

# **ANEXO I - SUBANEXO II**

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

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1.- CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO.....</b>	<b>4</b>
A- Control del nivel de perturbaciones .....	4
B- Control de los niveles de tensión.....	5
C.- Niveles Admitidos por Etapa .....	7
<b>2.- CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO .....</b>	<b>10</b>
A.- Definiciones .....	10
B- Recopilación y Tratamiento de los datos.....	12
C- Etapa I .....	14
D- Etapa II .....	16
<b>3-CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL .....</b>	<b>19</b>
A-Conexiones: .....	20
B- Facturación con consumo estimado.....	21
C- Reclamos por errores de facturación .....	21
D- Suspensión del suministro por falta de pago.....	21
E- Quejas .....	22
<b>4- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS.....</b>	<b>22</b>
A-CUESTIONES GENERALES .....	22
B- PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS .....	23
C- DESTINO DE LAS MULTAS.....	25
D-SANCIONES.....	25
1-CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO: .....	26
2-CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO:.....	26
3-CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL: .....	27
4-INCUMPLIMIENTO DE NORMAS RELATIVAS A TRABAJOS EN LA VÍA PÚBLICA: .....	28
5-INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS Y EXPANSIÓN: .....	28
6-PELIGRO PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA:.....	29
7-CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: .....	29
8-ACCESO DE TERCEROS A LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE: .....	29
9-FALTA DE COOPERACIÓN CON LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN: .....	29
10-COMPETENCIA DESLEAL Y ACCIONES MONOPÓLICAS:.....	30
11-OTRAS SANCIONES:.....	30
12-CASOS NO PREVISTOS:.....	31
13-REDUCCIÓN DE MULTAS:.....	32
14-PUBLICIDAD: .....	32

## INTRODUCCIÓN

Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de distribución de energía eléctrica con un nivel de calidad satisfactorio. Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime convenientes.

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

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN se encargará de controlar el fiel cumplimiento de las Normas establecidas en el presente Reglamento y aplicar las sanciones que correspondan por incumplirlo.

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

- a) Calidad del producto técnico suministrado.
- b) Calidad del servicio técnico prestado.
- c) Calidad del servicio comercial brindado.

La calidad del producto técnico suministrado se refiere a las variaciones lentas del nivel de tensión respecto de un valor nominal o de referencia y las perturbaciones a la onda de tensión (variaciones rápidas de tensión <sup>(1)</sup> y contenido de armónicas).

(1) También llamadas Flicker, se definen como la impresión subjetiva de fluctuación de la luminancia ocasionada por una serie de variaciones de tensión, o por la variación cíclica de la envolvente de la onda de tensión.

La calidad del servicio técnico prestado involucra mantener a la frecuencia y a la duración de las interrupciones de los suministros dentro de ciertos valores permitidos.

La calidad del servicio comercial brindado se evalúa por determinados aspectos, para los cuales se fijan objetivos de cumplimiento obligatorio:

1. Los tiempos utilizados para dar respuesta a los pedidos desconexión y reconexión.
2. Los errores en la facturación.
3. Cantidad de facturas emitidas con consumo estimado.
4. Las demoras en la atención y respuesta de los reclamos del USUARIO.

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

**Etapa I:** Comprende los primeros 48 (cuarenta y ocho) meses consecutivos, contados a partir de la entrada en vigencia del Contrato de Concesión. En esta etapa LA DISTRIBUIDORA está obligada a dar cumplimiento a los indicadores representativos de las prestaciones de la red de distribución y los valores prefijados para esta etapa.

**Etapa II:** Comprende el período que se inicia a partir de la finalización de la Etapa I. La calidad se evaluará a nivel del suministro y sólo recibirán compensaciones aquellos USUARIOS que hayan recibido el servicio en condiciones no satisfactorias o fuera de norma.

En las etapas I y II, en caso de incumplimiento de los valores prefijados, LA DISTRIBUIDORA le reconocerá a los USUARIOS involucrados en eventos de mala calidad de servicio un crédito en las facturaciones del semestre inmediato posterior al semestre controlado, cuyo monto se calculará sobre la base de los perjuicios ocasionados a los USUARIOS, conforme a la metodología descrita en este reglamento.

Las sanciones económicas serán relativas al incumplimiento tanto de los indicadores citados como de otras exigencias que se detallan en las presentes normas. A los efectos de la aplicación de éstas se definen:

**Zona Urbana:** es aquella abastecida mediante líneas de MT de tipo urbano

**Zona Rural:** es aquella abastecida mediante líneas de MT de tipo rural

**Línea de MT urbana:** es aquella línea, aérea o subterránea, cuya densidad de carga en kVA/km de línea es mayor que ciento cincuenta (150).

**Línea de MT rural:** es aquella línea, aérea o subterránea, cuya densidad de carga en kVA/km de línea es menor que ciento cincuenta (150).

Los procedimientos que se utilizarán para el relevamiento y cálculo de los indicadores de calidad y que permitirán a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN controlar el cumplimiento de

las obligaciones exigidas son:

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

En todos los casos en que LA DISTRIBUIDORA deba entregar información en soporte magnético a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, deberá hacerse sobre sistemas compatibles con los equipos y software existentes en dicha dependencia.

## **1.- CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO**

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son las perturbaciones a la onda de tensión y las variaciones lentas de los niveles de tensión, y la frecuencia de las centrales de generación.

### **A- Control del nivel de perturbaciones**

Las perturbaciones que se controlarán son las variaciones rápidas de tensión (Flicker) y el contenido de armónicas.

LA DISTRIBUIDORA será la responsable de implementar el sistema de medición y registración durante el transcurso de las Etapas I y II, teniendo en cuenta las normas internacionales e internas de empresas similares, así como de otros medios necesarios, para elaborar el estado de situación relativo a las perturbaciones en el servicio y presentar a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN con lo definido para las etapas citadas, LA DISTRIBUIDORA deberá tomar todos los recaudos necesarios para cumplir con lo definido para las etapas citadas, caso contrario se aplicarán sanciones económicas que defina la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

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

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

2- Controlar a los grandes USUARIOS, a través de límites fijados por contrato. LA DISTRIBUIDORA deberá impulsar, juntamente con la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, la aprobación de normas de fabricación y su inclusión en las órdenes de compra propias y de los USUARIOS.

