

CONTRATO DE CONCESIÓN

Proceso de Renegociación de Contratos

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

LEY N° 7544

DECRETO 1467/06

VIGENCIA 1 DE AGOSTO DE 2006

1. INTRODUCCION

Será responsabilidad de **LA DISTRIBUIDORA** prestar el servicio público de distribución de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio, acorde con los parámetros establecidos en el presente.

Para ello deberán cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones necesarias, de forma tal de que a través de los mismos se cumpla con el objetivo de asegurar la prestación del servicio con la calidad indicada. Así mismo deberán presentarse los Planes de Mantenimiento Predictivo y Preventivo y la Prospectiva de Obras vs Calidad.

Las disposiciones referentes a la Calidad del Servicio Público establecidas en el presente documento serán de aplicación para todos los tipos de suministros, incluidos aquellos correspondientes a peaje.

El incumplimiento de las pautas establecidas en el presente dará lugar a la aplicación de sanciones, cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente documento.

En ningún caso **LA DISTRIBUIDORA** podrá invocar el insuficiente abastecimiento de energía eléctrica como eximente de responsabilidad por el incumplimiento de las normas de calidad de servicio establecidas en el presente.

El **ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELECTRICO (EPRE)** será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas de calidad de servicio establecidas en el presente contrato de concesión.

LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de efectuar el relevamiento, registro y procesamiento de la información, la determinación de los indicadores descriptos en el presente anexo, como así también las sanciones que le corresponden y las bonificaciones a los usuarios afectados por la inadecuada Calidad de Servicio brindada a los mismos. Toda esta información, además de la que el **EPRE** considere pertinente, deberá ponerla a disposición del mismo en el momento que este lo requiera, para efectuar los controles que aseguren el cumplimiento de las obligaciones de los prestatarios referente a la calidad de servicio en los términos establecidos en el presente documento.

El EPRE será el responsable de definir, para cada una de las etapas, la metodología de medición y control, el contenido y la forma de intercambio de información que surja de las campañas de relevamiento. Asimismo el **EPRE** podrá auditar la información y los procesos en cualquier etapa y en el momento que lo considere necesario.

Los usuarios podrán, a su costo, instalar equipos de monitoreo aprobados por el **EPRE** a efectos de controlar la Calidad de Servicio y Producto Técnico suministrado. Para estos casos el **EPRE** deberá establecer una metodología para la instalación del equipamiento, registración de datos y posterior procesamiento. La **DISTRIBUIDORA** estará obligada a proporcionar las señales de tensión y corriente suministradas al usuario.

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) Producto técnico suministrado: Se refiere al nivel de tensión en el punto de alimentación y las perturbaciones que el EPRE reglamente.

b) Servicio técnico prestado: Se refiere a la frecuencia, duración media y tiempo total de las interrupciones de servicio.

c) Servicio comercial: Los aspectos de servicio comercial que se controlarán son la correcta atención de los usuarios en los locales comerciales, agencias y/o sucursales habilitadas, los tiempos utilizados para responder a pedidos de reclamaciones de usuarios, tiempos de restitución de suministros suspendidos o cortados por falta de pago, tramitaciones de quejas.

Para cumplir con las respectivas exigencias de calidad de servicio, se definen dos (2) etapas con niveles de exigencia crecientes de acuerdo al cronograma indicado a continuación.

- **ETAPA 1**

A partir de la entrada en vigencia del nuevo régimen tarifario y hasta dos años y seis meses posteriores al mismo, se controlarán, en forma semestral, las exigencias correspondientes a la Calidad del Servicio y Producto Técnico dependiendo de la zona en que se encuentre el usuario, y en forma trimestral, los aspectos referentes a la Calidad Comercial, en la que se exigirá el cumplimiento de los indicadores y valores prefijados para esta etapa. La ETAPA 1 servirá para permitir a **LA DISTRIBUIDORA** la adecuación de sus instalaciones y sistemas de adquisición de información de forma tal de cumplir con las exigencias de calidad de servicio establecidos para la etapa siguiente. Asimismo, durante esta etapa se comprobarán y ajustarán, en forma conjunta con el **EPRE** las metodologías de control a aplicar durante la ETAPA 2. Los controles se efectuarán mediante indicadores globales y puntuales por usuario dependiendo de su caracterización, y el incumplimiento de los mismos darán lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el punto 5 (SANCIONES).

- **ETAPA 2**

Finalizada la Etapa 1 tendrá su inicio la denominada ETAPA 2, en la que se controlará la prestación del servicio a nivel de cada suministro. Para esta etapa **LA DISTRIBUIDORA** deberá contar con sistemas de adquisición y tratamiento de información adecuados que posibiliten al **EPRE** efectuar los controles previstos en el presente contrato de concesión. En los casos de verificarse apartamientos en los indicadores de calidad a los límites establecidos, el **EPRE** aplicará las sanciones previstas en el punto 5 (SANCIONES).

Se establecerán los límites admisibles para las variaciones de tensión, la cantidad, duración total de las interrupciones. En los suministros en que se excedan estos valores, el **EPRE** sancionará a **LA DISTRIBUIDORA** según corresponda. El monto de la sanción será reintegrado a los usuarios como un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control, cuyo monto será proporcional a la totalidad de la energía suministrada en condiciones no satisfactorias por variaciones de tensión mayores a las admitidas, o a la energía no suministrada.

Idéntico criterio que el mencionado en el párrafo anterior, se adoptará para usuarios que reciban el servicio eléctrico a través de líneas Monofilares o mediante Sistemas de Generación Aislada y formen parte de su sistema de distribución. Las condiciones particulares de estos Sistemas están definidos según las Resoluciones EPRE N° 145/00 ; 191/03 y 192/03 y las que se dicten al respecto.

La distribuidora deberá relevar e incorporar a sus sistema de distribución, durante la etapa 1 el total de sistemas que estando dentro de su área de concesión, brinden servicio eléctrico por Generación Aislada o Generación individual (sistemas fotovoltaicos), iniciándose en etapa 2 la medición y el control de los mismos.

La tarea de relevamiento de la información necesaria para la determinación de los indicadores de calidad en las diversas etapas de control, será responsabilidad de **LA DISTRIBUIDORA**, y el **EPRE** controlará el cumplimiento de las condiciones pactadas.

La tarea de relevamiento según la etapa que corresponda comprenderá:

- ◆ Desarrollo de campañas de medición de tensión y relevamiento de curvas de carga.
- ◆ Organización de bases de datos auditables con información de interrupciones, reclamos técnicos relacionables con bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición.
- ◆ Organización de bases de datos auditables con información comercial referente a:
 - Conexiones de nuevos suministros y recolocación de medidores.
 - Suspensiones, Cortes, Reanudaciones y Rehabilitaciones de suministros suspendidos o cortados por falta de pago
 - Reclamos, Quejas y Sugerencias de los Usuarios.
 - Facturación realizada sobre la base de consumos estimados.
 - Consumos Antirreglamentarios.
 - Multas, Cargos, Resarcimientos y Reintegros.
 - Quejas
 - Transgresiones
 - Toda otra información complementaria que el **EPRE** considere necesaria.

La totalidad de la información relevada en las diversas etapas referente a los controles de la calidad del servicio deberá remitirse al **EPRE** en los soportes, con el software y formatos de archivos uniformes, que éste determine.

El **EPRE** podrá requerir información en línea y **LA DISTRIBUIDORA** estará obligada a suministrarla en cualquier momento que se le requiera.

La DISTRIBUIDORA estará obligada a publicar los resultados semestrales de las campañas de medición e Indicadores de Calidad del Servicio a través de los medios de comunicación masiva existentes en la Provincia de Mendoza.

Con el vencimiento de los futuros períodos tarifarios que se determinen, el **EPRE** definirá el régimen de calidad a ser brindado por **LA DISTRIBUIDORA** a sus usuarios, asegurando una adecuación de la calidad del servicio en base a la experiencia recogida en los períodos anteriores.

2. CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son el nivel de tensión y las perturbaciones en cualquier punto de la red, siendo **LA DISTRIBUIDORA** responsable de efectuar las mediciones correspondientes, el procesamiento de los datos relevados y la determinación de las sanciones que pudieran corresponder. Esta información deberá estar a disposición del **EPRE** al momento que la requiera.

Los períodos de control serán semestrales, y las sanciones por incumplimiento a los parámetros de calidad definidos en este punto serán abonadas a los usuarios mediante un crédito en las facturas inmediatamente posteriores al período de control.

En el caso que algún usuario solicitara una prestación con un nivel superior de Calidad del Producto Técnico al especificado en el presente documento, la misma deberá ser acordada entre las partes mediante la celebración de contratos que especifiquen las condiciones técnicas, económicas y de calidad de la prestación. Dichos contratos deberán ser informados al **EPRE** al finalizar cada período de control. Si transcurridos treinta días hábiles de la presentación de la solicitud no hubiese acuerdo entre las partes, las actuaciones se remitirán al **EPRE** para que laude al respecto.

Independientemente de los controles sistemáticos ordenados por el **EPRE**, **LA DISTRIBUIDORA** deberá dar tratamiento a la totalidad de las reclamaciones por inconvenientes en el Producto Técnico suministrado de acuerdo a lo indicado en el Punto 2.4.

Los valores nominales de tensión establecidos son: 220 V; 380 V; 13.200 V; 33.000 V; 66.000 V; 132.000 V, ó los que el EPRE reglamente en el futuro”.

2.1. Nivel de Tensión para la ETAPA 1

En la ETAPA 1 el control se basará en los resultados de las mediciones realizadas en cualquier punto de la red y de indicadores de tipo global obtenidos a partir de los resultados de la totalidad de las campañas de medición efectuadas en diversos puntos de la red.

Simultáneamente con el registro de la tensión se deberá medir la energía entregada a efectos de conocer la que resulta suministrada en malas condiciones de calidad. Como excepción podrá determinarse según el consumo registrado en el medidor de energía instalado, distribuido en base a la curva de carga típica definida en el punto 3.2

Si como resultado de las mediciones realizadas (mínimo una semana) se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles definidos en el punto 2.1.1.), durante un tiempo superior al 3% del período de la medición, **LA DISTRIBUIDORA** quedará sujeta a la aplicación de sanciones, hasta tanto demuestre de manera fehaciente la solución del problema.

Las sanciones se calcularán valorizando la totalidad de la energía entregada con niveles de tensión fuera de los límites permitidos, en función de los valores que en cada caso se indican en las tablas del punto 5.5.1.)

LA DISTRIBUIDORA presentará un informe semestral indicando el grado de cumplimiento de las mediciones requeridas por el **EPRE** y los resultados de las mismas, especificando los usuarios afectados y los montos de las sanciones correspondientes.

Dicho informe contendrá un capítulo con la determinación de los Indicadores Globales de la Calidad del Producto y se evaluará la sanción correspondiente según lo establecido en el punto 2.1.3.)

A los efectos de verificar el grado de avance de las actividades de LA DISTRIBUIDORA, deberá presentar un informe mensual con la totalidad de la información requerida por el EprE.

En base a las mediciones realizadas se determinan los Indicadores de Calidad de Producto, que representan la calidad media registrada por los usuarios afectados con una inadecuada calidad.

Las sanciones que pudieran corresponder por apartamientos a los límites admisibles la pagará **LA DISTRIBUIDORA** a los usuarios mediante un crédito en su facturación.

