



INDICE

1. OBJETO

2. GENERALIDADES

3. OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

3.1. Locales de Atención al Público.

3.2. Conexión de Suministros, Aumentos de Potencia y Recolocaciones de medidores.

3.2.1. Pequeñas Demandas.

3.2.2. Grandes Demandas.

3.2.3. Recolocación Del Medidor.

3.2.4. Cargos por Conexión de Suministros.

3.3. Tratamiento de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.

3.4. Facturación – Consumos Estimados.

3.5. Suspensiones, Cortes, Reanudaciones Y Rehabilitaciones de Suministros.

3.6. Consumos Antirreglamentarios.

3.7. Multas, Cargos, Resarcimientos Y Reintegros.

3.8. Emisión de Facturas.

3.9. Medidores De Parámetros Eléctricos.

4. DISPOSICIONES VARIAS

4.1. Innovaciones.

4.2. Control y Auditoría.



5. SANCIONES

- 5.1. Introducción.**
- 5.2. Carácter de las Sanciones.**
- 5.3. Procedimiento de Aplicación.**
- 5.4. Vigencia de las Sanciones.**
- 5.5. Tratamiento de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.**
- 5.6. Conexiones.**
- 5.7. Facturación - Consumos Estimados.**
- 5.8. Reanudación y/o Rehabilitación de Suministros.**
- 5.9. Suspensión Indevida de Suministros.**
- 5.10. Corte Indevido de Suministros**

6. ENTREGA DE INFORMACIÓN AL EPRE.

- 6.1. Informes Trimestrales - Indicadores.**
 - 6.1.1. Informes Trimestrales – Intercambio de Información.**
- 6.2. Declaraciones Juradas**
 - 6.2.1. Declaraciones Juradas - Intercambio de Información**

7. ANEXOS

- 7.1. Informes Trimestrales – Indicadores**
 - 7.1.1. Anexo D: Información E Indicadores Relacionados Con Conexiones De Nuevos Suministros, Aumentos De Potencia y Recolocación De Suministros.**
 - 7.1.2. Anexo E: Información E Indicadores Relacionados Con Reclamos Comerciales, Quejas y Sugerencias – Tipificación de reclamos.**



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
ÁREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009**

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

7.1.3. Anexo F: Información e Indicadores Relacionados Con Estimaciones De Consumos.

7.1.4. Anexo G: Información e Indicadores Relacionados Con Suspensiones, Cortes, Reanudaciones y Rehabilitaciones de Suministros.

7.1.5. Anexo H: Información e Indicadores Relacionados con Consumos Antirreglamentarios.

7.1.6. Anexo I: Información e Indicadores Relacionados con Multas, Cargos y Resarcimientos.

7.1.7. Anexo O: Información e Indicadores Relacionados con Reintegros por Obras.

7.2. Declaraciones Juradas



1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer las bases metodológicas para el control de la Calidad del Servicio Comercial a brindar por **Las Distribuidoras** durante la **Etapa 2**, de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones vigentes, Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica, Contrato de Concesión y normas complementarias.

2. GENERALIDADES

El control de la Calidad del Servicio Comercial, en la **Etapa 2**, tiene inicio el 1° de Febrero de 2.009.

Los indicadores y demás aspectos a controlar estarán de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, el Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica y el Contrato de Concesión y deben ajustarse, a partir del inicio de la **Etapa 2**, a lo indicado en el presente procedimiento.

La Distribuidora debe extremar sus esfuerzos para brindar a los **Usuarios** una adecuada atención comercial, facilitando las tramitaciones que deban realizar los mismos, atendiéndolos y dando adecuada solución a los requerimientos y reclamaciones recibidas por cualquier vía. Asimismo, y al inicio de la **Etapa 2**, debe haber implementado sistemas de telegestión de trámites comerciales, los que deben ser aprobados previamente por el **EPRE**, para facilitar la atención del público y reducir la afluencia de éstos a los locales comerciales.

Por otra parte, **La Distribuidora** debe disponer un Centro de Atención de reclamaciones por razones de Servicio Técnico, Producto Técnico, Servicio Comercial y Seguridad en la Vía Pública las 24 horas del día los 365 días del año.

En los casos en que se verifiquen apartamientos a la normativa vigente, es decir, Contrato de Concesión, Normas de Calidad de Servicio Público y Sanciones, Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica, Régimen Tarifario, Procedimiento para el Control de la Calidad del Servicio Comercial, Resoluciones del EPRE, etc, y si la sanción a dichos apartamientos se encuentra prevista en el Punto 5.5.3 de las Normas de Calidad, la Distribuidora debe otorgar un crédito a los Usuarios afectados en concepto de multa por incumplimiento. Estas multas se reintegrarán a los Usuarios afectados en la próxima factura emitida, luego de detectado el incumplimiento, quedando a cargo del EPRE la verificación del cumplimiento de lo dispuesto.

En caso de que el EPRE detecte incumplimientos de la Distribuidora a sus obligaciones emanadas de la normativa vigente, cuya sanción no se encuentre prevista en el Punto 5.5.3 de las Normas de Calidad, procederá a sustanciar el procedimiento previsto en el Punto 5.3. de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, si de resultados del mismo el EPRE se expidiera mediante una resolución condenatoria, la Distribuidora debe hacer efectiva la multa ya sea a los Usuarios



afectados o a la cuenta de acumulación del EPRE, según lo que en cada oportunidad disponga el EPRE.

3. OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

3.1. Locales de Atención al Público

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

La Distribuidora debe implementar metodologías adecuadas tendientes a facilitar y perfeccionar la atención del público que concurre a sus locales comerciales, dichas metodologías deben ser desarrolladas en función de los reclamos o requerimientos habituales de los mismos incorporando, en caso de ser necesario, mayor cantidad de Recurso Humano para satisfacer las necesidades y requerimientos de los Usuarios en tiempo y forma.