En este contexto, LA DISTRIBUIDORA podrá penalizar a los USUARIOS que excedan los límites de emisión fijados, hasta llegar a la interrupción del suministro. En ambos casos deberá contar con la aprobación de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Durante la Etapa II tendrán aplicación los valores de compatibilidad que se hubieran acordado entre LA DISTRIBUIDORA y la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Estos valores se medirán de acuerdo a la metodología y en los lugares que se hayan acordado entre las partes.

El incumplimiento de los valores fijados, no será objeto de penalizaciones, cuando LA DISTRIBUIDORA demuestre que las alteraciones son debidas a los consumos de los USUARIOS; no obstante deberá actuar sobre éstos.

## **B-Control de los niveles de tensión**

La verificación de los niveles de tensión se efectuará en las barras de salida de las estaciones transformadoras, en las subestaciones transformadoras MT/BT, y en puntos de suministro a USUARIOS.

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

Las tensiones se medirán entre fase y neutro. El rango de medición de los valores de tensión será (110/1.73) V +20/-30% en los casos de utilizar transformadores de tensión, y 220 V +20/-30% para mediciones directas. En caso de utilizarse un equipo de un solo rango, este será de 44,4 V a 264 V.

Para realizar el registro de estas mediciones durante el lapso que corresponda se podrán promediar las mediciones obtenidas en intervalos de quince (15) minutos, teniendo la precaución de registrar simultáneamente los desvíos ocurridos dentro del intervalo. Estos desvíos pueden expresarse a través de: dos (2) veces el sigma estadístico o alternativamente un Umax que no sea superado por un cinco por ciento (5%) de la muestra y un Umin que sea superado por un noventa y cinco por ciento (95%) de las muestras tomadas en el intervalo.

La exactitud del sistema de medición de la tensión deberá ser la definida por clase 0,5 según norma IEC o IRAM. Juntamente con la medición de la tensión se deberá medir la energía activa que circula por el punto de medición integrada en períodos de quince (15) minutos, sincronizados con los de tensión. La exactitud de la medición de energía deberá ser la correspondiente a clase 2 según norma IEC o IRAM. En caso de efectuarse mediciones a uno o más grandes USUARIOS se utilizará un equipo que mida energía con clase 1 o se corregirán las lecturas del registrador clase 2 con la/s medición/es total/es del medidor/es clase 1 instalado en el/los USUARIOS.

En la Etapa I y Etapa II:

- Se elaborará y mantendrá un registro continuo e informatizado de las tensiones de salida de todas las barras de 13,2 kV que abastecen a la red de distribución de LA DISTRIBUIDORA.
- Se efectuará un registro informatizado de la tensión en las barras de BT de por lo menos el tres por ciento (3%) de los centros de transformación de media a baja tensión, durante un período no inferior a siete (7) días hábiles. Los centros serán seleccionados por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN e informados a LA DISTRIBUIDORA con no menos de diez (10) días hábiles de anticipación. Estos registros de la Etapa I se comenzaran a realizar en la Zona Centro Este, Oeste, Norte y Sur de la Ciudad de Neuquén, implementándose durante La Etapa II, y a partir de los treinta y seis (36) meses de puesto en vigencia el Contrato de Concesión las Zonas de Valentina Sur y Norte; y demás asentamientos que se hayan regularizado para dicha fecha.
- Se registrará, a partir del comienzo del presente contrato de Concesión, el nivel de tensión en hasta doce (12) subestaciones y seis (6) usuarios simultáneos de la red a definir

por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN e informados a LA DISTRIBUIDORA con no menos de diez (10) días hábiles de anticipación. La medición será de siete (7) días hábiles como mínimo de duración. Si de cualquiera de los resultados surgiera el incumplimiento de los niveles comprometidos durante un tiempo superior al tres por ciento (3%) del período que se efectúe la medición, LA DISTRIBUIDORA quedará sujeta a la aplicación de sanciones.

El monto total de la sanción se repartirá entre los USUARIOS afectados de acuerdo a la participación del consumo de energía de cada uno respecto al conjunto. Las sanciones las pagará LA DISTRIBUIDORA a los USUARIOS afectados por la mala calidad de la tensión, aplicando bonificaciones en las facturas inmediatamente posteriores al semestre en que se detectó la falla, las que se calcularán con los valores que se indican en la Tabla de Valorización de la Energía Suministrada en Malas Condiciones de Calidad.

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

Los USUARIOS afectados por mala calidad de tensión serán los abastecidos por las instalaciones donde se ha dispuesto la medición (en salidas de las barras de 13,2kV, SET MT/BT o puntos de suministro).

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

Antes de la finalización de la Etapa I, LA DISTRIBUIDORA deberá proporcionar a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, en soporte magnético, un registro informatizado que permita vincular a los USUARIOS con las subestaciones transformadoras MT/BT, alimentadores y barras de MT de cada punto de abastecimiento de LA DISTRIBUIDORA.

La información relativa a las vinculaciones entre USUARIOS y red deberá actualizarse cada seis (6) meses, en los aspectos relativos a la adquisición y procesamiento de la información, para la efectiva aplicación de este aspecto de las Normas de Calidad.

### **C.- Niveles Admitidos por Etapa**

Las variaciones porcentuales de la tensión admitidas en la Etapa I, respecto al valor nominal, son las siguientes.