2.1.1. Valores Admisibles del nivel de la Tensión

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

ALTA TENSION	± 7,0 %
MEDIA TENSION	± 10,0 %
BAJA TENSION	± 10,0 %

2.1.2. Campaña de Medición

Son obligaciones de **LA DISTRIBUIDORA**:

Efectuar mensualmente un registro válido del nivel de tensión en distintos puntos de la red, distribuidos por Empresa y Departamento de acuerdo con el siguiente detalle:

EMPRESA	Nº MEDICIONES
EDEMSA	70
EDESTESA	10
C. ALTO VERDE	10
C. GODOY CRUZ	8
C. SUD RIO TUNUYAN	7
C. POPULAR RIVADAVIA	6
CECSAGAL	6
C. SANTA ROSA	3
C. MEDRANO	3
C. BOWEN	3
C. MONTE COMAN	3 x sem.

Los puntos de medición serán seleccionados por el **EPRE** con un criterio estadístico, que tenga en cuenta la representatividad de la muestra escogida con respecto de las distintas características del universo de usuarios siendo el período de medición superior a 7 días corridos.

LA DISTRIBUIDORA podrá a su criterio solicitar al **EPRE** un incremento del número de mediciones a realizar por departamento a efectos de mejorar la muestra estadística sobre la cual se calculan los indicadores globales. Los nuevos puntos de medición serán seleccionados por el **EPRE** con igual criterio estadístico que el empleado en la selección de los puntos primitivos.

Si como resultado de las mediciones realizadas se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión admisibles, durante un tiempo superior al 3% del período en que se efectúe la medición, **LA DISTRIBUIDORA** quedará sujeta a la aplicación de sanciones hasta tanto se demuestre de manera fehaciente la solución del problema.

LA DISTRIBUIDORA deberá realizar el relevamiento de curvas de carga de los nuevos usuarios de media tensión, o aquellos que tengan un cambio tarifario o de actividad. Para el resto de los usuarios de media tensión se considerará la curva de carga obtenida en el mismo mes de años anteriores, dado que esta no cambia en forma sustancial.

2.1.3. Indicadores Globales acerca de la Campaña de Medición

A efectos de evaluar convenientemente el conjunto de las mediciones realizadas a lo largo de la Campaña de Medición se determinarán los siguientes indicadores Globales, que si superan los límites establecidos darán lugar sanciones a **LA DISTRIBUIDORA**, independientes de aquellas que podrían surgir por los apartamientos registrados en cada una de las mediciones realizadas:

Estos indicadores se calcularán semestralmente, y a partir del primer año de control, se utilizará una ventana móvil anual para toda la empresa.

a) FEB: Frecuencia Equivalente por Banda de Tensión.

$$FEB_B = \frac{Nrg_B}{Nrg_{TOT}}$$

Donde:

FEB_B : Frecuencia Equivalente asociada a la Banda “B”.

Nrg_B : Cantidad de Registros válidos asociada a la Banda “B”.

Nrg_{TOT} : Cantidad total de registros válidos.

Para este indicador se definen dos factores característicos:

FEB_{PER} : Frecuencia equivalente dentro de la banda permitida (+/-10% en la Etapa I y +/- 8% Etapa II).

FEB_{NoPER} : Frecuencia equivalente fuera de la banda permitida.

b) $FEBP_B$: Frecuencia Equivalente por Banda de Tensión Penalizada.

$$FEBP_B = \frac{NrgP_B^{(p)}}{NrgP_{Tot}}$$

Donde:

$FEBP_B$: Frecuencia Equivalente por Banda de Tensión Penalizada “B”.

$NrgP_B^{(p)}$: Cantidad de Registros Penalizados asociada con la Banda “B”.

$NrgP_T$: Cantidad de Registros Penalizados Totales.

c) $FEEC_B$: Frecuencia Equivalente por Energía Consumida desagregada por Banda de Tensión.

$$FEEC_B = \frac{\sum_{med=1}^{TotMed} Eng_B^{(med)}}{Eng_T}$$

Donde:

$Eng_B^{(med)}$: Energía Registrada en la medición (med) asociada con la Banda de Tensión “B”.

Eng_T : Energía Total Registrada en el periodo medido.

$TotMed$: Total de Mediciones Realizadas en el Período Considerado.

Si al cabo del semestre controlado el indicador FEB_{NoPER} (Bandas No Permitidas) es mayor al 3% **LA DISTRIBUIDORA** será sancionada en función de la Frecuencia Equivalente y la Energía asociada en cada Banda. El procedimiento para calcular la penalización para el Departamento donde se ha detectado el incumplimiento, se describe en el punto 5.5.1.

2.2. Nivel de Tensión para la ETAPA 2

Durante la ETAPA 2 **LA DISTRIBUIDORA** deberá implementar en base a la experiencia recogida en la ETAPA 1, la metodología de control definida por el EPRE a nivel de los usuarios a fin de garantizar la calidad suministrada, la que en ningún caso podrá prever un número de mediciones inferiores a las previstas en la etapa anterior.

La cantidad de mediciones podrá ser variada por el **EPRE** si resultaren inadecuadas para el objetivo previsto, en cuyo caso **LA DISTRIBUIDORA** será notificada con una antelación de por lo menos seis meses.

2.2.1. Valores Admisibles del nivel de la Tensión

Las variaciones porcentuales de la tensión admitidas en esta etapa, medidas en cualquier punto de la red, con respecto al valor nominal, son las siguientes:

ALTA TENSION	± 7,0 %
MEDIA TENSION	± 8,0 %

El **EPRE** diseñará, las campañas de medición en función de la experiencia recabada durante la ETAPA 1, las cuales serán implementadas por **LA DISTRIBUIDORA**, la que además procesará la información adquirida y la remitirá al **EPRE**.

Las sanciones se calcularán valorizando la totalidad de la energía entregada con niveles de tensión fuera de los límites permitidos en función de los valores indicados en las tablas II (a) y (b) definidas en el punto 5.5.1..

2.2.2. Indicadores Globales acerca de la Campaña de Medición

Durante la Etapa 2 se mantendrán los indicadores Globales definidos para la Etapa 1, y en caso de detectarse incumplimiento a los límites establecidos **LA DISTRIBUIDORA** será sancionada de acuerdo a lo establecido en el punto 5.5.1..

2.3.Perturbaciones

Medición de Perturbaciones

Con el fin de conocer los niveles y características de las perturbaciones que reglamente el **EPRE** durante la Etapa 1 de control, la Distribuidora procederá a realizar las mediciones sobre la red según la metodología que se defina en la citada reglamentación.

LA DISTRIBUIDORA será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel razonable de compatibilidad, definido como Nivel de Referencia. Dichos valores serán analizados en forma conjunta por **LA DISTRIBUIDORA** y el **EPRE** durante la ETAPA 1, en base a las normativas nacionales e internacionales; los valores definitivos serán aprobados por el **EPRE**, teniendo vigencia a partir del período definido como ETAPA 2.

En el caso que surgieran otras Perturbaciones no comprendidas por la reglamentación, que no permitan a los usuarios realizar un adecuado uso de la energía eléctrica, el **EPRE**, luego de solicitar a la Distribuidora o a terceros los estudios técnicos correspondientes, procederá a reglamentarlas conforme corresponda, estando a cargo del perturbador responsable de las perturbaciones, los costos asociados a resolver las mismas.

La distribuidora podrá solicitar al **EPRE** el ingreso a una etapa más exigente de control antes del tiempo estipulado en la presente, debiendo existir para esto la autorización previa del organismo regulador y la reglamentación de la normativa correspondiente. No pudiendo generar dicha situación, modificación alguna sobre el Valor Agregado de Distribución reconocido en la tarifa vigente.

LA DISTRIBUIDORA deberá arbitrar los medios conducentes a:

- Fijar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para el equipamiento utilizado dentro

de su área de concesión y los de los usuarios, compatibles con los valores nacionales e internacionales reconocidos.

- Impulsar, conjuntamente con el **EPRE**, la aprobación de normas de fabricación que contemplen los límites de emisión fijados.
- Promover, conjuntamente con el **EPRE**, la adquisición de equipamiento eléctrico por parte de los usuarios que se ajuste a los límites de emisión fijados.
- Controlar a los Grandes Usuarios, a través de límites de emisión fijados por contrato.
- Incluir en las órdenes de compras propias exigencias acordes a los límites de emisión fijados.

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 del **EPRE**.

Los valores y forma de penalización a los usuarios que no cumplan con los límites de emisión fijados deberán ser propuestos por **LA DISTRIBUIDORA**, y aprobados por el **EPRE**.

En caso de que **LA DISTRIBUIDORA** no efectuara acciones sobre los usuarios, tendientes a mantener los valores de emisión dentro de los límites establecidos, podrá ser sancionada por el **EPRE**.

Al inicio de la Etapa 2, **LA DISTRIBUIDORA** deberán haber implementado un sistema, que asegure un nivel de calidad de la tensión suministrada acorde con lo especificado por normas nacionales e internacionales (IEC) de validez reconocida y tendrá implementados métodos o procedimientos que permitan al **EPRE** su verificación. Para tal fin se deberá contemplar la experiencia que exista a nivel nacional e internacional sobre el tema.

2.4. Reclamos de los Usuarios por mala calidad en el nivel de la tensión.

Para los reclamos de los usuarios por mala calidad en el nivel de la tensión, **LA DISTRIBUIDORA** deberá ajustarse a la metodología definida por el **EPRE** a efectos de dar solución al inconveniente existente, la que se basará en los siguientes lineamientos:

- Identificación inicial del problema en un plazo no superior a los 10 días para Etapa 1 y 5 días para Etapa 2, de efectuado el reclamo.
- De ser factible, solución del problema dentro de los 5 días subsiguientes
- En caso de que el EprE solicite algún tipo de medición o acción para determinar el problema, la DISTRIBUIDORA deberá informar a este EprE en un plazo no mayor a 72 horas las acciones adoptadas.
- De no ser posible la solución del inconveniente en forma inmediata (dentro de los 5 días mencionados precedentemente), realización de una medición de al menos tres (3)

días, en los días en que se manifiesta el problema a efectos de cuantificar el grado de apartamiento a los límites admisibles.

- Si como resultado de la medición realizada se detectara el incumplimiento de los niveles de tensión o perturbaciones admisibles para la etapa correspondiente, **LA DISTRIBUIDORA** quedará sujeta a la aplicación de sanciones hasta que el inconveniente haya sido solucionado de acuerdo a lo indicado en el punto 5.5.1.
- Para los casos en que la medición corresponda a un reclamo realizado por un grupo de usuarios, **LA DISTRIBUIDORA** deberá identificar a la totalidad de los usuarios afectados los que tendrán el mismo tratamiento que el reclamante.
- Si un usuario o grupo de usuarios realizara mediciones con equipamiento y procedimientos homologado por el EPRE tendrá igual tratamiento que el que corresponde a las mediciones efectuadas por la DISTRIBUIDORA.

2.5. Campaña de relevamiento de curva de carga.

LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de efectuar una campaña de relevamiento de curva de carga para cada tipo de usuario, Dicha campaña deberá ser aprobada previamente por el EPRE.

3. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO

Las condiciones de Calidad del Servicio Técnico especificadas en el presente documento se corresponden con suministros abastecidos por una única alimentación.