La Distribuidora debe confeccionar un registro auditable por el **EPRE** de la cantidad de público atendido en cada uno de los locales comerciales, los motivos que requirieron dicha atención, los tiempos medios empleados, como así también el personal de contacto con el mismo, el que por otra parte debe estar capacitado a fin de orientar al Usuario sobre el trámite a realizar.

La Distribuidora debe poner a disposición de los **Usuarios** en cada local de Atención Pública, o a quien lo solicite, ejemplares del Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica, el Régimen Tarifario, el Cuadro Tarifario vigente y las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, y cualquier otra información que el **EPRE** decida comunicar, debiendo indicar, en lugares visibles, sobre la disponibilidad de los mismos.

Asimismo, **La Distribuidora** debe tener siempre disponible para el **Usuario**, o quien lo solicite, el Libro de Quejas y Sugerencias, el cual debe ser ofrecido a través de un cartel indicador y dispuesto en un lugar accesible sin que el **Usuario** y/o el público en general tenga impedimento alguno para acceder al mismo.

Estos locales deben contar con un horario de Atención al Público no inferior a 7 (siete) horas diarias.

La Distribuidora debe disponer, como mínimo, de un local de Atención al Público por cada departamento de la provincia de Mendoza, dentro del Área de prestación del Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica.

En aquellos casos en que los Usuarios de determinadas zonas de la Provincia no reciban una atención comercial adecuada, ya sea por razones de distancia para acceder al local de atención al público u otras debidamente justificadas, el EPRE podrá requerir a la Distribuidora la habilitación de un nuevo local comercial.



Para el caso de que **La Distribuidora** disponga el cierre de alguno de los locales preexistentes (caso de más de un local en el departamento provincial involucrado), el levantamiento del mismo no debe afectar la normal atención al público, debiendo en tal caso prever el uso de alternativas que permita brindar a los **Usuarios** una atención acorde a las obligaciones que le competen.

3.2. Conexiones de Suministros, Aumentos de Potencia y Recolocaciones de Medidores

La Distribuidora debe registrar, en un sistema informático, auditable por el **EPRE**, todos los requerimientos de conexiones de suministros, aumentos de potencia y recolocaciones de medidores, de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, permitiendo la rápida satisfacción de los mismos conforme a los plazos determinados en dichas Normas.

Solicitada la conexión de un suministro, aumentos de potencia o recolocación del medidor y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, **La Distribuidora** debe proceder a la conexión del suministro, aumentos de potencia o recolocación del medidor dentro de los plazos establecidos. El plazo se contará a partir de la fecha de efectivizado el pago correspondiente al cargo por conexión; salvo en los casos en que el pago del cargo por conexión se efectúe a posteriori de realizada la conexión del suministro o recolocación del medidor, en los cuales dicho plazo se contabilizará a partir del último trámite administrativo, efectuado por el Usuario, que posibilite la realización de la conexión del suministro o recolocación del medidor.

El mencionado plazo será interrumpido solo en el caso de que el suministro no cumpla con las condiciones técnicas que permitan su conexión (habilitación), debiendo informar fehacientemente la Distribuidora al Usuario de tal situación. Dicho plazo será reanudado cuando el Usuario informe a la Distribuidora, por cualquier vía, haber cumplimentado las condiciones que permitan dicha conexión del suministro, aumento de potencia o recolocación del medidor. En este sentido, la Distribuidora debe registrar, tanto en el sistema informático de gestión comercial como así también en documentación respaldatoria, todas las acciones llevadas a cabo para la conexión del suministro, aumento de potencia, recolocación del medidor y/o interrupciones de los plazos por razones atribuibles al Usuario.

Los plazos establecidos son lo que se detallan a continuación:

3.2.1. Pequeñas Demandas

	Bajo Red	No bajo Red
Urbano	2 días	A convenir. < 10 días
Rural	3 días	A convenir. < 20 días



3.2.2. Grandes Demandas

	Sin Ampliación	Con Ampliación
Baja Tensión	3 días	A convenir. < 30 días
Media Tensión	A convenir. < 45 días	

En los casos detallados en los puntos 3.2.1 y 3.2.2, para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el **Usuario**, en caso de que **La Distribuidora** requiera un plazo superior al establecido, debe efectuar una presentación ante el **EPRE** quien resolverá sobre la base de la información técnica respaldatoria que debe suministrar **La Distribuidora** y las explicaciones correspondientes que justifiquen su propuesta. En caso de no darse cumplimiento a la resolución que adopte el **EPRE**, **La Distribuidora** será pasible de sanción por incumplimiento.

3.2.3 Recolocación del Medidor

Se entiende por recolocación del medidor a la conexión de suministros cuyos medidores han sido retirados a solicitud del Usuario, dentro del año, contado a partir de dicho retiro. Si se superara el plazo de un año de retirado el medidor a solicitud del usuario, el trámite se debe encuadrar como la conexión de un nuevo suministro.

La Distribuidora debe proceder a la recolocación de medidor del suministro, en un plazo máximo de 1 (un) día hábil, independientemente del encuadre tarifario que posea el **Usuario**, salvo que razones técnicas debidamente fundadas justifiquen un plazo mayor, debiendo **La Distribuidora** tramitar formalmente la excepción ante el **EPRE**.

3.2.4 Cargos por Conexión de Suministros

En casos de cargos por conexión no contemplados en la normativa vigente, las Distribuidoras deben ajustarse a lo determinado en el Capítulo 7 Inciso 1) “Cargo por conexión” del Régimen Tarifario.

Las Distribuidoras deben entregar al Usuario un informe técnico-económico relativo a la conexión necesaria para habilitar el suministro. En este sentido, y a fin de que el Usuario pueda solicitar presupuestos alternativos al proporcionado por las Distribuidoras, los que deben cumplir con las normas técnicas de la misma, éstas deben incluir en las cotizaciones de la conexión un análisis unitario de costos correspondientes a materiales, mano de obra, transporte, etc.,. Además, en los casos que corresponda deberán especificar quien se hace cargo de la reparación de calles y/o veredas, como así también el costo de dicha reparación.