1- Alimentación urbana (MT ó BT) - 8,0 % +8,0 %

2- Alimentación rural (MT ó BT) - 10,0 % +10,0 %

La energía suministrada en malas condiciones de calidad se valorizará de acuerdo a la siguiente tabla (Tabla de Valorización de la Energía Suministrada en Malas Condiciones de Calidad).

a) Alimentación Urbana (MT, BT)

Si  $T > \delta = 0,08$  y  $< 0,09$  :  $0,05 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,09$  y  $< 0,10$  :  $0,1 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,10$  y  $< 0,11$  :  $0,2 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,11$  y  $< 0,12$  :  $0,3 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,12$  y  $< 0,13$  :  $0,4 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,13$  y  $< 0,14$  :  $0,5 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,14$  y  $< 0,15$  :  $5 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,15$  :  $10 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

b) Alimentación Rural (MT,BT)

Si  $T > \delta = 0,10$  y  $< 0,11$  :  $0,1 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,11$  y  $< 0,12$  :  $0,3 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,12$  y  $< 0,13$  :  $0,5 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,13$  y  $< 0,14$  :  $5 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Si  $T > \delta = 0,14$  :  $10 \text{ VME} \times \text{qKWh}$

Donde:

T : Valor absoluto de  $(TS-TN) / TN$

TS : Tensión real del suministro

TN : Tensión nominal del servicio

VME: es valor del precio medio de venta de LA DISTRIBUIDORA, calculado como el monto total anual facturado por el concepto de energía antes de impuestos y tasas, incluido los cargos fijos, dividido por el total de kWh facturados en el último año calendario.

qKWh: es el total de energía entregada por LA DISTRIBUIDORA en condiciones

deficientes, según lo expresado más arriba.

En la ETAPA II, las variaciones porcentuales de la tensión admitidas, con respecto al valor nominal, son las siguientes:

a) Alimentación urbana (MT ó BT) aérea - 8,0 % + 8,0 %

b) Alimentación rural (MT ó BT) - 10,0 % +10,0 %

La energía suministrada en condiciones deficientes de calidad se valorizará de acuerdo a la siguiente tabla:

a) Alimentación Urbana (MT,BT)

Si  $T > \pm 0,08$  y  $< 0,09$  : 0,8 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,09$  y  $< 0,10$  : 1 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,10$  y  $< 0,11$  : 3 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,11$  y  $< 0,12$  : 7 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,12$  y  $< 0,13$  : 10 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,13$  y  $< 0,14$  : 14 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,14$  y  $< 0,15$  : 18 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,15$  : 20 VME x qKWh

b) Alimentación Rural (MT,BT)

Si  $T > \pm 0,10$  y  $< 0,11$  : 0,2 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,11$  y  $< 0,12$  : 0,5 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,12$  y  $< 0,13$  : 0,7 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,13$  y  $< 0,14$  : 1 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,14$  y  $< 0,15$  : 3 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,15$  y  $< 0,16$  : 7 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,16$  y  $< 0,18$  : 14 VME x qKWh

Si  $T > \pm 0,18$  : 20 kWh/kWh

Donde:

T : Valor absoluto de  $(TS-TN) / TN$

TS : Tensión real del suministro

TN : Tensión nominal del servicio

VME: es valor del precio medio de venta de LA DISTRIBUIDORA, calculado como el monto total anual facturado por el concepto de energía antes de impuestos y tasas, incluido los cargos fijos, dividido por el total de kWh facturados en el último año calendario.

qKWh: es el total de energía entregada por en condiciones deficientes, según lo expresado más arriba.

Los valores de energía consignados en las Tablas de Valorización de la Energía Suministrada en Malas Condiciones de Calidad” se aplicarán, según las tarifas vigentes en el semestre medido, para el semestre siguiente.

## **2.- CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**

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

1- Frecuencia de interrupciones (cantidad de veces en un período determinado que se interrumpe el suministro a un USUARIO).

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

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

El período mínimo de control será el semestre. Los índices se determinarán sobre la base de los registros de las interrupciones que afectan a los USUARIOS producidas en las redes de LA DISTRIBUIDORA con origen en éstas o en instalaciones ajenas.

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

Será obligación de LA DISTRIBUIDORA recopilar la información básica para el cálculo de los índices de acuerdo a la reglamentación que dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

En la Etapa I se evaluará la calidad del servicio técnico sobre la base control del cumplimiento de indicadores globales contractuales que midan las prestaciones de la red de distribución definida para el control.

En la Etapa II se medirá la calidad del servicio técnico para cada USUARIO (cantidad de interrupciones que ha sufrido en un semestre y duración de éstas).

### **A.- Definiciones**

**Límite de la zona de control:** Los límites de la red sobre la cual se calcularán los indicadores son, por un lado las salidas de MT contiguas a los puntos de abastecimiento, y por el otro la salida en BT de los transformadores de distribución MT/BT.

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

**Primera reposición:** La primera maniobra sobre la red afectada por una contingencia que permite restablecer el servicio, aunque sea parcialmente.

**Última reposición:** La operación sobre la red afectada por una contingencia que permite restablecer el servicio a todo el conjunto de USUARIOS afectados por la interrupción.

**Interrupciones internas** del sistema de distribución: Las interrupciones que afectan la red MT, con origen en las propias instalaciones de LA DISTRIBUIDORA, con independencia del nivel de tensión de la red donde se produce la falla.

**Interrupciones externas al sistema de distribución:** Las interrupciones que afectan a la red MT, con origen en instalaciones externas a LA DISTRIBUIDORA, que producen cortes de servicio a sus USUARIOS. Las instalaciones externas a que hace referencia pueden estar originadas en la generación, el transporte, o de otras distribuidoras.

**Caso fortuito o de fuerza mayor:** A los efectos de la elaboración de los índices de Calidad del Servicio Técnico, se considerarán tales los eventos que se produzcan u originen en acontecimientos encuadrables en lo dispuesto por el Código Civil y Comercial de la Nación. Sin perjuicio de ello, serán considerados también como de fuerza mayor, los siguientes casos:

- 1) Cuando la AUTORIDAD DE APLICACIÓN ordene o autorice el corte de suministro.
- 2) Cuando se produzcan cortes de suministro como consecuencia de fenómenos meteorológicos que por su imprevisibilidad o naturaleza superen los parámetros o magnitudes registradas o conocidas en los últimos cinco años como: terremotos,

inundaciones, aluviones, aludes, lluvias, temporales eléctricos, granizo, heladas y fenómenos similares de origen natural. Además, cuando se produzcan: temperaturas máximas mayores de cuarenta grados centígrados (40°C), temperaturas menores de menos diez grados centígrados (- 10 °C), vientos máximos de ochenta (80) km/h para todo tipo de alimentadores.

3) Cuando se produzcan cortes de suministro como consecuencia de fenómenos derivados de hechos humanos, tales como actos de sabotaje, vandalismo, destrucción u obstrucción, colisión o interferencia con las redes e instalaciones eléctricas, sean estos últimos intencionales o no.

