

**EXTRACTO DE LAS
NORMAS DE
CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO
Y SANCIONES**
PARA EL PERÍODO 2025-2030

Resolución 304/2025 | Subanexo 4

Estimado usuario:
Acceda a la norma completa en [edenor.com](http://edenor.com.ar)
| argentina.gob.ar/enre/normativa o
en nuestras oficinas comerciales.

edenor

1. INTRODUCCIÓN

A partir de la fecha de entrada en vigencia del cuadro tarifario que surja de la Revisión Quinquenal Tarifaria (RQT) para el período 2025-2030, los controles y las respectivas metodologías de evaluación de la calidad de servicio y la aplicación de sanciones se regirán por el procedimiento que se describen en el presente Subanexo.

La fecha de inicio de los semestres de control son el 1 de marzo y 1 de setiembre de cada año, respectivamente.

El presente régimen de calidad se establece considerando que el estado actual de las instalaciones de LA DISTRIBUIDORA no se encuentra adaptado a la demanda, y que esto se ve reflejado en los actuales indicadores de calidad. Por ende, resulta necesario establecer un régimen compatible con las posibilidades técnicas y económicas de forma tal establecer un sendero de calidad objetivo con el fin de converger a un mismo nivel de calidad.

Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA realizar la gestión de explotación de sus redes y las inversiones asociadas para cumplir con las exigencias que aquí se establecen.

El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de sanciones, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias, cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Subanexo.

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas.

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.

El producto técnico suministrado se refiere al nivel de tensión en el punto de suministro y las perturbaciones (fluctuaciones de tensión –Flicker-, las Armónicas en Tensión y Desbalance en la Tensión).

El servicio técnico involucra a la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro.

Durante el quinquenio se controlará, en concordancia con la Etapa 2 del Subanexo 4 del contrato de concesión originario, la prestación del servicio en cada suministro. Se tolerará hasta un determinado límite las variaciones de tensión, las perturbaciones, la cantidad de cortes mayores a TRES (3) minutos de duración y la duración de cada interrupción. En los suministros en que se excedan estos valores, LA DISTRIBUIDORA

BUIDORA le reconocerá al usuario un crédito en la facturación del semestre inmediatamente posterior al registro, cuyo monto será proporcional a la energía suministrada en condiciones no satisfactorias (variaciones de tensión o perturbaciones mayores a las admitidas) o a la energía no suministrada (frecuencia y duración de los cortes por encima de los admitidos). La metodología para el cálculo de estas sanciones se describe en los puntos 2) y 3) del presente Subanexo.

Los mecanismos que se utilizarán para el relevamiento de los indicadores de calidad y que permitirán al ENTE controlar el cumplimiento de las condiciones establecidas son:

- Desarrollo de campañas de medición y relevamiento de curvas de carga y tensión.
- Organización de bases de datos con información de contingencias, relacionables con bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición.

Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, facturación estimada, errores en la facturación, suspensión del suministro por falta de pago, suspensión indebida del suministro, periodicidad de las Facturas de Servicio/Liquidaciones de Servicios Públicos (LSP) - facturas o LSP serán mencionadas en forma indistinta en el presente Subanexo -, calidad de la atención en las oficinas comerciales, indicadores del call center de LA DISTRIBUIDORA, contact center, redes sociales, indicadores de satisfacción del Usuario y control de la facturación.

En el caso de los usuarios del Servicio de Peaje, se emplearán los mismos procedimientos relativos a la calidad del producto técnico, del servicio técnico y servicio comercial, indicadores y sanciones que los que se corresponden con la tarifa a usuario final homónima.

2. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO EN EL PERÍODO 2025-2030

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son las perturbaciones y el nivel de tensión.

Las perturbaciones que se controlarán son las fluctuaciones de tensión (flicker), las armónicas en tensión y el desbalance en tensión.

LA DISTRIBUIDORA deberá arbitrar los medios conducentes a:

- Verificar 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 establecidos en la normativa vigente (Resolución ENRE Nº 99/1997 o la que la sustituya).
- Controlar a los Grandes Usuarios, a través de límites de emisión fijados por contrato.