La información mencionada precedentemente, debe comunicarse fehacientemente al Usuario previo a cualquier tipo de acuerdo entre las partes, a efectos de cumplir Las Distribuidoras con su deber de informar adecuadamente al Usuario.



3.3. Tratamiento de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias

La Distribuidora está obligada a recibir y registrar adecuadamente toda reclamación ingresada por cualquier vía, incluyendo aquellas por la prestación del servicio, en cualquiera de sus aspectos.

Todas las quejas asentadas en el libro destinado para tal fin, deben ser comunicados por **La Distribuidora** al **EPRE** dentro de los 10 (diez) días hábiles de recibidos, con las formalidades enumeradas en el Art. 9 j) del Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica.

La totalidad de las reclamaciones, en 1ra y 2da instancia, deben registrarse en un sistema informático auditable, que permita al **EPRE** efectuar un seguimiento de las mismas desde su inicio hasta su resolución y respuesta al **Usuario**.

En el caso de una reclamación ingresada vía telefónica o en forma no personal, **La Distribuidora** tiene la obligación de entregar al Usuario, un comprobante de la reclamación efectuada en el que debe constar un código correlativo que permita su identificación; fecha y hora de recepción; motivo de la misma; nombre y apellido del Usuario, Identificación del Suministro, domicilio y teléfono del **Usuario** y la fecha máxima, según normas y el presente procedimiento, en que la Distribuidora debe dar respuesta y solución al reclamo y/o requerimiento.

Toda reclamación en **primera instancia** de característica comercial, debe recibir una respuesta por escrito y resolución dentro de los 8 (ocho) días hábiles de recibida. En los casos en que la resolución del problema no pueda realizarse en dicho lapso, se indicará la fecha de solución del inconveniente y los motivos que originaron el retraso, independientemente del resarcimiento al **Usuario** que por dicha demora corresponda.

En los casos de reclamaciones en **segunda instancia, denuncias** y quejas, interpuestas por los usuarios ante el **EPRE**, **La Distribuidora** debe dar respuesta y resolución a las mismas dentro de los 5 (cinco) días hábiles de recibida la misma.

La Distribuidora, en todos los casos, debe dar una respuesta adecuada a lo reclamado por el Usuario, lo que implica que dicha respuesta debe tener implícita la efectiva resolución del reclamo y/o requerimiento, explicitando además, los fundamentos que dieron motivo a la mencionada resolución. En caso contrario, éste **EPRE** considerará que la Distribuidora no ha cumplido con su obligación y, en caso de haber excedido los plazos antes mencionados, deberá proceder a calcular y acreditar al Usuario la multa especificada en el punto 5.5.3. de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.

Para el caso de reclamaciones por posibles errores de facturación (excluida la estimación), **La Distribuidora** debe tener resuelto el reclamo en la próxima factura emitida y el error no deberá repetirse en las sucesivas facturaciones. Si la reclamación se hubiera resuelto con una anterioridad inferior a los 15 (quince) días hábiles de la fecha de emisión de la factura, la resolución se trasladará



a la siguiente facturación. Independientemente de la fecha de solución del inconveniente, La Distribuidora debe dar respuesta por escrito al **Usuario**, dentro de los 8 (ocho) días hábiles de recibido (para el caso de reclamos en 1° instancia) o 5 (cinco) días hábiles de recibido (para el caso de reclamos en 2° instancia), sobre cuál ha sido la resolución con respecto al mismo y los fundamentos que motivaron tal determinación.

El **EPRE** ha procedido a tipificar los distintos tipos de reclamos, como así también a explicitar los mismos conforme surge del ANEXO E, debiendo la Distribuidora ajustarse exclusivamente a dicha tipificación. En caso de que surjan motivos de reclamos no contemplados en la tipificación antes mencionada, **La Distribuidora** propondrá al **EPRE** su inclusión, quien determinará la aprobación o no de lo propuesto.

Cuando el reclamo se debiera a una suspensión indebida del suministro, **La Distribuidora** debe reanudar el servicio dentro de las 4 (cuatro) horas de haberse constatado el error que provocó tal situación, ya sea porque el **Usuario** aporta las pruebas que verifican la suspensión indebida o bien porque **La Distribuidora**, de oficio, detecta y soluciona el error. Asimismo, **La Distribuidora** debe acreditar al **Usuario** el veinte por ciento (20%) de la factura erróneamente objetada, o la última factura anterior a ésta en el caso que no se hubiese objetado factura alguna y la suspensión indebida se debiera exclusivamente a un error operativo de **La Distribuidora**.

Al solo efecto ilustrativo se destacan, entre otros, **algunos** de los casos en que se interpreta que la suspensión ha sido ejecutada en forma indebida:

- a) Cuando **La Distribuidora** suspende el suministro sin haber remitido el “aviso de suspensión” con entrega fehaciente del mismo, sin importar cual fuere el motivo que originó dicha suspensión (falta de pago, error operativo, etc.). Quedan exceptuados de estos casos los casos en los que se detecten consumos antirreglamentarios que pongan en peligro la seguridad de las personas y/o sus bienes.
- b) Cuando **La Distribuidora** suspende el suministro habiendo remitido el “aviso de suspensión” y el **Usuario** hubiera comunicado telefónicamente que el pago de la factura correspondiente se realizó antes del vencimiento (no es obligación del **Usuario** dar aviso a la **Distribuidora** del pago de la factura en término).
- c) Cuando **La Distribuidora** suspende el suministro habiendo remitido el “aviso de suspensión” y el **Usuario** hubiera comunicado telefónicamente que el pago de la factura correspondiente se realizó con posterioridad al vencimiento y antes de la recepción del “aviso de suspensión”.
- d) Cuando **La Distribuidora** suspende el suministro habiendo remitido el “aviso de suspensión” y el **Usuario** hubiera comunicado telefónicamente que el pago de la factura correspondiente se realizó con posterioridad al vencimiento de la factura y con posterioridad a la recepción del “aviso de suspensión”.