4) Cuando se produzcan cortes de suministro como consecuencia de fallas externas al Sistema de Distribución propio (transporte y/o generación)

LA DISTRIBUIDORA deberá notificar a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, en el plazo de diez (10) días hábiles del acaecimiento o toma de conocimiento del caso fortuito o fuerza mayor. En dicha notificación indicará la duración y alcance o una estimación del evento y adjuntará los documentos que respalden la denuncia. En caso contrario, caducará el derecho de invocar el hecho como eximente de responsabilidad. La AUTORIDAD DE APLICACIÓN reglamentará los aspectos operativos que permitan identificar los causales mencionados.

La resolución de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN que hiciera lugar a la consideración del evento como de caso fortuito o fuerza mayor, sólo surtirá efectos en relación con los índices de Calidad del Servicio Técnico previstos en este Subanexo.

## **B- Recopilación y Tratamiento de los datos**

Deberán observarse las siguientes pautas:

**Libro de Guardia:** LA DISTRIBUIDORA deberá implementar como mínimo el uso de un Libro de Guardia en cada centro de operación de la red de media tensión, en el que se asentarán con su respectivo número de orden de todos los eventos que afecten a dicha red, produciendo interrupciones a los USUARIOS.

El Libro de Guardia deberá ser numerado, foliado y rubricado por personal de conducción

de LA DISTRIBUIDORA, con competencia y jerarquía, de forma tal que garantice a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN la correcta utilización de éstos y la veracidad de la información volcada en ellos.

En dicho libro se consignará, respecto de cada contingencia, como mínimo:

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

Antes del inicio de la etapa II LA DISTRIBUIDORA informará cómo se han dividido las guardias, sus zonas de influencia e instalaciones existentes en MT, nómina y jerarquía del personal de conducción que rubricará los Libros de Guardia, como así también el lugar preciso donde se encontrarán depositados, los que deberán estar permanentemente a disposición de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN o de quien éste designe. Esta información deberá actualizarse cada vez que se produzcan cambios en dotación, zonas, etc.

**USUARIOS conectados a la red de MT:** A los efectos de incluir en los índices de interrupciones la participación de los USUARIOS en MT, cada uno de ellos se considerará como equivalente a un transformador cuya potencia sea igual a la energía consumida el año anterior, dividida por ocho mil setecientos sesenta (8760) horas o a la potencia contratada.

**Sistema Informático de Calidad de Servicio Técnico:** El sistema informático de calidad de servicio técnico será definido y supervisado en su desarrollo y/o instalación por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, consistirá como mínimo en un software para PC, que contenga:

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

Deberá asegurar el proceso para la determinación de los indicadores y energía no

suministrada, como asimismo el análisis de sus consecuencias, habida cuenta de los valores máximos admitidos y de las sanciones que correspondan, de acuerdo a lo establecido en el presente documento. El uso de PC no reviste carácter limitativo y queda abierta la posibilidad de que LA DISTRIBUIDORA proponga el uso de nuevas tecnologías que mejoren la prestación, oportunidad en que definirán los nuevos formatos informativos que correspondan.

Dicho software deberá estar implementado en LA DISTRIBUIDORA y en funcionamiento antes del inicio de la etapa II. Una copia del software en cuestión e instrucciones será remitida a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN en igual fecha.

**Información que deberá remitir a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN:** LA DISTRIBUIDORA enviará la información requerida, de acuerdo a lo establecido en el presente y en la reglamentación que establezca la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

Asimismo, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá auditar cualquier etapa del proceso de adquisición y procesamiento de la información.

**Índices a calcular:** Para el cálculo de los índices se computarán las fallas en la red de distribución, cuya duración exceda los tres (3) minutos.

### **C- Etapa I**

Esta etapa comprende los primeros cuarenta y ocho (48) meses de entrada en vigencia del Contrato de Concesión.

En esta Etapa I, se controlará la calidad del servicio técnico en base a indicadores que refieran la frecuencia y el tiempo que queda sin servicio la red de distribución.

Los indicadores que se calcularán y controlarán son: • Índices de interrupción por KVA Instalado (frecuencia media de interrupción FMIK y tiempo total de interrupción TTIK).

La metodología de cálculo y los valores máximos admitidos para estos indicadores se detallan en este documento. El no cumplimiento de alguno de estos valores dará lugar a la aplicación de sanciones.

Las sanciones, definidas en este Subanexo como multas, se implementarán como descuentos en la facturación de todos los USUARIOS afectados. Estos descuentos se distribuirán en las facturaciones del semestre inmediatamente posterior al controlado.

El monto de las multas a LA DISTRIBUIDORA se determinará sobre la base a la energía no

suministrada calculada de acuerdo a lo indicado en este Subanexo, valorizada a **10 kWh/kWh no suministrado**, considerando el precio medio de venta, libre de Impuestos y Tasas. Este monto semestral de las sanciones se dividirá por el total de energía facturada en el mismo semestre, resultando el crédito por cada kWh a facturar en el semestre inmediatamente posterior.

El descuento será global, en la Etapa I, es decir que no se discriminará por tipo de USUARIO o tarifa. Para la Etapa II el descuento será aplicado a todos los USUARIOS—sin discriminar tipo de USUARIO o tarifa - de cada uno de los Alimentadores penalizados, de acuerdo a los respectivos índices registrados.

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

Se calcularán los siguientes indicadores:

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) TTIK - Tiempo total de interrupción por KVA instalado (en un período determinado representa el tiempo total en que el KVA promedio no tuvo servicio).

Se utilizarán las siguientes expresiones:

$$a) \text{ FMIK} = \text{SUMi Qfsi} / \text{Qinst}$$

Donde:

SUMi : sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el semestre que se está controlando.

Qfsi : cantidad de KVA fuera de servicio en cada una de las contingencias i.

Qinst : cantidad de KVA instalados.

$$b) \text{ TTIK} = \text{SUMi Qfsi} * \text{Tfsi} / \text{Qinst}$$

Donde:

Tfsi : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los KVA Qfs, durante cada una de las

contingencias i.

