencia nominal
- localización
- tensión nominal
- Centro de Distribución y/o Estación Transformadora a la que está conectada.

B) Registro que relacione los usuarios con las Subestaciones Transformadoras MT/BT seleccionadas.

A) Sobre el equipamiento: Los registradores y equipos de medición a utilizar por LA DISTRIBUIDORA deberán permitir el almacenamiento de información por un período no inferior a TREINTA (30) días en una memoria no volátil, respaldada y protegida adecuadamente.

La forma de recuperación de los datos e información registrados dependerá del tipo de equipamiento utilizado por LA DISTRIBUIDORA, pero en principio puede considerarse que podrá ser: mediante una descarga de datos in-situ a una computadora portátil o mediante el traslado del cartucho primario de almacenamiento a un centro de interpretación y procesamiento.

En todos los casos se deberá prever el procedimiento para que la SUSEPU, después de recuperados los datos con la información registrada y medida, disponga de dicha información. Mensualmente LA DISTRIBUIDORA deberá presentar a la SUSEPU un informe sobre los resultados obtenidos, indicando la existencia o no de valores fuera de los rangos admisibles.

Se prevé que la SUSEPU efectúe auditorías en cualquier etapa del proceso, de manera aleatoria, a través de especialistas que podrán concurrir ya sea en el momento de la instalación de equipos, in situ o vía remota, durante la recuperación de los datos e información, o en el centro de interpretación y/o procesamiento. A la vez que la SUSEPU efectuará el contraste de la información procesada enviada por LA DISTRIBUIDORA, con la información propia procesada.

B) Sobre la Medición: Sobre la base de registros de tensión y energía (o potencia), LA DISTRIBUIDORA calculará el monto global de las bonificaciones a acreditar a los *usuarios* de la Subestación Transformadora MT/BT controlada.

Las penalizaciones surgirán de aplicar la Tabla de Valorización de la Energía suministrada en Malas Condiciones de Calidad a la información recuperada de las Subestaciones Transformadoras MT/BT.

Teniendo presente que la aplicación de sanciones corresponde cuando la provisión de energía en malas condiciones de calidad del producto técnico supera el límite del TRES POR CIENTO (3%) del tiempo de medición adoptado, en los casos que se registre en períodos mensuales, el límite es el mismo que el ya indicado en el punto 4.2.A, mientras que para períodos de UNA (1) semana, dicho límite es de : CINCO horas, DOS minutos (5 hs. 2')

C) Sobre las sanciones: Hasta tanto LA DISTRIBUIDORA demuestre fehacientemente por medio de una nueva medición y registro que se han corregido las malas condiciones de calidad de tensión detectadas, se continuará bonificando a los *usuarios* afectados, con un monto proporcional al valor determinado en el período de medición, en función a los días transcurridos.

El monto global de la penalización se distribuirá entre los *usuarios* abastecidos por la Subestación Transformadora MT/BT controlada de acuerdo a la participación de cada uno de ellos en el consumo total del semestre correspondiente.

4.2.3: En los Puntos Seleccionados por la SUSEPU

La SUSEPU, seleccionará los puntos para el control mensual, en los que se ubicarán equipos de registro y control directamente en los puntos de suministro.

La selección de los usuarios a medir, de cada campaña, será comunicada por la SUSEPU y la DISTRIBUIDORA definirá e informará el cronograma de instalación.

Estos puntos tendrán carácter de control y la SUSEPU podrá estar presente al momento de la instalación de los equipos de medición, o controlar mediante supervisión remota al momento de la recuperación de los datos relevados e información o de su retiro, de los cuales la SUSEPU obtendrá una copia inmediata para su procesamiento y posterior contraste con la información procesada enviada por LA DISTRIBUIDORA.

A) Sobre la implementación: Los equipos de medición y registración inicialmente rotarán cada CATORCE (14) días.

Tanto para la instalación como para la recuperación de los datos e información relevada o retiro de los equipos, la SUSEPU y LA DISTRIBUIDORA deberán coordinar la hora de iniciación de los trabajos en los lugares ya definidos previo a su instalación.

Posteriormente a la instalación de los equipos se confeccionará una Planilla de control en donde se indicará como mínimo lo siguiente:

- Localidad
- Sucursal
- Fecha y hora de instalación
- Zona y ubicación
- Número de los componentes del equipo
- Personal interviniente
- Detalle esquemático de dónde y cómo están instalados los equipos.

En los casos en que la SUSEPU lo determine, estará presente en el momento de retirar los precintos, oportunidad en que la información será volcada a un soporte magnético sin ningún tipo de procesamiento previo, destinada a la SUSEPU.

A posteriori LA DISTRIBUIDORA procesará la información registrada y mensualmente entregará un informe con los resultados obtenidos para cada registrador, a más tardar a los CUARENTA Y CINCO (45) días corridos de finalizado cada mes de medición.

En caso que se registren niveles de tensión fuera de los límites admisibles LA DISTRIBUIDORA presentará el mismo tipo de información que la indicada para las Subestaciones Transformadoras MT/BT.

Asimismo, y como control adicional, se llevará una planilla por equipo en la que se asentarán las ubicaciones donde han sido instalados, los períodos y el personal interviniente a fin de establecer un seguimiento del mismo.

B) Sobre las Sanciones: El monto global (o particular) de las sanciones se determinará en base a la metodología establecida en el presente documento.

Hasta tanto LA DISTRIBUIDORA demuestre de manera fehaciente por medio, de una nueva medición y registración que se han corregido las malas condiciones de calidad de tensión detectadas, se continuará bonificando a los afectados, con un monto proporcional a la suma determinada en el período de medición y registración, en función a los días transcurridos.

Para esta verificación podrán utilizarse los registradores asignados para el resto de la campaña de medición y registración, debiendo extender el período de medición a SIETE (7) días como mínimo.

5 - NIVELES DE TENSION Y VALOR DE LA ENERGIA

5.1: Etapa IV-B

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

- A) ALIMENTACION URBANA (MT,BT) 5 % En más o en menos
 B) ALIMENTACION RURAL (MT,BT) 8% En más o en menos

A continuación, se presenta la Tabla de Valorización de la Energía Suministrada en Malas Condiciones de Calidad.