- e) Cuando **La Distribuidora** suspende el suministro y el **Usuario** hubiese reclamado contra la factura y pagado (Art. 11 del reglamento de Suministro de Energía Eléctrica) una cantidad equivalente al último consumo facturado no nulo en el periodo inmediato anterior, mientras se realizan los procedimientos tendientes a dilucidar el monto correcto de la misma y hasta tanto se lo notifique fehacientemente de la resolución del reclamo.
- f) Cuando **La Distribuidora** suspende el suministro habiendo remitido el “aviso de suspensión” y el Usuario hubiese pagado la factura con posterioridad a la recepción del mismo y dentro de los 10 (diez) días hábiles del vencimiento, en alguna boca recaudadora externa de la Distribuidora (bancos, rapipago, pago fácil, lotipago, etc.) sin que ésta comunique a tiempo dicho pago.

3.4. Facturación – Consumos Estimados

La Distribuidora tiene la obligación de emitir la facturación en base a consumos reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor en los que podrá estimarse el consumo, determinándose un porcentaje de estimaciones que contemple esta situación. El número de estimaciones en cada facturación a que se hace referencia no podrá superar el 2% (dos por ciento) de las lecturas emitidas en cada categoría tarifaria.

Para los **Usuarios** cuya categoría tarifaria prevé la facturación en forma bimestral, **La Distribuidora** no podrá emitir, para cada uno de ellos, más de 2 (dos) facturaciones sucesivas estimadas o 3 (tres) alternadas, durante 1 (un) año calendario, entendiéndose como tal al plazo entre 01 de enero y el 31 de diciembre de cada año.

Para los **Usuarios** cuya categoría tarifaria prevé la facturación en forma mensual, **La Distribuidora** no podrá emitir, para cada uno de ellos, más de 3 (tres) estimaciones sucesivas o 4 (cuatro) alternadas, durante 1 (un) año calendario, entendiéndose como tal al plazo entre 01 de enero y el 31 de diciembre de cada año.

Para estos casos es de aplicación las resoluciones dictadas oportunamente por el EPRE RES/DIR EPRE N° 047/2000 y RES/DIR EPRE N° 053/2000 y toda otra norma que en el futuro la reemplace y/o complemente.

3.5. Suspensiones, Cortes, Reanudaciones y Rehabilitaciones de Suministros.

La Distribuidora debe notificar fehacientemente al **Usuario** con una anticipación no mayor a 2 (dos) días hábiles antes de efectuar la suspensión suministro de energía eléctrica motivado por la falta de pago en término de las facturas emitidas (consumos normales, ajuste por consumos antirreglamentarios, facilidades de pago o ante ausencia o agotamiento de la garantía (prevista en el Art 8 del RSEE) o cuando el **Usuario** hubiera modificado, sin previa autorización de **La Distribuidora**, las condiciones técnicas del suministro.



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
ÁREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2**

En dicha notificación, **La Distribuidora** debe comunicar al **Usuario** que de no regularizar la situación que motivo la suspensión del suministro, y habiendo transcurrido (30) días corridos de dicha suspensión, debe proceder al corte del mismo.

A partir del momento en que el **Usuario** efective el pago de las facturas adeudadas, más los recargos que correspondieran, o normalice las condiciones técnicas del suministro (en el caso de corresponder), **La Distribuidora**, previo registro de tal situación, en el caso de una suspensión de suministro debe reanudar la prestación del servicio dentro de las 24 (veinticuatro) horas de haberse acreditado el pago ante **La Distribuidora** o normalizadas las condiciones técnicas del suministro y en el caso de corte del suministro, rehabilitar la prestación del servicio dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas luego de que el **Usuario** haya regularizado la situación que provocó el corte del suministro.

La Distribuidora debe confeccionar diariamente, en medio informático auditable, un registro de los **Usuarios** a quienes se les haya suspendido y/o cortado el suministro por falta de pago o a solicitud del **Usuario**, como así también registrar las reanudaciones y/o rehabilitaciones efectuadas, especificando el personal interviniente y la fecha y hora de ejecución. Asimismo, se debe registrar la fecha, hora y monto abonado por el **Usuario** al momento de solicitar la reanudación y/o rehabilitación del suministro, si correspondiera.

Para el caso en que la suspensión de suministro se debiera a modificaciones de las condiciones técnicas del suministro, sin previa autorización de **La Distribuidora**, el **Usuario** debe comunicar a la misma la normalización de dichas condiciones y **La Distribuidora** debe reanudar el suministro en los plazos previstos, siempre y cuando el **Usuario** haya solucionado las causas que motivaron la suspensión.

Si la falta de pago se debiera a disconformidad del **Usuario** con el monto facturado (consumos normales, ajustes por consumos antirreglamentarios, facilidades de pago, etc), no se podrá suspender el servicio si el **Usuario** hubiese reclamado contra la factura y pagado (depósito a cuenta) una cantidad equivalente al último consumo facturado (no nulo) en el periodo inmediato anterior, mientras se realizan los procedimientos tendientes a dilucidar el monto correcto de la misma.

3.6. Consumos Antirreglamentarios

La Distribuidora tendrá la obligación de registrar adecuadamente en su sistema informático de gestión comercial, todos los procedimientos de Consumos Antirreglamentarios efectuados a los **Usuarios** conforme a los procesos previamente aprobados por el **EPRE**. Los procedimientos deben adecuarse como mínimo a lo establecido en el Art. 14 del Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica.



3.7. Multas, Cargos, Resarcimientos y Reintegros.

Para los casos de incumplimientos a las exigencias a la Calidad del Servicio Comercial, **La Distribuidora**, abonará a los usuarios directamente las sanciones que le correspondan, como un crédito dentro de las dos facturas emitidas posteriores al incumplimiento, debiendo notificar al **EPRE** en las correspondientes DDJJ mensuales (Declaraciones Juradas) sobre los usuarios afectados, montos involucrados, devoluciones efectuadas y fecha de las mismas.

3.8. Emisión de Facturas

La Distribuidora debe emitir facturas claras, correctas, basadas en consumos reales. Los modelos de las facturas requerirán aprobación del **EPRE** previa a su implementación y lo mismo sucederá con las eventuales modificaciones a las mismas.