Los KVA correspondientes a cada Contingencia serán multiplicados por un factor de corrección que considera el horario en que ocurrió la misma, según la siguiente tabla

	Horas Valle	Horas Resto	Horas Pico	Domingos y Feriados
Factor Corrección	0.5	1.00	1.50	0.75

La definición de Horas Pico, Horas Valle y Horas Resto es la dada por la Secretaría de Energía de la Nación.

#### - Etapa I

Los índices se calcularán por Alimentador de media tensión y los valores máximos permitidos son:

- a) FMIK < = 3,0 veces por semestre
- b) TTIK < = 3,0 horas por semestre

La energía no suministrada, para el cálculo de las sanciones, se calculará de la siguiente forma:

. Si se excede FMIK

$$\text{ENS(kWh ns)} = (\text{FMIK}_{\text{registrado}} - 3.0) * (\text{TTIK}/\text{FMIK})_{\text{registrado}} * (\text{ETFA}/8760)$$

. Si se excede TTIK

$$\text{ENS(kWh ns)} = (\text{TTIK}_{\text{registrado}} - 3.0) * (\text{ETFA}/8760)$$

ETFA: Energía total facturada anual por Alimentador. Este valor será fijado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN al inicio de cada año en función de los valores registrados en el ejercicio anterior

#### **D- Etapa II**

La Etapa II se iniciará a partir de la finalización de la Etapa I. La calidad del servicio técnico se controlará al nivel del suministro a cada USUARIO. Los valores máximos admitidos para esta etapa, para cada USUARIO, son los que se indican a continuación:

- 1) Frecuencia de interrupciones:

Suministros en MT cinco (5) interrupciones por semestre.

Suministros en BT siete (7) interrupciones por semestre.

## 2) Tiempo máximo de interrupciones del servicio

Suministros en MT cuatro (4) horas de interrupción/semestre.

Suministros en BT (grandes USUARIOS) seis (6) horas de interrupción/semestre.

Suministros en BT (otros USUARIOS) nueve (9) horas de interrupción/semestre.

No se computarán las interrupciones menores a cuatro (4) minutos.

Si en el semestre controlado, algún USUARIO sufriera más interrupciones de servicio (mayores a 4 minutos) que las estipuladas, y/o estuviera sin suministro más tiempo que el preestablecido, recibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA un crédito en sus facturaciones del semestre inmediato posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado, valorizada de acuerdo al siguiente cuadro:

Tarifa 1-R: 10 VME x ENS

Tarifas 1-G y 1-AP: 15 VME x ENS

Tarifas 2 y 3-BT: 18 VME x ENS

Tarifas 3-MT: 20 VME x ENS

Los valores de energía (VME) indicados en el cuadro anterior se refieren al precio medio de venta de energía de LA DISTRIBUIDORA, calculado como el monto total anual facturado por el concepto de energía antes de impuestos y tasas, incluido los cargos fijos, dividido por el total de kWh facturados en el último año calendario.

La energía no suministrada (no recibida por el USUARIO) se calculará de la siguiente forma:

$$\text{ENS(kWh ns)} = \text{SUM}_i (\text{EA}/525600 * \text{Ki})$$

Donde:

SUM<sub>i</sub> : sumatoria de los *i* minutos en que el USUARIO no tuvo servicio por encima de los límites aquí establecidos.

Cuando se exceda la frecuencia, se computarán los minutos correspondientes a las interrupciones que hayan superado el límite establecido.

Cuando se exceda el tiempo, se computará la diferencia entre el tiempo registrado y el tiempo límite establecido.

EA : total de energía facturada al USUARIO para el que se está calculando la bonificación, en los últimos doce meses.

Ki : factor representativo de las curvas de carga de cada categoría tarifaria; se utilizarán los siguientes valores:

Hora	Tarifa 1R	Tarifa 1G	Tarifa 1AP	Tarifa 2	Tarifa 3 BT	Tarifa 3 MT
0	0.85	0.48	2.4	0.82	0.82	0.65
1	0.66	0.48	2.4	0.82	0.82	0.65
2	0.5	0.44	2.4	0.82	0.82	0.63
3	0.5	0.44	2.4	0.82	0.82	0.63
4	0.5	0.52	2.4	0.82	0.82	0.67
5	0.5	0.81	2.4	0.82	0.82	0.81
6	0.5	0.97	2.4	0.82	0.82	0.89
7	0.71	1.16	1.2	1.02	1.02	1.09
8	1.01	1.37	1.2	1.14	1.14	1.25
9	1.27	1.46	0	1.14	1.14	1.3
10	1.3	1.53	0	1.11	1.11	1.32
11	1.18	1.5	0	1.1	1.1	1.3
12	1.18	1.37	0	1.33	1.33	1.36
13	1.18	1.37	0	1.33	1.33	1.36
14	1.05	1.37	0	1.33	1.33	1.36
15	1.05	1.33	0	1.33	1.33	1.33
16	1.05	1.34	0	1.33	1.33	1.34
17	1.11	1.12	0	1.17	1.17	1.15
18	1.23	1.03	1.2	0.73	0.73	0.88
19	1.69	0.96	2.4	0.87	0.87	0.92
20	1.89	0.83	2.4	0.87	0.87	0.83
21	1.23	0.79	2.4	0.82	0.82	0.8
22	0.99	0.7	2.4	0.82	0.82	0.75
23	0.78	0.63	2.4	0.82	0.82	0.73

Para poder determinar la calidad del servicio técnico al nivel del suministro al USUARIO, la información necesaria se organizará en bases de datos.

Se desarrollarán dos: Una con los datos de las contingencias de la red y otra con el esquema de alimentación de cada USUARIO, de forma tal que permitan identificar a los USUARIOS afectados ante cada falla de la red.

La base de datos de contingencias se conformará con la información de los equipos afectados, inicio y fin de las mismas y equipos operados a consecuencia de la contingencia para reponer el suministro a la mayor cantidad posible de USUARIOS afectados (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red).