- Impulsar, juntamente con el ENTE, la aprobación de normas de fabricación y su inclusión en las órdenes de compras propias y de los usuarios.

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

Suministros en AT	-5,0%	+5,0%
Suministros en MT y BT	-8,0%	+8,0%

Una medición de Nivel de Tensión resultará penalizada si verifica el incumplimiento de los niveles admitidos, durante un tiempo superior al TRES POR CIENTO (3%) del período en el que se efectúe la medición. Este período será, como mínimo, una semana.

Niveles de Tensión relacionados con la campaña estadística de nivel de tensión en Puntos Seleccionados (PS).

Se realizarán campañas de medición que permitirán adquirir y procesar información del nivel de tensión en los suministros e indicadores de perturbación en los distintos puntos de la red.

Las referidas campañas de medición serán implementadas por LA DISTRIBUIDORA, que procesará la información adquirida, con las directivas y la supervisión del ENRE.

Las sanciones determinadas por apartamientos a los niveles de referencia serán destinadas a la “Cuenta Multas Usuarios” definida en la Resolución ENRE 579/2024 (o la que en el futuro la sustituya) al finalizar cada semestre de control.

Para conocer la energía suministrada en malas condiciones de calidad, se deberá medir, simultáneamente con la tensión, la potencia del consumo, en los términos de la Resolución ENRE Nº 184/2000.

Perturbaciones

Las perturbaciones que se controlarán en el quinquenio 2025 – 2030 son las Fluctuaciones de Tensión (Flicker), las Armónicas en Tensión y el Desbalance en la Tensión. Los Niveles de referencia admisibles para estas perturbaciones se encuentran definidos en la Resolución ENRE Nº 184/2000 (para armónicas en la tensión y flicker) y en el punto siguiente en el caso de desbalance en la tensión.

El desbalance de una variable trifásica es una condición en la que las tres fases presentan diferencias en el módulo y/o desplazamientos angulares entre fases distintos de 120 grados eléctricos. Una medición de perturbaciones resultará penalizada por desbalance en la tensión cuando se observe que más del 5% de los valores K_i así calculados, superan el valor del 2%, de acuerdo a lo expresado en la Norma IRAM 2496.

Reclamos por Tensión

Se define como Actuación a la gestión llevada a cabo por la Distribuidora e informada al ENRE con el propósito de tramitar un reclamo (ej. medición, planilla de con-

formidad, etc.). Una Actuación se considera “válida” tras ser aprobada por el ENRE, luego de verificarse que cumple con los parámetros reglamentarios establecidos.

3. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO EN EL PERÍODO 2025-2030

La calidad del servicio técnico se controlará al nivel de suministro a cada usuario y se computarán todas las interrupciones mayores a TRES (3) minutos, considerando las excepciones que se indican en el punto 3.2) del presente Subanexo.

La calidad del servicio técnico se evaluará en base a los siguientes indicadores:

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

Se determinará, para cada usuario, la cantidad de cortes y la duración de cada interrupción que ha sufrido en el semestre.

En este documento se fijan los valores máximos admitidos para cada indicador; si se exceden esos valores se aplicarán las sanciones descriptas en el punto 3.2) del presente Subanexo, que representa el crédito a recibir por el usuario, y que se incluirá en las facturaciones del semestre posterior al de control.

Se define como contingencia, interrupción o corte a toda operación en la red, programada o intempestiva, manual o automática, que origine la suspensión del suministro de energía eléctrica de algún usuario o de un conjunto de ellos.

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

Para la medición de la calidad de servicio técnico se utilizará la combinación de indicadores globales del sistema junto con indicadores individuales por usuario.

La evolución de los indicadores globales semestrales incidirá en la determinación de las sanciones por apartamientos de los indicadores individuales.

Los indicadores individuales determinarán la aplicación de sanciones en función de los apartamientos que se registren, en cada semestre, respecto de cada usuario en particular.