3.9. Medidores de Parámetros Eléctricos.

La Distribuidora deberá remitir en forma anual el certificado de trazabilidad de los patrones primarios, dichos certificados deberán ser presentados al **EPRE** antes del 31 de Julio de cada año.

Cada medidor de energía, antes de ser colocado o repuesto, deberá ser verificado por **La Distribuidora**, debiendo cumplir con las condiciones metrológicas estipuladas en las normas de calidad IRAM o IEC respectiva.

Los medidores monofásicos y trifásicos deberán ser clase 2 (dos) o mejor para suministros con potencias de hasta 10 (diez) KW y para potencias mayores de 10 KW deberán ser clase 1 (uno) o mejor.

La Distribuidora debe presentar al **EPRE**, antes del 31 de diciembre de cada año para su evaluación y posterior aprobación, un plan de muestreo estadístico de medidores, por lotes de similares características, que permitan evaluar las condiciones de cada lote y tomar decisiones de las acciones a adoptar al respecto. El Plan de Muestreo debe contemplar los resultados obtenidos en los anteriores planes efectuados.

4. DISPOSICIONES VARIAS

4.1. Innovaciones

El presente procedimiento debe interpretarse como la instrumentación de requisitos mínimos que aseguran, en tiempo y forma, la aplicación del Contrato de Concesión, Reglamento de Suministro de Energía Eléctrica, y Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, quedando entendido que serán admitidas todas las innovaciones informáticas y/o tecnológicas que a propuesta de **La**



Distribuidora y a juicio del **EPRE** perfeccionen la metodología. Será facultad del **EPRE** establecer nuevas metodologías, bases y/o requisitos cuando razonablemente éstas mejoren el procedimiento en vigencia.

4.2. Control y Auditoría

El **EPRE** efectuará las tareas de control y auditoría a través de su propio personal y/o con la participación de terceros contratados a tal fin, en el momento que el **EPRE** lo requiera.

La Distribuidora esta obligada a suministrar al **EPRE** toda documentación y/o información y/o indicadores que éste solicite para el control que se estime necesario.

La Distribuidora debe contar con un sistema informático auditable, conteniendo la totalidad de la información incluida en las respectivas declaraciones juradas.

Dichos registros deben contener la información pertinente, debidamente actualizada en forma diaria y estar a disposición del **EPRE** en cada local de Atención al Público de **La Distribuidora** en cada oportunidad que le sea requerida, manteniendo la “historia” de dicha información a través de una ventana móvil y por un periodo no menor a 24 (veinticuatro) meses a contar desde la entrega del último informe mensual remitido al **EPRE**.

Se realizarán controles, inspecciones y auditorías, entre otras, sobre el sistema informático correspondiente. Para ello, la **Distribuidora** debe poner a disposición del **EPRE** y/o mantener, a partir del inicio de la Etapa 2, una terminal del sistema informático que se utilice para el registro y tratamiento de la gestión comercial, con la información en línea, instalada en las oficinas de la Gerencia Técnica del Suministro.

5. SANCIONES

5.1. Introducción

Con el objeto de orientar las inversiones de **La Distribuidora** hacia el mejoramiento de la gestión comercial en beneficio de los Usuarios, el **EPRE** dispondrá la aplicación de sanciones cuando **La Distribuidora** no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus anexos, leyes provinciales N° 6497, 6498, otras leyes, decretos y RES/DIR **EPRE** complementarias.

5.2. Carácter de las Sanciones

En los casos en que corresponda la aplicación de sanciones complementarias a las explicitadas en el presente punto, o por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información, las sanciones dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los



antecedentes generales de **La Distribuidora** y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de **Usuarios**.

El procedimiento a utilizar será el mismo que se está utilizando según RES/EPRE 083/02, no obstante el **EPRE**, en caso de ser necesario provocará las modificaciones que considere pertinentes y que se adapten a la Etapa 2.

La Distribuidora debe acreditar a los **Usuarios** los montos equivalentes a las penalizaciones que le sean aplicadas, en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales.

5.3. Procedimiento de Aplicación

En caso que el **EPRE** de oficio compruebe la falta de **La Distribuidora** en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y que puedan corresponder sanciones sin procedimiento de cálculo previamente establecido, podrá notificar y emplazarla en forma fehaciente para que, en el término de 10 (diez) días hábiles, presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo.

Si **La Distribuidora** no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el **EPRE** aplicará las sanciones correspondientes y las mismas tendrán carácter de inapelables.

Si dentro del plazo antedicho, **La Distribuidora** formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes y se allegarán todos los elementos de juicio que se estime conveniente. El **EPRE** se expedirá sobre la presentación de los descargos u observaciones. En caso de resolución condenatoria, **La Distribuidora**, luego de hacer efectiva la multa, podrá interponer los pertinentes recursos legales.

En los casos que pudiera corresponder, **La Distribuidora** arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones, para lo cual el **EPRE** fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso, no se reiterarán las sanciones por las mismas causas que dieron origen a aquellas.

5.4. Vigencia de las Sanciones

Las sanciones definidas en el presente punto tendrán vigencia a partir del inicio de la **Etapa 2**, y durante los próximos 5 (cinco) años.

En coincidencia con el inicio de los sucesivos períodos tarifarios, el **EPRE** podrá ajustar las sanciones a aplicar, teniendo en cuenta posibles modificaciones en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones y otras normativas de aplicación.



5.5. Tratamiento de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias

Ante incumplimientos en los plazos previstos para dar respuesta y resolución al reclamo del Usuario, punto 3.3 del presente documento, la **Distribuidora** abonará al mismo:

El primer día de atraso, una multa equivalente al 50% del consumo promedio del último año, de acuerdo a su categoría tarifaria.

A partir del segundo día de atraso, se adicionará al 50% ya mencionado, el 25% del consumo promedio del último año por cada día corrido de atraso, hasta un valor máximo equivalente a la facturación promedio del último año.