5.3.1: Alimentación Urbana (MT,BT)

Si $T > \delta = 0,05$ y $< 0,06$:	0,013 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,06$ y $< 0,07$:	0,020 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,07$ y $< 0,08$:	0,039 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,08$ y $< 0,09$:	0,062 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,09$ y $< 0,10$:	0,070 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,10$ y $< 0,11$:	0,086 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,11$ y $< 0,12$:	0,100 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,12$ y $< 0,13$:	0,300 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,13$ y $< 0,14$:	0,700 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,14$ y $< 0,15$:	1,100 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,15$ y $< 0,16$:	1,400 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,16$ y $< 0,18$:	1,800 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,18$ y $< 0,20$:	1,900 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,20$: 2,000 * λ \$/kWh

5.3.2: Alimentación Rural (MT,BT)

Si $T > \delta = 0,08$ y $< 0,09$:	0,020 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,09$ y $< 0,10$:	0,035 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,10$ y $< 0,11$:	0,055 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,11$ y $< 0,12$:	0,065 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,12$ y $< 0,13$:	0,100 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,13$ y $< 0,14$:	0,200 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,14$ y $< 0,15$:	0,400 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,15$ y $< 0,16$:	0,600 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,16$ y $< 0,18$:	0,800 * λ \$/kWh
Si $T > \delta = 0,18$ y $< 0,20$:	1,000 * λ \$/kWh

$$\text{Si } T > \acute{o} = 0,20: 1,200 * \lambda \text{ \$/kWh}$$

Donde:

T : es igual al VALOR ABSOLUTO DE: (TS-TN) / TN

TS : tensión real del suministro

TN: tensión nominal del servicio

λ : Coeficiente de variación del Costo de Distribución de Referencia. El mismo se calculará conforme a la siguiente expresión:

$$\lambda = (\text{CDR}_i / \text{CDR}_0)$$

CDR_i: Costo de Distribución de Referencia del periodo i, calculado según el Procedimiento para la Determinación del Cuadro Tarifario, del Anexo II, Subanexo 2 del Contrato de Concesión, para el periodo i.

CDR₀: Es el Costo de Distribución de Referencia vigente en el mes de diciembre de 2001, siendo su valor de 17,06069 \\$/kW-mes.

A efectos de determinar las penalizaciones a acreditar a cada usuario, se aplicará una metodología de “Aguas Arriba-Aguas Abajo” para inferir los usuarios afectados, partiendo de las mediciones efectuadas.

6 - CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

Los aspectos de calidad del servicio técnico que se controlarán son:

A) Frecuencia de interrupciones (Cantidad de veces en un período determinado que se interrumpe el suministro a un usuario).

B) Duración total de la interrupción (tiempo total sin suministro en un período determinado).

El control de la calidad del servicio técnico prestado se hará en distintas etapas, siendo estas últimas, las mismas que se definieron para el control de la calidad del producto técnico suministrado.

El período mínimo de control será el semestre. Los índices se determinarán en base a los registros de las interrupciones que afectan a los usuarios producidas en las redes de MT con origen en las mismas o en instalaciones ajenas.

No participarán en el cómputo aquellas interrupciones que tengan origen en condiciones climáticas extremas o por causa de fuerza mayor definidas más adelante.

Será obligación de LA DISTRIBUIDORA recopilar la información, elaborar los índices y determinar las penalizaciones, en los casos en que corresponda. La SUSEPU, fiscalizará todo el procedimiento tal como se describe seguidamente.

6.1: Definiciones

6.1.1: Contingencia

Toda operación en la red, programada o intempestiva, manual o automática, que origine la suspensión del suministro de energía de algún usuario o del conjunto de ellos.

6.1.2: Interrupciones internas al sistema de distribución

Las interrupciones que afectan la red MT con origen en las propias instalaciones de LA DISTRIBUIDORA.

6.1.3: Interrupciones externas al sistema de distribución

Son las que afectan a la red MT, con origen en instalaciones externas a LA DISTRIBUIDORA, que producen cortes de servicio a sus usuarios. Las instalaciones externas a las cuales hace referencia, pueden ser de generación, transporte o de otras distribuidoras.

6.1.4: Caso fortuito o fuerza mayor

Serán los establecidos en el Código Civil Argentino (Art. 513 y sig.). Sin perjuicio de ello, serán considerados como de fuerza mayor los siguientes casos:

- Cuando la SUSEPU ordene o autorice el corte de suministro.
- Cuando se produzcan cortes de suministro como consecuencia de temperaturas máximas mayores de CUARENTA Y CINCO grados centígrados (45 °C), temperaturas menores de MENOS QUINCE grados centígrados (-15 °C), vientos máximos de OCHENTA (80) km/h, e inundaciones de carácter excepcionales.

LA DISTRIBUIDORA deberá notificar a la SUSEPU, en el plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas, el acaecimiento o toma de conocimiento del caso fortuito o fuerza mayor, estableciendo su duración y alcance o una estimación. Posteriormente, y en los plazos establecidos por la SUSEPU, LA DISTRIBUIDORA deberá presentar los documentos que respalden la denuncia. En caso contrario caducará el derecho de invocar el hecho como eximente de responsabilidad.

LA DISTRIBUIDORA deberá asegurar su aprovisionamiento celebrando los contratos de compraventa de energía eléctrica en bloque que considere conveniente. Por lo tanto, no podrá invocar el abastecimiento insuficiente de

energía eléctrica como eximente de responsabilidad por incumplimiento de las normas de servicio establecidas en el presente.

6.1.5: Límite de la zona de control

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

6.2: Recopilación y Tratamiento de los datos

Deberán observarse las siguientes pautas:

LA DISTRIBUIDORA deberá volcar en el Sistema Informático, todos los eventos que afecten a la red de Media tensión, produciendo interrupciones a los usuarios consignando:

- Número de orden
- Fecha y hora de inicio de la interrupción
- Instalaciones afectadas
- Breve descripción de la falla
- Fecha y hora de las sucesivas reposiciones, hasta el restablecimiento total del servicio.

6.2.2: Usuarios conectados a la red de MT

A los efectos de incluir en los índices de interrupciones la participación de los usuarios en MT, cada uno de ellos, se considerará como equivalente a un transformador cuya potencia sea igual a la energía consumida el año anterior dividida por 8760 horas o a la potencia contratada.