La base de datos sobre el esquema de alimentación de cada USUARIO contendrá los equipos e instalaciones que le abastecen, con el siguiente nivel de agregación:

- .. alimentador BT
- .. centro de transformación MT/BT
- .. alimentador MT
- .. transformador 33/13,2 kV
- .. línea de 33 kV

Estas bases de datos se deben poder relacionar con los archivos de facturación y permitir en consecuencia el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los USUARIOS a los efectos de la aplicación de las penalidades. La AUTORIDAD DE APLICACIÓN deberá aprobar los criterios de diseño y la implementación de las mismas, y podrá auditar las tareas de relevamiento de información básica y de procesamiento, en cualquiera de sus etapas.

### **3-CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus USUARIOS una atención comercial satisfactoria.

Los distintos aspectos de ésta se controlarán por medio de los indicadores que se detallan

en los puntos A, B, C, D, de tal forma de orientar sus esfuerzos hacia:

- El conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada; evitar la excesiva pérdida de tiempo del USUARIO, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos; satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los USUARIOS.
- Emitir facturas claras, correctas y basadas en tarifas aprobadas y en lecturas reales.

Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, será pasible de las sanciones descriptas en el punto 4 (Penalizaciones) de este documento.

### **A-Conexiones:**

Los pedidos de conexión deben establecerse bajo normas y reglas claras para permitir la rápida satisfacción de los mismos. Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, LA DISTRIBUIDORA deberá proceder a la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos:

#### **1- Sin modificaciones a la red existente:**

- Hasta 10 kW dos (2) días hábiles.
- Hasta 30 kW cinco (5) días hábiles.
- Más de 30 kW a convenir con el usuario.

#### **2-Con modificaciones a la red existente**

- Hasta 30 kW, conexión aérea: quince (15) días hábiles.
- Hasta 30 kW, conexión subterránea: treinta (30) días hábiles.
- Más de 30 kW a convenir con el usuario.

Para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el USUARIO, en caso de no llegar a un acuerdo, éste podrá plantear el caso ante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN,

quien resolverá sobre la base de la información técnica que deberá suministrar LA DISTRIBUIDORA.

Los días hábiles se computarán a partir de la hora cero del día siguiente en que se realice la solicitud de servicio.

En cada oportunidad en que el personal de LA DISTRIBUIDORA informe la imposibilidad de cumplir con la orden de servicio, por deficiencias reglamentarias en la instalación del USUARIO, se reiniciará el cómputo de los plazos.

### **B- Facturación con consumo estimado**

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

Para un mismo USUARIO no podrán emitirse más de dos (2) facturaciones sucesivas estimadas, cuando sean bimestrales; y tres (3) en los casos restantes. Durante un (1) año calendario no podrán efectuarse más de tres (3) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y cuatro (4) en los casos restantes.

El número de estimaciones de consumo en cada facturación no podrá superar el dos por ciento (2%) de las lecturas emitidas en cada categoría.

### **C- Reclamos por errores de facturación**

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

Ante el requerimiento del USUARIO, LA DISTRIBUIDORA deberá estar en condiciones de informarle, dentro de los diez (10) días hábiles de presentado el reclamo, cuál ha sido la resolución con respecto a éste.

### **D- Suspensión del suministro por falta de pago**

LA DISTRIBUIDORA deberá comunicar previamente al USUARIO antes de efectuar el corte del suministro de energía eléctrica motivado por la falta de pago en término de las facturas.

Cuando el USUARIO abone las facturas, más los recargos que correspondieran, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer la prestación del SERVICIO PÚBLICO dentro de las veinticuatro (24) horas de haberse efectivizado el pago. LA DISTRIBUIDORA deberá llevar un registro diario de los USUARIOS a quienes se les haya cortado el suministro por falta de

pago.

## **E- Quejas**

Además de facilitar los reclamos por vía telefónica o personal o correo electrónico, LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del USUARIO en cada centro de atención comercial un "libro de quejas", foliado y rubricado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, donde aquel podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio. Las quejas que los USUARIOS formulen deberán ser remitidas por LA DISTRIBUIDORA a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las formalidades que se indiquen en el Reglamento de Suministro.

## **4- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS**

### **A-CUESTIONES GENERALES**

**1) Incumplimientos:** Cuando LA DISTRIBUIDORA no cumpla con las obligaciones emergentes del contrato de concesión, de sus anexos, del MARCO REGULATORIO, o de las reglamentaciones emitidas por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, será pasible de las sanciones previstas en este Subanexo, sin que ello implique el cese de la obligación.

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá aplicar las sanciones, sin perjuicio de la facultad del OEM de solicitar al Concejo Deliberante la cancelación de la CONCESIÓN otorgada cuando LA DISTRIBUIDORA incumpliese en forma reiterada sus obligaciones contractuales sustanciales, y habiendo sido intimada a regularizar tal situación dentro del plazo que establezca la reglamentación, no lo hiciere; o cuando el importe anual de las multas aplicadas supere el treinta por ciento (30%) de la facturación anual de energía, neto de impuestos y tasas.

**2) Objetivo de las sanciones:** El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es el cumplimiento de las obligaciones asumidas por LA DISTRIBUIDORA, y con el fin de que el SERVICIO PÚBLICO sea prestado en las condiciones exigidas por el marco normativo aplicable.

**3) Caso fortuito o fuerza mayor:** Ante los casos de incumplimiento que la DISTRIBUIDORA considere que hayan obedecido a razones de caso fortuito o fuerza mayor, deberá solicitar a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN que éstos no sean motivo de sanciones, para lo cual deberá acreditar fehacientemente las circunstancias invocadas a tal efecto.

**4) Determinación de las multas:** La AUTORIDAD DE APLICACIÓN será quien determine el monto de las multas, conforme a los siguientes parámetros:

**4.1.** Las multas se establecerán sobre la base del perjuicio que le ocasione al/los usuario/s, contravención y del monto de la facturación promedio mensual de aquél.

**4.2.** Las sanciones dispuestas deberán ajustarse a la gravedad de la falta y, asimismo, se 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 grupos de USUARIOS.

**4.3.** Una vez aplicada la multa, para el cómputo de la reincidencia y/o de la ponderación de agravantes en la aplicación de nuevas sanciones, se considerará el período del año calendario.