LA DISTRIBUIDORA no está obligada a la prestación de un servicio eléctrico de reserva. En caso de requerirse dicho servicio, o cualquier otra condición de calidad de servicio superior a la contemplada, se deberán acordar entre las partes las condiciones particulares técnicas, económicas y de calidad, mediante la celebración de contratos, los cuales deberán informarse al EPRE, quién desarrollará la metodología y procedimientos de control de las variables económicas, técnicas y de calidad acordadas.

La calidad del servicio técnico prestada se evaluará en base a la frecuencia y la duración media y tiempo total de las interrupciones, en función de los siguientes indicadores:

a) Frecuencia de interrupciones (cantidad de veces, en un período determinado, que se interrumpe el servicio en un suministro del Usuario).

b) Duración media de interrupciones (tiempo promedio de normalización del servicio, en un periodo determinado, en el suministro del Usuario).

c) Tiempo Total de Interrupción (tiempo total sin servicio, en un período determinado, en el suministro del Usuario).

Durante la ETAPA 1 se efectuarán controles en función a indicadores globales por cada alimentador de M.T. de **LA DISTRIBUIDORA**. El relevamiento de información y cálculo se efectuará de forma tal que los indicadores determinados representen la cantidad y el tiempo total de las interrupciones. Para los usuarios con suministros en Media Tensión o un nivel superior, se determinarán indicadores individuales.

En la ETAPA 2 los indicadores se calcularán a nivel de suministro de cada usuario, de forma tal de determinar la cantidad de interrupciones, la duración media y el tiempo total de interrupción que afectaron a cada suministro. La **DISTRIBUIDORA** deberá seguir calculando e informando los indicadores globales discriminados por el total de la empresa y por cada alimentador de MT y los indicadores adicionales establecidos durante la Etapa 1. En todos los casos el período de control será semestral, y en caso de detectarse un apartamiento a los valores límites establecidos para cada una de las etapas, corresponderá la aplicación de las sanciones, las que serán reintegradas a los usuarios como un crédito en la facturación. Cuando la detección de tales apartamientos provenga de equipamientos homologados colocados por el Usuario o por el EPRE corresponderán las mismas sanciones.

Para la determinación de indicadores, se computarán todas las interrupciones con una duración mayor a tres (3) minutos que originen la suspensión del suministro de energía eléctrica a algún usuario o al conjunto de ellos, ya sea que las mismas sean programadas o intempestivas. No se computarán para el cálculo las interrupciones con duraciones menores o iguales a tres (3) minutos y aquellas interrupciones de servicio que estén vinculadas con la conexión de obras pertenecientes al Plan de Obras integrantes del VAD y cuyos tiempos de ejecución eficientes cuenten con la aprobación del EPRE.

3.1. Calidad del Servicio Técnico en la Etapa 1

Durante la ETAPA 1, y para los usuarios cuyo suministro sea en Baja Tensión, se controlará la calidad del servicio técnico en base a indicadores que reflejen la frecuencia y el tiempo total que queda sin servicio la red de distribución en M.T..

En todos los casos si los indicadores determinados superaran los límites establecidos, **LA DISTRIBUIDORA** será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el punto 5.5.2. del presente documento.

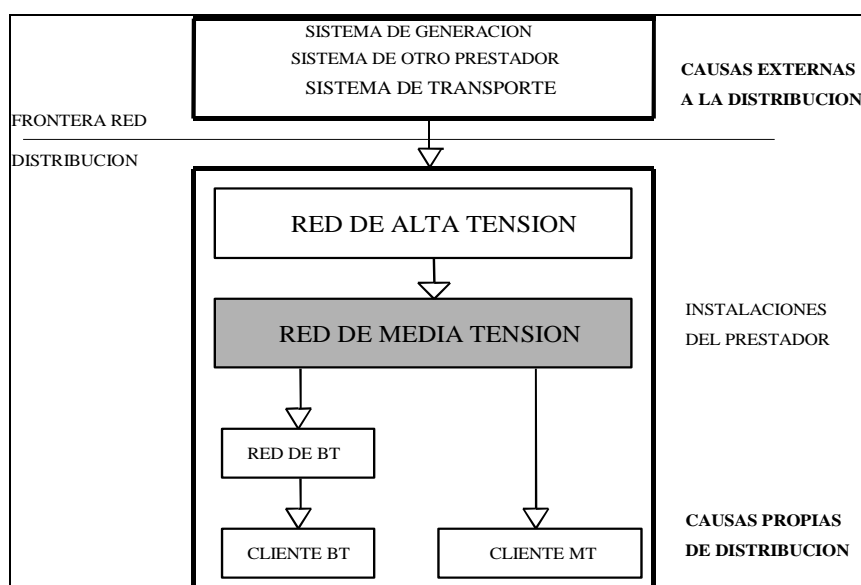
Será responsabilidad de **LA DISTRIBUIDORA** efectuar el relevamiento y registro de las interrupciones, la determinación de los correspondientes indicadores, sanciones y la bonificación a los usuarios afectados. El registro de las interrupciones se deberá efectuar mediante un sistema informático, el que deberá contar con la aprobación del **EPRE**.

Para la determinación de los indicadores se computarán todas las interrupciones que afecten la Red de Media Tensión de Distribución, independientemente si la causa inicial proviene de las propias instalaciones del prestador, o si su origen es externo al mismo, ya sea que provenga de la instalación de un usuario de Media o Baja Tensión, de otro prestador del servicio de distribución o transmisión, o del sistema de generación.

Durante esta etapa no se computarán las interrupciones originadas en la red de Baja Tensión que queden circunscriptas en la misma, es decir aquellas que no produzcan la salida de servicio del Centro de Transformación MT/BT al que pertenezcan.

Los límites de la red sobre la cuál se calcularán los indicadores en la Etapa 1 son, por un lado la botella terminal del alimentador MT en la subestación AT/MT, y por el otro, los bornes BT del transformador de rebaje MT/BT.

Los límites de la red sobre la cuál se calcularán los indicadores en la Etapa 2 son, por un lado el Punto de Medición o intercambio por compra o venta de energía entre Distribuidoras o Cooperativas Eléctricas y por el otro, los bornes superiores del tablero Principal del Suministro de cada Usuario.



La determinación de los indicadores se deberá discriminar por causa que originó la interrupción, agrupándose en Causas Propias de Distribución (Causas Internas), y Causas Externas a la Distribución (Causas Externas), entendiéndose por estas últimas a todas las interrupciones originadas en las instalaciones de otro prestador del servicio de distribución, transporte o las referentes al sistema de generación.

En caso de superarse los límites establecidos para cada indicador, discriminado por Causas Internas, y Externas, corresponderá la aplicación de las sanciones previstas en el punto 5.5.2..Se indica a continuación el agrupamiento de las causas de la interrupción, las cuales deberán tener un código acordado con el Epre para su agrupamiento, cómputo y análisis prospectivo de la Calidad del Servicio Técnico.

PROPIAS DE LA DISTRIBUCION (INTERNAS)

FORZADAS

- a- Sistema Propio de Transporte en AT
- b- Climáticas
- c- Ambientales
- d- Terceros
- e- Red de MT
- f- Red de BT
- g- Suministro de MT o BT
- h- Maniobras para recuperación de instalaciones
- i- Otras

PROGRAMADAS

- a- Mantenimiento
- b- Ampliaciones
- c- Obras
- d- Maniobras por trabajos programados
- e- Otras

EXTERNAS A LA DISTRIBUCION (EXTERNAS)

- a- Otro prestador de Distribución en BT
- b- Otro prestador de Distribución en MT
- c- Otro prestador de Transporte
- d- Sistema de Generación
- e- Restricción programada de demanda
- f- Restricción forzada de demanda (Mínima Frecuencia)
- g- Desconexión Automática de Demanda (DAD)
- h- Otras.

Para el cálculo de los indicadores se computarán tanto las interrupciones como el déficit en el abastecimiento originado en los sistemas de generación y/o de transporte. Solo se excluirán del computo aquellas interrupciones que tengan origen en causas de Fuerza Mayor, las cuales deberán ser acreditadas en los tiempos y mediante los procedimientos aprobados por el **EPRE**.

La **DISTRIBUIDORA** hará presentaciones semestrales al **EPRE** con los resultados de su gestión en el semestre inmediato anterior, especificando las interrupciones de servicio y los indicadores de control resultantes por toda la Empresa, por Alimentador de MT, por Centro de Transformación MT/BT y por Suministro, el monto de las Sanciones a la Distribuidora y las Bonificaciones a los Usuarios afectados en caso de corresponder. El **EPRE** podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de indicadores, sanciones y bonificaciones como así también exigir otras presentaciones periódicas de los registros de interrupciones, reclamos e instalaciones.

A los efectos del control, la **DISTRIBUIDORA** efectuará presentaciones diarias y mensuales al **EPRE** con:

Diarios: a) los registros de las interrupciones ocurridas, b) los registros de los reclamos técnicos realizados por los Usuarios.

Mensuales: c) la cantidad y potencia de los transformadores de MT/BT que cada alimentador de MT tiene instalado, para una configuración de red normal, d) la cantidad de kilómetros de líneas de AT, MT y BT, discriminadas por Aéreas, Subterráneas, Preensamblado, otras, para una configuración de red normal definida al inicio de cada semestre, f) las maniobras realizadas en las instalaciones por cambios en la configuración normal, y sus consecuencias respecto a la vinculación de sus respectivos suministros, e) el valor de los indicadores penalizables y adicionales obtenidos mensuales.

Los indicadores que se calcularán son:

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 medio en que el kVA promedio no tuvo servicio).

En caso de excederse de los límites alguno de los indicadores controlados, se calculará la Energía No Suministrada para la determinación de la sanción.

A continuación se describen la metodología de cálculo y los valores admitidos.

3.1.1. Índices de Interrupción por kVA Nominal Instalado

Durante la Etapa 1 se exigirán límites para la red Global de distribución para las Causas Externas y por Alimentador de MT, para las Causas Internas.

Los límites por Alimentadores de MT se discriminan en: URBANO y RURAL.

A efectos de la determinación de los indicadores de Calidad de Servicio, un alimentador se considerará como:

- RURAL si potencia instalada es menor a 160 kVA/km.

- URBANO si la potencia instalada es igual o mayor a 160 kVA/km.

LA DISTRIBUIDORA deberá presentar al **EPRE** para su aprobación la caracterización de los alimentadores de MT, que serán considerados para el cálculo de los indicadores de Calidad de Servicio. Las incorporaciones y/o modificaciones en el tipo de alimentador de MT, deberán ser verificadas y aprobadas por el EPRE.

Con no menos de tres meses de anticipación al inicio de la Etapa II, **LA DISTRIBUIDORA** deberá presentar al **EPRE** para su aprobación la caracterización de las zonas urbanas y rurales, que serán consideradas para el cálculo de los indicadores de Calidad de Servicio. Las incorporaciones y/o modificaciones de estas zonas, deberán ser verificadas y aprobadas por el EPRE.

Los indicadores se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

- Para la Red Global de Distribución:

$$FMIK_{Rd} = \frac{\sum_i kVAfsi}{kVAinst}$$

$$TTIK_{Rd} = \frac{\sum_i kVAfsi * Tfsi}{kVAinst}$$

Donde:

\sum_i : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio con duración mayor a tres minutos, para el tipo de causa considerada (internas o externas) en el período controlado.

$kVAfs$: Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones “i” (incluyendo los usuarios de MT).

$kVAinst$: Cantidad de kVA nominales instalados (incluyendo los usuarios de MT).