6.2.3: Sistema Informático de Calidad de Servicio Técnico

El sistema informático de calidad de servicio técnico deberá contener:

- Archivo actualizado de las instalaciones MT.
- Archivo actualizado de los transformadores MT/BT
- Archivo actualizado de *USUARIO* MT.
- Archivo de interrupciones.

LA DISTRIBUIDORA deberá asegurar el proceso para la determinación de los indicadores y energía no suministrada, como asimismo el análisis de sus consecuencias habida cuenta de los valores máximos admitidos y de las sanciones que correspondan, de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

El uso de computadoras no reviste carácter limitativo y queda abierta la posibilidad de que LA DISTRIBUIDORA proponga el uso de nuevas tecnologías que mejoren la prestación, oportunidad en que definirán los nuevos formatos informativos que correspondan.

Dicho software deberá estar implementado en LA DISTRIBUIDORA y en funcionamiento antes de la finalización de la ETAPA I. Una copia del software en cuestión e instrucciones será remitida a la SUSEPU en igual fecha. Las pruebas previas del software deberán hacerse en conjunto a la SUSEPU

Dentro de los CIENTO OCHENTA (180) días del inicio de la Etapa IV-A, la DISTRIBUIDORA pondrá a disposición de la Autoridad de Aplicación un acceso de consulta sobre la información contenida en las bases de datos del sistema eléctrico georreferenciado.

En caso de que la distribuidora migre a otro sistema informático, la SUSEPU deberá mantener acceso a la información de la base de datos del nuevo sistema georreferenciado.

6.2.4: Información a Remitir a la SUSEPU

Se prevén CUATRO (4) canales de información:

A) Canal Diario: Consistirá en la remisión sistemática de una planilla con datos de todas las interrupciones en la red de media tensión registradas el día anterior conteniendo como mínimo la siguiente información:

- Zona operativa o Sucursal
- Número de alimentador/distribuidor afectado
- Zona afectada localidad o barrio
- Fecha
- Hora de inicio y duración
- Número aproximado de usuarios afectados inicialmente.
- Motivo o breve descripción del origen de la interrupción.

La información debe ingresar a la SUSEPU al día siguiente, a excepción de los días viernes, fines de semana y feriados, la que ingresará el primer día hábil siguiente.

B) Canal Mensual: Consiste en el envío de la información, en forma digital, de las interrupciones registradas durante el mes de análisis dentro de los CUARENTA Y CINCO (45) días corridos de cerrado el mes.

C) Canal Semestral: Junto con el último informe mensual del semestre, se presentará un informe consolidado de los valores mensuales y los índices resultantes del procesamiento de la información relevada, de todo el semestre.

D) Canal Excepcional: En los casos de emergencia en el sistema eléctrico LA DISTRIBUIDORA deberá remitir diariamente a la SUSEPU la siguiente información:

- Cantidad de alimentadores/distribuidores fuera de servicio por zona o sucursal.
- Cantidad de Subestaciones Transformadoras MT/BT fuera de servicio por sucursal.
- Cantidad de usuarios afectados por zona o sucursal.
- Principales sectores afectados por zona o sucursal.
- Cantidad total de usuarios afectados por las anomalías.

Se considerará que el sistema eléctrico está en emergencia cuando una falla produzca una interrupción en el suministro a un número superior a DIEZ MIL (10.000) usuarios, o cuando se produzca la salida de servicio de una Estación Transformadora AT/MT o MT/MT, o en los casos en que se produzca fallas generalizadas que dejen fuera de servicio más de CINCUENTA (50) Subestaciones Transformadoras MT/BT.

Finalizada la emergencia, LA DISTRIBUIDORA en un plazo no mayor de TRES (3) días hábiles deberá entregar a la SUSEPU un informe pormenorizado del acontecimiento y de sus consecuencias.

7 - INDICADORES PRINCIPALES A CONTROLAR

7.1. Cálculo de indicadores en la ETAPA IV-B

Se controlará la calidad del servicio técnico sobre la base de indicadores que tienen en cuenta la frecuencia y el tiempo que está fuera de servicio un distribuidor de MT.

A) FMIK: Frecuencia media de interrupción por kVA instalado por distribuidor (en un período determinado representa la cantidad de veces que el kVA promedio sufrió una interrupción de servicio)

Según se trate de los distintos tipos de alimentación definidos en el Contrato de Concesión, la expresión de cálculo queda:

- Para distribuidores urbanos subterráneos,

$$FMIK_{US} = \frac{\sum_{i=1}^n KVA F_{s_{iUS}}}{KVA_{ins}(urb \text{ ano subterráneo})}$$

Donde:

\sum : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en distribuidores urbanos subterráneos (contingencias) en el semestre controlado.

FMIK_{US}: Frecuencia media de interrupción por kVA instalado en distribuidores urbanos subterráneos.

KVAF_{S_{US}}: Potencia fuera de servicio instalada en distribuidores urbanos subterráneos.

KVA_{ins} (urbano subterráneo): Potencia instalada por distribuidor urbano subterráneo.

- Para distribuidores urbanos aéreos,

$$FMIK_{UA} = \frac{\sum_{i=1}^n KVAF_{S_{iUA}}}{KVA_{ins}(\text{urbano aérea})}$$

Donde:

\sum : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en distribuidores urbanos aéreos (contingencias) en el semestre controlado.

FMIK_{UA}: Frecuencia media de interrupción por kVA instalado en distribuidores urbanos aéreos.

KVAF_{S_{iUA}}: Potencia fuera de servicio instalada en distribuidores urbanos aéreos.

KVA_{ins} (urbano aéreo): Potencia instalada por distribuidor urbano aéreo.

- Para distribuidores rurales aéreos,

$$FMIK_{RA} = \frac{\sum_{i=1}^n KVAF_{S_{iRA}}}{KVA_{ins}(\text{rural aérea})}$$

Donde:

\sum : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en distribuidores rurales aéreos (contingencias) en el semestre controlado.

FMIK_{RA}: Frecuencia media de interrupción por kVA instalado en distribuidores rurales aéreos.

KVAF_{S_{iRA}}: Potencia fuera de servicio instalada en distribuidores rurales aéreos.

KVA_{ins} (rural aéreo): Potencia instalada por distribuidores rurales aéreos.