**5) Incumplimientos individuales:** La DISTRIBUIDORA deberá abonar multas a los USUARIOS en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción y determinada la aplicación de multa, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN dispondrá que LA DISTRIBUIDORA acredite una multa al USUARIO afectado, de conformidad con lo dispuesto en el punto 4-A-4) de este Subanexo.

El pago de la penalidad no relevará a LA DISTRIBUIDORA de eventuales reclamos por daños y perjuicios.

## **B- PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS**

Las multas podrán ser aplicadas en virtud de las comprobaciones que se realicen en el marco de los reclamos iniciados por los USUARIOS, siempre que LA DISTRIBUIDORA haya podido ejercer debidamente su derecho de defensa en relación con el incumplimiento que dé lugar a la multa, o a través de la formulación de cargos, cuando la AUTORIDAD DE APLICACIÓN compruebe la falta por otro medio o bien aquélla no haya podido ejercer su derecho de defensa con respecto a la infracción que se le atribuya.

En el primer caso, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN aplicará la multa que corresponda en el mismo acto administrativo que resuelva el reclamo presentado por los USUARIOS.

En el segundo caso, procederá conforme a lo dispuesto a continuación:

### **1) Formulación de cargos:**

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN dará inicio al procedimiento con la formulación de cargos contra LA DISTRIBUIDORA por el incumplimiento de alguna o varias de las obligaciones a su cargo. En el mismo acto, emplazará a LA DISTRIBUIDORA en forma fehaciente para que en el término de diez (10) días hábiles realice su descargo y ofrezca las pruebas que considere pertinentes.

### **2) Descargo de LA DISTRIBUIDORA:**

Cuando LA DISTRIBUIDORA no responda o acepte su responsabilidad dentro del plazo mencionado en el inciso anterior, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN aplicará las sanciones correspondientes, y éstas tendrán carácter de inapelable.

Si LA DISTRIBUIDORA presenta su descargo en término, se deberán agregar todos los antecedentes y se tendrán en cuenta los elementos de juicio que se estimen convenientes.

### **3) Resolución definitiva de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN:**

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN deberá resolver definitivamente dentro de los veinte (20) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos.

Las resoluciones de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrán ser recurridas. Las que afecten derechos y obligaciones de usuarios, lo serán con efecto devolutivo.

A tal efecto, será de aplicación la Ordenanza del Procedimiento Administrativo Municipal o la que en el futuro la remplace.

#### **4) Subsanación por parte de LA DISTRIBUIDORA:**

Cuando fuera factible, LA DISTRIBUIDORA arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones, para lo cual la AUTORIDAD DE APLICACIÓN fijará un plazo prudencial con el fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso, no se reiterarán las sanciones.

#### **C- DESTINO DE LAS MULTAS**

El importe resultante de la aplicación de multas deberá ser abonado por LA DISTRIBUIDORA al/los usuario/s afectado/s o al OEM, según del tipo de infracción de que se trate, mediante la acreditación del importe correspondiente en la primera factura que se emita con posterioridad a la determinación de la multa. La falta de pago de la multa devengará un interés diario equivalente a la tasa que aplique LA DISTRIBUIDORA a los USUARIOS en caso de mora por pago fuera de término de la factura por consumo de energía de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Suministro en el artículo 52º, sin perjuicio de ser considerada como una falta grave.

A todos los efectos previstos en este Capítulo, se considerarán consecuencias graves aquellas que, por su naturaleza y duración, comprometan la regularidad, continuidad o calidad en la prestación del SERVICIO PÚBLICO.

#### **D-SANCIONES**

## **1-CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO:**

1.1- La AUTORIDAD DE APLICACIÓN aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando ésta entregue un producto con características distintas a las convenidas (nivel de tensión y perturbaciones), las cuales calcularán de acuerdo a lo establecido en el punto 1 del presente Subanexo, sobre la base del perjuicio ocasionado al USUARIO, de acuerdo a lo descrito en el presente.

2.1- El incumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, o cuando la información brindada para la determinación de los índices correspondientes fuese inconsistente o no se ajustase a la realidad dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará al OEM. A los efectos de la aplicación de sanciones la AUTORIDAD DE APLICACIÓN tendrá en cuenta los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta

2.3- El tope máximo en caso de aplicación de multas de cada una de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 1-C del presente Subanexo, suponiendo que el uno por ciento (1%) de la demanda anual se satisface con una variación de la tensión, respecto a los valores permitidos, del ocho por ciento (8%), en alimentación urbana.

## **2-CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO:**

2.1- La AUTORIDAD DE APLICACIÓN aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando ésta preste un servicio con características técnicas distintas a las convenidas (frecuencia de las interrupciones y duración de las mismas). Las multas por apartamientos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no distribuida (por causas imputables a LA DISTRIBUIDORA) más allá de los límites acordados, valorizada sobre la base del perjuicio económico ocasionado a los USUARIOS, de acuerdo a lo descrito en el punto 2 del presente Subanexo.

**2.2-** El incumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, o cuando la información brindada para la determinación de los índices correspondientes fuese inconsistente o no se ajustase a la realidad, dará lugar a la aplicación de multas que LA DISTRIBUIDORA abonará al OEM. A los efectos de la aplicación de sanciones la AUTORIDAD DE APLICACIÓN tendrá en cuenta los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta.

**2.3-** El tope máximo de cada una de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descripto en los puntos 2-C y 2-D del presente Subanexo, suponiendo que el 5% (cinco por ciento) de toda la demanda estuvo sin suministro veinte (20) horas por año, sin superar la cantidad de interrupciones.

### **3-CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL:**

#### **3.1- Conexiones:**

Por el incumplimiento de los plazos previstos (punto 3- A-) del presente documento, LA DISTRIBUIDORA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el régimen tarifario), dividido dos veces el plazo previsto en el punto 3 A del presente Subanexo, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de dos (2) conexiones.

#### **3.2- Facturación estimada:**

Para los casos en que la AUTORIDAD DE APLICACIÓN detecte mayor número de estimaciones que las previstas en el punto 3- B- del presente Subanexo, percibirá, de parte de LA DISTRIBUIDORA, una multa equivalente al treinta por ciento (30%) del monto de la facturación estimada, y derivará esta multa hacia los USUARIOS perjudicados.