- Por Alimentador de MT (j)

$$FMIK_{Aj} = \frac{\sum_i kVAfsi_j}{kVAinst_{Aj}}$$

$$TTIK_{Aj} = \frac{\sum_i^{Aj} kVAfsi_j * Tfsi_j}{kVAinst_{Aj}}$$

Donde:

\sum_i^{Aj} : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en el alimentador “j” debido a Causa Internas, en el semestre que se está controlando.

kVA_{fsi_j} : Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las “i” interrupciones (excluyendo los usuarios de MT).

kVA_{instj} : Cantidad de kVA nominales instalados en el alimentador “j” (excluyendo los usuarios de MT).

Los valores límites admitidos para estos índices, que se discriminan por:

- Para la Red Global de Distribución EDEMESA

CAUSA	INDICES	Etapa 1
EXTERNA	LimFMIK	3 por Sem.
EXTERNA	LimTTIK	2 Hs. Sem.

EDESTESA y Cooperativas

CAUSA	INDICES	Etapa 1
EXTERNA	LimFMIK	4 por Sem.
EXTERNA	LimTTIK	3 Hs. Sem.

- Por Tipo de Alimentador de MT EDEMESA

TIPO	INDICES	Etapa 1
		Semestre
URBANO	LimFMIK	2,5
URBANO	LimTTIK	2
RURAL	LimFMIK	5
RURAL	LimTTIK	5,5

EDESTESA y Cooperativas

TIPO	INDICES	Etapa 1
		Semestre
URBANO	LimFMIK	3
URBANO	LimTTIK	3
RURAL	LimFMIK	8
RURAL	LimTTIK	8

- En caso de haberse excedido los indicadores, se calculará la Energía No Suministrada (ENS) dependiendo del tipo de Causa (Interna o Externa), de acuerdo con el siguiente procedimiento:

$$a) \text{ Si } FMIK > \text{Lím}FMIK \text{ Y } TTIK < \text{Lím}TTIK \Rightarrow ENS = (FMIK - \text{Lím}FMIK) * \frac{TTIK}{FMIK} * \frac{ETF}{4.380}$$

$$b) \text{ Si } FMIK < \text{Lím}FMIK \text{ Y } TTIK > \text{Lím}TTIK \Rightarrow ENS = (TTIK - \text{Lím}TTIK) * \frac{ETF}{4.380}$$

c) Si $FMIK > \text{Lím}FMIK$ Y $TTIK > \text{Lím}TTIK$

$$\text{Si } \frac{TTIK}{FMIK} < \frac{\text{Lím}TTIK}{\text{Lím}FMIK} \Rightarrow ENS = (FMIK - \text{Lím}FMIK) * \frac{TTIK}{FMIK} * \frac{ETF}{4.380}$$

$$\text{Si } \frac{TTIK}{FMIK} \geq \frac{\text{Lím}TTIK}{\text{Lím}FMIK} \Rightarrow ENS = (TTIK - \text{Lím}TTIK) * \frac{ETF}{4.380}$$

Si la Energía No Suministrada se calcula para toda la red de distribución o por alimentador de MT, los indicadores como los límites se corresponderán con las hipótesis de cálculo.

Donde

ENS: Energía No Suministrada en kWh por Causas Internas o Externas, en kWh.

ETF: Energía Total Facturada a los usuarios en BT conectados en el alimentador considerado de **LA DISTRIBUIDORA**, para el semestre controlado, en kWh.

FMIK: Indicador de Frecuencia media de interrupción por kVA.

TTIK: Indicador de Tiempo total de interrupción por kVA.

LimFMIK: Límite Admisible del Indicador de Frecuencia media de interrupción por kVA.

LimTTIK: Límite Admisible del Indicador de Tiempo total de interrupción por kVA.

Si en los semestres controlados de las etapa 1 (para usuarios AT y MT), alguno sufriera más interrupciones que las admisibles, o estuviera sin suministro más tiempo que el preestablecido, se calculará la Energía No Suministrada en función del consumo promedio del usuario durante el semestre de control, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$a) \text{Si } FEU > \text{Lím}FEU \text{ Y } TEU < \text{Lím}TEU \Rightarrow ENS = (FEU - \text{Lím}FEU) * \frac{TEU}{FEU} * \frac{ETF}{4.380}$$

$$b) \text{Si } FEU < \text{Lím}FEU \text{ Y } TEU > \text{Lím}TEU \Rightarrow ENS = (TEU - \text{Lím}TEU) * \frac{ETF}{4.380}$$

c) Si $FEU > \text{Lím}FEU$ Y $TEU > \text{Lím}TEU$

$$\text{Si } \frac{TEU}{FEU} < \frac{\text{Lím}TEU}{\text{Lím}FEU} \Rightarrow ENS = (FEU - \text{Lím}FEU) * \frac{TEU}{FEU} * \frac{ETF}{4.380}$$

$$\text{Si } \frac{TEU}{FEU} \geq \frac{\text{Lím}TEU}{\text{Lím}FEU} \Rightarrow ENS = (TEU - \text{Lím}TEU) * \frac{ETF}{4.380}$$

Donde:

ENS: Energía no Suministrada para una dado usuario, en kWh.

FEU: Frecuencia equivalente calculado para un dado usuario.

TEU: Tiempo equivalente calculado para un dado usuario.

LimFEU : Límite de Frecuencia de interrupciones en el semestre.

LimTEU : Límite de Duración Total de Interrupción en el semestre.

ETF: Energía Total Facturada al Usuario en el semestre de control, en kWh.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de las sanciones de acuerdo a lo indicado en el punto 5.5.2”.

3.1.2. Índices para Usuarios con Suministros en Media Tensión o Superior

Para los usuarios cuyo suministro sea realizado en el nivel de Media Tensión, se controlará la calidad de servicio en función de indicadores individuales de acuerdo a lo descrito en el punto 3.2., para la ETAPA 2, siendo los límites admisibles para estos períodos los siguientes.

USUARIO	INDICADOR	VALOR
SUMINISTROS EN AT	LimFEU	3
	LimTEU	8 Hs
SUMINISTROS EN MT	LimFEU	5
	LimTEU	10 Hs

Donde:

LimFEU : Límite de Frecuencia de interrupciones en el semestre, según el tipo de suministro.

LimTEU :Límite de Tiempo Total de Interrupción en el semestre, según el tipo de suministro.

Para el cómputo de los *kVA* instalados de estos usuarios se procederá de la siguiente forma:

$$kVA_{inst} = \frac{\text{Potencia Contratada}}{0,95}$$

3.1.3 Índices de Calidad de Servicio Técnico Adicionales

Complementariamente a los indicadores controlados descritos en el punto 3.1.1., **LA DISTRIBUIDORA** deberá calcular los indicadores adicionales para toda el área de Distribución, que aquí se indican tanto para Causas Internas y/o Externas a la Distribución, e informar al **EPRE** sobre los resultados semestrales. No se fijarán límites o topes para ellos, ni generarán la aplicación de sanciones.

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

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

Se calcularán los siguientes índices:

a) **DMIK – Duración media de interrupción por kVA** instalado (en un período determinado representa el tiempo total en que el kVA promedio no tuvo servicio).

$$DMIK_{Rd} = \frac{\sum_i kVA_{fsi} * T_{fsi}}{\sum_i kVA_{fsi}}$$

Donde:

\sum_i : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio con duración mayor a tres minutos, para el tipo de causa considerada (internas o externas) en el período controlado.

kVA_{fs} : Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones “i” (incluyendo los usuarios de MT).

kVA_{inst} : Cantidad de kVA nominales instalados (incluyendo los usuarios de MT).

$$DMIK_{Aj} = \frac{\sum_i^{Aj} kVA_{fsi_j} * T_{fsi_j}}{\sum_j kVA_{fsi_j}}$$

Donde:

\sum_i^{Aj} : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en el alimentador “j” debido a Causa Internas, en el semestre que se está controlando.

kVA_{fsi_j} : Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las “i” interrupciones (excluyendo los usuarios de MT).

kVA_{instj} : Cantidad de kVA nominales instalados en el alimentador “j” (excluyendo los usuarios de MT).

b) En etapa 2, DEU: Duración Equivalente de Interrupción por Usuario (representa el tiempo promedio de interrupción que afectó a cada Usuario).

$$DEU_J = \frac{TEU_J}{FEU_J}$$

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

$$FMIT = \sum_i Q_{fsi} / Q_{inst}$$

donde:

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

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

Q_{inst} : cantidad de transformadores instalados.

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

$$DMIT = \sum_i Qfs_i \times Tfs_i / \sum_i Qfs_i$$

donde:

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

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

$Qinst$: cantidad de transformadores instalados.

Tfs_i : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los transformadores Qfs , durante cada una de las contingencias i .

e) **TPRK - Tiempo medio de primera reposición por kVA nominal**. Se calcula considerando solamente los kVA nominales repuestos al servicio en la primera maniobra de reposición del servicio, luego de la contingencia; se utiliza la siguiente expresión:

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

donde:

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

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

$Tfsp_i$: Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales repuestos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las interrupciones i .

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

$$TURK = \sum_i kVA_{rsu\ i} \times Tfsu_i / \sum_i kVA_{rsu\ i}$$

donde:

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

$kVArsu_i$: cantidad de kVA nominales repuestos al servicio con la última reposición, en cada interrupción i .

$Tfsu_i$: Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales repuestos al servicio con la con la última reposición, en cada interrupción i .

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

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

$$ENI = \sum_i kVAfs_i \times Tfs_i$$

donde:

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

$kVAfs_i$: cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones i .

Tfs_i : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales $kVAfs_i$, durante cada una de las interrupciones i ”.

3.1.3. Índices de Interrupción por cada 100 km. de línea y 100 Centros de Transformación MT/BT

LA DISTRIBUIDORA calculará un índice de interrupción por cada 100 km. de línea RURAL y URBANA. Asimismo se determinará un índice de interrupción por cada 100 Centros de Transformación MT/BT.

3.2. Calidad del Servicio Técnico en la Etapa 2

Durante la ETAPA 2, la calidad del servicio técnico se controlará al nivel de suministro para cada usuario, debiendo disponer **LA DISTRIBUIDORA** de los sistemas que posibiliten la gestión de la totalidad de la red, y la adquisición y procesamiento de información de forma tal de asegurar los niveles de calidad, y la realización de controles previstos para la presente etapa.

La **DISTRIBUIDORA** hará presentaciones semestrales al **EPRE** con los resultados de su gestión en el semestre inmediato anterior, especificando las interrupciones de servicio y los indicadores de control resultantes por toda la Empresa, por Alimentador de MT, por Centro de Transformación MT/BT y por Suministro, el monto de las Sanciones a la Distribuidora y las Bonificaciones a los Usuarios afectados en caso de corresponder. El **EPRE** podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de indicadores, sanciones y

bonificaciones como así también exigir otras presentaciones periódicas de los registros de interrupciones, reclamos e instalaciones.

A los efectos del control, la **DISTRIBUIDORA** efectuará presentaciones diarias y mensuales al **EPRE** con:

Diarios: a) los registros de las interrupciones ocurridas, b) los registros de los reclamos técnicos realizados por los Usuarios.