B) TTIK: Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado por distribuidor (en un período determinado representa el tiempo total que el kVA promedio de un distribuidor no tuvo servicio).

Según se trate de los distintos tipos de alimentación definidos en el Contrato de Concesión, la expresión de cálculo queda:

- Para distribuidores urbanos subterráneos,

$$TTIK_{US} = \frac{\sum_{i=1}^n KVA_{F_{s_{iUS}}} \times TF_{s_{iUS}}}{KVA_{ins}(\text{urb ano subterráneo})}$$

Donde:

\sum : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en distribuidores urbanos subterráneos (contingencias) en el semestre controlado.

TTIK_{US}: Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado en distribuidores urbanos subterráneos.

KVA_{F_{s_{iUS}}}: Potencia fuera de servicio instalada en distribuidores urbanos subterráneos.

KVA_{ins} (urbano subterráneo): Potencia instalada por distribuidor urbano subterráneo.

- Para distribuidores urbanos aéreos,

$$TTIK_{UA} = \frac{\sum_{i=1}^n KVA_{F_{s_{iUA}}} \times TF_{s_{iUA}}}{KVA_{ins}(\text{urb ano aéreo})}$$

Donde:

\sum : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en distribuidores urbanos aéreos (contingencias) en el semestre controlado.

TTIK_{UA}: Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado en distribuidores urbanos aéreos.

KVAF_{s_{UA}}: Potencia fuera de servicio instalada en distribuidores urbanos aéreos.

KVA_{ins} (urbano aéreo): Potencia instalada por distribuidor urbano aéreo.

- Para distribuidores rurales aéreos,

$$TTIK_{RA} = \frac{\sum_{i=1}^n KVAF_{s_{iRA}} \times TF_{s_{iRA}}}{KVA_{ins}(rur \text{ al aéreo})}$$

Donde:

\sum : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en distribuidores rurales aéreos (contingencias) en el semestre controlado.

TTIK_{RA}: Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado en distribuidores rurales aéreos.

KVAF_{s_{RA}}: Potencia fuera de servicio instalada en distribuidores rurales aéreos.

KVA_{ins} (rural aéreo): Potencia instalada por distribuidor rural aéreo.

En los casos de distribuidores que alimenten zonas definidas como urbanas y rurales, se calcularán los indicadores para ambas zonas.

7.2. Control de la Información Básica y de los Índices

La SUSEPU realizará auditorias aleatorias en los centros de Interpretación y procesamiento de interrupciones, centros de Operación y Distribución (COD), Inspeccionará los Sistemas Informáticos y podrá requerir información para su control.

La SUSEPU validará los índices de calidad a partir de la Información básica proporcionada por LA DISTRIBUIDORA.

El cálculo de los índices se realizará teniendo en cuenta tanto las fallas en la red de distribución como el déficit en el abastecimiento (generación y transporte), no imputable a causas de fuerza mayor.

7.3. Aplicación de Sanciones

Corresponderá la aplicación de sanciones en los casos en que los indicadores FMI (frecuencia de interrupciones) o TTI (duración de las interrupciones) superen los límites previstos.

No se computarán las interrupciones con duración igual o inferior a TRES (3) minutos. Las interrupciones que se registren con el objeto de la ejecución de obras de ampliación o mejoras de la calidad de servicio, incorporadas al plan de Inversiones anual presentado, no serán tenidas en cuenta al momento de realizar los cálculos de los índices correspondientes, siempre y cuando sean debidas y oportunamente informadas a los usuarios y autorizadas por la SUSEPU, con una antelación no menor de 24 hs.

7.5. Control de la Devolución de las Multas

La SUSEPU controlará la acreditación correcta del monto de las sanciones que LA DISTRIBUIDORA deberá abonar a los *usuarios*, por exceder los valores de los índices de calidad permitidos.

Las sanciones se distribuirán entre los *usuarios* de acuerdo a la metodología prevista en el presente documento, en el semestre inmediato posterior al controlado.

LA DISTRIBUIDORA deberá arbitrar los medios para dicha distribución en forma inmediata una vez recibida la conformidad de la SUSEPU, al monto de las sanciones.

Todas las multas a acreditar a los usuarios deberán ser actualizadas con el valor del lamnda vigente al momento de la devolución.

8 - NIVELES DE LOS ÍNDICES Y ENERGÍA NO SUMINISTRADA

Las sanciones se implementarán como descuentos en la facturación de todos los usuarios que hayan sufrido la contingencia, de acuerdo a lo establecido en el apartado 7.4.

El monto de las sanciones se determinará en base a la energía no suministrada valorizada a $1,00 * \lambda$ \$/kWh, siendo λ el Coeficiente de variación del Costo de Distribución definido en el punto 5.1.

Este monto semestral se dividirá por el total de energía facturada en el mismo año, resultando el crédito por cada kWh a facturar en el semestre inmediato posterior. El descuento será global, es decir que no se discriminará por tipo de usuario o tarifa.

Los valores máximos admitidos para los índices o indicadores son para cada semestre los siguientes:

8.1. Fallas Debidas a Equipos e Instalaciones de la Distribuidora. (fallas internas de la red).

Los valores máximos admitidos para cada uno de los índices y el cálculo de la Energía Indisponible, surge del cuadro en el que se detallan los valores correspondientes al FMIK y TTIK en veces por semestre y en horas por semestre respectivamente para alimentaciones URBANAS SUBTERRANEAS O AÉREAS Y RURALES.

<i>ALIMENTACIÓN URBANA SUBTERRANEA</i>	<i>ALIMENTACIÓN URBANA AEREA</i>	<i>ALIMENTACIÓN RURAL AEREA</i>
--	--	---

ETAPA IV-B

FMIK	2	3	6
TTIK	6	7	12

La energía indisponible (no recibida por el usuario) ENI, se calculará para la ETAPA IV-B a través de las expresiones que se indican a continuación, calculándose el monto total de la penalización en base a la valorización detallada (1,00*λ \$/kWh).

Se define PMA como la potencia media anual de LA DISTRIBUIDORA del periodo n-1, obtenida como PMA = Energía Total Facturada (kWh)/8760 h. Este indicador se calculará en forma anual y será aplicado al cálculo de la ENI según corresponda.