#### **3.3- Reclamos por errores de facturación:**

Por incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los USUARIOS por errores en la facturación, LA DISTRIBUIDORA abonará a los USUARIOS damnificados una multa equivalente al veinticinco por ciento (25%) de lo cobrado o reclamado en concepto del servicio de distribución de energía eléctrica.

### **3.4- Restitución del suministro de energía cuando fuera suspendido por falta de pago:**

Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, LA DISTRIBUIDORA abonará al USUARIO una multa del veinte por ciento (20%) del monto equivalente al promedio mensual de los kWh facturados en los últimos doce (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

Esta multa no procederá si LA DISTRIBUIDORA acredita haberse visto imposibilitado de acceder a las instalaciones, cuando éstas no tuvieran acceso libre y permanente.

### **3.5- Suspensión indebida del Suministro:**

Cuando tuviera lugar la suspensión del suministro de energía por falta de pago y el usuario demostrara haberlo efectuado con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas hábiles, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer el servicio dentro de las seis (6) horas de haber constatado el pago de la facturación cuestionada, debiendo además acreditar al usuario el diez por ciento (10%) de la facturación erróneamente objetada. Por cada hora de demora en restituir el servicio después del plazo antedicho, se adicionará un diez por ciento (10%) del monto de la facturación objetada.

## **4-INCUMPLIMIENTO DE NORMAS RELATIVAS A TRABAJOS EN LA VÍA PÚBLICA:**

En el caso de que LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con lo previsto en el Contrato de Concesión en lo relativo a los trabajos en la vía pública, LA DISTRIBUIDORA abonará al/los afectado/s una multa, la que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones que correspondan.

## **5-INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS Y EXPANSIÓN:**

Cuando LA DISTRIBUIDORA incumpla con lo previsto en el PLAN DE MEJORAS Y EXPANSIÓN según lo previsto en el contrato de concesión y/o en el MARCO REGULATORIO, abonará al OEM una multa que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

## **6-PELIGRO PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA:**

Por incumplimiento de lo establecido en el presente contrato o sus anexos con respecto a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, ésta abonará una multa al/los afectado/s que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

## **7-CONTAMINACIÓN AMBIENTAL:**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión y sus Subanexos, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, ésta abonará al/los afectado/s una multa y no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

## **8-ACCESO DE TERCEROS A LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE:**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, en lo referido al acceso de terceros a la capacidad de transporte, LA DISTRIBUIDORA abonará al/los afectado/s una multa, la que no podrá ser superior al valor de 100.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

## **9-FALTA DE COOPERACIÓN CON LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN:**

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión en lo referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la cooperación con la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, habilitación en servidor web de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN la información relacionada con la concesión del servicio público que aquella requiera, preparación, acceso a los documentos, a la información y, en particular, por no llevar los registros exigidos, no tenerlos debidamente actualizados, o no brindar la información debida o requerida por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN a efectos de realizar las auditorías a cargo de ésta, LA DISTRIBUIDORA abonará al OEM una multa, la que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende

energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

### **10-COMPETENCIA DESLEAL Y ACCIONES MONOPÓLICAS:**

Ante la realización de actos que implique competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, LA DISTRIBUIDORA abonará al/los afectado/s una multa, la que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

### **11-OTRAS SANCIONES:**

Se podrá sancionar a LA DISTRIBUIDORA, sin ser ésta una enumeración taxativa, por las siguientes infracciones:

- A)** La reincidencia de un mismo tipo de infracción en el plazo de un (1) año de un incumplimiento grave que hubiere sido sancionado anteriormente, con una multa que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.
  
- B)** La falta de mantenimiento de las pólizas de seguro exigidas, con una multa que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.
  
- C)** Incumplimiento del deber de información al USUARIO, con una multa de entre el cinco por ciento (5%) y hasta el quince por ciento (15%) de la última facturación al USUARIO, según el perjuicio ocasionado a éste.
  
- D)** Demora injustificada en la iniciación, ejecución y terminación de los trabajos estipulados en los respectivos Subanexos, con una multa que no podrá ser superior al valor de

100.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

**E)** Incumplimientos en las condiciones técnicas y constructivas, plazos, calidad y cantidad de materiales y otros aspectos de la construcción de las redes, establecidos en los anexos del presente contrato, con una multa que no podrá ser superior al valor de 100.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

**F)** Falta de colaboración con la AUTORIDAD DE APLICACIÓN en las inspecciones de las obras, con una multa que no podrá ser superior al valor de 100.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

**G)** Falta de acatamiento de una resolución emanada de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN o cualquier acto que implique el desconocimiento de la Autoridad de Aplicación como ente de control, fiscalización y regulación del contrato, con una multa que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

**H)** Actualización de los cuadros tarifarios por incremento de los costos de abastecimiento o del Valor Agregado de Distribución (VAD), sin cumplir con los requisitos exigidos en el MARCO REGULATORIO y en el Régimen Tarifario (Subanexo III) del Contrato de Concesión, con una multa que no podrá ser superior al valor de 150.000 kWh, valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA.

.

## **12-CASOS NO PREVISTOS:**

Sin perjuicio de lo establecido en el presente capítulo, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá sancionar con algunas de las multas previstas en el presente Contrato, a cualquier infracción a disposiciones del contrato y/o reglamentaciones que se dicten que no tuvieran una sanción específica. En tal caso las multas deberán graduarse en atención a lo establecido en el punto 4-A-4) del presente Subanexo.

En estos supuestos, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN deberá determinar previamente la conducta incumplida e intimar LA DISTRIBUIDORA al cumplimiento de su obligación en un plazo que le fije al efecto, en función de la naturaleza y circunstancias del caso.

### **13-REDUCCIÓN DE MULTAS:**

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá reducir la multa que corresponda aplicarse, cuando LA DISTRIBUIDORA, al momento de presentar su descargo acredite que los incumplimientos hubieran cesado.

Esta reducción no regirá cuando el incumplimiento produjere perjuicios serios e irreparables, o existiere una sanción anterior por un incumplimiento similar.

### **14-PUBLICIDAD:**

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá ordenar a LA DISTRIBUIDORA la publicación de las sanciones aplicadas.