Mensuales: c) la cantidad y potencia de los transformadores de MT/BT que cada alimentador de MT tiene instalado, para una configuración de red normal, d) la cantidad de kilómetros de líneas de AT, MT y BT, discriminadas por Aéreas, Subterráneas, Preensamblado, otras, para una configuración de red normal definida al inicio de cada semestre, f) las maniobras realizadas en las instalaciones por cambios en la configuración normal, y sus consecuencias respecto a la vinculación de sus respectivos suministros, e) el valor de los indicadores penalizables y adicionales obtenidos mensuales.

Se computarán la totalidad de las interrupciones que afecten a los usuarios, a través de los siguientes indicadores:

- a) FEU: Frecuencia Equivalente de Interrupción por Usuario (representa el número de Interrupciones que afectó a cada usuario).
- b) TEU: Tiempo Equivalente de Interrupción por Usuario (representa el tiempo total de interrupción que afectó a cada usuario)

Los indicadores se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$FEU_J = N_J$$

$$TEU_J = \sum_{n=1}^{N_j} \left(\sum_{i=T_0}^{T_i} K_J(h)_i * t_i \right)_n$$

Donde

FEU_J : Frecuencia equivalente para el usuario “j”, en Interrupciones/Semestre

DEU_J : Duración equivalente para el suministro “j”, en Horas.

TEU_J : Tiempo equivalente para el usuario “j”, en Horas/Semestre.

N_j : Es la cantidad de interrupciones que han afectado al usuario “j”, con duración mayor a 3 (tres) minutos al cabo del semestre.

$K_J(h)$: Es el coeficiente asociado con la curva de carga del usuario típico, adoptando un valor característico, para cada hora del día.

T_0 : Hora de inicio de la interrupción “i”.

T_i : Hora de finalización de la interrupción “i”.

t_i : Duración de la interrupción en cada tramo horario, en fracción de horas.

Tabla con los valores de los $K_J(h)$, obtenidos de la curva de carga típica del usuario:

HORA	K _J (h) según TARIFA			
	Res.	Gen.	Alum. Púb.	Gran. Dem.
0	1,21	0,64	2,00	0,63
1	0,91	0,53	2,00	0,63
2	0,79	0,47	2,00	0,63
3	0,74	0,44	2,00	0,60
4	0,73	0,44	2,00	0,60
5	0,72	0,41	2,00	0,63
6	0,66	0,41	2,00	0,70
7	0,68	0,58	2,00	1,01
8	0,76	0,88	0,00	1,36
9	0,79	1,31	0,00	1,41
10	0,83	1,40	0,00	1,51
11	0,89	1,46	0,00	1,41
12	1,00	1,47	0,00	1,31
13	1,00	1,37	0,00	1,06
14	0,98	1,31	0,00	1,16
15	0,98	1,28	0,00	1,28
16	1,00	1,28	0,00	1,29
17	1,04	1,34	0,00	1,28
18	1,21	1,40	0,00	1,16
19	1,36	1,49	0,00	1,01
20	1,38	1,46	2,00	0,96
21	1,51	1,04	2,00	0,91
22	1,47	0,86	2,00	0,76
23	1,36	0,73	2,00	0,70

Para los suministros en BT, en MT o en AT, que por su particular actividad, posea una curva típica de demanda individual, se deberán realizar las campañas de relevamiento necesarias para su debida determinación, según los procedimientos establecidos por el EPRE.

De considerarlo necesario el **EPRE** podrá agrupar los coeficientes horarios en un número menor, manteniendo la representatividad de las curvas de carga típicas. Asimismo, si como resultado de las campañas de medición de curvas de carga realizadas por **LA DISTRIBUIDORA**, las curvas resultantes difirieran de las adoptadas precedentemente, el **EPRE** podrá ajustarlas a los resultados obtenidos.

Los valores máximos admitidos para esta etapa, para cada usuario, son los siguientes:

USUARIO	INDICADOR	VALORES (por Semestre)
SUMINISTROS AT	LimFEU	3
	LimTEU	5
SUMINISTROS MT	LimFEU	5
	LimTEU	8

SUMINISTROS BT (urbanos)	LimFEU	7
	LimTEU	10
SUMINISTROS BT (rurales)	LimFEU	9
	LimTEU	11

Los límites descritos para la ETAPA II corresponden a la totalidad de interrupciones (internas y externas)

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

$$ENS = TEU * \frac{ETF}{4.380 - TEU}$$

Donde:

ENS: Energía no Suministrada para un dado usuario, en kWh.

TEU: Tiempo equivalente calculado para un dado usuario.

ETF: Energía Total Facturada al Usuario en el semestre de control, en kWh.

En el caso de Usuarios que contraten Potencia, se considerará interrupción del servicio a toda aquella restricción parcial o total de la demanda por cualquier causa, debiendo considerarse dicho evento, como una interrupción del servicio a los efectos de la evaluación de los niveles de calidad prestado por la Distribuidora.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de sanciones de acuerdo a lo indicado en el punto 5.5.2.

El sistema de gestión de red, que deberán disponer **LA DISTRIBUIDORA**, y que permita asegurar la calidad del servicio técnico a nivel del suministro al usuario, deberá como mínimo almacenar la siguiente información:

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

- ♦ subestación AT/MT
- ♦ red AT

El sistema deberá permitir el intercambio de información con los archivos de facturación, de forma tal de posibilitar el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los usuarios a los efectos de la aplicación de las sanciones señaladas en el punto 5.5.2.) del presente”.

4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

LA DISTRIBUIDORA esta obligada a brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, facilitando las tramitaciones que deban realizar los usuarios, atendiendo y dando adecuada solución a las reclamaciones y requerimientos recibidos, y disponiendo de un centro de atención telefónica para la recepción de reclamos tanto técnicos como comerciales. Los reclamos por falta de suministros deberán ser recepcionados las 24 horas del día.

Es obligación de la Distribuidora poner a disposición de los Usuarios, a fin de que estos efectúen sus reclamos técnicos, comerciales, o requerimientos, números telefónicos gratuitos.

Para el cumplimiento de lo enunciado precedentemente deberán ajustarse, a partir del inicio de la ETAPA 1 a lo indicado en el presente punto.

Al inicio de la ETAPA 2 **LA DISTRIBUIDORA** deberá haber implementado sistemas de telegestión de trámites comerciales para perfeccionar la atención al público y reducir la afluencia del mismo a los Locales de Atención.

Durante la ETAPA 1, **LA DISTRIBUIDORA** deberá presentar informes trimestrales, con desagregación mensual, sobre los parámetros comerciales indicados en 4.2., 4.4., 4.5., 4.6. y 4.7..

En los casos en que se verifiquen apartamientos en estos parámetros con los especificados, **LA DISTRIBUIDORA** otorgará un crédito a los usuarios afectados en concepto de multa por incumplimiento de acuerdo a lo previsto en el punto 5.5.3.. Estas multas se reintegrarán a los usuarios afectados en la próxima factura emitida, quedando a cargo del **EPRE** la verificación del cumplimiento de lo dispuesto.

4.1. Locales de Atención al Público

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

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

En los locales comerciales deberán estar disponibles el Reglamento de Suministro, el Régimen Tarifario, el Cuadro Tarifario vigente, el Libro de Reclamos Quejas y Sugerencias, y el presente Anexo "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones",

existiendo en todos los casos indicaciones en lugares visibles sobre la disponibilidad de los mismos.

“Los locales de Atención al Público deberán contar con un horario de atención no inferior a 7 horas diarias”.

4.2. Tratamiento de Reclamaciones

Toda reclamación o requerimiento de los Usuarios por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de sus aspectos, deberá ser recepcionada entregando un comprobante de la reclamación efectuada en el que deberá constar un código correlativo que permita su identificación, la fecha de recepción, el motivo de la misma, el nombre del Usuario, y la fecha máxima, según normas, en que la Distribuidora debe dar respuesta y solución al reclamo o requerimiento.

La totalidad de las reclamaciones o requerimientos deberán registrarse en un sistema informático auditable que permita efectuar un seguimiento de los mismos hasta su resolución y respuesta al usuario.

Toda reclamación deberá recibir una respuesta por escrito dentro de los 15 días hábiles de recibida. En los casos en que la resolución del problema no pueda realizarse en dicho lapso, se indicará la fecha de solución del inconveniente, y los motivos que originaron el retraso.

En los casos de reclamaciones en segunda instancia, ya sea que las mismas provengan a través del **EPRE**, o directamente de los usuarios, la Distribuidora deberá dar respuesta y solución a las mismas dentro de los 10 días hábiles de recibida.

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

Independientemente de la fecha de solución del inconveniente se deberá dar respuesta al usuario, dentro de los quince (15) días hábiles de recibido, sobre cuál ha sido la resolución con respecto al mismo.

Los reclamos por falta de suministro, no requerirán de respuesta escrita debiéndose cumplir con el registro especificado precedentemente y con la entrega del código correlativo.

Durante la ETAPA 2 los plazos establecidos precedentemente en este punto se reducirán a la mitad. En caso de resultar plazos con fracciones de días se adoptará la cantidad de días entera inmediata superior.

LA DISTRIBUIDORA presentará en un informe trimestral, la cantidad de reclamaciones recibidas durante el trimestre, discriminadas por causa de acuerdo a lo acordado con el **EPRE**, y los tiempos medios de resolución de los mismos. Conjuntamente deberán presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se han excedido en

los plazos establecidos precedentemente para la solución del inconveniente, indicando los datos del usuario afectado, motivo de la reclamación, tiempo transcurrido hasta la solución del problema, motivos que originaron la demora, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3.(Calidad de Servicio Comercial

Todas las quejas o reclamos, ingresados por cualquier vía, deberán ser comunicados por la Distribuidora al EPRE dentro de los (10) días hábiles administrativos de recibidos, con las formalidades que éste determine.

4.3. Emisión de Facturas

LA DISTRIBUIDORA deberá emitir facturas claras, correctas, basadas en lecturas reales. En las mismas se deberán especificar, por período tarifario, las magnitudes físicas de consumo, y las contratadas, los cargos fijos, por potencia y energía, y una discriminación de las cargas impositivas correspondientes, como así también la fecha de vencimiento de la próxima facturación.

Se deberá prever la inclusión de leyendas que permitan identificar los motivos de las sanciones y multas por incumplimientos aplicadas por el **EPRE**, las que deberán ser acordadas con este último.

En el dorso de la factura se deberán indicar los lugares de cobro de la misma, la dirección, teléfono de los Locales de Atención al Público, y horario de atención, el Número de Teléfono gratuito tanto para la recepción de reclamos por falta de suministro como de reclamos comerciales, y una leyenda a acordar con el **EPRE** indicando la dirección y teléfono donde es posible efectuar una reclamación en segunda instancia.

4.4. Conexiones

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

Solicitada la conexión de un suministro, **LA DISTRIBUIDORA** deberá proceder a la conexión del mismo dentro de los plazos indicados a continuación. El plazo contará a partir de la fecha en que el Usuario presente ante la Distribuidora la totalidad de la documentación requerida en la normativa vigente y se haya efectivizado el pago correspondiente al cargo por conexión. En caso de que el pago del cargo por conexión se efectuó a posteriori de realizada la conexión, el plazo se contabilizará a partir de la presentación de la totalidad de la documentación ya mencionada.

El mencionado plazo será interrumpido, solo en el caso de que el suministro no cumpla con las condiciones técnicas que permitan su habilitación. Dicho plazo será reanudado cuando el Usuario informe a la Distribuidora, por cualquier vía, haber cumplimentado las condiciones técnicas que permitan dicha habilitación.