5.6. Conexiones

Por el incumplimiento de los plazos previstos en el punto 3.2 del presente documento, **La Distribuidora** abonará al Usuario:

El primer día de atraso, una multa equivalente al 50% del costo de la conexión.

A partir del segundo día de atraso, se adicionará al 50 % ya mencionado, el 25% del costo de la conexión, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

5.7. Facturación – Consumos Estimados

Para los casos en que **La Distribuidora** emita facturas con un mayor número de estimaciones que las previstas en el punto 3.4 del presente documento, abonará a los usuarios afectados una multa equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto de cada facturación estimada que supere el límite establecido.

5.8. Reanudación y/o Rehabilitación de Suministros

Si el servicio eléctrico no se restableciera en los plazos previstos en el segundo párrafo del punto 3.5 del presente documento, **La Distribuidora** abonará al Usuario:

El primer día de atraso, una multa equivalente al 50% del consumo promedio del último año, de acuerdo a su categoría tarifaria.

A partir del segundo día de atraso, se adicionará al 50% ya mencionado, el 25% del consumo promedio del último año por cada día y/o fracción excedente, de acuerdo a su categoría tarifaria, hasta un valor máximo equivalente a la facturación promedio del último año.



5.9. Suspensión indebida de Suministros

En caso de que **La Distribuidora** suspendiera indebidamente el suministro, de acuerdo a lo establecido en el punto 3.3 del presente documento, deberá acreditar al Usuario el 20% de la factura que produjo la suspensión del servicio, o la última factura en el caso de que no se hubiese objetado factura alguna y la suspensión indebida se debiera exclusivamente a un error operativo de **La Distribuidora**.

5.10. Corte Indebido de Suministros

En caso de que **La Distribuidora** procediera al corte (retiro de la medición) indebido del suministro, de acuerdo a lo establecido en el punto 3.5 del presente documento, deberá acreditar al Usuario el 20% de la factura que produjo oportunamente la suspensión del servicio, o la última factura en el caso de que no se hubiese objetado factura alguna y el corte indebido se debiera exclusivamente a un error operativo de **La Distribuidora**.

6. Entrega de Información al EPRE

La Distribuidora debe entregar al **EPRE** la información requerida por éste según se detalla a continuación:

6.1. Informes Trimestrales - Indicadores

La Distribuidora debe remitir al EPRE la información y/o documentación requerida en los anexos descritos en el Punto 7.1.

La mencionada información y/o documentación debe ser entregada formalmente dentro de los 15 (quince) días hábiles con posterioridad al cierre de cada Trimestre de Control.

El incumplimiento en tiempo y forma en la entrega de la información requerida, será pasible de sanciones, conforme a lo dispuesto en la Normativa Vigente

6.1.1. Informes Trimestrales – Intercambio de Información

El intercambio de información entre **La Distribuidora** y el **EPRE**, relacionada con los Informes Trimestrales - Indicadores, se efectuará en discos compactos y documentación escrita.



6.2. Declaraciones Juradas

La Distribuidora deberá remitir al EPRE la información requerida en los anexos descritos en el Punto 7.2.

6.2.1. Declaraciones Juradas – Intercambio de Información

Para el intercambio de información se utilizarán archivos informáticos individuales según lo establecido por el **EPRE** en las respectivas Declaraciones Juradas mensuales que las Distribuidoras presentan al EPRE.

Por razones tecnológicas y/o comerciales que así lo aconsejen, el **EPRE** podrá disponer el cambio de los formatos indicados, comunicando tal situación a **La Distribuidora** con suficiente antelación.

7. Anexos

La información e Indicadores requeridos en los anexos detallados a continuación, se corresponde con la información mínima que las Distribuidoras deben remitir al EPRE.

El EPRE podrá, además, solicitar cualquier otra información y/o indicadores que considere necesarios a fin de evaluar la gestión comercial de las Distribuidoras en todos los aspectos relacionados con la misma.

7.1. Informes Trimestrales - Indicadores

La modalidad de entrega de la información que las Distribuidoras deben remitir al EPRE, será acordada previamente entre las partes y reglamentada posteriormente por el EPRE. Dicha reglamentación se efectuará una vez que el EPRE emita la Resolución de Directorio, mediante la cual se apruebe el presente procedimiento de control.

7.1.1. Anexo D

Información e Indicadores relacionados con conexiones de nuevos suministros, Ampliaciones de Potencia y Recolocación de Medidores

7.1.2. Anexo E

Información e Indicadores relacionados con Reclamos Comerciales, Quejas y Sugerencias. Tipificación de Reclamos.



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
ÁREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009**

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

7.1.3. Anexo F

Información e Indicadores relacionados con Estimaciones de Consumos.

7.1.4. Anexo G

Información e Indicadores relacionados con Suspensiones, Cortes, Reanudaciones y Rehabilitaciones de suministros.

7.1.5. Anexo H

Información e Indicadores relacionados con Consumos Antirreglamentarios.

7.1.6. Anexo I

Información e Indicadores relacionados con Multas, Cargos y Resarcimientos

7.1.7. Anexo O

Información e Indicadores relacionados con Reintegros por Obras



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
ÁREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009**

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

ANEXO D

Información e Indicadores relacionados con Habilitación de nuevos suministros, Aumentos de Potencia y Recolocación de Medidores

- Cantidad de conexiones por departamentos, correspondientes al trimestre analizado, porcentaje respecto al total de conexiones, cantidad de conexiones excedidas por departamentos, porcentaje respecto al total de conexiones por departamentos y multa total por departamentos.
- Cantidad de conexiones por tarifas, correspondientes al trimestre analizado, porcentaje respecto al total de conexiones por tarifas, tiempo promedio de ejecución de las conexiones (días hábiles), cantidad de conexiones excedidas por tarifas, desvío promedio de ejecución de las conexiones (días hábiles) y multa calculada.
- Cantidad de recolocaciones de medidores, correspondientes al trimestre analizado, por departamentos. Plazo promedio de recolocación de los medidores posterior al corte de los suministros.