Los indicadores globales de sistema a utilizar son:

Indicador de frecuencia de interrupción media por usuario (**SAIFI** por su sigla en inglés)
SAIFI = total de usuarios interrumpidos en “n” interrupciones / total de usuarios abastecidos [interrupciones / usuario-semestre]

Indicador de duración de interrupción media por usuario (**SAIDI** por su sigla en inglés)
SAIDI = total de horas-usuario interrumpidos en “n” interrupciones / total de usuarios abastecidos [horas / usuario-semestre]

Para el cálculo de los indicadores globales del sistema e individuales por usuario se considerarán todas las interrupciones mayores a TRES (3) minutos cualquiera sea su causa (interrupciones internas, programadas, forzadas) con excepción de aquellas que la DISTRIBUIDORA invoque como originadas en causales de caso fortuito o fuerza mayor y que resulten aceptadas por el ENTE como tales.

Las interrupciones por cortes solicitados por un usuario, y las interrupciones originadas en las instalaciones internas de un usuario, serán evaluadas de acuerdo a los criterios establecidos en la normativa vigente.

Afectación de la Prestación del Servicio por Eventos Climáticos Particulares

Se definen como Eventos Climáticos Particulares aquellos que (por efectos climáticos extremos) producen una afectación, simultánea o no simultánea, de entre 100.000 y 400.000 Usuarios en 24 horas y que, por sus características, no pueden ser considerados como de Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

Indicadores Individuales

Si en el semestre controlado, algún usuario sufriera más cortes mayores a TRES (3) minutos que los estipulados en los cuadros siguientes, y/o estuviera sin suministro más tiempo que el preestablecido, recibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA un crédito en su facturación del semestre inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado. Se considerará la sumatoria de los minutos en que el usuario no tuvo servicio por encima de los límites aquí establecidos.

Al efecto, LA DISTRIBUIDORA deberá considerar en la determinación de la energía no suministrada las interrupciones mayores a 3 minutos una vez excedido cualquiera de los límites fijados como máximos, bastando que se supere uno de ellos para que todas las interrupciones ocurridas a posteriori deban ser consideradas para dicho cálculo, incluido el excedente de tiempo respecto de aquella en que se haya superado el límite máximo de tiempo de interrupción fijado.

Se establecen a continuación los valores máximos admitidos para los indicadores individuales de frecuencia y duración de las interrupciones, los cuales se corresponden con la Etapa 2 del Subanexo 4 del al Contrato de Concesión originario.

Frecuencia de interrupciones:

- Usuarios en AT: 3 interrupciones / semestre
- Usuarios en MT: 4 interrupciones / semestre
- Usuarios en BT:
 - (pequeñas y medianas demandas): 6 interrupciones / semestre
 - (grandes demandas): 6 interrupciones / semestre

Tiempo máximo de interrupción:

- Usuarios en AT: 2 horas / interrupción
- Usuarios en MT: 3 horas / interrupción

- Usuarios en BT:
 - (pequeñas y medianas demandas): 10 horas / interrupción
 - (grandes demandas): 6 horas / interrupción

Procedimiento para la aplicación de las sanciones

Dentro de los SESENTA (60) días corridos de finalizado el semestre de control, la DISTRIBUIDORA efectuará el cálculo de los indicadores globales excluyendo aquellas interrupciones en las que haya invocado causales de caso fortuito o fuerza mayor, el cálculo de los indicadores individuales excluyendo aquellas interrupciones en las que haya invocado causales de caso fortuito o fuerza mayor, las afectaciones de la prestación del servicio por eventos climáticos particulares que cumplan las condiciones establecidas, determinará las bonificaciones, procediendo a su acreditación.

La Distribuidora, deberá remitir al ENTE el resultado de los indicadores globales e individuales, y de las bonificaciones determinadas en medio informático y deberá informar sobre el cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones por multa a los Usuarios, mediante documentación certificada por Auditor Externo o Contador Público Independiente cuya firma se encuentre certificada por el Consejo Profesional respectivo.