Si se excede FMIK:

- Para instalaciones urbanas subterráneas:

$$ENI(kWh)_{(US)} = \left[\frac{(FMIK_{reg(US)} - FMIK_{tabulada(US)})}{FMIK_{reg(US)}} \right] * TTIK_{reg(US)} * PMA_{US}$$

Donde:

ENI(kWh)_(US): Energía indisponible urbana subterránea.

FMIK_{reg(US)}: Frecuencia media de interrupción por kVA instalado urbano subterráneo.

FMIKtabulada_(US): Frecuencia media de interrupción permitida por kVA instalado urbano subterráneo.

TTIKreg_(US): Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado urbano subterráneo.

PMA_{US}: Potencia urbana subterránea promedio anual (kW).

- Para instalaciones urbanas aéreas:

$$ENI(kWh)_{(UA)} = \left[\frac{(FMIKreg_{(UA)} - FMIKtabulada_{(UA)})}{FMIKreg_{(UA)}} \right] * TTIKreg_{(UA)} * PMA_{UA}$$

Donde:

ENI(kWh)_(UA): Energía indisponible urbana aérea.

FMIKreg_(UA): Frecuencia media de interrupción por kVA instalado urbano aéreo.

FMIKtabulada_(UA): Frecuencia media de interrupción permitida por kVA instalado urbano aéreo.

TTIKreg_(UA): Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado urbano aéreo.

PMA_{UA}: Potencia urbana aérea promedio anual (kW).

- Para instalaciones rurales aéreas:

$$ENI(kWh)_{(RA)} = \left[\frac{(FMIKreg_{(RA)} - FMIKtabulada_{(RA)})}{FMIKreg_{(RA)}} \right] * TTIKreg_{(RA)} * PMA_{RA}$$

Donde:

ENI(kWh)_(RA): Energía indisponible rural aérea.

FMIKreg_(RA): Frecuencia media de interrupción por kVA instalado rural aéreo.

FMIKtabulada_(RA): Frecuencia media de interrupción permitida por kVA instalado rural aéreo.

TTIKreg_(RA): Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado rural aéreo.

PMA_{RA}: Potencia rural aérea promedio anual (kW).

Si se excede TTIK:

- Para instalaciones urbanas subterráneas:

$$ENI(kWh)_{(US)} = [TTIKreg_{(US)} - TTIKtabula da_{(US)}] * PMA_{US}$$

Donde:

ENI(kWh)_(US): Energía indisponible urbana subterránea.

TTIKreg_(US): Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado urbano subterráneo.

TTIKtabulada_(US): Tiempo de interrupción permitido por kVA instalado urbano subterráneo.

PMA_{US}: Potencia urbana subterránea promedio anual (kW).

- Para instalaciones urbanas aéreas:

$$ENI(kWh)_{(UA)} = [TTIKreg_{(UA)} - TTIKtabula da_{(UA)}] * PMA_{UA}$$

Donde:

ENI(kWh)_(UA): Energía indisponible urbana aérea.

TTIKreg_(UA): Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado urbano aéreo.

TTIKtabulada_(UA): Tiempo de interrupción permitido por kVA instalado urbano aéreo.

PMA_{UA}: Potencia urbana aérea promedio anual (kW).

- Para instalaciones rurales aéreas:

$$ENI(kWh)_{(RA)} = [TTIKreg_{(RA)} - TTIKtabula da_{(RA)}] * PMA_{RA}$$

Donde:

ENI(kWh)_(RA): Energía indisponible rural aérea.

TTIKreg_(RA): Tiempo de interrupción por kVA nominal instalado rural aéreo.

TTIKtabulada_(RA): Tiempo de interrupción permitido por kVA instalado rural aéreo.

PMA_{RA}: Potencia rural aérea promedio anual (kW).

A los efectos de la determinación de la energía indisponible para la ETAPA IV-B, a nivel de distribuidor de MT, la PMA será prorrateada en cada distribuidor según la potencia media anual demandada de cada distribuidor. A tal efecto la

DISTRIBUIDORA presentará a la Autoridad de Aplicación el prorrateo de la PMA por cada distribuidor para su aprobación.

8.2. Fallas Debidas al Sistema de Generación y Transporte. (fallas externas a la red, excluidas las causas de fuerza mayor).

Los valores máximos admitidos para cada uno de los índices en ETAPA IV - B y el cálculo de la Energía indisponible surgen de las expresiones que se detallan seguidamente.

ETAPA IV - B

$FMIK \leq 2$ veces por semestre

$TTIK \leq 6$ horas por semestre

Si se excede FMIK:

$ENI \text{ (kWh)} = (FMIK_{reg} - FMIK_{tabulada}) / FMIK_{reg} * TTIK_{reg} * PMA$

Si se excede TTIK:

$ENI \text{ (kWh)} = (TTIK_{reg} - TTIK_{tabulada}) * PMA$

Siendo PMA, la Potencia Media Anual de LA DISTRIBUIDORA definida en el punto 8.1.

Las pautas establecidas precedentemente serán de aplicación en todos los casos atribuibles a LA DISTRIBUIDORA. Ésta deberá probar fehacientemente cuando no es causante de los eventos por los que es sancionada.

En los casos que LA DISTRIBUIDORA podría quedar exceptuada por la SUSEPU y a modo enunciativo podemos mencionar:

- Desenganche de LAT en 132 kV responsabilidad de la Transportista Troncal provocados por caídas de torres, actos vandálicos y descargas atmosféricas.
- Actuación de mecanismos automáticos de control de demanda implementados por el Organismo Encargado del Despacho Nacional de Cargas (OED), ante salidas intempestivas de líneas de alta tensión o generadores del sistema nacional (despejes por mínima frecuencia, desconexión automática de demanda (DAD), etc.).
- Solicitudes de los centros de control nacional y regional de reducción de tensiones o cortes de demanda ante situaciones de emergencia del Sistema Interconectado Nacional o Regional.

9 - CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, orientando sus esfuerzos hacia:

- Favorecer las consultas y reclamos del usuario, habilitando los medios necesarios de manera que los mismos se realicen en el menor tiempo posible.
- Facilitar la comunicación con el usuario mediante la emisión de facturas claras que especifiquen el período facturado, la energía consumida en el referido período, las fechas de vencimiento, fecha de suspensión del servicio, y toda otra referencia de interés para el usuario.
- Asegurar una atención personalizada para lo cual se deberá acondicionar los locales de atención al público y promover la incorporación de otros medios de pago de manera de acercar la relación Empresa/ usuario.

Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones descriptas en el punto 11. Sanciones de este documento.

El control de la calidad del servicio comercial prestado se hará en distintas etapas, siendo éstas, las mismas que se definieron para el control de la calidad del producto técnico suministrado.

La base metodológica que se expone en el presente será de aplicación por LA DISTRIBUIDORA.

9.1: Indicadores

9.1.1: Conexiones.

LA DISTRIBUIDORA deberá remitir, mensualmente, un informe indicando los tiempos empleados para la conexión, detallando los pedidos de conexión recibidos agrupados por tarifa, por banda de potencia solicitada y por casos en que es necesario realizar modificaciones en la red para su vinculación. La información deberá ser presentada por sucursal.

Con la misma periodicidad, deberá remitir una planilla que incluya los casos en los que se hayan excedido los plazos máximos establecidos, indicando los datos del solicitante, fecha de pedido de la conexión del suministro, características técnicas del suministro solicitado, fecha de conexión y el monto a abonar en concepto de multas.

A efectos de verificar la información remitida, cada zona o sucursal deberá llevar un registro informático auditable, en el que constará la fecha del pedido, los datos del solicitante, el detalle del suministro solicitado y la fecha de concreción de la conexión. Dicho registro deberá estar actualizado y a disposición de la SUSEPU en cada oportunidad que sea requerido.

La información correspondiente a cada mes deberá ser remitida dentro de los QUINCE (15) primeros días corridos del mes siguiente.

9.1.2.: Facturación Estimada

LA DISTRIBUIDORA remitirá en forma mensual un informe sobre el número de estimaciones realizadas, en relación con el total de facturas emitidas, discriminando por motivo de las estimaciones, por zona o sucursal y por tarifa, indicando en cada caso el total de facturas estimadas y el porcentaje del mismo que éstas representan.

Asimismo, se deberá indicar el número de casos que acumulen estimaciones durante el año calendario, discriminado por cantidad de estimaciones acumuladas, o indicando el monto de la facturación estimada e importe a abonar en concepto de multas.

Para un mismo usuario, la cantidad de facturas estimadas sucesivas o alternadas en el año calendario, serán de hasta DOS (2) para el caso de facturación con lecturas mensuales; y de hasta CUATRO (4), para la facturación con lecturas bimestrales.

Con la misma periodicidad se deberá remitir un informe, por tarifa, que incluya los casos en que se han superado el número máximo de estimaciones establecidas, indicando los datos del usuario, motivo de la estimación, monto de la facturación estimada y cantidad de estimaciones en el año calendario indicando si son sucesivas o alternadas.

Para la determinación de las penalizaciones se comenzará a contabilizar a partir de las facturaciones emitidas en la Etapa II.

LA DISTRIBUIDORA, en los casos que se presenten mayores estimaciones que las previstas en el presente documento, deberá abonar la multa correspondiente directamente al usuario damnificado, sin posibilidad de ningún otro tipo de compensación y acreditando ante la SUSEPU que el pago ha sido efectivizado.

La información correspondiente a cada mes deberá ser remitida dentro de los QUINCE (15) primeros días corridos del mes siguiente.

9.1.3.: Reclamos

LA DISTRIBUIDORA deberá remitir mensualmente un listado de reclamos, en aquellos casos en que por incumplimiento de lo exigido en el presente

documento corresponda la aplicación de multas, indicando datos del usuario, fecha de reclamo, motivo que originó la multa, monto involucrado y monto de la multa.

Asimismo, deberá remitir mensualmente un informe estadístico indicando el número de reclamos recibidos, discriminados por zona o sucursal y agrupados en los siguientes rubros:

- Inconveniente en la recepción de facturas
- Errores de facturación, desagregados por causas, (estimaciones sucesivas, errores de lectura, defectos técnicos en equipos de medición o instalaciones)
- Demoras en conexiones nuevas, modificaciones o cancelaciones solicitadas.
- Reclamos por falta de suministro, día por día, en la capital y en el interior de la provincia, indicando zona o sucursal, condiciones climáticas, temperaturas máxima y mínima del día y cantidad de agua caída en días lluviosos.
- Otros.

La información correspondiente a cada mes deberá ser remitida dentro de los QUINCE (15) primeros días corridos del mes siguiente.

LA DISTRIBUIDORA en cada zona o sucursal deberá contar con un registro de reclamos, en el que constará la fecha del reclamo, la identificación del usuario, el motivo del reclamo, el procedimiento seguido para su solución, el resumen y fecha de la misma fecha de notificación al usuario. Dicho registro debe estar actualizado y a disposición de la SUSEPU en cada oportunidad que sea requerido.

Los reclamos técnicos efectuados a través de los canales de contactos habilitados de LA DISTRIBUIDORA deberán ser resueltos dentro de las DOS (2) horas; y dentro de las CUATRO (4) horas, para aquellas zonas que determine la Autoridad de Aplicación.

9.1.4: Quejas

Además de facilitar los reclamos, a través de los canales habilitados, LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un "Libro de Quejas", foliado y rubricado por la SUSEPU, donde aquel podrá asentar sus , críticas o reclamos con respecto al servicio.

Se verificará la remisión a la SUSEPU de cada queja acompañada con toda la información correspondiente con una periodicidad mensual dentro de los primeros QUINCE (15) días corridos del mes siguiente al del informe.

Las quejas que los usuarios formulen deberán ser remitidas por LA DISTRIBUIDORA a la SUSEPU con la información necesaria, en los plazos establecidos.

9.1.5: Suspensión de Suministro por Falta de Pago

LA DISTRIBUIDORA remitirá en forma mensual un informe estadístico sobre el número de suspensiones de suministro por falta de pago efectuadas, indicando tiempos medios de restitución del servicio, como así también las suspensiones de suministro por otras causas.

Para los casos en que el restablecimiento del servicio se exceda del plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas a partir del momento de ser efectivizado el pago, se deberá remitir un informe con los datos del *USUARIO*, tiempo de restitución del servicio y el monto a alcanzar en concepto de multa.