ETAPA 1:

Pequeñas Demandas

	Bajo Red	No bajo Red
Urbano	2 días	A convenir. < 15 días
Rural	3 días	A convenir. < 30 días

Grandes Demandas

	Sin Ampliación	Con Ampliación
Baja Tensión	5 días	A convenir. < 60 días
Media Tensión	A convenir. < 60 días	

Recolocación de medidores 3 (tres) días hábiles.

ETAPA 2:

Pequeñas Demandas

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

Grandes Demandas

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

Recolocación de medidores 1 (Un) día hábil

Para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el usuario en caso de que la empresa requiera un plazo superior al establecido, deberá efectuar una presentación ante el **EPRE**, quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar **LA DISTRIBUIDORA**. En caso de no darse cumplimiento a la resolución que adopte el **EPRE**, **LA DISTRIBUIDORA** será pasible de sanción por incumplimiento.

LA DISTRIBUIDORA presentará un informe trimestral sobre la cantidad de conexiones realizadas agrupadas por tarifa, por banda de potencia, y por casos en que es necesaria o no la modificación de la red. En todos los casos se especificarán los tiempos medios de ejecución. Para los casos en que se excedieran los tiempos admisibles, deberán presentar un registro informático indicando los datos del solicitante afectado, fecha de concreción del pedido, características técnicas del suministro solicitado, fecha de conexión, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3). Igual información se deberá remitir para las recolocaciones de medidores.

4.5. Facturación Estimada

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

Para los usuarios cuya categoría tarifaria prevé la facturación en forma bimestral, no podrán emitirse, para cada uno de ellos, más de dos (2) facturaciones sucesivas estimadas y tres (3) alternadas, durante un (1) año calendario. Asimismo no podrán efectuarse para idéntico período, más de tres (3) estimaciones sucesivas y cuatro (4) alternadas para los usuarios encuadrados en otras categorías tarifarias.

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

LA DISTRIBUIDORA presentarán un informe trimestral sobre la cantidad de facturas emitidas por categoría tarifaria, y los porcentajes de estimaciones realizados, discriminando por motivo de estimaciones y por tarifa. Asimismo deberán indicar el número de casos que acumulen, al mes respectivo, una cantidad mayor de estimaciones que las admisibles. Para los casos en que se registrarán mayor cantidad de estimaciones que las admisibles, deberán presentar un registro informático indicando los datos del usuario afectado, energía estimada, cantidad de estimaciones y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3).

4.6. Suspensión y Corte del Suministro por Falta de Pago

LA DISTRIBUIDORA deberá notificar fehacientemente al usuario antes de efectuar la suspensión del suministro de energía eléctrica motivado por la falta de pago en término de la/las facturas. En dicha notificación deberá comunicar al Usuario que de no regularizar la situación que motivó la suspensión del suministro, y habiendo transcurrido (30) días de dicha suspensión, procederá al corte del mismo.

En caso de que aún no hayan transcurridos (30) días corridos desde la suspensión del suministro y la Distribuidora proceda al corte del mismo, se hará pasible de sanciones que serán determinadas por el EPRE.

A partir del momento en que el usuario abone la/las facturas adeudadas 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, ya sea que el mismo se realice en las oficinas comerciales de la Distribuidora o en las bocas recaudadoras habilitadas por la misma.

Si el Usuario abonara la/las facturas adeudadas, más los recargos correspondientes con posterioridad al corte del suministro eléctrico, **LA DISTRIBUIDORA** deberá restablecer la prestación del servicio público dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de haberse efectivizado el pago

En caso de que la modalidad de la Distribuidora sea debitar a los Usuarios en la próxima facturación los recargos correspondientes a las facturas adeudadas, el suministro deberá ser restituido, dentro de los plazos antes mencionados, cuando el Usuario abone las facturas adeudadas.

LA DISTRIBUIDORA deberá consignar en medio informático, un registro diario de los usuarios a quienes se les haya suspendido o cortado el suministro por falta de pago, como así también registrar los restablecimientos de servicio efectuados, especificando el personal

interviniente y la fecha y hora de ejecución. Asimismo se deberá registrar la fecha, hora y monto abonado por el usuario al momento de solicitar el restablecimiento del suministro.

LA DISTRIBUIDORA presentará en un informe trimestral, la cantidad de suspensiones y cortes efectuados durante el trimestre, indicando los tiempos medios de restitución del suministro a posteriori de efectivizado el pago. Conjuntamente deberán presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se han excedido en los plazos establecidos precedentemente para la restitución del suministro, indicando los datos del usuario afectado, tiempo transcurrido hasta la restitución del suministro, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 5.5.3).

4.7. Quejas

LA DISTRIBUIDORA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un "libro de quejas y sugerencias", foliado y rubricado por el **EPRE**, donde el usuario podrá asentar sus reclamos, quejas, sugerencias, observaciones, críticas, etc. con respecto al servicio.

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

LA DISTRIBUIDORA presentará un informe trimestral, indicando la cantidad de quejas recibidas, agrupándolas de acuerdo a lo definido por el **EPRE**.

5. SANCIONES

5.1. Introducción

El **EPRE** dispondrá la aplicación de sanciones, cuando **LA DISTRIBUIDORA** no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus anexos y la ley provincial N° 6497 (MARCO REGULATORIO DE LA INDUSTRIA ELECTRICA EN LA PROVINCIA DE MENDOZA).

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de **LA DISTRIBUIDORA** hacia el beneficio de los usuarios y que se adopten en forma preventiva, aquellas medidas que resulten necesarias para mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.

En los casos en que, a juicio de **LA DISTRIBUIDORA** el incumplimiento sea motivado por caso de fuerza mayor o caso fortuito, estos deberán efectuar una presentación al **EPRE** solicitando que el mismo no sea motivo de sanciones. La presentación deberá contener la documentación probatoria correspondiente a fin de acreditar las causas de fuerza mayor invocadas.

Al momento en que sea necesaria la actualización de las sanciones, el criterio a seguir para la determinación de las mismas, será en base al valor de la Energía No Suministrada.

5.2. Carácter de las Sanciones

En los casos en que corresponda la aplicación de sanciones complementarias a las explicitadas en el presente punto 5. (SANCIONES), o por incumplimiento en el relevamiento, registro y procesamiento de información, las sanciones dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de **LA 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 acreditar a los usuarios los montos equivalentes a las penalizaciones que le sean aplicadas, en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción, el **EPRE** dispondrá que se abone al usuario un monto equivalente a la sanción aplicada, conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de **LA DISTRIBUIDORA** y en particular a las reincidencias. Las sanciones deberán guardar relación con el monto de la facturación promedio del usuario.

El valor acumulado anual de las sanciones no deberá superar el veinte por ciento (20%) de la facturación anual. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión y autorizará al **EPRE**, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión.

5.3. Procedimiento de Aplicación

Cuando el **EPRE** compruebe la falta de **LA DISTRIBUIDORA** en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho a los mismos y emplazará en forma fehaciente para que en el término de diez (10) días hábiles presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo.

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

Si dentro del plazo antedicho, **LA DISTRIBUIDORA** formularan descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes, y se allegarán todos los elementos de juicio que se estime conveniente, y el **EPRE** deberá expedirse definitivamente dentro de los quince (15) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones. En caso de resolución condenatoria, **LA DISTRIBUIDORA**, luego de hacer efectiva la multa, podrá interponer los pertinentes recursos legales.

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

Para los casos de incumplimientos a las exigencias a la Calidad del Servicio Suministrado, (Producto Técnico, Servicio Técnico y Calidad Comercial) **LA DISTRIBUIDORA**, abonará a los usuarios directamente las sanciones que le correspondan, como un crédito dentro de las dos facturas emitidas posteriores al incumplimiento, debiendo notificar al **EPRE** en los informes trimestrales correspondientes sobre los usuarios afectados, montos involucrados, y devoluciones efectuadas.

Para los casos en que las sanciones a aplicar no resulten significativas al momento de ser distribuidas entre los usuarios afectados, o de ser imposible la individualización de los mismos, **LA DISTRIBUIDORA** ingresará las sanciones en una CUENTA DE ACUMULACION, cuyo monto será reintegrado en forma global a los usuarios al momento de alcanzar un valor significativo a distribuir que será definido por el **EPRE**. En caso de tratarse de sanciones que involucren a usuarios individuales, las mismas se reintegrarán a los mismos de acuerdo a los mecanismos previstos para cada caso particular, independientemente del monto de la sanción. El procedimiento deberá contar con la aprobación del **EPRE**.

5.4. Vigencia de las Sanciones

Las sanciones definidas en el presente punto 5) tendrán vigencia a partir del inicio de la ETAPA 1, y durante los años subsiguientes en coincidencia con los sucesivos períodos tarifarios.

En coincidencia con el inicio de los sucesivos períodos tarifarios, el **EPRE** podrá ajustar las sanciones a aplicar, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, posibles modificaciones en las normas de calidad de servicio y otras normativas de aplicación.

Los precedentes apartados 5.1; 5.2; 5.3 y 5.4 resultan de aplicación general para todo el régimen sancionatorio de la presente normativa

5.5.Sanciones por Apartamientos a los límites admisibles

Regímenes particulares

5.5.1. Calidad del Producto Técnico

El **EPRE** aplicará sanciones a **LA DISTRIBUIDORA** cuando esta entregue un producto con características distintas a las convenidas.

Para el caso de incumplimientos en los niveles de tensión, las sanciones se calcularán en base a la valorización de la totalidad de la energía suministrada en malas condiciones de calidad, de acuerdo a lo especificado en la Tabla I para la ETAPA 1, y la Tabla II para la ETAPA 2, indicadas a continuación:

Tabla I (a) Alta Tensión

BANDA DE TENSION %	VALORIZACION DE LA ENERGIA - CE(B)[\$/kwh] = K(B) * Ta[\$/kwh]
$7 < \Delta U < 8$	$1.2 * Ta$
$8 \leq \Delta U < 9$	$1.8 * Ta$
$9 \leq \Delta U < 10$	$2.3 * Ta$
$10 \leq \Delta U < 11$	$2.8 * Ta$
$11 \leq \Delta U < 12$	$3.4 * Ta$
$12 \leq \Delta U < 13$	$3.9 * Ta$
$13 \leq \Delta U < 14$	$4.5 * Ta$
$14 \leq \Delta U < 15$	$8.5 * Ta$
$15 \leq \Delta U < 16$	$12.5 * Ta$
$16 \leq \Delta U < 17$	$20.8 * Ta$
$17 \leq \Delta U < 18$	$29.1 * Ta$
$18 \leq \Delta U$	$37.5 * Ta$

Tabla I (b) Media y Baja Tensión

BANDA DE TENSION %	VALORIZACION DE LA ENERGIA - CE(B)[\$/kwh] = K(B) * Ta[\$/kwh]
$10 \leq \Delta U < 11$	1.2 * Ta
$11 \leq \Delta U < 12$	2.1 * Ta
$12 \leq \Delta U < 13$	3.0 * Ta
$13 \leq \Delta U < 14$	4.0 * Ta
$14 \leq \Delta U < 15$	10.7 * Ta
$15 \leq \Delta U < 16$	17.4 * Ta
$16 \leq \Delta U < 17$	24.1 * Ta
$17 \leq \Delta U < 18$	30.8 * Ta
$18 \leq \Delta U$	37.5 * Ta