AFFECTACIÓN EXTRAORDINARIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el caso que el ENTE determine, sobre la base de los canales de información con que cuenta, que en LA DISTRIBUIDORA se encuentran fuera de servicio 60.000 usuarios afectados o más (con independencia de la duración de la interrupción) y este registro se repita durante CINCO (5) días consecutivos, se considerará que se ha producido una Afectación Extraordinaria en la prestación del servicio, y por lo tanto, los usuarios que correspondan deberán recibir un resarcimiento en los términos del presente Subanexo.

Quedan excluidos de esta caracterización aquellos eventos que se hayan originado por causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, debidamente acreditados.

A los fines del cómputo de los usuarios fuera de servicio, se considerarán los usuarios afectados en cada día y aquellos que permanezcan sin servicio de días anteriores.

La duración de la Afectación Extraordinaria se extenderá hasta el día previo en que se registre una cantidad de usuarios fuera de servicio menor a 60.000.

4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL EN EL PERÍODO 2025-2030

LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, de acuerdo con los parámetros establecidos en las disposiciones legales, contractuales y reglamentarias vigentes además de las explicitadas en el presente Subanexo.

Los horarios de atención al público, los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar reclamos, deberán figurar en la factura o en la comunicación que la acompañe, además del deber de LA DISTRIBUIDORA de proceder a su adecuada difusión.

Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará posible de las sanciones definidas por las normas de calidad de servicio aplicables.

INDICADORES INDIVIDUALES

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 trámites y pagos pertinentes, LA DISTRIBUIDORA deberá proceder a la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos:

a) Sin modificaciones a la red existente

- Hasta 50 kW: CINCO (5) días hábiles.
- Más de 50 kW: a convenir con el usuario.
- Recolocación de medidores: UN (1) día hábil.

b) Con modificaciones a la red existente

- Hasta 50 kW, conexión aérea: QUINCE (15) días hábiles.
- Hasta 50 kW, conexión subterránea: TREINTA (30) días hábiles.
- Más de 50 kW: a convenir con el usuario.

Se define “modificación de red” a la realización de las obras necesarias para conectar zonas en las que no existen redes, es decir las obras necesarias de toda ampliación de la red de distribución que signifique una prolongación en su extensión en más de CIEN (100) metros o las que viabilicen satisfacer los requerimientos de consumo de aquellos Usuarios que se encuentran sobre redes que imposibilitan atender sus demandas.

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 el ENTE, quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar LA DISTRIBUIDORA, resolución que será inapelable y posible de sanción en caso de incumplimiento.

Facturación estimada

Salvo el caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando lo mencionado en el párrafo siguiente.

Para un mismo usuario y como máximo, podrá estimarse UNA (1) lectura, si está sujeto a ciclo de lectura bimestral y DOS (2) si está sujeto a ciclo de lectura mensual, durante UNO (1) año calendario.

Reclamos por errores de facturación

El usuario que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación (excluida la estimación), deberá tener resuelto su reclamo dentro de los QUINCE (15) días hábiles de formulado el mismo debiendo reflejarse la solución en el

sistema comercial de LA DISTRIBUIDORA, incluido en su próxima factura y comunicado fehacientemente al usuario.

La reiteración del problema denunciado por el Usuario dará lugar al agravamiento de la sanción a aplicar.

Suspensión del suministro por falta de pago

Previo a efectuar la suspensión del suministro de energía eléctrica, motivada por la falta de pago en término de las facturas, LA DISTRIBUIDORA deberá notificar fehacientemente al usuario con no menos de VEINTICUATRO (24) horas de antelación. Los suministros suspendidos por falta de pago de la Factura de Servicio/Liquidación de Servicio Público emitida, serán restablecidos dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación o, de convenida la restitución del mismo. En este último caso, el plazo de restitución no podrá exceder al antes citado, debiendo contarse desde el momento en que el acuerdo de pago consensuado por las partes haya sido formalizado.

Suspensión indebida de suministro

Ante una suspensión indebida de suministro, LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer el servicio dentro de las CUATRO (4) horas de haber verificado el error.

