

**Resolución General ERSeP N° 08/2014
Anexo Único**

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

**ANEXO VI del Contrato de Concesión del Servicio
Público de Distribución de Energía Eléctrica a
Distribuidores Cooperativos de la Provincia de Córdoba**

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN

2.- CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO

- 2.1.- Nivel de Tensión.
 - 2.1.1.- Nivel de Tensión en la Etapa de Transición.
 - 2.1.2.- Nivel de Tensión en la Etapa de Régimen.
- 2.2.- Perturbaciones.

3.- CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

- 3.1.- Calidad de Servicio Técnico en la Etapa de Transición.
 - 3.1.1.- Índices de Interrupción por kVA Nominal Instalado.
 - 3.1.2.- Índices de Interrupción Adicionales.
 - 3.1.3.- Índices de Interrupción por cada cien (100) kilómetros de línea y cien (100) Centros de Transformación MT/BT.
 - 3.1.4.- Índices para Usuarios con Suministros en Media y Alta Tensión.
- 3.2.- Calidad del Servicio Técnico en la Etapa de Régimen.

4.- CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

- 4.1.- Locales de Atención al Público.
- 4.2.- Tratamiento de Reclamos.
- 4.3.- Emisión de Facturas.
- 4.4.- Conexiones.
- 4.5.- Facturación Estimada.
- 4.6.- Suspensión y/o Corte del Suministro por Falta de Pago.
- 4.7.- Quejas.

5.- SANCIONES

- 5.1.- Carácter de las Sanciones.
- 5.2.- Procedimiento de Aplicación.
- 5.3.- Vigencia de las Sanciones.
- 5.4.- Sanciones por Apartamientos Respecto de los Límites Admisibles.
 - 5.4.1.- Calidad del Producto Técnico.
 - 5.4.2.- Calidad del Servicio Técnico.
 - 5.4.3.- Calidad del Servicio Comercial.
- 5.5.- Sanciones por Incumplimientos en el Relevamiento, Entrega y Confiabilidad de la Información.
 - 5.5.1.- Calidad del Producto Técnico.
 - 5.5.2.- Calidad del Servicio Técnico.
 - 5.5.3.- Calidad del Servicio Comercial.

- 5.6.- Sanciones por Incumplimientos de Órdenes de Servicio o Resoluciones Emitidas por el ERSeP.
- 5.7.- Incumplimientos No Sujetos a Sanción.
- 5.8.- Resarcimiento ante Desabastecimiento o Abastecimiento en Condiciones Fuera de los Parámetros de Calidad Correspondientes.

6.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

- 6.1.- Trabajos en la Vía Pública.
- 6.2.- Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones.
- 6.3.- Prestación del Servicio.
- 6.4.- Peligro para la Seguridad Pública.
- 6.5.- Contaminación Ambiental.
- 6.6.- Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte.
- 6.7.- Preparación y Acceso a los Documentos y la Información.
- 6.8.- Competencia Desleal y Acciones Monopólicas.

1. INTRODUCCIÓN.

Será responsabilidad de las COOPERATIVAS CONCESIONARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE CÓRDOBA, en adelante las CONCESIONARIAS o la CONCESIONARIA, brindar el servicio público de distribución de energía eléctrica con un nivel de calidad acorde a los parámetros establecidos en las presentes Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, y en consonancia con lo dispuesto por el Contrato de Concesión del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica a Distribuidores Cooperativos de la Provincia de Córdoba y sus anexos, en especial el REGLAMENTO DE SUMINISTROS DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONCESIONARIA, instituido como ANEXO VIII del referido contrato, aprobado por Resolución General ERSeP N° 11/2005, en adelante el Reglamento de Suministros, sus normas complementarias y modificatorias.

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

Las disposiciones referentes a la Calidad de Servicio establecidas en las presentes Normas serán de aplicación para todos los tipos o categorías de suministros.

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

El Ente Regulador de los Servicios Públicos, en adelante el ERSeP, será el encargado de supervisar el fiel cumplimiento de las presentes Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

La CONCESIONARIA tendrá la obligación de efectuar las campañas de relevamiento de información y el cálculo de los indicadores descriptos en las presentes Normas, poniéndolos a disposición del ERSeP.

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

- a) Calidad del Producto Técnico suministrado: nivel de tensión en el punto de suministro y sus perturbaciones (variaciones rápidas, caídas lentas de tensión y contenido de armónicas).
- b) Calidad del Servicio Técnico prestado: frecuencia y duración media de las interrupciones en el suministro.
- c) Calidad del Servicio Comercial: correcta atención al usuario en los locales destinados al efecto, tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, demoras en la atención de los reclamos del usuario, tiempos para la restitución de suministros suspendidos o cortados por falta de pago, tramitaciones de reclamos y quejas, y demás obligaciones comerciales de la CONCESIONARIA.

A fin de adecuar la situación, se definen cuatro (4) etapas con niveles de exigencia crecientes en la calidad de servicio, de acuerdo al cronograma indicado a continuación:

- **ETAPA PRELIMINAR:** Regirá a partir de la fecha de puesta en vigencia de las presentes Normas, teniendo una duración de seis (6) meses. Servirá para definir y desarrollar el método de medición y control de los indicadores de Calidad de Servicio a aplicar, de acuerdo a lo especificado en estas Normas. Asimismo durante esta etapa se adaptará el contenido y la forma de intercambio de información para cada una de las campañas de control. En esta etapa serán de aplicación las sanciones previstas en el punto 5.6. Sanciones por Incumplimientos de Órdenes de Servicio o Resoluciones Emitidas por el ERSeP.
- **ETAPA DE PRUEBA:** Tendrá una duración de seis (6) meses a contar desde la culminación de la ETAPA PRELIMINAR y servirá para poner en marcha y a prueba el método definido en la misma. Se efectuarán las campañas de relevamiento de información que correspondan y se calcularán los respectivos indicadores, de forma tal de asegurar, al inicio de la siguiente etapa, el pleno y eficaz funcionamiento de la totalidad de los mecanismos de relevamiento y control definidos. En esta etapa serán de aplicación las sanciones previstas en el punto 5.6. Sanciones por Incumplimientos de Órdenes de Servicio o Resoluciones Emitidas por el ERSeP.
- **ETAPA DE TRANSICIÓN:** Tendrá una duración de un (1) año a contar desde la culminación de la ETAPA DE PRUEBA y en ella se exigirá el cumplimiento de los indicadores y valores prefijados para esta etapa. La

ETAPA DE TRANSICIÓN servirá para permitir a la CONCESIONARIA la adecuación de sus instalaciones y sistemas de adquisición de información de forma tal de cumplir con las exigencias de calidad de servicio establecidos para la ETAPA DE RÉGIMEN. Asimismo, durante esta etapa se ajustarán los métodos de control a aplicar durante la ETAPA DE RÉGIMEN. Los controles se efectuarán mediante indicadores globales. En esta etapa serán de aplicación las sanciones previstas en los puntos 5.5. Sanciones por Incumplimientos en el Relevamiento, Entrega y Confiabilidad de la Información, si correspondiera su aplicación, 5.6. Sanciones por Incumplimientos de Órdenes de Servicio o Resoluciones Emitidas por el ERSeP y 6. Otras Obligaciones de la CONCESIONARIA.

- **ETAPA DE RÉGIMEN:** Tendrá su inicio a partir de la culminación de la ETAPA DE TRANSICIÓN y en ella se instrumentarán las acciones tendientes a que gradualmente el control de la prestación del servicio se realice a nivel de cada suministro. Para esta etapa la CONCESIONARIA deberá contar con sistemas de adquisición y tratamiento de información adecuados que posibiliten al ERSeP efectuar los controles previstos en las presentes Normas. En los casos de verificarse apartamientos en los indicadores de calidad respecto de los límites establecidos, corresponderá la aplicación de la totalidad de las sanciones previstas en los puntos 5. Sanciones y 6. Otras Obligaciones de la Concesionaria, acorde a los diferentes niveles de exigencia que se establezcan en cada caso.

El inicio y la consecuente duración de las etapas, en relación a cada parámetro evaluado, podrán extenderse a requerimiento de la CONCESIONARIA o por iniciativa del ERSeP, por medio de resolución fundada de este Organismo, a los efectos de asegurar el correcto e íntegro desarrollo de las actividades previstas, contemplándose especialmente a tales fines, el esfuerzo demostrado por la CONCESIONARIA para lograr los objetivos propuestos.

Se tolerará hasta un determinado límite las variaciones de tensión, la cantidad de interrupciones y la duración media de cada una de ellas. En los suministros en que se excedan estos valores, el ERSeP sancionará a la CONCESIONARIA según corresponda. El monto de la sanción será reintegrado a los usuarios como un crédito en la facturación inmediata posterior al período de control, cuyo monto será proporcional a la totalidad de la energía suministrada fuera de los parámetros de calidad establecidos o a la energía no suministrada.