ETAPA 2

Tabla II (a) Alta Tensión

BANDA DE TENSION %	VALORIZACION DE LA ENERGIA - CE(B)[\$/kwh] = K(B) * Ta[\$/kwh]
$7 < \Delta U < 8$	1.2 * Ta
$8 \leq \Delta U < 9$	1.8 * Ta
$9 \leq \Delta U < 10$	2.5 * Ta
$10 \leq \Delta U < 11$	3.1 * Ta
$11 \leq \Delta U < 12$	3.7 * Ta
$12 \leq \Delta U < 13$	4.3 * Ta
$13 \leq \Delta U < 14$	5.0 * Ta
$14 \leq \Delta U < 15$	12.5 * Ta
$15 \leq \Delta U < 16$	20.0 * Ta
$16 \leq \Delta U < 17$	30.0 * Ta
$17 \leq \Delta U < 18$	40.0 * Ta
$18 \leq \Delta U$	50.0 * Ta

Tabla II (b) Media y Baja Tensión

BANDA DE TENSION %	VALORIZACION DE LA ENERGIA - CE(B)[\$/kwh] = K(B) * Ta[\$/kwh]
$8 \leq \Delta U < 9$	$1.2 * Ta$
$9 \leq \Delta U < 10$	$3.5 * Ta$
$10 \leq \Delta U < 11$	$5.7 * Ta$
$11 \leq \Delta U < 12$	$8.0 * Ta$
$12 \leq \Delta U < 13$	$10.2 * Ta$
$13 \leq \Delta U < 14$	$12.5 * Ta$
$14 \leq \Delta U < 15$	$20.0 * Ta$
$15 \leq \Delta U < 16$	$27.5 * Ta$
$16 \leq \Delta U < 17$	$35.0 * Ta$
$17 \leq \Delta U < 18$	$42.5 * Ta$
$18 \leq \Delta U$	$50.0 * Ta$

Donde:

$CE_{(B)}$ = Coeficiente de valorización de Energía Suministrada por banda de tensión, en malas condiciones de calidad [\$/ KWh]

Ta = Tarifa para valorización de la energía, la que es igual a tarifa de energía en horario de pico T2 R BT para potencias mayores a 300 Kw.

$K_{(B)}$ = Coeficiente de ponderación de cada banda de tensión.

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

$V_{abs}(U_s - U_n) / U_n$: es igual al valor absoluto de la diferencia entre la tensión medida del suministro (U_s) y la tensión nominal del suministro (U_n).

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

$$SANCION = [(D_{pm} + D_{nm}) \times S_{pm} / D_{pm}] \lambda$$

S_{pm} : Sanción del periodo de medición

D_{pm} : Duración del período de medición en días

D_{nm} Duración del período en días hasta la realización de la nueva medición contado a partir de la finalización del período de medición

λ factor lambda : N° de meses posteriores a la detección del inconveniente.

El factor λ se aplicará cuando la Distribuidora no cumpla con los plazos, por ella establecida y aprobados por el EPRE, para la realización de las obras, en el caso que sean necesarias, para solucionar los niveles de calidad en el punto de medición penalizado.

Este criterio para la valorización de la extensión de la sanción se aplicará por un período de hasta 180 días como máximo, si al cabo del mismo, no se ha dado solución al inconveniente, el **EPRE** podrá incrementar el monto de la misma en función de los antecedentes de cada caso particular. El valor máximo de la sanción a aplicar será el monto que surja de valorizar la totalidad de la energía suministrada a los usuarios afectados al costo de la Energía No Suministrada definido en el punto 5.5.2) para la ETAPA 1. El crédito se efectuará a los usuarios dentro del semestre inmediatamente posterior al controlado.

Si el monto a distribuir no fuera significativo, y no asegure un reintegro superior al equivalente a 10 kWh por usuario, valorizados de acuerdo a la Tarifa Residencial R1, el mismo se adicionará al correspondiente a sanciones por Calidad del Servicio Técnico. En el caso que no existieran sanciones por este último concepto, el monto se ingresará en la CUENTA DE ACUMULACIÓN, hasta alcanzar un valor significativo a distribuir. El procedimiento deberá contar con la aprobación del **EPRE**.

Para el caso de incumplimiento a los Indicadores Globales acerca de la Campaña de Medición las sanciones serán las siguientes:

$$SANCION = ETF * \left(\sum_{B=BP} FEEC_B * Coef_B * FEBP_B \right)$$

Donde

$\Sigma_{(B=BP)}$: Sumatoria sobre las Bandas Penalizadas según se corresponda con la ETAPA considerada. (+/-10% ETAPA 1 y +/-8% ETAPA 2)

ETF: Energía Total Facturada por **LA DISTRIBUIDORA** en el período controlado, en kWh.

FEBP_B: Frecuencia Equivalente por Banda de Tensión Penalizada.

FEEC_B: Frecuencia Equivalente por Energía Consumida desagregada por Banda de Tensión.

Coef_B: Coeficiente de Penalización, relacionado al nivel de tensión, descritos en el Tabla I y II (b) correspondiente al punto 5.5.1

Las sanciones serán reintegradas a todos los usuarios como un crédito en la facturación, en forma proporcional al consumo que cada uno hubiera tenido en el semestre de control. Estos créditos se aplicarán dentro de las dos facturas posteriores al semestre controlado. El reintegro será global, es decir que no se discriminará por tipo de usuario o tarifa.

5.5.2. Calidad de Servicio Técnico

El **EPRE** aplicará sanciones a **LA DISTRIBUIDORA** cuando éstas presten un servicio con características técnicas distintas a las convenidas (frecuencia de las interrupciones y tiempo total de interrupción).

Las sanciones por apartamientos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no suministrada, y su valorización, de acuerdo a lo descripto a continuación para la ETAPA 1 y para la ETAPA 2 en Kwh.

Determinación de la Sanción para la ETAPA 1

Para la determinación de la sanción se adoptará el valor de Energía No Suministrada, y se lo valorizará a veinte (20) veces el valor del KWh Tarifa T2 R BT, >300 KW) para la Etapa 1 y veinte (20) veces el valor del KWh a la tarifa correspondiente al usuario damnificado, para la Etapa2.

$$SANCION = (ENS_I + ENS_E) \times C_{ENS}$$

Donde:

SANCION: Sanción en \$ a aplicar por los resultados del semestre de control

ENS_I: Valor de Energía No Suministrada por Causas INTERNAS.

ENS_E: Valor de Energía No Suministrada por Causas EXTERNAS.

C_{ENS}: Cantidad de Kw-h por el Costo del Kw-h de Energía No Suministrada

Las Sanciones serán reintegradas como un crédito en la facturación, a todos los usuarios que corresponda, en forma proporcional al consumo que cada uno hubiera tenido en el semestre de control. Estos créditos se aplicarán dentro de las dos facturas posteriores al semestre controlado. El reintegro será global, es decir que no se discriminará por tipo de usuario o tarifa, salvo en el caso de usuarios de Riego Agrícola que posean el beneficio de la Tarifa de Referencia

En tal caso, para un usuario (i) de Riego Agrícola, se reintegrará:

$$SANCION_{usuario} = (ENS_I + ENS_E)_{PPC(i)} \times C_{TR_{RA}}$$

$$SANCION_{fondo\ compensador\ tarifario} = (ENS_I + ENS_E)_{PPC(i)} \times (C_{ENS} - C_{TR_{RA}})$$

Donde:

(ENS_I + ENS_E)_{PPC(i)}: Energía No Suministrada por causas Internas y Externas (global o del alimentador) ponderada por el consumo del usuario (i).

C_{ENS}: Cantidad de Kw-h por el Costo del Kw-h de Energía No Suministrada.

C TR_{RA}: Valor medio de la Tarifa de Referencia para Riego Agrícola en el área de concesión de La Distribuidora.

El $C_{TR_{RA}}$ se calculará tomando el último año de consumo de los clientes de Riego Agrícola. Esta anualización se computará tomando como referencia la fecha de ENTRADA EN VIGENCIA de la CONCESION.

Los usuarios cuyo suministro se efectúe en el nivel de Media Tensión o superior, recibirán de parte de **LA DISTRIBUIDORA**, un crédito en una única facturación dentro de las dos facturas posteriores al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en dicho semestre, valorizada al Costo de la Energía No Suministrada definido anteriormente

$$SANCION = ENS_U \times C_{ENS}$$

Donde:

ENS_U : Energía No Suministrada al usuario en kWh.

C_{ENS} : Cantidad de Kw-h por el Costo del Kw-h de Energía No Suministrada

Determinación de las sanciones en la ETAPA 2

Determinación de la Sanción

Para la determinación de las sanciones se adoptarán los valores de Energía No Suministrada, valorizados en cantidades de Kw-h al valor vigente en el cuadro tarifario para cada tipo de suministro.

$$SANCION_j \text{ [Kw-h]} = ENS_i \times C_{Kw-h}$$

Donde:

$SANCION_i$: Sanción en Kw-h a aplicar por los resultados del semestre de control para la Causa e instalación “i” consideradas.

ENS_i : Energía No Suministrada.

C_{Kw-h} : Cantidad de Kw-h para valorar la Energía No Suministrada según el tipo de Usuario

Las Sanciones serán reintegradas como un crédito en la facturación, a todos los usuarios que corresponda, en forma proporcional al consumo que cada uno hubiera tenido en el semestre de control. Estos créditos se aplicarán dentro de las dos facturas posteriores al semestre controlado. .En el caso de usuarios de Riego Agrícola que posean el beneficio de la Tarifa de Referenciase reintegrará:

$$BONIFICACION_{usuario} = SANCION_i \times C_{Kw-h} \times TR_{RA}$$

$$BONIFICACION_{fondo\ compensador\ tarifario} = SANCION_i \times C_{Kw-h} \times (1 - TR_{RA})$$

Donde:

SANCION i : SANCION por causas Internas y Externas para le Usuario de Riego “i”.

C_{Kw-h}: Cantidad de Kw-h por el costo del Kw-h de Energía No Suministrada.

TR_{RA} : Valor medio de la Tarifa de Referencia para cada Usuario de Riego Agrícola.

El **C TR_{RA}** se calculará tomando el último año de consumo de los Usuarios de Riego Agrícola. Esta anualización se computará tomando como referencia el año anterior al semestre controlado.

5.5.3 Calidad de Servicio Comercial

Tratamiento de Reclamaciones

Ante incumplimientos en los plazos para dar respuesta y solución al problema, la Distribuidora abonará al Usuario:

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

Conexiones

Por el incumplimiento de los plazos previstos en el punto 4.4 del presente documento, la Distribuidora abonará al Usuario:

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

Facturación estimada

- ✓ Para los casos en que **LA DISTRIBUIDORA** emita facturas con un mayor número de estimaciones que las previstas en el punto 4.3 del presente, abonará a los usuarios afectados una multa equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto de la facturación estimada.

Reanudación o Rehabilitación de suministros

Si el servicio eléctrico no se restableciera en los plazos previstos, la Distribuidora abonará al Usuario:

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

Suspensión indebida de suministros

- ✓ En caso de que la Distribuidora suspendiera indebidamente el suministro, deberá acreditar al Usuario el 20% de la factura que produjo la suspensión del servicio, o la última factura en el caso de que no se hubiese objetado factura alguna y la suspensión indebida se debiera exclusivamente a un error operativo de la Distribuidora.