Quejas

Además de facilitar los reclamos por vía personal, telefónica, mensajes de texto o redes sociales, LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un ‘libro de quejas’, foliado y rubricado por el ENTE, donde aquel podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

La Distribuidora deberá tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen los USUARIOS dentro del término de QUINCE (15) días hábiles administrativos, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Suministro y la normativa dictada por el ENRE aplicable al caso. Cuando se vea afectada la seguridad pública o el medio ambiente la Distribuidora debe solucionarlo en forma inmediata e informar al USUARIO su resolución.

Dentro del plazo establecido precedentemente, la Distribuidora está obligada a notificar por escrito al USUARIO, con constancia de entrega, la decisión adoptada con relación a su reclamo, la que debe estar debidamente fundada, acreditándole -en caso de corresponderlas multas establecidas en la normativa aplicable.

En el mismo acto debe informar al USUARIO el derecho de recurrir ante el ENRE en caso de no estar de acuerdo con la resolución adoptada, transcribiendo el presente párrafo y consignando los datos y horarios de atención al público del ENRE. Los reclamos y las quejas que los Usuarios formulen deberán tramitarse, además, según los procedimientos y plazos indicados en el Reglamento de Suministro.

Periodicidad

Las facturas emitidas a los usuarios de todas las categorías tarifarias se efectuarán con una periodicidad mensual, en base a lecturas bimestrales para los usuarios Tarifa

1, Pequeñas Demandas uso Residencial y General, mientras que las de Tarifas 1-AP (Pequeñas Demandas de Alumbrado Público), 2 y 3, (Medianas y Grandes Demandas respectivamente), se realizarán en base a lecturas mensuales.

Reclamos por Cortes Reiterados y Cortes Prolongados

Los reclamos formulados por los Usuarios ante el ENRE deberán tramitarse según los procedimientos y plazos indicados en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS EN EL ENRE POR PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE SUMINISTRO (CORTES PROLONGADOS) Y PROBLEMAS RELACIONADOS CON CORTES REITERADOS DE SUMINISTRO (CORTES REITERADOS) aprobado en la RESOL-2023-452-APNENRE#MEC de fecha 13 de junio de 2023 (o la que en el futuro la reemplace).

En cuanto al PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS EN EL ENRE POR PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE SUMINISTRO -CORTES PROLONGADOS-, el total de bonificaciones recibidas por cada Usuario no podrá superar el máximo de SEIS (6) bonificaciones producto de interrupciones ocurridas en su respectivo semestre, independientemente del momento en que se realice el reclamo.

Reclamos por Excesivo Consumo Particulares

Los reclamos formulados por los Usuarios ante el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD deberán tramitarse según los procedimientos y plazos indicados en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS POR EXCESIVO CONSUMO PARTICULAR establecido en la NO-2018-61710272-APN-DIRECTORIO#ENRE de fecha 28 de noviembre de 2018 (o la que en el futuro la reemplace).

Aumento de potencia. Disminución de potencia. Cambio de alimentación

Solicitado un aumento o disminución de potencia, y/o cambio de alimentación y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, la Distribuidora deberá otorgarlo dentro de los siguientes plazos:

- a) Cuando el aumento o disminución de potencia no involucre la realización de obras: CINCO (5) días hábiles.
- b) Cuando el aumento o disminución de potencia involucre la realización de obras: de acuerdo a los plazos definidos en este Subanexo.
- c) En el caso de un cambio de alimentación: de acuerdo a los plazos definidos en este Subanexo.

Se entiende por cambio de alimentación a la modificación del suministro del Usuario, al pasar de un suministro monofásico a uno trifásico, o viceversa; o al pasar de una alimentación con tensión no normalizada a una con tensión normalizada.

OFICINAS COMERCIALES - CALIDAD DE ATENCIÓN

LA DISTRIBUIDORA deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el presente punto y a la normativa vigente dictada al respecto.

LA DISTRIBUIDORA deberá garantizar la atención personalizada de los usuarios, debiendo evitar que los mismos sufran pérdidas de tiempo innecesarias. Asimismo, deberá garantizar condiciones de trato digno y equitativo.

La Distribuidora deberá mantener dentro del área geográfica de la concesión, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada, asegurando para la Provincia de Buenos Aires un mínimo de UNA (1) oficina comercial por partido.