ANEXO E

Información e Indicadores relacionados con Reclamos Comerciales, Quejas y Sugerencias

- Cantidad de reclamos en 1º instancia, correspondientes al trimestre analizado, desagregados por motivos que generaron los reclamos y departamentos donde fueron efectuados los mismos.
- Cantidad de reclamos en 1º instancia, correspondientes al trimestre analizado, desagregados por motivos que generaron los reclamos, porcentajes respecto al total de reclamos y al total de Usuarios de la Distribuidora.
- Cantidad de reclamos en 1º instancia, correspondientes al trimestre analizado, tratados y resueltos por la Distribuidora. Cantidad y porcentaje de resoluciones favorables y desfavorables para los Usuarios, por motivos de reclamos.
- Cantidad de reclamos tratados y resueltos, correspondientes al trimestre analizado, desagregados por departamentos, tiempo promedio de resolución (expresado en días hábiles), total de reclamos resueltos fuera del plazo previsto en la normativa vigente, tiempo promedio correspondiente al desvío (expresado en días corridos), porcentaje respecto al total de reclamos del departamento y monto total de la multa calculada.
- Evolución de reclamos en 1º instancia cada 100 Usuarios, para lo cual se debe tomar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.
- Cantidad de Usuarios que registraron sus reclamos en 1ª instancia, correspondientes al trimestre analizado, y cuyos motivos de reclamos coinciden con los interpuestos por dichos Usuarios en 1ª instancia teniendo en cuenta hasta dos trimestres anteriores.
- Cantidad de Usuarios que registraron sus reclamos en 2ª instancia, correspondientes al trimestre analizado, y cuyos motivos de reclamos coinciden con los interpuestos por dichos Usuarios en 1ª instancia teniendo en cuenta solo el trimestre analizado y tomando una ventana bianual a partir de dicho trimestre .

Tipificación de Reclamos:

- **Motivo 1: Reclamos por Consumos Antirreglamentarios**

Comprende reclamos relacionados con cualquier aspecto de Consumos Antirreglamentarios (facturación, descargos, débitos, ajustes), denuncia por C .A. R., medidor fuera de sistema, Usurpadores, etc.



- **Motivo 2.: Reclamos por Cobros**

Comprende reclamaciones por pagos no acreditados, cobros no rendidos, recargo por mora, planes de pago y sus cuotas, pagos duplicados, pagos erróneos, etc.

- **Motivo 3: Reclamos por Lecturas**

Comprende reclamos referidos a estimaciones de consumo, anomalías, consumos elevados, diferencia de lecturas, períodos no facturados, acumulación de consumos, días de lectura, multa por bajo factor de potencia, recepción de dos o más facturas con el mismo vencimiento, suministro mal ubicado en el itinerario, error en las características del medidor, error en las refacturaciones, solicitud de multa por superar la cantidad de estimaciones de lecturas según la normativa vigente, etc.

- **Motivo 4: Reclamos por Atención de Clientela**

Comprende problemas con habilitaciones de suministros, aumentos de potencia, conexiones, datos erróneos del cliente y del suministro, reintegros por obras, desacuerdo con el contrato, desacuerdo con la multa aplicada, solicitud de multa por resolución de reclamos fuera de la normativa vigente, solicitud de inhibición de gestión de suspensión o de reanudación de suministro solicitada por el EPRE, desacuerdo con la deuda reclamada, solicitud de multa por demora en la conexión, solicitud de intereses compensatorios, solicitud de reintegros, cambios de titularidad, etc.

- **Motivo 5: Reclamos por Gestión de Impagos**

Comprende reclamos por suspensiones, reanudaciones, cortes y rehabilitaciones de suministros, cobro de cargos por envío de avisos de deudas, de reanudación y rehabilitación de suministros, solicitud de multas por suspensiones indebidas de suministros, solicitud de multas por reanudaciones o rehabilitaciones fuera de los plazos previstos en la normativa vigente, solicitud de cambio de vencimiento de la factura, etc.

- **Motivo 6: Reclamos por Distribución de Facturas**

Comprende reclamos por no recepción de la factura, facturas entregadas fuera de los plazos previstos en la normativa vigente, no recepción del aviso de deudas, solicitud de duplicado de la factura, etc.

- **Motivo 7: Reclamos por Facturación**

Comprende reclamos por encuadres tarifarios, recategorizaciones o categorizaciones mal realizadas, actividades del suministro, créditos, tarifas mal aplicadas, excesos mal facturados, cargos por conexión de suministros, cargos fijos, cargos variables, cargos por consumo de



Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

potencia, cargos por uso de red, cargos por energía consumida, cargos por comercialización, recargo por factor de potencia, solicitud de multa por error en la facturación, etc.

- **Motivo 8: Reclamos por Impuestos y Subsidios**

Comprende reclamos relacionados con impuestos nacionales y provinciales, CCCE, tasa de alumbrado público, tasa fondo nacional de Santa Cruz, sobretasa Provincial, tasa de fiscalización y control, desacuerdo con IVA, subsidios, etc.

- **Motivo 9: Reclamos por la Medición**

Comprende reclamos referidos al punto de venta: tapas, precintos, acometidas, problemas de reloj, contrastes, inspecciones, medidor quemado, marcha en vacío, medidor trabado, error en el factor de multiplicación, traslado de medidor, robo del medidor, emplazamientos para colocar el medidor en línea municipal, retiro del medidor, normalización del punto de venta, medidor obsoleto, display roto, cambio de medidor, cambio de pipeta, etc.

- **Motivo 10: Reclamos por Daños**

Comprende reclamos referidos a daños en las instalaciones y/o electrodomésticos, resarcimientos por daños, etc.