La información correspondiente deberá ser remitida dentro de los QUINCE (15) primeros días corridos del mes siguiente.

LA DISTRIBUIDORA en cada zona o sucursal deberá contar con un registro diario de suspensiones de suministro, en el que constará la fecha de la suspensión, identificación del usuario y el motivo de la misma, debiendo registrarse en caso que sea motivada por falta de pago, la fecha de pago de la deuda y la fecha de reconexión. Dicho registro debe estar actualizado y a disposición de la SUSEPU en cada oportunidad que sea requerido.

9.2: Medidores de Energía

LA DISTRIBUIDORA deberá remitir en forma anual el certificado oficial de aptitud de sus patrones primarios.

Asimismo, la SUSEPU realizará controles con relación a la calidad de Medidores de Energía de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y se evaluará por muestreo la calidad de los medidores instalados en la red.

9.3: Disposiciones Varias

9.3.1: Innovaciones. La presente reglamentación debe interpretarse como la instrumentación de requisitos mínimos que aseguren en tiempo y forma la aplicación de las Normas de Calidad y del Reglamento del Suministro, quedando entendido que serán admitidas todas las innovaciones informáticas que a propuesta de LA DISTRIBUIDORA y que a juicio de la SUSEPU perfeccionen la metodología.

Será facultad de la SUSEPU establecer nuevas metodologías, bases y/o requisitos y reglamentaciones cuando razonablemente estas mejoren al procedimiento en vigencia.

9.3.2: Sanciones. Los listados con información sobre los usuarios que perciban reintegros sobre la base de las multas aplicadas a LA DISTRIBUIDORA definidas por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, deberán entregarse en un archivo digital o en aquella tecnología que lo reemplace en el futuro a solicitud de la Autoridad de Aplicación.

9.3.3: Control y Auditoría. La SUSEPU efectuará las tareas de control y de auditoría a través de su propio personal y/o con la participación de terceros contratados a tal fin.

10 - INDICADORES Y NIVELES EXIGIDOS PARA LA ETAPA IV-B

10.1: 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 DISTRIBUIDORA deberá proceder a la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos:

A) Sin modificaciones a la red existente (días hábiles)

Hasta 50 kW	2
Más de 50 kW	a convenir
Recolocación medidores	1

B) Con modificaciones a la red existente (días hábiles)

Hasta 50 kW aéreo	15
Hasta 50 kW subterráneo	25
Más de 50 kW	a convenir

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

10.2: Facturación Estimada

Salvo el caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse sobre la base de lecturas reales, exceptuando casos de fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo.

El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el OCHO POR CIENTO (8%) de las facturas emitidas en cada categoría, no pudiendo superar el CINCO POR CIENTO (5%) del total de las facturas emitidas mensualmente por LA DISTRIBUIDORA.

10.3: Reclamos por errores de Facturación

El *USUARIO* que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación (excluida la estimación), deberá tener resuelto su reclamo en la próxima factura emitida y el error no deberá repetirse en la próxima facturación.

Ante el requerimiento del *USUARIO*, LA DISTRIBUIDORA deberá estar en condiciones de informarle dentro de los QUINCE (15) días hábiles de presentado el reclamo, cual ha sido la resolución con respecto al mismo. De no llegar a un acuerdo, el *USUARIO* podrá plantear el caso en la SUSEPU.

10.4: Suspensión del Suministro por Falta de Pago

LA DISTRIBUIDORA deberá comunicar previamente (con un plazo mínimo de DOS (2) días y no mayor a CINCO (5) días hábiles de anticipación) al USUARIO antes de efectuar el corte del suministro de energía eléctrica motivado por la falta de pago en término de las facturas.

Si el *USUARIO* abona las facturas más los recargos que correspondieran, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer la prestación del servicio público dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de haberse efectivizado el pago.

LA DISTRIBUIDORA deberá llevar un registro diario de los *usuarios* a quienes se les haya suspendido el suministro por falta de pago y deberá remitir a la SUSEPU un estadístico mensual de suspensiones por categorías y/o bandas de consumo.

10.5: Quejas

Además de facilitar los reclamos por vía telefónica o personal, LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del *USUARIO* en cada centro de atención comercial un "Libro de Quejas", foliado y rubricado por la SUSEPU, donde aquel podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Las quejas que los *usuarios* formulen deberán ser remitidas por LA DISTRIBUIDORA a la SUSEPU con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las formalidades que se indiquen en el Reglamento de Suministro.

11 - SANCIONES - INTRODUCCIÓN

La SUSEPU dispondrá la aplicación de sanciones, complementarias a las ya mencionadas, cuando LA DISTRIBUIDORA no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus anexos y la ley provincial N° 4888 del Marco Regulatorio Eléctrico y sus modificatorias.

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas, es orientar las inversiones de LA DISTRIBUIDORA 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 DISTRIBUIDORA considere por caso de fuerza mayor o caso fortuito, deberá realizar una presentación a la SUSEPU solicitando que los mismos no sean motivo de sanciones.

Las multas a establecer serán sobre la base del perjuicio que le ocasiona al usuario la contravención, y al precio promedio de venta de la energía al usuario.

11.1: 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 DISTRIBUIDORA y, en particular, la reincidencia en fallas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de *usuarios*.

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

El pago de la penalidad no relevará a LA DISTRIBUIDORA 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 autorizará a la SUSEPU, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión.

11.2: Procedimiento de Aplicación

Complementariamente a lo dispuesto por ley provincial N° 4888 del Marco Regulatorio Eléctrico y modificatorias, se indican a continuación lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de las sanciones.

Cuando la SUSEPU compruebe la falta de LA DISTRIBUIDORA en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho a LA DISTRIBUIDORA 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 DISTRIBUIDORA no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, la SUSEPU aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán carácter de inapelable.

Si dentro del plazo antedicho, LA DISTRIBUIDORA formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes y se adjuntarán todos los elementos al juicio que se estime conveniente, debiéndose expedir la SUSEPU definitivamente dentro de los QUINCE (15) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones. En caso de resolución condenatoria, LA DISTRIBUIDORA, luego de hacer efectiva la multa podrá interponer los pertinentes recursos legales.

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

11.3: Vigencia de las sanciones

Todo lo indicado en el presente documento regirá a partir del inicio del mes número (18 meses para zona de Distribución Centralizada y 25 meses para zona de Distribución Aislada) contado a partir de la fecha efectiva de Toma de Posesión y durante el primer período de gestión.

Para los períodos posteriores que abarca el Contrato de Concesión, la SUSEPU 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 documento.

11.4: Sanciones y penalizaciones

11.4.1: Calidad del Producto Técnico

La SUSEPU aplicará multas y sanciones a LA DISTRIBUIDORA cuando ésta entregue un producto con características distintas a las convenidas (nivel de tensión y perturbaciones).

Las mismas se calcularán sobre la base del perjuicio ocasionado al *USUARIO*, de acuerdo a lo descrito en los puntos 4 y 5 y en todo su contenido, del presente documento.

El incumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, dará lugar a la aplicación de multas, que abonará LA DISTRIBUIDORA, siendo la SUSEPU la que ordene compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA. El monto de estas sanciones lo definirá la SUSEPU sobre la base de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 5 del presente documento, suponiendo que el DOS POR CIENTO (2%) de la demanda anual se satisface con una variación de la tensión, respecto a los valores nominales, del TRECE POR CIENTO (13%) en Redes Subterráneas.

11.4.2: Calidad del Servicio Técnico

La SUSEPU aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA 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 distribuida (por causas imputables a LA DISTRIBUIDORA) más allá de los límites acordados, valorizada sobre la base del perjuicio económico ocasionado a los usuarios, de acuerdo a lo descrito en los puntos 7 y 8 y en todo contenido del presente documento.

El incumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de multas que abonará LA DISTRIBUIDORA, siendo la SUSEPU la que ordene compensar a quien sufiere un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA. El monto de estas sanciones lo definirá la SUSEPU sobre la base del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 8 del presente documento, suponiendo que todos los usuarios están sin suministro CINCUENTA COMA CUATRO (50,4) horas por año, sin superar la cantidad de interrupciones.

Todas las multas a acreditar a los usuarios deberán ser actualizadas con el valor del lamnda vigente al momento de la devolución.

11.4.3: Calidad del Servicio Comercial

A) Conexiones. Por el incumplimiento de los plazos previstos en el punto 10.1 del presente documento LA DISTRIBUIDORA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el Régimen Tarifario), dividido en DOS (2) veces el plazo previsto (definido en el punto 10.1

del presente documento), por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

B) Facturación Estimada. Para los casos en que la SUSEPU detecte mayor número de estimaciones que las previstas en el punto el punto 10.2 del presente documento, percibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA, una multa equivalente al TREINTA POR CIENTO (30%) de la facturación estimada y derivará esta multa hacia los usuarios perjudicados.

C) Reclamos por Errores de Facturación. Por incumplimiento en lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los *usuarios* por errores de facturación, LA DISTRIBUIDORA abonará a los usuarios afectados una multa equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo.

D) Suspensión del Suministro por Falta de Pago. Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA abonará al *USUARIO* una multa del VEINTE POR CIENTO (20%) del monto equivalente al promedio mensual de los kWh facturados en los últimos DOCE (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

E) Reclamos de Guardia. Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA abonará al usuario una multa por cada hora o fracción excedente, cuyo valor será igual a 1.3 veces el 10% del monto equivalente al promedio del Subtotal de Energía Eléctrica mensual facturado, en los últimos doce (12) meses.

Todas las multas a acreditar a los usuarios deberán ser actualizadas con el valor del lamnda vigente al momento de la devolución.

12 - OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

12.1: Trabajos en la Vía Pública

Cuando LA DISTRIBUIDORA 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 así también 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 DISTRIBUIDORA abonará una multa establecida por la SUSEPU y destinada a los afectados; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión.

12.2: Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la ley provincial N° 4888 del Marco Regulatorio Eléctrico y sus modificatorias, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa que determine la SUSEPU, quien la destinará a la autoridad competente.

12.3: En la Prestación del Servicio

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la prestación del servicio, la misma abonará una multa. Esta será determinada por la SUSEPU conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y, en particular, a las reincidencias. La SUSEPU destinará esta multa a compensar al o los afectados por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

12.4: Peligro para la Seguridad Pública

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al peligro de la seguridad pública en su accionar, la misma abonará una multa. Esta será determinada por la SUSEPU conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias. La SUSEPU destinará esta multa a compensar al o los afectados por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

12.5: Contaminación Ambiental

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma abonará una multa. Esta será determinada por la SUSEPU conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias. La SUSEPU destinará esta multa a compensar al o los afectados por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

12.6: Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de las leyes N 4888, 4904 y sus modificatorias, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa. Esta será determinada por la SUSEPU conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias. La SUSEPU destinará esta multa a compensar al o los afectados por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

12.7: Preparación y Acceso a los Documentos y la Información

Por incumplimiento de lo previsto en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA 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 por no brindar la información debida o requerida por la SUSEPU a efectos de realizar las auditorías a cargo de la misma, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa. Esta será determinada por la SUSEPU conforme a la gravedad de la falta, a los

antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias, y tendrá el destino fijado por el Artículo N° 31 de la ley provincial N° 4937.

12. 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*, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa. Esta será determinada por la SUSEPU conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias, y tendrá el destino fijado por el Artículo N° 31 de la ley provincial N° 4937.

ANEXO A

1. S. S. DE JUJUY
2. RÍO BLANCO
3. PALPALÁ
4. PERICO
5. MONTERRICO
6. EL CARMEN
7. SAN PEDRO
8. L. G. SAN MARTIN
9. LEDESMA
10. FRAILE PINTADO
11. CALILEGUA
12. TILCARA
13. CAIMANCITO
14. YUTO (CIUDAD)

15. LA QUIACA (CIUDAD)
16. HUMAHUACA (CIUDAD)
17. LA MENDIETA (CIUDAD)
18. LA ESPERANZA (CIUDAD)
19. PURMAMARCA (CIUDAD)
20. YALA
21. SAN PABLO DE REYES
22. VILLA JARDIN DE REYES
23. MAIMARÁ (CIUDAD)
24. ABRA PAMPA (CIUDAD)
25. SAN ANTONIO (CIUDAD)
26. HUACALERA
27. PAMPA BLANCA