En dichos locales la atención al público deberá efectuarse en un horario uniforme para todos los locales, durante un mínimo de SIETE (7) HORAS diarias, de 8 a 15 horas en forma continua.

Asimismo, en cada una de las Oficinas Comerciales se deberán ofrecer medios de pago electrónicos (tarjeta de débito, tarjeta de crédito, pagos mediante código QR y Contactless) para que los Usuarios puedan abonar la Factura de Servicio/Liquidación de Servicio Público.

Con respecto a los tiempos de espera, ningún usuario deberá esperar más de treinta (30) minutos para ser atendido (en Box o Caja) desde que llega a la sucursal.

INDICADORES DE CALL CENTER

LA DISTRIBUIDORA deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el presente punto y a la normativa vigente dictada al respecto.

LA DISTRIBUIDORA deberá mantener servicios de llamadas telefónicas gratuitas para el usuario para la atención de reclamos por falta de suministro y emergencias, durante las VEINTICUATRO (24) horas del DÍA, todos los DÍAS del año, y contar con operadores telefónicos capacitados para el tratamiento de reclamos de Seguridad en la Vía Pública y Ambientales, tanto propios como los que son remitidos por el ENTE. Ello implica que dicho personal deberá hallarse capacitado para identificar el riesgo potencial de la situación reportada de acuerdo a los procedimientos internos de la DISTRIBUIDORA para este tipo de reclamos y a la normativa vigente, como así para el uso pleno de la herramienta web del ENTE.

5. SANCIONES

El ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE), dispondrá la aplicación de sanciones, complementarias a las ya mencionadas, cuando la Distribuidora no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus Anexos y la Ley N° 24.065 (marco regulatorio de la generación, transporte y distribución de la electricidad).

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de LA DISTRIBUIDORA hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.

Las multas dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de la Distribuidora y, en particular, la reincidencia

en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de Usuarios.

La Distribuidora deberá abonar multas a los Usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción, el ENTE dispondrá que la Distribuidora abone una multa al Usuario, conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de la Distribuidora y en particular a las reincidencias.

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

SANCIONES Y PENALIZACIONES

Calidad del Producto Técnico

El ENTE aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando esta entregue un producto con características distintas a las establecidas (nivel de tensión y perturbaciones).

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al Usuario, de acuerdo a lo descripto por las normas de calidad de servicio vigentes.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según instruya el ENTE al respecto.

Calidad de Servicio Técnico

El ENTE aplicará sanciones y multas a LA DISTRIBUIDORA cuando esta preste un servicio con características técnicas distintas a las establecidas (frecuencia de las interrupciones y duración de las mismas).

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según instruya el ENTE al respecto.

Calidad de Servicio Comercial

El ENTE aplicará sanciones a la Distribuidora cuando ésta brinde un servicio comercial con características distintas a las establecidas a las establecidas en las normas vigentes. Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado a los Usuarios, de acuerdo a lo descripto en las normas de calidad de servicio comercial destinada a los Usuarios involucrados.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio comercial

dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará para destinar a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto.

Indicador Individual: Conexiones

Por el incumplimiento de los plazos previstos (en el 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 por cada día hábil de atraso.

Con relación a la conexión de los usuarios T3, como los plazos son convenidos entre LA DISTRIBUIDORA y el usuario, la sanción por atraso en la conexión pautada será igual a:

Potencia Máxima Solicitada $\times 0,86 \times 24 \times \text{CENS}$ = penalización por día de atraso.

En el caso de suministros agrupados cuya potencia máxima solicitada (potencia total del conjunto de suministros individuales) sea equivalente a la de un Usuario T3, la sanción por atraso en la conexión pautada será igual a:

Potencia Máxima Solicitada $\times 0,68 \times 24 \times \text{CENS}$ = penalización por día de atraso.

Un suministro agrupado es aquel que se conecta a la red eléctrica en un solo punto de suministro, en el que los suministros individuales que lo componen se abastecen desde la misma acometida.