5.6. Sanciones por incumplimientos en el relevamiento y entrega de información

5.6.1. Calidad del Producto Técnico

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 sanciones, las que serán abonadas al **EPRE**, quien las destinará a compensar a los usuarios que sufriesen algún daño o sobre costo por el citado incumplimiento. El monto de estas sanciones las definirá el **EPRE** en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar un porcentaje de la energía anual facturada por **LA DISTRIBUIDORA** de acuerdo a lo indicado en la Tabla I (b) Media y Baja Tensión del punto 5.5.1), para una variación de tensión del once por ciento (11%) respecto al valor nominal.

El porcentaje de la energía anual facturada, mencionado en el párrafo anterior se encuentra vinculado con el nivel de facturación de las Distribuidoras según el siguiente detalle:

- 2% Para Distribuidoras cuya facturación anual sea igual o supere los 150.000 MWh
- 5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea inferior a 150.000 MWh

5.6.2. Calidad del Servicio Técnico

El no cumplimiento de las obligaciones de **LA DISTRIBUIDORA**, en cuanto al relevamiento, registro y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de sanciones, las que serán abonadas al **EPRE**, quien las destinará a compensar a los usuarios que sufriesen algún daño o sobre costo por el citado incumplimiento. El monto de estas sanciones las definirá el **EPRE** en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar el uno por ciento (1%) de la energía anual

facturada de acuerdo al Costo de la Energía No Suministrada definido para la ETAPA 1 en el punto 5.5.2).

5.6.3. Calidad del Servicio Comercial

En caso de detectarse incumplimientos en los procedimientos de registro de cualquiera de los parámetros comerciales, o en el reintegro de las multas indicadas en el punto 5.5.3), el **EPRE** aplicará sanciones a **LA DISTRIBUIDORA**, las que serán destinadas a compensar a los usuarios afectados, o de no existir estos últimos se abonarán al **EPRE**.

El monto de estas sanciones las definirá el **EPRE** en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las sanciones será el que surja de valorizar un porcentaje de la energía anual facturada a la tarifa correspondiente a usuarios de la categoría General T1 G.

El porcentaje de la energía anual facturada, mencionado en el párrafo anterior se encuentra vinculado con el nivel de facturación de las Distribuidoras según el siguiente detalle:

- 2% Para Distribuidoras cuya facturación anual sea igual o supere los 150.000 MWh
- 5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea inferior a 150.000 MWh

6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA

6.1. Trabajos en la Vía Pública

Cuando **LA DISTRIBUIDORA** incurra en acciones o trabajos que afecten espacios públicos tales como calles y/o veredas, deberán 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, el **EPRE** aplicará una sanción que estará destinada a subsanar el daño causado; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión.

Para los casos en que **LA DISTRIBUIDORA** efectúen instalaciones, o tendidos provisorios, los mismos deberán ser normalizados en el termino de treinta (30) días hábiles.

6.2. Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la LEY DEL MARCO REGULATORIO ELECTRICO EN LA PROVINCIA DE MENDOZA, el **EPRE** aplicará una sanción a **LA DISTRIBUIDORA** que se destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente.

6.3. En la Prestación del Servicio

Por incumplimiento en lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de la Distribuidora en cuanto a la prestación del servicio el EPRE aplicará una sanción que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El monto individual a aplicar por cada incumplimiento, podrá tener un valor equivalente a un porcentaje de la energía anual facturada por la Concesionaria valorizada según la tarifa T1 G. El **EPRE** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de **LA DISTRIBUIDORA**.

El porcentaje de la energía anual facturada, mencionado en el párrafo anterior se encuentra vinculado con el nivel de facturación de las Distribuidoras según el siguiente detalle:

- 0.15 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea igual o supere 1.000.000 MWh
- 0,5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual esté comprendida entre 1.000.000 y 100.000 de MWh

- 1 % % Para Distribuidoras cuya facturación anual esté comprendida entre 100.000 y 10.000 de MWh
- 5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea inferior a 10.000 MWh

Esta obligación, sin perjuicio de su aplicación según los casos, se considerará expresamente violentada, cuando las deficiencias en la prestación del servicio sean repetitivas en el tiempo.

6.4. Peligro para la Seguridad Pública

La distribuidora estará obligada a presentar antes de la finalización del primer trimestre de cada año calendario, un Plan de Normalización de Instalaciones con peligro para la Seguridad Pública, en el cual se deberán incluirse a todas las instalaciones con anomalías de seguridad, entendiéndose como tales, a cualquier tipo de; deficiencias constructivas, construcciones no normalizadas, insuficiencias de mantenimiento y/o mal estado de conservación, las cuales surgirán del correspondiente relevamiento, que será efectuado al total de las instalaciones a cargo de la Concesionaria, durante los dos primeros meses de cada año calendario. Toda omisión de datos en que incurra la Distribuidora y que sea detectada por medio de auditorias de oficio, reclamos, Denuncias, o cualquier otro procedimiento, será pasible de sanción por parte del EPRE a la Concesionaria, en los términos establecidos en el Punto 6.3 del presente.

Canal directo de comunicación: La distribuidora deberá implementar, un procedimiento específico, auditable por el Epre, destinado en forma exclusiva a la recepción de pedidos de normalización de instalaciones con riesgo para la Seguridad Pública. Toda omisión en que incurra la Distribuidora detectada por medio de auditorias de oficio, reclamos, Denuncias, o cualquier otro procedimiento, será pasible de sanción por parte del EPRE a la Concesionaria, en los términos establecidos en el Punto 6.3 del presente.

6.5. Contaminación Ambiental

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de **LA DISTRIBUIDORA** vinculadas a la protección y preservación del ambiente, el **EPRE** aplicará una sanción que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El monto individual a aplicar por cada incumplimiento, podrá tener un valor equivalente a un porcentaje de la energía anual facturada por la Concesionaria valorizada según la tarifa T1 G. El **EPRE** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de **LA DISTRIBUIDORA**.

El porcentaje de la energía anual facturada, mencionado en el párrafo anterior se encuentra vinculado con el nivel de facturación de las Distribuidoras según el siguiente detalle:

- 0.15 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea igual o supere 1.000.000 MWh
- 0,5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual esté comprendida entre 1.000.000 y 100.000 de MWh

- 1 % % Para Distribuidoras cuya facturación anual esté comprendida entre 100.000 y 10.000 de MWh
- 5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea inferior a 10.000 MWh

6.6. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de la Ley de MARCO REGULADORIO ELECTRICO DE LA PROVINCIA DE MENDOZA, el **EPRE** aplicará una sanción a **LA DISTRIBUIDORA** que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El monto individual a aplicar por cada incumplimiento, podrá tener un valor equivalente a un porcentaje de la energía anual facturada por la Concesionaria valorizada según la tarifa T1 G. El **EPRE** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de **LA DISTRIBUIDORA**.

El porcentaje de la energía anual facturada, mencionado en el párrafo anterior se encuentra vinculado con el nivel de facturación de las Distribuidoras según el siguiente detalle:

- 0.15 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea igual o supere 1.000.000 MWh
- 0,5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual esté comprendida entre 1.000.000 y 100.000 de MWh
- 1 % % Para Distribuidoras cuya facturación anual esté comprendida entre 100.000 y 10.000 de MWh
- 5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea inferior a 10.000 MWh

6.7. 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 **EPRE** a efectos de realizar las auditorías a cargo del mismo, el **EPRE** aplicará una sanción que será determinada conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes, y en particular a las reincidencias incurridas. El monto individual a aplicar por cada incumplimiento, podrá tener un valor equivalente a un porcentaje de la energía anual facturada por la Concesionaria valorizada según la tarifa T1 G. El **EPRE** destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de **LA DISTRIBUIDORA**.

El porcentaje de la energía anual facturada, mencionado en el párrafo anterior se encuentra vinculado con el nivel de facturación de las Distribuidoras según el siguiente detalle:

- 0.15 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea igual o supere 1.000.000 MWh

- 0,5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual esté comprendida entre 1.000.000 y 100.000 de MWh
- 1 % % Para Distribuidoras cuya facturación anual esté comprendida entre 100.000 y 10.000 de MWh
- 5 % Para Distribuidoras cuya facturación anual sea inferior a 10.000 MWh

6.8. Guías de Referencia

LA DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de presentar en forma anual una Guía de Referencia respecto al estado de carga de sus instalaciones, ampliaciones e inversiones a realizar en los próximos 2 años, y una prospectiva de la demanda a nivel de estación transformadora AT/MT para los próximos 5 años.

Asimismo deberá incluir la evolución histórica de los indicadores de Calidad de Servicio exigidos en el Contrato de Concesión. Estado de carga, Análisis de pérdidas en AT, MT y BT.

En caso de incumplimiento a la obligación de presentar las Guías de Referencia el EPRE podrá sancionar a LA DISTRIBUIDORA de acuerdo a lo previsto en el punto 6.7.

INDICE

1.	INTRODUCCION	2
2.	CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO	5
2.1.	Nivel de Tensión para la ETAPA 1	5
2.1.1.	Valores Admisibles del nivel de la Tensión	6
2.1.2.	Campaña de Medición	6
2.1.3.	Indicadores Globales acerca de la Campaña de Medición	7
2.2.	Nivel de Tensión para la ETAPA 2.....	8
2.2.1.	Valores Admisibles del nivel de la Tensión	8
2.2.2.	Indicadores Globales acerca de la Campaña de Medición	9
2.3.	Perturbaciones	9
2.4.	Reclamos de los Usuarios por mala calidad en el nivel de la tensión.	10
3.1.	Calidad del Servicio Técnico en la Etapa 1	13
3.1.1.	Indices de Interrupción por kVA Nominal Instalado.....	15
3.1.2.	Indices para Usuarios con Suministros en Media Tensión o Superior	19
3.1.3.	Indices de Interrupción por cada 100 km. de línea y 100 Centros de Transformación MT/BT	22
3.2.	Calidad del Servicio Técnico en la Etapa 2	22
4.	CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL	27
4.1.	Locales de Atención al Público.....	27
4.2.	Tratamiento de Reclamaciones.....	28
4.3.	Emisión de Facturas	29
4.4.	Conexiones.....	29
4.5.	Facturación Estimada	30
4.6.	Suspensión y Corte del Suministro por Falta de Pago	31
4.7.	Quejas	32
5.	SANCIONES	33
5.1.	Introducción	33
5.2.	Carácter de las Sanciones.....	33
5.3.	Procedimiento de Aplicación	34
5.4.	Vigencia de las Sanciones.....	34
5.5.	Sanciones por Apartamientos a los límites admisibles	35
5.5.1.	Calidad del Producto Técnico	35
5.5.2.	Calidad de Servicio Técnico	38
5.6.	Sanciones por incumplimientos en el relevamiento y entrega de información	42
5.6.1.	Calidad del Producto Técnico	42
5.6.2.	Calidad del Servicio Técnico.....	42
5.6.3.	Calidad del Servicio Comercial.....	43
6.	OTRAS OBLIGACIONES DE LA DISTRIBUIDORA	44
6.1.	Trabajos en la Vía Pública	44
6.2.	Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones	44
6.3.	En la Prestación del Servicio	44
6.4.	Peligro para la Seguridad Pública.....	45
6.5.	Contaminación Ambiental	45
6.6.	Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte	46
6.7.	Preparación y Acceso a los Documentos y la Información.....	46
6.8.	Guías de Referencia.....	47