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
ÁREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009**

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

ANEXO F

Información e Indicadores relacionados con Estimaciones de Consumos

- Cantidad de facturaciones emitidas por departamentos, correspondientes al trimestre analizado, total de estimaciones de consumo por departamento, porcentaje respecto al total de lecturas por departamentos, cantidad de estimaciones de consumo excedidas por departamentos, porcentaje respecto al total de estimaciones excedidas por departamentos y multa total calculada, por Departamentos.
- Cantidad de facturaciones emitidas por categorías tarifarias, correspondientes al trimestre analizado, total de estimaciones de consumo por categoría tarifaria, porcentaje respecto al total de lecturas por categorías tarifarias, cantidad de estimaciones de consumo excedidas por categorías tarifarias, porcentaje respecto al total de estimaciones excedidas por categorías tarifarias y multa calculada por categoría tarifaria.
- Las categorías tarifarias a que se hace mención en el punto 2. se agruparan según se detalla a continuación: T1R, T1G; T1ALP, T2 ES, T2 Riego Agrícola, T2 Peaje, T2 (Resto de estas categorías).



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
ÁREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009**

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

ANEXO G

Información e Indicadores relacionados con Suspensiones, Cortes, Reanudaciones y Rehabilitaciones de Suministros

- Cantidad de avisos de deudas remitidos trimestralmente, y que no generaron suspensiones de suministros relacionadas con los mencionados avisos de deudas .
- Cantidad de Usuarios a los que se les haya suspendido el suministro, correspondientes al trimestre analizado, desagregados por departamentos, porcentaje respecto al total de Usuarios del departamento, tiempo promedio (días hábiles) entre la notificación fehaciente del aviso de deudas y la suspensión del suministro.
- Cantidad de suspensiones indebidas, correspondientes al trimestre analizado, tiempo promedio correspondiente al desvío de las suspensiones indebidas. Monto total de multas por suspensiones indebidas, por departamentos.
- Cantidad de Usuarios a los que se les haya reanudado el suministro, correspondientes al trimestre analizado, desagregados por departamentos, porcentaje respecto al total de suspensiones efectuadas. Cantidad de reanudaciones excedidas en los plazos previstos en la normativa vigente, tiempo promedio correspondiente al desvío de las reanudaciones excedidas (expresado en horas). Monto total de multas por reanudaciones excedidas, desagregadas por departamentos.
- Cantidad de Usuarios a los que se les haya cortado el suministro, correspondientes al trimestre analizado, desagregados por departamentos, porcentaje respecto al total de Usuarios del departamento, porcentaje respecto al total de suspensiones efectuadas, tiempo promedio (días hábiles) entre la suspensión y el corte del suministro. Cantidad de cortes indebidos de suministros, tiempo promedio correspondiente al desvío de los cortes indebidos. Monto total de multas por cortes indebidos de suministros, desagregadas por departamentos.
- Cantidad de Usuarios a los que se les haya rehabilitado el suministro, correspondientes al trimestre analizado, desagregados por departamentos, porcentaje respecto al total de cortes de suministros efectuados. Cantidad de rehabilitaciones excedidas en los plazos previstos en la normativa vigente, tiempo promedio correspondiente al desvío de las rehabilitaciones excedidas (expresado en horas). Monto total de multas por rehabilitaciones excedidas, desagregadas por departamentos.



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
ÁREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009**

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

ANEXO H

Información e Indicadores relacionados con Consumos Antirreglamentarios (C.A.R.)

- Cantidad de CAR por Departamentos, correspondientes al trimestre analizado, porcentaje respecto al total de Usuarios del Departamento. Cantidad de energía consumida y no registrada e importe de la facturación de la misma, por Departamentos.
- Cantidad de CAR por categorías tarifarias, correspondientes al trimestre analizado, porcentaje respecto al total de Usuarios por categorías tarifarias. Cantidad de energía consumida y no registrada e importe de la facturación de la misma, por categorías tarifarias.



GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
AREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELECTRICO

Doc: C - 001 - ACS
Rev: 00 - A
Fecha: 01/02/2009

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL - ETAPA 2***

ANEXO I

Información e Indicadores relacionados con Multas, Cargos, Resarcimientos y Reintegros

- Monto total de Multas relacionadas con Conexiones de Suministros, Aumentos de Potencia y Recolocación de Medidores, correspondientes al trimestre analizado. Las multas deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.
- Monto total de Multas relacionadas con Reclamos, Quejas y Sugerencias, correspondientes al trimestre analizado. Las multas deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.
- Monto total de Multas relacionadas con Estimaciones de Consumos, correspondientes al trimestre analizado. Las multas deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.
- Monto total de Multas relacionadas con Consumos Antirreglamentarios, correspondientes al trimestre analizado. Las multas deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.
- Monto total de Multas relacionadas con Suspensiones indebidas de Suministros, correspondientes al trimestre analizado. Las multas deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.
- Monto total de Multas relacionadas con Reanudaciones de Suministros, correspondientes al trimestre analizado. Las multas deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.
- Monto total de Multas relacionadas con Cortes indebidos de Suministros, correspondientes al trimestre analizado. Las multas deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.
- Monto total de Multas relacionadas con Rehabilitaciones de Suministros, correspondientes al trimestre analizado. Las multas deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
ÁREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

**Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009**

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

ANEXO O

Información e Indicadores relacionados con Reintegros de Obras

- Cantidad de Obras en ejecución (pasibles de reintegro), correspondientes al trimestre analizado.
- Cantidad de Obras terminadas (pasibles de reintegro), correspondientes al trimestre analizado.
- Monto total de reintegros, relacionados con las Obras correspondientes al trimestre analizado. Los montos deben abarcar una ventana bianual partiendo desde el trimestre analizado.



**GERENCIA TÉCNICA DEL SUMINISTRO
AREA COMERCIAL DEL SERVICIO ELECTRICO**

**Doc: C – 001 – ACS
Rev: 00 – A
Fecha: 01/02/2009**

***PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA
CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL – ETAPA 2***

7.2. Declaraciones Juradas

La modalidad de entrega de la información que las Distribuidoras deben remitir al EPRE mensualmente, será acordada previamente entre las partes y reglamentada posteriormente por el EPRE. Dicha reglamentación se efectuará una vez que el EPRE emita la Resolución de Directorio, mediante la cual se apruebe el presente procedimiento de control.