Facturación estimada

Por incumplimiento a lo establecido en la normativa referente a facturaciones estimadas, la Distribuidora abonará al Usuario una multa en pesos equivalente al TREINTA PORCIÉNTO (30%) del monto de la facturación por cada Liquidación de Servicio Público que contenga al menos una lectura del estado del instrumento de medición estimada, ya sea la lectura inicial o la lectura actual.

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 al usuario damnificado una multa equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo.

Suspensión del suministro de energía por falta de pago

Si el suministro de energía eléctrica 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.

Suspensión indebida de suministro

Si el suministro de energía eléctrica 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 CUATRO (4) horas o fracción excedente.

Quejas

Por incumplimiento al plazo de resolución del reclamo formulado por el Usuario previsto en el punto 4.1.6, la Distribuidora abonará al Usuario una multa en pesos equivalente a MIL (1.000), MIL QUINIENTOS (1.500), CUATRO MIL (4.000) o VEINTE MIL (20.000) kWh según el Usuario se encuadre en T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente.

Por incumplimiento al plazo de notificación de la resolución del reclamo formulado por el Usuario previsto en el punto 4.1.6, la Distribuidora abonará al Usuario una multa en pesos equivalente a VEINTICINCO (25), CUARENTA (40), CIEN (100) o QUINIENTOS (500) kWh por día de atraso hasta un máximo de VEINTE (20) días según el Usuario se encuadre en T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo al “Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)”.

Periodicidad

Por incumplimiento a lo ya citado, corresponderá la aplicación de una sanción a la Distribuidora, de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO Y ACREDITACIÓN DE LA BONIFICACIÓN AUTOMÁTICA implementado mediante NO2019-93552470-APN-DIRECTORIO#ENRE de fecha 16 de octubre de 2019 (o la que en el futuro la reemplace).

Procedimiento de Cortes Reiterados / Cortes Prolongados

Por incumplimiento a los establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS EN EL ENRE POR PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE SUMINISTRO (CORTES PROLONGADOS) Y PROBLEMAS RELACIONADOS CON CORTES REITERADOS DE SUMINISTRO (CORTES REITERADOS) aprobado en la RESOL-2023-452-APNENRE#MEC de fecha 13 de junio de 2023, (o la que en la futuro la remplace) corresponderá la aplicación de una sanción a la Distribuidora de acuerdo a lo establecido en el citado Procedimiento. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Procedimiento de Excesivo Consumo Particulares

Por incumplimiento a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS POR EXCESIVO CONSUMO PARTICULAR establecido en la NO-2018-61710272-APNDIRECTORIO#ENRE de fecha 28 de noviembre de 2018 (o la q en el futuro la remplace, corresponderá la aplicación de una sanción a la Distribuidora de acuerdo a lo establecido en el citado Procedimiento. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Oficinas Comerciales - Calidad de Atención

Ante el incumplimiento de los parámetros de calidad establecido para este ítem, se aplicarán las sanciones que correspondan de acuerdo a las pautas para su valorización.

Las sanciones, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y la reincidencia. Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Call Center

Ante el incumplimiento de lo establecido del presente Subanexo se aplicará lo establecido en la normativa vigente y la siguiente pauta sancionatoria:

Krek 25% 30.000 kWh por día.

Facturación

Por incumplimientos detectados en las pautas de control de facturación o en la información recibida en cuanto a errores en la facturación, la Distribuidora abonará una penalidad, estableciéndose una pauta máxima para la valorización de las penalidades de MIL (1.000), CINCO MIL (5.000), DIEZ MIL (10.000) o QUINCE MIL (15.000) kWh, según corresponda a T1R, T1G, T2 o T3 respectivamente.

Las penalidades, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes de la Distribuidora y la reincidencia.

Contact Center, Redes Sociales e Indicadores de Satisfacción del Usuario

Por incumplimientos detectados en las pautas de calidad establecidas para este ítem, la Distribuidora abonará una penalidad de acuerdo a la normativa que se reglamente oportunamente.