La tarea de relevamiento de la información necesaria para la determinación de los indicadores de calidad en las diversas etapas de control, será responsabilidad de la CONCESIONARIA y permitirá al ERSeP supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas. La tarea de relevamiento comprenderá los siguientes pasos:

- Desarrollo de campañas de medición de tensión y relevamiento de curvas de carga.
- Organización de bases de datos auditables con información de interrupciones, relacionables con bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición.
- Organización de bases de datos auditables con información comercial referente a:
 - Conexiones.
 - Suspensiones, cortes y restablecimiento de suministros cortados por falta de pago.
 - Reclamos de los usuarios.
 - Facturación estimada.
 - Quejas y reclamos.
 - Transgresiones (toda violación al Reglamento de Suministros que no implique hurto y/o defraudación).
 - Consumos y lecturas.
 - Detalle de facturas emitidas.
 - Datos de suministros/contratos.
 - Toda otra información que el ERSeP considere necesaria.

La totalidad de la información relevada en las diversas etapas referente a los controles de la calidad del servicio, en caso de ser solicitada, deberá remitirse al ERSeP en soporte digital, con software y formatos de archivos uniformes, previamente definidos por dicho Organismo.

2. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

En el transcurso de la ETAPA PRELIMINAR se definirá, entre otras cuestiones, el alcance de las disposiciones de las presentes Normas en relación a la Calidad del Producto Técnico, según el número de usuarios y características particulares de la CONCESIONARIA.

Los aspectos de Calidad del Producto Técnico que se controlarán, son el nivel de tensión y las perturbaciones, siendo la CONCESIONARIA responsable de efectuar las mediciones correspondientes y el procesamiento de los datos relevados.

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

En el caso en que algún usuario solicitara una prestación con un nivel de Calidad del Producto Técnico diferente a la especificada en las presentes Normas, la misma deberá ser convenida entre las partes mediante la celebración de CONTRATOS ESPECIALES que especifiquen las condiciones diferenciales en la calidad de la prestación, los que deberán ser informados al ERSeP.

2.1. Nivel de Tensión

En la ETAPA DE TRANSICIÓN se efectuarán los controles de los niveles de tensión que se determinen convenientes. Si como resultado de los mismos se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles para la etapa correspondiente durante un tiempo superior al tres por ciento (3%) de la duración del período en que se efectúe la medición, la CONCESIONARIA deberá realizar las inversiones necesarias para la corrección de los inconvenientes, sin aplicación de las sanciones relativas al incumplimiento de los niveles de tensión. Al respecto, la CONCESIONARIA determinará las inversiones que considere necesario ejecutar, su financiamiento y los plazos de ejecución, sujeto a la aprobación del ERSeP.

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

Los niveles de tensión que se admitirán como nominales serán los definidos en el Reglamento de Suministros y/o el Cuadro Tarifario vigente de la CONCESIONARIA.

Las sanciones impuestas a la CONCESIONARIA serán restituidas a los usuarios afectados por la mala Calidad del Producto Técnico, mediante un

crédito en la facturación inmediata posterior al período de control en que se detectó el incumplimiento.

Los usuarios afectados por la mala Calidad del Producto Técnico serán los abastecidos por las instalaciones (estaciones transformadoras AT/MT, centros de transformación MT/BT o puntos de suministro según corresponda) donde se ha dispuesto la medición que registró el/los evento/s anómalo/s.

Para los casos en que el punto de medición corresponda a un conjunto de usuarios, 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 del conjunto en el período controlado.

Las sanciones se calcularán valorizando la totalidad de la energía entregada con niveles de tensión fuera de los límites permitidos en función de los valores indicados en la tabla correspondiente a la ETAPA DE RÉGIMEN definida en el punto 5.4.1.

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

Durante la ETAPA PRELIMINAR el ERSeP deberá aprobar el equipamiento de medición a utilizar por la CONCESIONARIA.

La CONCESIONARIA presentará un informe semestral al ERSeP indicando el grado de cumplimiento de las mediciones indicadas por ella y los resultados de las mismas. En los casos en que existieran apartamientos respecto de los límites admisibles, deberá incluir en el informe los montos de las sanciones correspondientes y especificar los usuarios afectados.

A los efectos de la supervisión, el ERSeP podrá exigir presentaciones periódicas a fin de verificar el grado de cumplimiento de las mediciones indicadas y/o efectuar mediciones propias.

2.1.1. Nivel de Tensión en la Etapa de Transición

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

ALTA TENSIÓN	± 7,0 %
MEDIA TENSIÓN	± 10,0 %
BAJA TENSIÓN	± 10,0 %
Zonas Rurales, en el punto de suministro	± 13,0 %

Son obligaciones de la CONCESIONARIA, en esta etapa:

- Efectuar un control periódico de los niveles de tensión de salida de todas las barras, en todas las estaciones transformadoras AT/MT.
- Efectuar mensualmente el registro de tensión en las barras de Baja Tensión de al menos el uno por ciento (1%) de los centros de transformación MT/BT, durante un período no inferior a siete (7) días corridos. Conjuntamente con el registro de tensión se deberá registrar la potencia entregada, de forma tal de permitir la determinación de la energía suministrada en condiciones de tensión fuera de los parámetros de calidad establecidos, si la hubiera. La selección mensual de los centros de transformación MT/BT sobre los cuales se efectuarán las mediciones será realizada por el ERSeP de forma tal de asegurar la medición del porcentaje indicado, en función de una base de datos con las características y ubicación física de los mismos que la CONCESIONARIA remitirá en forma semestral a dicho Ente.
- Efectuar un registro mensual del nivel de tensión en el punto de suministro del 0,005% de los usuarios con demanda de hasta cuarenta (40) kW y del uno por ciento (1%) de los usuarios de más de cuarenta (40) kW, no pudiendo resultar esta cantidad inferior a diez (10) registros mensuales. Los puntos de medición serán seleccionados por el ERSeP y el período de medición no podrá ser inferior a siete (7) días corridos. Para la determinación del porcentaje indicado de usuarios sobre los que se efectuarán las mediciones, la CONCESIONARIA informará en forma semestral al ERSeP la identificación de usuarios en su área de prestación de servicio.

2.1.2 Nivel de Tensión en la Etapa de Régimen

Las variaciones porcentuales de la tensión admitidas con respecto al valor nominal en esta etapa, medidas en los puntos de suministro al usuario, serán las siguientes. No obstante ello, estos valores podrán ser revisados por el ERSeP cuando lo estime conveniente.

ALTA TENSIÓN	± 7,0 %
MEDIA TENSIÓN	± 8,0 %
BAJA TENSIÓN	± 8,0 %
Zonas Rurales, en el punto de suministro	± 12,0 %

Para los primeros dos (2) años contados desde el inicio de la etapa, los controles para la determinación de sanciones se efectuarán en base a idénticos procedimientos a los definidos para la ETAPA DE TRANSICIÓN.

No obstante ello, gradualmente y de la manera que oportunamente se defina al respecto, a lo largo del período indicado se implementarán los mecanismos tendientes a que, al cabo del mismo, los niveles de tensión se determinen mediante campañas de medición que permitan adquirir y procesar información sobre curvas de carga y nivel de la tensión en suministros a los usuarios, Centros de Transformación MT/BT y en distintos puntos de la red.

Asimismo, a partir del inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, la CONCESIONARIA tendrá la obligación de efectuar una campaña de relevamiento de curvas de carga para cada tipo de usuario, la que deberá ser coordinada con el ERSeP.

El ERSeP diseñará las campañas de medición en función de la experiencia recabada durante la ETAPA DE TRANSICIÓN. Las campañas serán implementadas por la CONCESIONARIA, la que además procesará la información adquirida y la remitirá al ERSeP.

2.2. Perturbaciones

Las perturbaciones que se controlarán son las variaciones rápidas de tensión, las caídas lentas de tensión y el contenido de armónicas.

La CONCESIONARIA será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel razonable de compatibilidad, definido como Nivel de Referencia, y que tendrá un cinco por ciento (5%) de probabilidad de ser superado. Dichos valores serán determinados por el ERSeP durante la ETAPA DE TRANSICIÓN, para su aplicación definitiva a partir del comienzo de la ETAPA DE RÉGIMEN.

La CONCESIONARIA deberá arbitrar los medios conducentes a:

- Fijar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para el equipamiento tanto propio como utilizado por los usuarios ubicados dentro de su área de concesión, compatibles con valores internacionalmente reconocidos.
- Impulsar conjuntamente con el ERSeP la aprobación de normas de fabricación que contemplen los límites de emisión fijados.
- Promover conjuntamente con el ERSeP la adquisición de equipamiento eléctrico por parte de los usuarios que se ajuste a los límites de emisión fijados.
- Controlar a los Grandes Usuarios a través de límites de emisión que pudieran fijarse por contrato.

En este contexto, a partir del inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN y una vez definidos los límites de emisión admisibles, la CONCESIONARIA deberá emplazar a los usuarios que los excedieran, a los fines de que adopten las medidas correctivas correspondientes. A partir de ello, si estos últimos no efectuaran las correcciones necesarias, previa aprobación del ERSeP, la CONCESIONARIA podrá penalizarlos hasta llegar a la interrupción del suministro, tal lo previsto por el Reglamento de Suministros.

Durante la ETAPA DE RÉGIMEN tendrán aplicación los valores de compatibilidad determinados por el ERSeP, los que se medirán de acuerdo al método y en los lugares que dicho Organismo especifique.

Los valores y formas de penalización a los usuarios que no cumplan con los límites de emisión fijados deberán ser propuestos por la CONCESIONARIA y aprobados por el ERSeP.

En caso de que la CONCESIONARIA no efectuara acciones sobre los usuarios tendientes a mantener los valores de emisión dentro de los límites establecidos, podrá ser sancionada por el ERSeP.

3. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

En el transcurso de la ETAPA PRELIMINAR se definirá, entre otras cuestiones, el alcance de las disposiciones de las presentes Normas en relación a la Calidad del Servicio Técnico, según el número de usuarios y características particulares de la CONCESIONARIA.

Las condiciones de Calidad del Servicio Técnico especificadas en las presentes Normas se corresponden con suministros abastecidos por una única alimentación. La CONCESIONARIA no está obligada a la prestación de un servicio eléctrico de reserva. En caso de requerirse dicho servicio, o cualquier otra condición de calidad de servicio diferente a la contemplada con carácter general, se deberán convenir entre las partes las condiciones particulares de calidad, mediante la celebración de CONTRATOS ESPECIALES, los cuales deberán ser informados por el ERSeP.

La Calidad del Servicio Técnico prestado se evaluará en base a los siguientes indicadores:

- Frecuencia de interrupciones (cantidad de veces en un período determinado que se interrumpe el suministro a un usuario).
- Duración de cada interrupción (tiempo total sin suministro para cada interrupción).

En estas Normas se establecen los valores máximos admitidos para cada indicador en las distintas etapas de control. En caso de excederse de dichos valores se aplicarán las sanciones descritas en el punto 5.4.2. de las presentes Normas, si correspondiera.

Para la ETAPA DE PRUEBA, la CONCESIONARIA efectuará el relevamiento de la información necesaria para la determinación de los indicadores que corresponda y efectuará el cálculo de los mismos, de acuerdo al método definido con el ERSeP. En esta etapa no se aplicarán sanciones relativas a Calidad del Servicio Técnico.

Durante la ETAPA DE TRANSICIÓN se efectuarán controles en función de indicadores globales para la CONCESIONARIA. El relevamiento de información y cálculo se efectuará de forma tal que los indicadores determinados representen en la mejor forma posible el nivel de interrupciones y la duración de cada una de ellas, vistas por los usuarios, con similar metodología a la empleada para el control de la Calidad de Producto Técnico. Para los usuarios con suministros en media tensión o un nivel superior, se determinarán indicadores individuales por usuario. En esta etapa no se aplicarán sanciones relativas a Calidad del Servicio Técnico.

En la ETAPA DE RÉGIMEN se instrumentarán las acciones tendientes a que gradualmente los indicadores puedan calcularse a nivel de usuario, y en tales condiciones se llegue a determinar la cantidad de interrupciones y la

duración de cada una de ellas, soportadas por cada usuario. No obstante ello, para los primeros dos (2) años contados desde el inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, los indicadores se determinarán en base a los criterios definidos para la ETAPA DE TRANSICIÓN.

En todos los casos el período de control será semestral y, en caso de detectarse un apartamiento respecto de los valores límites establecidos, en el transcurso de la ETAPA DE RÉGIMEN corresponderá la aplicación de sanciones, las cuales serán reintegradas a los usuarios como un crédito en la facturación inmediata posterior al semestre de control.

Para la determinación de los indicadores y de las sanciones, se computarán todas las interrupciones que originen la suspensión del suministro de energía eléctrica a algún usuario o al conjunto de ellos, a excepción de las interrupciones definidas en el punto 5.7. de las presentes Normas.

3.1. Calidad del Servicio Técnico en la Etapa de Transición

Durante la ETAPA DE TRANSICIÓN, para los usuarios cuyo suministro sea en baja tensión, se controlará la Calidad del Servicio Técnico en base a indicadores que reflejen en la mejor forma posible la frecuencia y el tiempo medio que permanezca sin servicio la red de distribución, con similar metodología a la empleada para el control de la Calidad de Producto Técnico.

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

Para la determinación de los indicadores se computarán todas las interrupciones que afecten a la Red de Distribución en Media Tensión, discriminando si la causa inicial proviene de las propias instalaciones de la CONCESIONARIA o si su origen es externo a la misma, ya sea que provenga de la instalación de un usuario de MT o BT, de otro prestador del servicio de Distribución o Transmisión, o del sistema de Generación.

Durante esta etapa no se computarán las interrupciones originadas en la red de Baja Tensión que queden circunscriptas en la misma, es decir aquellas

que no produzcan la salida de servicio del Centro de Transformación MT/BT al que pertenezcan.

Los límites de la red sobre la cual se calcularán los indicadores son, para LAS CONCESIONARIAS en que corresponda, por un lado la botella terminal del alimentador de Media Tensión en la subestación AT/MT y, por el otro, los bornes de Baja Tensión del transformador de rebaje MT/BT.

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

En caso de superarse los límites establecidos para cada indicador, discriminado por Causas Propias de Distribución y Causas Externas a la Distribución, la CONCESIONARIA determinará los trabajos y/o inversiones a realizar para la solución del inconveniente, su financiamiento y plazos de ejecución, sujeto a la aprobación del ERSeP.

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

PROPIAS DE DISTRIBUCIÓN	Forzadas	Climáticas
		Ambientales
		Terceros
		Propias Red MT
		Red de BT
		Usuario MT
		Otras
	Programadas	Mantenimiento
	Ampliaciones	
	Maniobras	
	Otras	
EXTERNAS A LA DISTRIBUCIÓN		Sistema propio de Transporte en AT
		Otro prestador de Distribución
		Otro prestador de Transporte
		Sistema de Generación
		Restricción de carga

Para el cálculo de los indicadores se computarán de manera discriminada las interrupciones originadas por causas propias y por causas externas a la distribución. Solo se excluirán del cómputo, de corresponder, aquellas interrupciones definidas en el punto 5.7. de las presentes Normas, las cuales deberán ser acreditadas en los tiempos y mediante los procedimientos aprobados por el ERSeP.

La CONCESIONARIA hará presentaciones semestrales al ERSeP con los resultados de su gestión en el semestre inmediato anterior, especificando las interrupciones y los indicadores de control resultantes. El ERSeP podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de indicadores, como así también exigir presentaciones periódicas de los registros de interrupciones.

A los efectos del control, la CONCESIONARIA efectuará presentaciones mensuales al ERSeP con los registros de las interrupciones efectuadas.

Los indicadores que se calcularán son:

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

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

En caso de excederse de los límites en alguno de los indicadores controlados, se calculará la Energía No Suministrada y el monto de la eventual sanción que correspondería de presentarse la misma situación en la ETAPA DE RÉGIMEN.

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

3.1.1. Índices de Interrupción por kVA Nominal Instalado

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

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

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$a) FMIK = \sum_i kVA_{fs\ i} / kVA_{inst}$$

Donde:

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

$kVA_{fs\ i}$: cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones i .

kVA_{inst} : cantidad de kVA nominales instalados.

$$b) DMIK = \sum_i kVA_{fs\ i} \times T_{fs\ i} / \sum_i kVA_{fs\ i}$$

Donde:

$T_{fs\ i}$: Tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales kVA_{fs} , durante cada una de las interrupciones i .

Los valores límite admitidos para estos índices, discriminados en función de las causas de la interrupción, especificados para los primeros seis (6) meses de la etapa (Subetapa 1) y para el resto de la misma (Subetapa 2), son los siguientes:

SUB ETAPA	CAUSAS	ÍNDICE	SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN	
			A	B

1	Propias de Distribución	LFMIKp	5	7
		LDMIKp	1.3	1.5
		Ksf	1.20	1.14
		Ksd	1.15	1.13
	Externas a la Distribución	LFMIKe	6	6
		LDMIKe	1.3	1.3
		Ksf	1.16	1.16
		Ksd	1.54	1.54
2	Propias de Distribución	LFMIKp	4	5
		LDMIKp	1.1	1.3
		Ksf	1.5	1.60
		Ksd	1.36	1.31
	Externas a la Distribución	LFMIKe	4	4
		LDMIKe	1.2	1.2
		Ksf	1.75	1.75
		Ksd	1.66	1.66

Donde:

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

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

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

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

a) Caso en que se excedan ambos índices:

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

b) Caso en que se exceda el índice FMIKp:

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

c) Caso en que se exceda el índice *DMIK_p*:

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

Donde:

ENS_p : Energía No Suministrada por causas propias, en kWh

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

K_{sd} : Coeficiente de subetapa para el índice D

K_{sf} : Coeficiente de subetapa para el índice F

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

a) Caso en que se excedan ambos índices:

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

b) Caso en que se exceda el índice *FMIK_e*:

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

c) Caso en que se exceda el índice *DMIK_e*:

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

Donde:

ENS_e : Energía No Suministrada por causas externas, en kWh

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

K_{sd} : Coeficiente de subetapa para el índice D

K_{sf} : Coeficiente de subetapa para el índice F

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación a modo orientativo de las sanciones que se aplicarían en caso de que se presentaran las mismas condiciones durante la ETAPA DE RÉGIMEN.

3.1.2. Índices de Interrupción Adicionales

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

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

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

Se calcularán los siguientes índices:

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

$$FMIT = \sum_i Qfs_i / Qinst$$

Donde:

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

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

$Qinst$: cantidad de transformadores instalados.

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

$$DMIT = \sum_i Q_{fsi} \times T_{fsi} / \sum_i Q_{fsi}$$

Donde:

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

Q_{fsi} : cantidad de transformadores fuera de servicio en cada una de las interrupciones i .

T_{fsi} : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los transformadores Q_{fs} , durante cada una de las contingencias i .

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

$$TPRT = \sum_i Q_{rspi} \times T_{fsp_i} / Q_{inst}$$

Donde:

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

Q_{rspi} : cantidad de transformadores repuestos al servicio en la primera reposición, en cada una de las interrupciones i .

Q_{inst} : cantidad de transformadores instalados.

T_{fsp_i} : Tiempo fuera de servicio de los transformadores repuestos al servicio en la primera reposición, en cada una de las interrupciones i .

d) **TPRK - Tiempo medio de primera reposición por kVA nominal**. Se calcula considerando solamente los kVA nominales puestos en servicio en la

primera maniobra de reposición, luego de la contingencia, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TPRK = \sum_i kVA_{rsp\ i} \times T_{fsp\ i} / \sum_i kVA_{rsp\ i}$$

Donde:

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

$kVA_{rsp\ i}$: cantidad de kVA nominales repuestos al servicio en la primera reposición, en cada una de las interrupciones i .

$T_{fsp\ i}$: Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales repuestos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las interrupciones i .

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

$$TURT = \sum_i Q_{rsu\ i} \times T_{fsu\ i} / \sum_i Q_{rsu\ i}$$

Donde:

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

$Q_{rsu\ i}$: cantidad de transformadores repuestos al servicio con la última reposición, en cada interrupción i .

$T_{fsu\ i}$: Tiempo fuera de servicio de los transformadores repuestos al servicio con la última reposición, en cada interrupción i .

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

$$TURK = \sum_i kVA_{rsu_i} \times T_{fsu_i} / \sum_i kVA_{rsu_i}$$

Donde:

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

kVA_{rsu_i} : cantidad de kVA nominales repuestos al servicio con la última reposición, en cada interrupción i .

T_{fsu_i} :Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales repuestos al servicio con la con la última reposición, en cada interrupción i .

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

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

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

Donde:

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

kVA_{fs_i} : cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones i .

T_{fs_i} : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales kVA_{fs} , durante cada una de las interrupciones i .

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

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

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

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

USUARIO	LIMITE SEMESTRAL	SERVICIO DE DISTRIBUCION	SERVICIO DE DISTRIBUCION
		A	B
SUMINISTRO EN RED DE AT	FRECUENCIA	3,0	-
	DURACIÓN	2,0	-
SUMINISTRO EN RED DE MT	FRECUENCIA	5,0	6,0
	DURACIÓN	3,0	3,0

Siendo:

FRECUENCIA: Cantidad máxima de interrupciones en el semestre.

DURACION: Límite de tiempo admisible por interrupción en horas.

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

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

Donde:

ENS_u : Energía No Suministrada al usuario, en kWh

ETF_u : Energía Total facturada al usuario en el semestre de control, en kWh

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

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

Sobre la base del total de las interrupciones a considerar en el período de medición, se reconocerán las N primeras interrupciones cuya duración esté por debajo del límite de tiempo fijado, es decir, no se las considerará a los efectos del cálculo de la penalización. Siendo N y el límite de tiempo fijado, los correspondientes a Frecuencia y Duración de la tabla anterior, para cada tipo de Servicio de Distribución.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación a modo orientativo de las sanciones que se aplicarían en caso de que se presentaran las mismas condiciones durante la ETAPA DE RÉGIMEN.

En el caso de tratarse de usuarios de la Función Técnica de Transporte Firme, será de aplicación lo establecido por la Resolución Secretaría de Energía de la Nación N° 0672/2006 y las normas que la modifiquen y/o reemplacen.

3.2. Calidad del Servicio Técnico en la Etapa de Régimen

A lo largo de los primeros dos (2) años contados desde el inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, la CONCESIONARIA deberá instrumentar los mecanismos para que, al culminar el segundo año, la Calidad del Servicio Técnico se controle al nivel de suministro al usuario, debiendo disponer la CONCESIONARIA de los sistemas que posibiliten la gestión de la totalidad de la red y la adquisición y procesamiento de información de forma tal de asegurar los niveles de calidad y la realización de controles previstos para la presente etapa. No obstante ello, para este lapso no se aplicarán sanciones por apartamientos respecto de los parámetros definidos, aunque el ERSeP podrá ya definir sanciones de carácter excepcional, acorde a la gravedad de la falta, a los antecedentes y, en particular, a las reincidencias incurridas.

Para el tercer y cuarto año, contados a partir del inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, se computarán la totalidad de las interrupciones que afecten a los usuarios, a excepción de las interrupciones definidas en el punto 5.7. de las presentes Normas, previo cumplimiento de las formalidades correspondientes, tomando como referencia los siguientes valores máximos admisibles, los cuales podrán ser revisados por el ERSeP cuando lo estime conveniente:

USUARIO	LIMITE SEMESTRAL	SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN	SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN
		A	B
SUMINISTRO EN	FRECUENCIA	3,0	-

RED DE AT	DURACIÓN	2,0	-
SUMINISTRO EN RED DE MT	FRECUENCIA	4,0	5,0
	DURACIÓN	3,0	3,0
SUMINISTRO EN RED DE BT	FRECUENCIA	5,0	6,0
	DURACIÓN	4,0	4,0

Siendo:

FRECUENCIA: Cantidad máxima de interrupciones en el semestre.

DURACION: Límite de tiempo admisible por interrupción en horas.

A partir del quinto año contado desde el inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, se computarán la totalidad de las interrupciones que afecten a los usuarios, a excepción de las interrupciones definidas en el punto 5.7. de las presentes Normas, previo cumplimiento de las formalidades correspondientes, tomando como referencia los siguientes valores máximos admisibles, los cuales podrán ser revisados por el ERSeP cuando lo estime conveniente:

USUARIO	LIMITE SEMESTRAL	SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN	SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN
		A	B
SUMINISTRO EN RED DE AT	FRECUENCIA	3,0	-
	DURACIÓN	1,0	-
SUMINISTRO EN RED DE MT	FRECUENCIA	4,0	5,0
	DURACIÓN	2,0	2,0
SUMINISTRO EN RED DE BT	FRECUENCIA	5,0	6,0
	DURACIÓN	3,0	3,0

Siendo:

FRECUENCIA: Cantidad máxima de interrupciones en el semestre.

DURACION: Límite de tiempo admisible por interrupción en horas.

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

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

Donde:

ENS_u : Energía No Suministrada al usuario en kWh

ETF_u : Energía Total facturada al usuario en el semestre de control, en kWh

$DIfs_i$: Duración de cada interrupción (i), en horas

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

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

- Sobre la base del total de las interrupciones a considerar en el período de medición, se reconocerán las N primeras interrupciones cuya duración esté por debajo del límite de tiempo fijado, es decir, no se las considerará a los efectos del cálculo de la penalización, siendo N y el límite de tiempo fijado, los correspondientes a Frecuencia y Duración de la tabla anterior, para cada tipo de Servicio de Distribución.
- El coeficiente K_i tendrá un valor para cada hora del día y será determinado por el ERSeP, luego que la CONCESIONARIA realice las mediciones y obtenga la curva de carga de cada categoría tarifaria durante la Etapa de Transición. Todo lo concerniente a la determinación de las curvas de carga, será propuesto por la CONCESIONARIA y aprobado por el ERSeP.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de sanciones de acuerdo a lo indicado en el punto 5.4.2. de las presentes Normas.

En el caso de tratarse de usuarios de la Función Técnica de Transporte Firme, será de aplicación lo establecido por la Resolución Secretaría de Energía de la Nación N° 0672/2006 y las normas que la modifiquen y/o reemplacen.

A lo largo de los dos (2) primeros años contados desde el inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, se evaluarán las alternativas y posibilidades que, al finalizar dicho lapso, permitan implementar un sistema de gestión de red de la

CONCESIONARIA que asegure la calidad del servicio técnico a nivel del suministro al usuario, el cual almacene la siguiente información:

- Datos de las interrupciones de la red, indicando inicio y fin de las mismas, equipos afectados y equipos operados como consecuencia de la interrupción a fin de reponer el suministro (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red).
- Esquema de alimentación de cada usuario, de forma tal que permita identificar los usuarios afectados ante cada interrupción en cualquier punto de la red. La información deberá contemplar las instalaciones que abastecen a cada usuario con el siguiente grado de agregación:
 - Alimentador BT.
 - Centro de transformación MT/BT.
 - Alimentador MT.
 - Transformador AT/MT.
 - Estación transformadora AT/MT.
 - Red AT.

Dicho sistema deberá permitir el intercambio de información con los archivos de facturación, de forma tal de posibilitar el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los usuarios afectados, a los efectos de la aplicación de las sanciones señaladas en el punto 5.4.2. de las presentes Normas.

4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

La CONCESIONARIA deberá arbitrar los medios para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, facilitando las tramitaciones que deban realizar, atendiendo y dando adecuada solución a los reclamos recibidos, disponiendo de un centro de atención telefónica para la recepción de reclamos por falta de suministro las veinticuatro (24) horas del día.

Para el cumplimiento de lo enunciado precedentemente la CONCESIONARIA deberá ajustarse, a partir del inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, a lo indicado en el presente punto 4., debiendo a partir de la ETAPA DE PRUEBA poner en marcha y ajustar los mecanismos necesarios.

Al inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN la CONCESIONARIA deberá haber implementado sistemas de telegestión de trámites comerciales para

perfeccionar la atención al público y reducir la afluencia del mismo a los Locales de Atención.

A partir del inicio de la ETAPA DE TRANSICIÓN la CONCESIONARIA deberá presentar informes trimestrales, con desagregación mensual sobre los parámetros comerciales indicados en 4.2. Tratamiento de Reclamos, 4.4. Conexiones, 4.5. Facturación Estimada, 4.6. Suspensión y/o Corte del Suministro por Falta de Pago y 4.7. Quejas, de las presentes Normas.

En los casos en que se verifiquen apartamientos en los parámetros controlados respecto de los especificados, la CONCESIONARIA otorgará, a partir del inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, un crédito a los usuarios afectados en concepto de sanción por incumplimiento de acuerdo a lo previsto en el punto 5.4.3. de las presentes Normas. Estas sanciones se reintegrarán a los usuarios afectados en la próxima factura emitida, quedando a cargo del ERSeP la verificación del cumplimiento de lo dispuesto.

4.1. Locales de Atención al Público

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

En los mismos deberá existir personal que oriente al usuario sobre el trámite a realizar, debiendo estar disponibles el Reglamento de Suministros, el Cuadro Tarifario vigente, el Libro de Quejas y las presentes Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, existiendo en todos los casos indicaciones en lugares visibles sobre la disponibilidad de los mismos.

Los Locales de Atención al Público deberán contar, durante los días hábiles, con un horario de atención no inferior a seis (6) horas diarias. En caso de resultar necesario, la CONCESIONARIA podrá habilitar otros locales de atención con la modalidad y horarios apropiados. En el caso de localidades con un número de usuarios inferior a tres mil (3000), la CONCESIONARIA podrá aplicar una modalidad y horario de atención diferentes, previa aprobación del ERSeP.

Al finalizar la ETAPA PRELIMINAR, la CONCESIONARIA deberá elevar al ERSeP un listado de los Locales de Atención al Público existentes. El referido listado deberá ser actualizado cada vez que se produzcan modificaciones.

En caso que se compruebe que los locales no están acondicionados para una adecuada atención al público, el ERSeP podrá ordenar que se tomen las medidas pertinentes.

4.2. Tratamiento de Reclamos

Todo reclamo de los usuarios por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de sus aspectos, deberá ser recepcionado entregando un comprobante del reclamo efectuado en el que deberá constar un código correlativo que permita su identificación, la fecha de recepción, el motivo del mismo, el nombre del usuario y una fecha estimada de solución o respuesta.

La totalidad de los reclamos deberán registrarse en un sistema informático auditable que permita al ERSeP efectuar el seguimiento de los mismos hasta su resolución y respuesta al usuario.

Ante todo reclamo que provenga de los usuarios, la CONCESIONARIA deberá emitir una respuesta fehaciente dentro de los veinte (20) días hábiles administrativos de recibido. Dicha respuesta deberá evacuar las dudas planteadas por el usuario, hacer lugar a lo solicitado por el mismo indicando la solución a que se arribó, o denegar fundadamente lo peticionado. En los casos en que la resolución del problema no pueda llevarse a cabo en el plazo previsto, dentro del mismo se indicará al usuario la fecha estimada de solución del inconveniente y los motivos que originaron el retraso.

Los reclamos por falta de suministro no requerirán de respuesta fehaciente, salvo que la misma fuese negativa. No obstante deberán ser atendidos y resueltos dentro de las veinticuatro (24) horas corridas. En casos excepcionales, la situación podrá ser planteada por la CONCESIONARIA ante el ERSeP, a los fines que corresponda. Ante cualquiera de las posibilidades indefectiblemente deberá cumplirse con el registro especificado precedentemente y con la entrega del código de reclamo correlativo.

Los reclamos por posibles errores de facturación (excluida la estimación) deberán resolverse dentro del plazo de emisión de la factura inmediata siguiente. En caso que dicho plazo, contado desde la recepción del reclamo, significara un lapso de duración inferior a veinte (20) días hábiles administrativos, este último se aceptará como plazo de resolución. Asimismo, el error no deberá repetirse en las sucesivas facturaciones.

A partir de la ETAPA DE TRANSICIÓN, la CONCESIONARIA presentará informes trimestrales detallando la cantidad de reclamos recibidos durante

dicho lapso, discriminados por causa según lo dispuesto por el ERSeP y los tiempos medios de resolución de los mismos. Conjuntamente deberá presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos precedentemente para la solución del inconveniente, indicando los datos del usuario afectado, motivo del reclamo, tiempo transcurrido hasta la solución del problema, motivos que originaron la demora y, una vez iniciada la ETAPA DE RÉGIMEN, el monto en concepto de sanción por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.4.3. de las presentes Normas.

4.3. Emisión de Facturas

La CONCESIONARIA deberá emitir facturas basadas en lecturas reales, conforme a los plazos y condiciones establecidas por el Reglamento de Suministros, resoluciones al respecto dictadas por el ERSeP y toda norma que integre el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Córdoba, sus complementarias y modificatorias.

En las mismas se deberán especificar, por período tarifario, las magnitudes de los consumos contratados y facturados; los cargos fijos, por potencia y energía; eventuales penalizaciones al usuario por incumplimiento de las condiciones pactadas de suministro (por ejemplo bajo factor de potencia, en los casos que corresponda); discriminación de las cargas impositivas correspondientes y la fecha de vencimiento de la próxima facturación.

De igual manera, se deberá prever información relativa a los medios por los cuales el usuario pueda obtener acceso a la factura en el caso de no contar con la misma, los lugares y medios de pago posibles, vías de comunicación con la CONCESIONARIA y datos de la oficina comercial más cercana.

Asimismo, se deberá prever la inclusión de leyendas que permitan identificar los motivos de las sanciones por incumplimientos aplicadas por el ERSeP, las que deberán ser aprobadas por este durante la ETAPA PRELIMINAR.

4.4. Conexiones

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

Solicitada la conexión de un suministro, cumplimentadas las exigencias previstas por el Reglamento de Suministros y la normativa técnica vigente, realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes y aportada la información exacta que permita llevar a cabo la conexión del servicio, la

CONCESIONARIA deberá proceder a su ejecución dentro de los plazos indicados a continuación. El plazo contará a partir de la fecha de efectivizado el pago, salvo en los casos en que el mismo se complete a posteriori de realizada la conexión, en los cuales se contabilizará a partir del último trámite administrativo que posibilite la realización de la misma, o cuando infundadamente no se dé trámite al requerimiento del servicio, en cuyo caso se contabilizará desde la fecha de iniciación de las gestiones por parte del solicitante.

Los plazos para ejecución de la conexión según el tipo de suministro solicitado y condición de la red existente, son los siguientes:

a) Sin modificaciones a la red existente

ETAPA PRELIMINAR, PRUEBA Y TRANSICIÓN:

- Hasta 5 kW: cinco (5) días hábiles.
- Más de 5 kW y hasta 40 kW: diez (10) días hábiles.
- Más de 40 kW: a convenir con el usuario, de acuerdo a las condiciones técnicas del sistema.

ETAPA DE RÉGIMEN:

- Hasta 5 kW: tres (3) días hábiles.
- Más de 5 kW y hasta 40 kW: cinco (5) días hábiles.
- Más de 40 kW: a convenir con el usuario, de acuerdo a las condiciones técnicas del sistema.

b) Con modificaciones a la red existente

ETAPA PRELIMINAR, PRUEBA Y TRANSICIÓN:

- Hasta 5 kW, conexión aérea: veinte (20) días hábiles.
- Hasta 5 kW, conexión subterránea: treinta (30) días hábiles.
- Más de 5 kW: a convenir con el usuario, de acuerdo a las condiciones técnicas del sistema.

ETAPA DE RÉGIMEN:

- Hasta 5 kW, conexión aérea: diez (10) días hábiles.
- Hasta 5 kW, conexión subterránea: veinte (20) días hábiles.
- Más de 5 kW: a convenir con el usuario, de acuerdo a las condiciones técnicas del sistema.

En los casos en que las modificaciones a la red existente implicaran un tiempo de ejecución que excediera los plazos previstos, dentro éstos, la CONCESIONARIA deberá comunicarlo al usuario a los fines de convenir el plazo definitivo.

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

La CONCESIONARIA presentará informes trimestrales, detallando la cantidad de conexiones realizadas durante el período en análisis, agrupadas por categoría tarifaria, por nivel de potencia y por casos en que resulte necesaria o no la modificación de la red. En todos los casos se especificarán los tiempos medios de ejecución. Para los casos en que se excedieran los plazos admisibles, deberá presentar un registro informático indicando los datos del solicitante afectado, fecha de concreción del pedido, características técnicas del suministro solicitado, fecha de conexión y, una vez iniciada la ETAPA DE RÉGIMEN, el monto en concepto de sanción por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.4.3. de las presentes Normas.

4.5. Facturación Estimada

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

En cualquier caso, para los usuarios cuya categoría tarifaria prevé la facturación en forma bimestral, no podrán emitirse, para cada uno de ellos, más de dos (2) facturaciones estimadas durante un (1) año calendario. Asimismo, para los usuarios encuadrados en categorías tarifarias con facturación mensual, no podrán efectuarse más de tres (3) estimaciones durante un (1) año calendario. Bajo el mismo concepto, el número de estimaciones que se realicen en cada facturación no podrá superar el cinco por ciento (5%) del total de facturas emitidas por categoría tarifaria.

La CONCESIONARIA presentará informes trimestrales, detallando la cantidad de facturas emitidas por categoría tarifaria durante el período en análisis y los porcentajes de estimaciones realizados, discriminado por

motivos que provocaron las estimaciones. Asimismo deberá indicar el número de casos que acumulen, al mes respectivo, una cantidad mayor de estimaciones sucesivas que las admisibles. Para los casos en que se registrara mayor cantidad de estimaciones que las admisibles, deberá presentar un registro informático, indicando los datos del usuario afectado, energía estimada, cantidad de estimaciones y, una vez iniciada la ETAPA DE RÉGIMEN, el monto en concepto de sanción por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.4.3 de las presentes Normas.

4.6. Suspensión y/o Corte del Suministro por Falta de Pago

La CONCESIONARIA deberá notificar al usuario antes de efectuar la suspensión y/o corte del suministro de energía eléctrica motivados por la falta de pago en término de las facturas, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Suministros.

A partir del momento en que el usuario abone las facturas adeudadas, o hubiere cancelado las mismas mediante la celebración de un plan de pagos, más los recargos que correspondieran, siempre que aún no haya tenido lugar el retiro del medidor de energía, la CONCESIONARIA deberá restablecer el servicio dentro de los tres (3) días hábiles de haberse efectivizado el pago.

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

La CONCESIONARIA presentará informes trimestrales, detallando la cantidad de cortes efectuados durante el período en análisis, indicando los tiempos medios de restitución del suministro a posteriori de efectivizado el pago. Conjuntamente deberá presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos precedentemente para la restitución del suministro, indicando los datos del usuario afectado, tiempo transcurrido hasta la restitución del suministro y, una vez iniciada la ETAPA DE RÉGIMEN, el monto en concepto de sanción por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.4.3 de las presentes Normas.

4.7. Quejas

La CONCESIONARIA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un Libro de Quejas, donde el usuario podrá asentar sus observaciones, críticas y quejas en general con respecto al servicio o atención, conforme al procedimiento establecido en la Orden de Servicio ERSeP N° 06/2005 y sus normas complementarias y modificatorias.

Las quejas que los usuarios formulen ante la CONCESIONARIA, podrán ser requeridas por el ERSeP, con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las formalidades establecidas por dicho Ente.

Desde el inicio de la ETAPA DE TRANSICIÓN la CONCESIONARIA presentará informes trimestrales, detallando la cantidad de quejas recibidas durante el período en análisis, agrupándolos según lo dispuesto por el ERSeP durante la ETAPA PRELIMINAR.

5. SANCIONES

El ERSeP dispondrá la aplicación de sanciones, cuando la CONCESIONARIA no cumpla con las obligaciones emergentes de las presentes Normas, la Ley Provincial N° 8.835 (Carta del Ciudadano), la Ley Provincial N° 8.837 (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Córdoba), el Contrato de Concesión del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica a Distribuidores Cooperativos de la Provincia de Córdoba, los Anexos del citado contrato, las Resoluciones emitidas por el ERSeP, cualquier otra norma que integre el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Córdoba y demás disposiciones legales vigentes, sus complementarias y modificatorias.

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de la CONCESIONARIA hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica.

En los casos en que, a juicio de la CONCESIONARIA, el incumplimiento sea motivado por caso de fuerza mayor, caso fortuito o algunas de las demás causas que lo ameriten y/o se detallen en el punto 5.7. de las presentes Normas, la misma deberá efectuar una presentación al ERSeP solicitando que el hecho no sea motivo de sanciones. La presentación deberá contener la documentación probatoria correspondiente a fin de acreditar las causas invocadas. Para el caso de incumplimiento por excederse en los indicadores por Causas Externas a la Distribución, solo se podrá invocar fuerza mayor,

caso fortuito o algunas de las demás causas que lo ameriten y/o se detallen en el punto 5.7. de las presentes Normas, cuando el origen de las mismas así lo fuera.

En el momento en que sea necesaria la determinación de las sanciones, diferentes de las relacionadas con la Calidad del Producto Técnico y la Calidad del Servicio Técnico, el criterio a seguir para la determinación de las mismas será en base al perjuicio que le ocasiona al usuario el apartamiento de la calidad de servicio convenida y al precio de venta de la energía al usuario.

Por medio de resolución fundada, a partir de las características y particularidades del caso, el ERSeP podrá morigerar el monto de las sanciones resultantes de la aplicación de las presentes Normas.

5.1. Carácter de las Sanciones

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

La CONCESIONARIA deberá abonar sanciones a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobado el incumplimiento, el ERSeP dispondrá que se abone una sanción al usuario, conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de la CONCESIONARIA y, en particular, a las reincidencias.

Si el valor acumulado anual de las sanciones superara el veinte por ciento (20%) de la facturación anual, ello será considerado como violación grave y autorizará al ERSeP a tomar las medidas pertinentes para mejorar la gestión, inclusive la comunicación al Poder Concedente para su conocimiento e intervención. Ello sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 25, inciso r, de la Ley Provincial N° 8.835, de considerar el ERSeP alguna situación que lo amerite, más allá del porcentaje indicado precedentemente.

5.2. Procedimiento de Aplicación

Para los casos de incumplimientos a las exigencias especificadas en los puntos 2. Calidad del Producto Técnico, 3. Calidad del Servicio Técnico y 4. Calidad del Servicio Comercial, la CONCESIONARIA abonará las sanciones directamente a los usuarios, como un crédito en la próxima factura emitida, debiendo notificar al ERSeP, en los informes trimestrales correspondientes, sobre los usuarios afectados, montos involucrados y devoluciones efectuadas.

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

Si la CONCESIONARIA no respondiera o no aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el ERSeP aplicará las sanciones correspondientes.

Si dentro del plazo antedicho, la CONCESIONARIA formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes y se acompañarán todos los elementos de juicio que se estime conveniente, en base a lo cual, el ERSeP se expedirá. Las resoluciones que emita el ERSeP al respecto, causan estado y agotan la vía administrativa. No obstante ello, la CONCESIONARIA tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación de la resolución pertinente, para interponer recurso de reconsideración.

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

Para los casos en que no sea posible la individualización de los usuarios afectados, la CONCESIONARIA ingresará los montos correspondientes a las sanciones en una CUENTA DE ACUMULACIÓN administrada por el ERSeP. Esta cuenta será destinada exclusivamente a inversiones por parte del ERSeP, tendientes a mejorar y optimizar en su ámbito la atención de los usuarios. En caso de tratarse de sanciones que involucren a usuarios individuales, las mismas les serán reintegradas de acuerdo a los mecanismos previstos para cada caso particular, aún si el monto de la sanción fuera de poca significancia. El procedimiento deberá contar con la aprobación del ERSeP.

5.3. Vigencia de las Sanciones

Las sanciones definidas en el presente punto 5. se aplicarán desde el inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, con la modalidad dispuesta en cada caso, a excepción de las establecidas en el punto 5.5. Sanciones por Incumplimientos en el Relevamiento, Entrega y Confiabilidad de la Información, si correspondiera su aplicación, que se aplicarán desde el inicio de la ETAPA DE TRANSICIÓN, y en el punto 5.6. Sanciones por Incumplimientos de Órdenes de Servicio o Resoluciones Emitidas por el ERSeP, que se aplicarán desde el inicio de la ETAPA PRELIMINAR.

5.4. Sanciones por Apartamientos Respecto de los Límites Admisibles

5.4.1. Calidad del Producto Técnico

Corresponderá la aplicación de sanciones cuando la CONCESIONARIA suministre un producto con características que difieran respecto de las establecidas.

Para el caso de incumplimientos en los niveles de tensión, las sanciones se calcularán en base a la valorización de la totalidad de la energía suministrada fuera de los parámetros de calidad establecidos, de acuerdo a lo especificado para la ETAPA DE RÉGIMEN en la tabla indicada a continuación, cuyos valores podrán ser revisados por el ERSeP cuando lo estime conveniente:

(a) Alta Tensión

VARIACIÓN DE TENSIÓN (%)	VALORIZACIÓN DE LA ENERGÍA (\$/kWh)
$7 < \Delta U < 9$	0,025
$9 \leq \Delta U < 11$	0,080
$11 \leq \Delta U < 13$	0,165
$13 \leq \Delta U < 15$	0,600
$15 \leq \Delta U < 18$	1,400
$18 \leq \Delta U$	2,000

(b) Media y Baja Tensión

VARIACIÓN DE TENSIÓN (%)	VALORIZACIÓN DE LA ENERGÍA (\$/kWh)
$8 < \Delta U < 9$	0,025
$9 \leq \Delta U < 11$	0,065
$11 \leq \Delta U < 13$	0,120
$13 \leq \Delta U < 15$	0,600
$15 \leq \Delta U < 18$	1,400
$18 \leq \Delta U$	2,000

(c) Suministros Rurales

VARIACIÓN DE TENSIÓN (%)	VALORIZACIÓN DE LA ENERGÍA (\$/kWh)
$12 \leq \Delta U < 14$	0,045
$14 \leq \Delta U < 16$	0,220
$16 \leq \Delta U < 18$	1,350
$18 \leq \Delta U$	2,000

Donde:

$$\Delta U = \{ \Delta V_{abs} (U - U_s) / U \} 100$$

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

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

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

$SANCION$: Sanción a aplicar por los resultados del semestre de control, en pesos (\$).

Spm : Sanción determinada para el período de medición.

Dpm : Duración del período de medición, en días.

Dnm : Duración del período en días hasta la realización de la nueva medición contado a partir de la finalización del período de medición

Este criterio para la valorización de la extensión de la sanción se aplicará por un período de hasta ciento ochenta (180) días como máximo. Si al cabo del mismo no se ha dado solución al inconveniente, el ERSeP podrá incrementar el monto de la misma en función de los antecedentes de cada caso particular. El valor máximo de la sanción a aplicar será el monto que surja de valorizar la totalidad de la energía suministrada con el costo de la Energía No Suministrada definido en el punto 5.4.2. para la ETAPA DE RÉGIMEN. El crédito otorgado al usuario en concepto de sanción no podrá superar el monto del importe de su respectiva factura. No obstante, de darse tal situación, el resto del monto de la sanción será ingresado en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.2. de las presentes Normas.

El crédito destinado al usuario se efectuará en la facturación inmediata posterior al período de control.

Para el caso de mediciones en Centros de Transformación MT/BT o en barras de las Estaciones Transformadoras AT/MT, el monto de la sanción será reintegrado como una bonificación en la facturación de los usuarios afectados en forma proporcional al consumo que cada uno hubiera tenido en el semestre de control. El descuento será global, es decir que no se discriminará por tipo de usuario o tarifa. Si el monto a distribuir no fuera significativo y no asegurara un reintegro superior al equivalente a 10 kWh por usuario, el mismo se adicionará al correspondiente a sanciones por Calidad del Servicio Técnico. En el caso que no existieran sanciones por este último concepto, el monto se ingresará en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.2. de las presentes Normas. El procedimiento deberá contar con la aprobación del ERSeP.

5.4.2. Calidad del Servicio Técnico

Corresponderá la aplicación de sanciones cuando la CONCESIONARIA preste un servicio con características técnicas inferiores a las exigidas (frecuencia de las interrupciones y duración de las mismas).

Las sanciones por apartamientos en las condiciones pactadas dependerán de la energía no suministrada por las causas contempladas en las presentes Normas, valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios, de acuerdo a lo descrito a continuación para la ETAPA DE RÉGIMEN. En ningún caso el reintegro a los usuarios de las sanciones aplicadas podrá ser superior al monto equivalente a la energía consumida durante el semestre de control, valorizada de acuerdo a su categoría tarifaria al momento de la determinación de las sanciones.

En el caso de las Sanciones en la ETAPA DE RÉGIMEN, cada usuario afectado recibirá de parte de la CONCESIONARIA un crédito en la facturación inmediata posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en dicho semestre, valorizada de acuerdo a los costos indicados en la siguiente tabla, en correspondencia con las categorías de la Estructura Tarifaria Única implementada por Resolución General ERSeP N° 17/2008 o sus equivalentes, cuyos valores podrán ser revisados por el ERSeP cuando lo estime conveniente:

TARIFA	COSTO DE LA ENERGÍA NO SUMINISTRADA
TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION	1,5 \$/kWh
TARIFA 7 - ALUMBRADO PÚBLICO	1,5 \$/kWh
TARIFA 5 - DEMANDAS RURALES, variante T5.1 - Rural Residencial	1,5 \$/kWh
TARIFA 2 - MEDIANAS DEMANDAS EN BAJA TENSION	1,6 \$/kWh
TARIFA 5 - DEMANDAS RURALES, variantes T5.2 - Rural General y T5.3 - Pequeñas demandas rurales	1,6 \$/kWh
TARIFA 6- GOBIERNO NACIONAL, PROVINCIAL, MUNICIPAL Y OTROS USUARIOS ESPECIALES	1,6 \$/kWh
TARIFA 8 – SERVICIO DE BOMBEO PARA RIEGO	1,6 \$/kWh
TARIFA 5 - DEMANDAS RURALES, variantes T5.4 - Grandes Consumos Rurales BT y T5.5 - Grandes Consumos Rurales MT	2,0 \$/kWh
TARIFA 3 - GRANDES DEMANDAS	2,0 \$/kWh
TARIFA 4 – DISTRIBUIDORES DE ELECTRICIDAD	2,0 \$/kWh

La sanción se determinará de acuerdo a la siguiente expresión:

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

ENS_u : Energía No Suministrada al usuario, en kWh

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

5.4.3. Calidad del Servicio Comercial

- **Tratamiento de Reclamos**

Ante incumplimientos en los plazos establecidos para dar respuesta y/o solución al problema planteado, la CONCESIONARIA abonará al usuario una sanción equivalente a 10 kWh diarios por cada día de atraso, valorizados de acuerdo a la mayor tarifa de su categoría, hasta un valor máximo equivalente a una facturación promedio del consumo registrado en las diversas facturaciones del último año.

En caso de tratarse de reclamos por errores de facturación (excluida la estimación de consumos), ante el incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios y comprobada la existencia del error que originó el reclamo, la CONCESIONARIA abonará a los damnificados una sanción equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo.

- **Conexiones**

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

Cuando infundadamente no se dé trámite al requerimiento del servicio, con idéntica metodología de cálculo, la sanción podrá ascender hasta un máximo de cinco (5) veces el costo de la conexión correspondiente.

- **Facturación estimada**

Para los casos en que la CONCESIONARIA emita mayor número de facturas estimadas que las previstas en el punto 4.5. de las presentes Normas, abonará a los usuarios afectados una sanción equivalente al treinta por ciento (30%) del monto de la facturación estimada.

- **Suspensión del suministro de energía por falta de pago**

Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos en el punto 4.6, la CONCESIONARIA deberá abonar al usuario del suministro una sanción equivalente al costo de la conexión (definida en el Cuadro Tarifario correspondiente), dividido dos veces el plazo previsto, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

- **Suspensión del suministro por falta de pago aún cuando el usuario haya abonado su factura en tiempo**

Para los casos en que se efectuara la suspensión del suministro por falta de pago aún cuando el usuario haya abonado su factura en tiempo, la CONCESIONARIA abonará al usuario una sanción equivalente a tres (3) cargos por conexión del suministro de que se trate (obtenido del Cuadro Tarifario vigente), y dicho importe deberá ser abonado en forma efectiva al usuario, no pudiendo bajo ningún punto de vista ser tomado como un crédito para futuros consumos. Adicionalmente, a partir del inicio de la ETAPA DE RÉGIMEN, corresponderán las sanciones por Energía No Suministrada previstas el punto 5.4.2 de las presentes Normas.

5.5. Sanciones por Incumplimientos en el Relevamiento, Entrega y Confiabilidad de la Información

5.5.1. Calidad del Producto Técnico

El no cumplimiento de las obligaciones de la CONCESIONARIA en cuanto al relevamiento, procesamiento e informe de los datos para evaluar la Calidad del Producto Técnico, como así también la confiabilidad de la información entregada al ERSeP, dará lugar a la aplicación de sanciones, las que serán ingresadas en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.2. de las presentes Normas. El monto de estas sanciones las definirá dicho Ente en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el dos por ciento (2%) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA de acuerdo al costo indicado en la tabla (b) Media y Baja Tensión del punto 5.4.1. de las presentes Normas, para una variación de tensión del trece por ciento (13%) respecto al valor nominal.

5.5.2. Calidad del Servicio Técnico

El no cumplimiento de las obligaciones de la CONCESIONARIA en cuanto al relevamiento, registro, procesamiento e informe de los datos para evaluar la Calidad del Servicio Técnico, como así también la confiabilidad de la información entregada al ERSeP, dará lugar a la aplicación de sanciones, las que serán ingresadas en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.2. de las presentes Normas. El monto de estas sanciones las definirá dicho Ente en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por ciento (1%) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION.

5.5.3. Calidad del Servicio Comercial

En caso de detectarse incumplimientos en los procedimientos de registro e informe de cualquiera de los parámetros comerciales o en el reintegro de las sanciones indicadas en el punto 5.4.3. de las presentes Normas, el ERSeP aplicará sanciones a la CONCESIONARIA, las que serán ingresadas en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.2. de las presentes Normas. El monto de estas sanciones será definido por el ERSeP en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por ciento (1%) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION.

5.6. Sanciones por Incumplimientos de Órdenes de Servicio o Resoluciones emitidas por el ERSeP

En el caso de incumplimiento de lo dispuesto por el ERSeP en sus Órdenes de Servicio o Resoluciones, tanto generales como particulares, que se encontrasen firmes, como así también ante el incumplimiento de cualquier medida precautoria que el mismo pudiera dictar, se aplicarán sanciones a la CONCESIONARIA, las que serán ingresadas en la CUENTA DE ACUMULACIÓN mencionada en el punto 5.2. de las presentes Normas. El monto de estas sanciones será definido por el ERSeP en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por ciento (1%) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al

costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION.

5.7. Incumplimientos No Sujetos a Sanción

No estarán sujetos a sanción los incumplimientos que reúnan las siguientes características o que deriven de circunstancias que encuadren en las condiciones indicadas a continuación:

- Interrupciones con duraciones menores o iguales a tres (3) minutos.
- Interrupciones programadas por la CONCESIONARIA, comunicadas fehacientemente al ERSeP con una antelación no menor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles y que no superen una duración máxima de tres (3) horas.
- Interrupciones por falta de pago de las facturas.
- Incumplimientos o interrupciones derivadas de acciones o maniobras requeridas por el usuario y que solo lo afecten a él.
- Incumplimientos o interrupciones originadas en probadas causas de fuerza mayor, caso fortuito, o en las siguientes causas, las que deberán ser acreditadas y aceptadas en los tiempos y mediante los procedimientos aprobados por el ERSeP:
 - a) Insuficiente abastecimiento de energía eléctrica a la CONCESIONARIA o abastecimiento a la CONCESIONARIA fuera de los parámetros de calidad correspondientes, por causas no imputables a la misma.
 - b) Fallas provocadas sobre líneas o instalaciones del tipo aéreas por temperaturas superiores a cuarenta y cinco grados centígrados (+ 45 °C) o inferiores a diez grados centígrados bajo cero (- 10 °C) y/o vientos con velocidades superiores a ciento veinte kilómetros por hora (120 km/h).
 - c) Sismo, temblor o terremoto.
 - d) Inundaciones.
 - e) Vandalismo comprobado y con denuncia policial efectuada.
 - f) Incendios, siempre que el siniestro que provocó el incumplimiento no haya sido provocado por las propias instalaciones de la CONCESIONARIA o se produzca como consecuencia de la ignición de malezas y/o flora reinante debajo de la traza de las líneas y otras instalaciones de la CONCESIONARIA, por la conjunción dañina de arcos eléctricos provenientes del propio sistema y falta de mantenimiento en las inmediaciones (desmalezado, poda de árboles, etc.).
 - g) Causas exógenas a la CONCESIONARIA, a exclusiva consideración del ERSeP.

5.8. Resarcimiento ante Desabastecimiento o Abastecimiento en Condiciones Fuera de los Parámetros de Calidad Correspondientes

Si ante una situación de desabastecimiento o abastecimiento en condiciones fuera de los parámetros de calidad correspondientes que no derive en la aplicación de sanciones, la CONCESIONARIA percibiera un monto en concepto de resarcimiento, el mismo deberá distribuirse entre los usuarios afectados, si los hubiera, en forma proporcional a la energía no suministrada a éstos o suministrada fuera de los parámetros de calidad establecidos en las presentes Normas.

El crédito destinado a cada usuario afectado se efectuará en la facturación inmediata posterior a la efectivización del resarcimiento a la CONCESIONARIA y no podrá superar el importe de su respectiva factura.

6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

6.1. Trabajos en la Vía Pública

Cuando la CONCESIONARIA incurra en acciones o realice trabajos que afecten espacios públicos tales como calles y/o veredas, los mismos deberán ejecutarse cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicables en cada caso, como asimismo deberá reparar las calles y/o veredas afectadas para dejarlas en perfecto estado de uso. Si no fuese el caso, y merezca la denuncia de autoridades nacionales, provinciales o municipales, o provoque la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, el ERSeP podrá aplicar sanciones a la CONCESIONARIA, que estarán destinadas a subsanar el daño causado. Todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas que pudiera corresponder.

6.2. Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la Ley Provincial N° 8.835 (Carta del Ciudadano), la Ley Provincial N° 8.837 (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Córdoba), el Contrato de Concesión del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica a Distribuidores Cooperativos de la Provincia de Córdoba, los Anexos del citado contrato, las Resoluciones emitidas por el ERSeP, cualquier otra norma que integre el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Córdoba y demás disposiciones

legales vigentes, sus complementarias y modificatorias, el ERSeP podrá aplicar una sanción a la CONCESIONARIA, que se destinará a subsanar el daño vía pago a la autoridad competente.

6.3. Prestación del Servicio

Por incumplimiento de lo establecido en la Ley Provincial N° 8.835 (Carta del Ciudadano), la Ley Provincial N° 8.837 (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Córdoba), el Contrato de Concesión del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica a Distribuidores Cooperativos de la Provincia de Córdoba, los Anexos del citado contrato, las Resoluciones emitidas por el ERSeP, cualquier otra norma que integre el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Córdoba y demás disposiciones legales vigentes, sus complementarias y modificatorias, referido a las obligaciones de la CONCESIONARIA en cuanto a la prestación del servicio, el ERSeP podrá aplicarle una sanción, que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes y, en particular, a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por mil (1‰) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION. El ERSeP destinará esta sanción a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de la CONCESIONARIA.

6.4. Peligro para la Seguridad Pública

Con anterioridad al inicio de la ETAPA DE TRANSICIÓN, la CONCESIONARIA deberá presentar al ERSeP un plan de normalización de las instalaciones peligrosas existentes en la vía pública dentro de su área de prestación, si las hubiere. Dicho plan se ejecutará a partir de la ETAPA DE TRANSICIÓN y comprenderá la normalización de las deficiencias detectadas en tapas de medidores, tapas de fusibles, accesos a instalaciones propias, distancias eléctricas, postes y cualquier otra instalación en la vía pública que presente peligro.

Por incumplimiento de lo establecido, referido a las obligaciones de la CONCESIONARIA, en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, el ERSeP podrá aplicarle una sanción, que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes y, en particular, a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por mil (1‰) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN

BAJA TENSION. El ERSeP destinará esta sanción a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de la CONCESIONARIA.

6.5. Contaminación Ambiental

La CONCESIONARIA deberá adecuar su accionar al objetivo de preservar y/o mejorar los ecosistemas involucrados con el desarrollo de su actividad, cumpliendo las normas destinadas a la protección del medio ambiente actualmente en vigencia, como asimismo aquellas que en el futuro se establezcan.

En lo relativo a esta temática, por incumplimiento de lo establecido en el párrafo anterior y en el Contrato de Concesión del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica a Distribuidores Cooperativos de la Provincia de Córdoba, el ERSeP podrá aplicar una sanción a la CONCESIONARIA, que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes y, en particular, a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por mil (1‰) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION. El ERSeP destinará esta sanción a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de la CONCESIONARIA.

6.6. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de la Ley N° 8.837 (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Córdoba), si correspondiera y en caso de que dicho incumplimiento no sea controlado y/o sancionado por la autoridad competente según lo dispuesto por la Resolución Secretaría de Energía de la Nación N° 0672/2006 y las normas que la modifiquen y/o reemplacen, el ERSeP podrá aplicar una sanción a la CONCESIONARIA, que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes y, en particular, a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por mil (1‰) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION. El ERSeP destinará esta sanción a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de la CONCESIONARIA.

6.7. Preparación y Acceso a los Documentos y la Información

Por incumplimiento referente a las obligaciones de la CONCESIONARIA, en cuanto a la preparación y acceso a los documentos y a la información debida o requerida por el ERSeP a efectos de realizar las auditorías a cargo del mismo, éste le podrá aplicarle una sanción, que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes y, en particular, a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por mil (1‰) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION. El ERSeP destinará esta sanción a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de la CONCESIONARIA.

6.8. Competencia Desleal y Acciones Monopólicas

Ante la realización de actos que impliquen competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, el ERSeP podrá aplicar una sanción a la CONCESIONARIA, que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes y, en particular, a las reincidencias incurridas. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por mil (1‰) de la energía anual facturada por la CONCESIONARIA, de acuerdo al costo indicado en la tabla del punto 5.4.2. de las presentes Normas, para la TARIFA 1 - PEQUEÑAS DEMANDAS EN BAJA TENSION. El ERSeP destinará esta sanción a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de la CONCESIONARIA.