Aspectos comerciales - Criterios adicionales

En el caso de no verificarse la acreditación de las bonificaciones a los Usuarios determinadas por el ENTE y/o aquellas que surgieran de la aplicación de lo dispuesto en el presente Subanexo, el ENTE aplicará una penalidad equivalente al doble del valor que debería haberse registrado.

Aumento o disminución de potencia y/o cambio de alimentación

Ante el incumplimiento de lo establecido en el presente Subanexo, se aplicarán las sanciones que correspondan de acuerdo a las pautas para su valorización.

Las sanciones expresadas en kWh se valorizarán de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Sanciones de usuarios dados de baja

En los casos que el ENTE determine el destino de una sanción a favor de uno o más usuarios y al momento de la acreditación éstos se hallaren dados de baja, LA DISTRIBUIDORA deberá depositar los importes correspondientes en la Cuenta Multas Usuarios, definida en la Resolución ENRE 579/2024 (o la que en el futuro la reemplace).

Si, con posterioridad a ello, un Usuario se presentare requiriendo el pago de su acreencia, la Distribuidora deberá hacer efectivo el crédito y proceder al recupero del importe descontándolo del próximo depósito a realizar en la cuenta referida, todo lo cual deberá acreditar ante el ENTE con la presentación del recibo de pago e identificación del depósito en el que se efectuará la compensación del importe respectivo.

Criterios sancionatorios relacionados con la resolución de los reclamos de usuarios ingresados al ENTE

Se detallan las pautas y criterios sancionatorios a aplicar en la resolución de los reclamos de los usuarios que se presenten por ante el ENTE, los que tramitarán de acuerdo a los procedimientos vigentes.

Las multas, 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.

Provisión de Fuente Alternativa de Energía (FAE)

La Distribuidora deberá entregar una FAE (en las condiciones técnicas y plazos establecidos por las Resoluciones ENRE N° 544/2017, 329/2024 y 330/2024 – o aquellas que en el futuro las reemplacen) a los Usuarios Electrodependientes que así lo requieran y se encuentren inscriptos en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS) creado por la Resolución MS N° 1.538-E/2017 (o aquella que en el futuro la reemplace).

Sistema de Consulta de Reclamos por Falta de Suministro

Para el caso del “Sistema de Consulta de Reclamos por Falta de Suministro” establecido en la Resolución ENRE N°152/2024 (o aquella que en el futuro la reemplace), se verificará que -tanto los Usuarios como los agentes del ENRE- tengan garantizado el acceso (con las medidas de seguridad que resulten necesarias) a las consultas del estado de sus reclamos por falta de suministro a través de las plataformas y en las condiciones allí definidas.

6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

Trabajos en la Vía Pública

Cuando LA DISTRIBUIDORA incurra en acciones o trabajos que afecten espacios públicos tales como calles y/o veredas, deberá ejecutar los mismos cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicables en cada caso, como asimismo reparar las calles y/o veredas afectadas para dejarlas en perfecto estado de uso; si no fuese el caso y merezca la denuncia de autoridades nacionales, provinciales o municipales o provoquen la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese el daño por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto, vía pago a la autoridad competente; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que eventualmente genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la Ley N° 24.065 para la construcción, ampliación u operación de instalaciones, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese el daño por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto, vía pago a la autoridad competente.

En la Prestación del servicio

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la prestación del servicio, la misma abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Peligro para la Seguridad Pública

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, la misma abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Contaminación Ambiental

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de la Ley N° 24.065, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 100.000 kWh valorizados de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

Preparación y Acceso a los Documentos y la Información

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la preparación y acceso a los

documentos y a la información, y en particular, por no llevar los registros exigidos en el Contrato de Concesión, no tenerlos debidamente actualizados, o no brindar la información debida o requerida por el ENTE a efectos de realizar los controles y auditorías a cargo del mismo, LA DISTRIBUIDORA abonará una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).

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 una multa destinada a resarcir a quien sufriese un daño o sobrecosto por su accionar, según lo que instruya el ENTE al respecto. Esta será determinada por el ENTE conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados de acuerdo a lo establecido en el presente Subanexo, Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio).