

ANEXO III

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES

1. INTRODUCCION

Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio.

Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente.

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

Las normas de calidad para los sistemas de generación aisladas serán consideradas con criterios diferenciales.

El ENTE REGULADOR será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas.

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

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

El producto técnico suministrado se refiere al nivel de tensión en el punto de alimentación y las perturbaciones (variaciones rápidas, caídas lentas de tensión y armónicas).

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

Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario.

Sistema Interconectado Provincial: Es el conjunto de instalaciones de transporte y transformación de energía eléctrica que vincula a los usuarios de la Provincia de SALTA con el Sistema Argentino de Interconexión.

Las exigencias en cuanto al cumplimiento de los parámetros preestablecidos se aplicarán de acuerdo al siguiente cronograma:

- En los primeros VEINTICUATRO meses (24) desde la fecha efectiva de Toma de Posesión del servicio por parte de LA DISTRIBUIDORA (etapa preliminar), el ENTE REGULADOR. y LA DISTRIBUIDORA revisarán y completarán la metodología de medición y control de los indicadores de calidad que se controlarán en los siguientes TREINTA Y SEIS (36) meses. Se deberá poner especial énfasis en implementar medición en los sistemas aislados.

- Los siguientes TREINTA Y SEIS (36) meses constituyen la denominada Etapa 1, en la que se exigirá el cumplimiento de los indicadores y valores prefijados para esta etapa. El incumplimiento de los mismos darán lugar a la aplicación de las sanciones que se describe en el punto 2.1) y 3.1) del presente.

- A partir del mes número SESENTA Y UNO (61), contado a partir de la fecha efectiva de Toma de Posesión, se iniciará la denominada Etapa 2, en la que se controlará la prestación del servicio en cada suministro. Se tolerarán hasta un determinado límite las variaciones de tensión, la cantidad de cortes mayores a TRES (3) minutos de duración y el tiempo total sin servicio. En los suministros en que se excedan estos valores LA DISTRIBUIDORA le reconocerá al usuario un crédito en la facturación del semestre inmediatamente posterior al registro, cuyo monto será proporcional a la energía suministrada en condiciones no satisfactorias (variaciones de tensión mayores a las admitidas) o a la energía no suministrada (frecuencia y duración de los cortes por encima de los admitidos). La metodología para el cálculo de estas sanciones se describe en los puntos 2.2) y 3.2) del presente.

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

- Desarrollo de campañas de medición y relevamiento de curvas de carga y tensión.
- Organización de bases de datos con información de contingencias, relacionables con

bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición.

2. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

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

Las perturbaciones que se controlarán son las variaciones rápidas de tensión (flicker), las caídas lentas de tensión y las armónicas.

No obstante, LA DISTRIBUIDORA será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel razonable de compatibilidad, definido como Nivel de Referencia, que tiene un CINCO POR CIENTO (5%) de probabilidad de ser superado. Dichos valores serán analizados en forma conjunta por el ENTE REGULADOR. y LA DISTRIBUIDORA durante la Etapa 1, teniendo en cuenta las normas internacionales e internas de empresas similares, con el objeto de obtener su aprobación por parte del ENTE REGULADOR.; teniendo vigencia a partir del período definido como Etapa 2.

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 sus propios equipos y los de los usuarios, compatibles con los valores internacionales reconocidos.

- Controlar a los Grandes Usuarios y a los Usuarios No Regulados, a través de límites de emisión fijados por contrato.

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

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

Durante la Etapa 2 tendrán aplicación los valores de compatibilidad que se hubieran acordado entre LA DISTRIBUIDORA y el ENTE REGULADOR.

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

El incumplimiento de los valores fijados no será objeto de penalizaciones durante la Etapa 2 cuando LA DISTRIBUIDORA demuestre que las alteraciones son debidas a los consumos de los usuarios; no obstante deberá actuar sobre los mismos.

A partir del SEXTO (6) año de la transferencia del servicio, LA DISTRIBUIDORA deberá haber implementado un sistema, que asegure un nivel de calidad de la tensión suministrada acorde con lo especificado por normas internacionales de validez reconocida, tales como las IEC, y tendrá implementados controles que permitan al ENTE REGULADOR. su verificación.

2.1. Niveles de Tensión en la Etapa 1

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

AP	- 7,0%	+ 7,0%
Alimentación AÉREA /MT o BT)	-10,0%+	10,0%
Alimentación SUBTERRÁNEA (MT o BT)	- 7,0% +	7,0%
Rural	-13,0%+	13,0%

Son obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en esta etapa:

2.1.1. Llevar un registro continuo e informatizado de las tensiones de salida de todas las barras, de todas las subestaciones de distribución. Subestaciones de distribución son las estaciones transformadoras ALTA TENSIÓN/MEDIA TENSIÓN que vinculan la red de alta tensión con la red de distribución de media tensión.

2.1.2 Efectuar mensualmente un registro informatizado de la tensión en las barras de salida de por lo menos el TRES POR CIENTO (3%) de los centros de transformación, durante un período no inferior a SIETE (7) días corridos. Los centros serán seleccionados por el ENTE REGULADOR.. Centro de Transformación son las estaciones transformadoras MEDIA TENSIÓN/BAJA TENSIÓN que vinculan la red de distribución en media tensión con la red de baja tensión.

2.1.3. Registrar el nivel de tensión en hasta DIEZ (10) puntos simultáneos de la red. Todos los puntos serán seleccionados por el ENTE REGULADOR. y la medición será de SIETE (7) días de duración.

2.1.4. La selección del equipamiento necesario para cumplir con lo indicado en 2.1.1., 2.1.2. y 2.1.3. será responsabilidad del ENTE REGULADOR. y su decisión deberá ser aceptada por LA DISTRIBUIDORA.

Si de cualquiera de los documentos surgiera el incumplimiento de los niveles comprometidos durante un tiempo superior al TRES POR CIENTO (3%) del período en que se efectúe la medición (mínimo 1 semana), LA DISTRIBUIDORA quedará sujeta a la aplicación de sanciones.

Las sanciones las pagará LA DISTRIBUIDORA a los usuarios afectados por la mala calidad de la tensión, aplicando bonificaciones en las facturas inmediatamente posteriores al período en que se detectó la falla, las que se calcularán con los valores indicados en la tabla adjunta al final del presente Subanexo.

Los usuarios afectados por la mala calidad de la tensión serán los abastecidos por las instalaciones donde se ha dispuesto la medición (subestaciones, cámaras, plataformas o puntos de suministro).

El monto total de la sanción se repartirá entre los usuarios afectados de acuerdo a la participación del consumo de energía de cada uno respecto al conjunto.

Las sanciones se calcularán valorizando la energía entregada con niveles de tensión fuera de los límites permitidos con los valores indicados en la tabla adjunta.

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

Los períodos de control y bonificación al usuario serán iguales a los definidos para la calidad del Servicio Técnico (punto 3.1. del presente Anexo).

En los sistemas de generación aislada, las sanciones que correspondieran por incumplimiento de las normas de Calidad del Producto Técnico serán reducidas al 50% de lo establecido en el Subanexo 3, numeral 5, durante los primeros dieciocho meses desde la toma de posesión.

2.2. Niveles de Tensión en la Etapa 2

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

AT	- 5,0%	+	5,0%
Alimentación AÉREA (MT o BT)	- 8,0%	+	8,0%
Alimentación SUBTERRÁNEA (MT o BT)	- 5,0%	+	5,0%
Rural	- 10,0%	+	10,0%

Los niveles de tensión se determinarán al nivel de suministro mediante campañas de medición, que permitirán adquirir y procesar información sobre curvas de carga y nivel de la tensión en suministros, en distintos puntos de la red.

Será implementada por LA DISTRIBUIDORA, que además procesará la información adquirida, con las directivas y la supervisión del ENTE REGULADOR.

Se considerará que LA DISTRIBUIDORA queda sujeta a la aplicación de sanciones si se verifica el incumplimiento de los niveles mencionados por responsabilidad de la misma, durante un tiempo superior al TRES POR CIENTO (3%) del período en el que se efectúe la medición. Este período será como mínimo una semana.

Las sanciones se aplicarán en la forma de bonificaciones en la facturación de cada usuario afectado por la mala calidad de la tensión.

Para determinar las sanciones se calculará la energía suministrada con niveles de tensión por fuera de los rangos permitidos, y se la valorizará de acuerdo a la tabla adjunta. Para conocer la energía suministrada en malas condiciones de calidad, se deberá medir, simultáneamente con la tensión, la potencia del consumo.

Tabla para la valorización de la energía suministrada en malas condiciones de calidad, en la Etapa 2:

MT, BT (alimentación subterránea) y AT

Si Tol	ó = 0,05	y	0,06	:	0,013 U\$S/kWh
Si Tol	ó = 0,06	y	0,07	:	0,026 U\$S/kWh
Si Tol	ó = 0,07	y	0,08	:	0,039 U\$S/kWh

Si Tol	ó = 0,08	y	0,09	:	0,052 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,09	y	0,10	:	0,070 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,10	y	0,11	:	0,086 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,11	y	0,12	:	0,100 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,12	y	0,13	:	0,300 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,13	y	0,14	:	0,700 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,14	y	0,15	:	1,100 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,15	y	0,16	:	1,400 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,16	y	0,18	:	1,800 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,18			:	2,000 U\$/kWh

MT y BT (alimentación aérea)

Si Tol	ó = 0,08	y	0,09	:	0,015 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,09	y	0,10	:	0,030 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,10	y	0,11	:	0,050 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,11	y	0,12	:	0,085 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,12	y	0,13	:	0,100 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,13	y	0,14	:	0,300 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,14	y	0,15	:	0,700 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,15	y	0,16	:	1,200 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,16	y	0,18	:	1,600 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,18			:	2,000 U\$/kWh

Rural

Si Tol	ó = 0,10	y	0,11	:	0,025 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,11	y	0,12	:	0,050 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,12	y	0,13	:	0,075 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,13	y	0,14	:	0,100 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,14	y	0,15	:	0,300 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,15	y	0,16	:	0,700 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,16	y	0,18	:	1,400 U\$/kWh
Si Tol	ó = 0,18			:	2,000 U\$/kWh

Donde:

Tol es igual a $(VABS (TS - TN) / TN)$

VABS (TS - TN) : es igual al valor absoluto de la diferencia entre la tensión real del suministro (TS) y la tensión nominal convenida (TN).

3. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

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

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

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

En este documento se fijan los valores máximos admitidos para cada indicador; si se exceden esos valores se aplicarán las sanciones descritas en los puntos 3.1) y 3.2) del presente.

El control se realizará en dos etapas:

. La Etapa 1 regirá entre el mes VEINTICINCO (25) y el mes SESENTA (60), contados desde la transferencia del servicio. En esta etapa el control se efectuará mediante índices globales y aproximados que representen, de la mejor forma posible, el grado de cumplimiento de los indicadores de frecuencia de interrupciones y tiempo total de interrupción de cada usuario. El Período mínimo de control será el semestre.

Si los indicadores excedieran los valores prefijados (indicados en el punto 3.1), se aplicarán sanciones en la forma de bonificaciones en la facturación del semestre inmediato posterior al semestre controlado (la metodología se indica en el punto 3.1)

.La Etapa 2 regirá a partir del mes SESENTA Y UNO (61), contado a partir de la transferencia del servicio.

Se caracteriza por el hecho de que se calculará, para cada usuario, la cantidad de cortes y el tiempo total de interrupción que ha sufrido en el semestre.

Si se excedieran de los valores prefijados (indicados en el punto 3.2), LA DISTRIBUIDORA deberá reconocer un crédito en favor del usuario, que lo incluirá en las facturaciones del semestre posterior al de control.

La metodología para el cálculo del crédito mencionado, se indica en el punto 3.2) del presente.

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

Se define como primera reposición a la primera maniobra sobre la red afectada por una contingencia que permite restablecer el servicio, aunque sea parcialmente.

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

La calidad del Servicio Técnico para los sistemas con generación aislada se considerará con los criterios diferenciales que se establecen en el numeral 3.1.

3.1. Calidad del Servicio Técnico en la Etapa 1

En la etapa 1 se controlará la calidad del servicio técnico en base a indicadores que refieren la frecuencia y el tiempo que queda sin servicio la red de distribución.

Esta Etapa 1 se subdividirá en TRES (3) subetapas de UN (1) año de duración cada una, las que tendrán vigencia de acuerdo al siguiente detalle:

- Subetapa 1, desde el inicio del mes número VEINTICINCO (25) contado a partir de la fecha efectiva de Toma de Posesión, hasta la finalización del mes número TREINTA Y SEIS (36), contado desde la misma fecha.

- Subetapa 2, desde el inicio del mes número TREINTA Y SIETE (37) contado a partir de la fecha efectiva de Toma de Posesión, hasta la finalización del mes número CUARENTA Y OCHO (48), contado desde la misma fecha.

- Subetapa 3, desde el inicio del mes número CUARENTA Y NUEVE (49) contado a partir de la fecha efectiva de Toma de Posesión, hasta la finalización del mes número SESENTA (60), contado desde la misma fecha.

Los límites de la red sobre la cual se calcularán los indicadores 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.

Para el cálculo de los índices se computarán tanto las fallas en la red de distribución como el déficit en el abastecimiento (generación y transporte), no imputable a causas de fuerza mayor.

LA DISTRIBUIDORA hará presentaciones semestrales al ENTE REGULADOR. con los resultados de su gestión en el semestre inmediato anterior. El ENTE REGULADOR podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de índices.

Los indicadores que se calcularán son:

. Índices de interrupción por transformador (frecuencia media de interrupción - FMIT y tiempo total de interrupción - TTIT).

. Índices de interrupción por kVA nominal instalado (frecuencia media de interrupción - FMIK y tiempo total de interrupción - TTIK).

. Índices de interrupción adicionales (tiempos totales de primera y última reposición y energía media indisponible).

La metodología de cálculo y los valores máximos admitidos para estos indicadores se detallan en los puntos 3.1.1., 3.1.2. y 3.1.3. de este Subanexo 3.

El no cumplimiento de alguno de estos valores dará lugar a la aplicación de sanciones.

Si se exceden en los indicadores que representan el mismo aspecto del servicio técnico (frecuencia de interrupciones (FMI) o duración de las interrupciones (TTI), se calculará el monto con los dos indicadores y se aplicará el mayor de ellos.

Las sanciones se implementarán como descuentos en la facturación de todos los usuarios. Estos descuentos se distribuirán en las facturaciones del semestre inmediatamente posterior al controlado.

El monto de las sanciones se determinará en base a la energía no suministrada calculada de acuerdo a lo indicado en los puntos 3.1.1) y 3.1.2), valorizada a 1,00U\$/kWh.

Este monto semestral se dividirá por el total de energía facturada en el mismo semestre, resultando el crédito por cada kWh. a facturar en el semestre inmediatamente posterior. El descuento será global, es decir que no se discriminará

por tipo de usuario o tarifa.

La calidad del servicio técnico para los sistemas con generación aislada se tratará con los siguientes criterios:

I) Sistemas Cafayate - Cachi y San Antonio de los Cobres.

Los montos de las sanciones que correspondan por incumplimiento de las normas de Calidad del Servicio Técnico serán reducidos al 50% de lo establecido, durante los primeros 18 meses desde la Toma de Posesión.

II) Restantes sistemas con generación aislada.

La aplicación de las sanciones por incumplimiento de las normas de Calidad del Servicio Técnico comenzará recién a partir del mes 12 desde la Toma de Posesión.

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

3.1.1. Índices de Interrupción por Transformador

Los índices a calcular son los siguientes:

a) FMIT - Frecuencia media de interrupción por transformador instalado (en un período determinado representa la cantidad de veces que el transformador promedio sufrió una interrupción de servicio).

b) TTIT - Tiempo total de interrupción por transformador instalado (en un período determinado representa el tiempo total en que el transformador promedio no tuvo servicio)

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$a) FMIT = \sum M_i * Q_{inst}$$

Donde:

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

Qfsi : cantidad de transformadores fuera de servicio en cada una de las contingencias y.

Qinst : cantidad de transformadores instalados.

Pti: potencia de transformación instalada.

Pti: ETFA/8760 donde ETFA : ENERGIA TOTAL FACTURADA ANUAL y la ETFA se fijará todos los años de acuerdo con el ejercicio anterior.

$$b) TTIT = \sum M_i Q_{fsi} * T_{fsi} / Q_{inst}$$

donde:

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

Los valores tope admitidos para estos índices, por semestre, son los siguientes:

A) Fallas debidas a equipos e instalaciones de LA DISTRIBUIDORA (fallas internas de la red)

- Subetapa 1

$$a) FMIT = 4,0 \text{ veces por semestre}$$

$$b) TTIT = 12,0 \text{ horas por semestre}$$

. Si se excede FMIT

$$ENS (kWh) = (FMIT \text{ registrado} - 4) * (TTIT/FMIT) \text{ registrado} * P_{Ti}$$

. Si se excede TTIT

$$ENS (kWh) = (TTIT \text{ registrado} - 12) * P_{Ti}$$

- Subetapa 2

$$a) FMIT = 3 \text{ veces por semestre}$$

$$b) TTIT = 11,5 \text{ horas por semestre}$$

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

. Si se excede FMIT

ENS (kWh) = (FMIT registrado . 3) * (TTIT/FMIT) registrado*PTi

. Si se excede TTIT

ENS (kWh) = (TTIT registrado - 11,5) Pti

- Subetapa 3

a) FMIT = 2,6 veces por semestre

b) TTIT = 9,6 horas por semestre

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

.Si se excede FMIT

ENS (kWh) = (FMIT registrado - 2,6)*(TTIT/FMIT) registrado*PTi

.Si se excede TTIT

ENS (kWh) = (TTIT registrado - 9,6)*Pti

B) Fallas debidas al sistema de generación y transporte (fallas externas de la red), excluidas las causas de fuerza mayor.

- Subetapa 1

FMIT = 5 veces por semestre

TTIT = 20 horas por semestre

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

. Si se excede FMIT

ENS (kWh) = (FMIT registrado - 5)*(TTIT/FMIT)registrado*PTi

. Si se excede TTIT

ENS (kWh) = (TTIT registrado - 20)*PTi

- Subetapa 2

FMIT = 3 veces por semestre

TTIT = 12 horas por semestre

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

. Si se excede FMIT

ENS (kWh) = (FMIT registrado - 3)*(TTIT/FMIT)registrado*PTi

. Si se excede TTIT

ENS (kWh) = (TTIT registrado - 12)*Pti

- Subetapa 3

FMIT = 2 veces por semestre

TTIT = 6 horas por semestre

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

. Si se excede FMIT

ENS (kWh) = (FMIT registrado - 2)*(TTIT/FMIT)registrado*PTi

. Si se excede TTIT

ENS (kWh) = (TTIT registrado - 6)*Pti

3.1.2. Indices de Interrupción por kVA Nominal Instalado

Los índices a calcular son los siguientes:

a) FMIK - Frecuencia media de interrupción por kVA instalado (en un período determinado representa la cantidad de veces que el kVA promedio sufrió una interrupción de servicio).

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

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$a) \text{ FMIK} = \text{SUMi} \text{ KVAfsi} / \text{KVAinst}$$

donde:

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

KVAfsi: cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las contingencias i.

KVAinst : cantidad de kVA nominales instalados.

$$b) \text{ TTIK} = \text{SUMi} \text{ kVAfsi} * \text{Tfsi} / \text{kVAinst}$$

donde:

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

Tfsi : tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales kVAfs, durante cada una de las contingencias i.

Los valores tope admitidos para estos índices, por semestre, son los siguientes:

A) Fallas debidas a equipos e instalaciones de LA DISTRIBUIDORA (fallas internas de la red)

- Subetapa 1

FMIK = 2,3 veces por semestre

TTIK = 8,7 horas por semestre

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

.Si se excede FMIK

$$\text{ENS (kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 2,3) * (\text{TTIK/FMIK}) \text{registrado} * \text{KVA inst.}$$

.Si se excede TTIK

$$\text{ENS (kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 8,7) * \text{KVA inst.}$$

-Subetapa 2

FMIK = 2,1 veces por semestre

TTIK = 7,6 horas por semestre

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

.Si se excede FMIK

$$\text{ENS (kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 2,1) * (\text{TTIK/FMIK}) \text{registrado} * \text{KVA inst.}$$

.Si se excede TTIK

$$\text{ENS (kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 7,6) * \text{KVA inst.}$$

-Subetapa 3

FMIK = 1,8 veces por semestre

TTIK = 6,7 horas por semestre

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

.Si se excede FMIK

$$\text{ENS (kWh)} = (\text{FMIK registrado} - 1,8) * (\text{TTIK/FMIK}) \text{registrado} * \text{KVA inst.}$$

.Si se excede TTIK

$$\text{ENS (kWh)} = (\text{TTIK registrado} - 6,7) * \text{KVA inst.}$$

B) Fallas debidas al sistema de generación y transporte (fallas externas de la red), excluidas las causas de fuerza mayor.

-Subetapa 1

FMIK = 5 veces por semestre

TTIK = 20 horas por semestre

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

.Si se excede FMIK

ENS (kWh) = (FMIK registrado - 5)*(TTIK/FMIK)registrado*KVA inst.

.Si se excede TTIK

ENS (kWh) = (TTIKregistrado - 20)*KVA inst.

-Subetapa 2

FMIK = 3 veces por semestre

TTIK = 12 horas por semestre

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

.Si se excede FMIK

ENS (kWh) = (FMIK registrado - 3)*(TTIK/FMIK)registrado*KVA inst.

.Si se excede TTIK

ENS (kWh) = (TTIKregistrado - 12)*KVA inst.

-Subetapa 3

FMIK = 2 veces por semestre

TTIK = 6 horas por semestre

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

.Si se excede FMIK

ENS (kWh) = (FMIK registrado - 2)*(TTIK/FMIK)registrado*KVA inst.

.Si se excede TTIK

ENS (kWh) = (TTIKregistrado - 6)*KVA inst.

3.1.3. Indices de Interrupción Adicionales

Complementariamente a los indicadores descriptos en los puntos 3.1.1) y 3.1.2), LA DISTRIBUIDORA deberá calcular los indicadores adicionales que aquí se indican e informar al ENTE REGULADOR. sobre los resultados semestrales. No se fijarán límites o topes para ellos, ni generarán la aplicación de sanciones.

Se calcularán los siguientes índices:

a) TPRT - Tiempo medio de primera reposición por transformador. Se calcula considerando solamente los transformadores repuestos al servicio luego de la interrupción del servicio en la primera maniobra de reposición; se calcula de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TPRT = \text{SUMi} \cdot Q_{vspi} \cdot T_{fspi} / \text{SUMi} \cdot Q_{vspi}$$

donde:

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

Q_{vspi} : cantidad de transformadores vueltos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las contingencias y.

T_{fspi}: Tiempo fuera de servicio de los transformadores vueltos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las contingencias y.

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

$$TPRK = \text{SUMi} \cdot kVA_{vspi} \cdot T_{fspi} / \text{SUMi} \cdot kVA_{vspi}$$

donde:

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

kVA_{vspi} : cantidad de kVA nominales vueltos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las contingencias i.

T_{fspi} : tiempo fuera de servicio de los kVA nominales vueltos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las contingencias i.

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

$$TURT = \frac{\sum \text{SUMi} \cdot \text{Qvsui} \cdot \text{Tfsui}}{\sum \text{SUMi} \cdot \text{Qvsui}}$$

donde:

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

Qvsui : cantidad de transformadores vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia i.

Tfsui : Tiempo fuera de servicio de los transformadores vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia i.

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

$$TURK = \frac{\sum \text{SUMi} \cdot \text{kVAvsui} \cdot \text{Tfsui}}{\sum \text{SUMi} \cdot \text{kVAvsui}}$$

donde:

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

kVAvsui : cantidad de kVA nominales vueltos al servicio con la maniobra que permite reponer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción del suministro (última etapa de reposición), en cada contingencia i.

e) 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:

$$ENI = \sum \text{SUMi} \cdot \text{kVAfsi} \cdot \text{Tfsi}$$

donde:

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

kVAfsi : cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las contingencias i.

Tfsi : tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales kVAfs, durante cada una de las contingencias i.

3.2. Calidad del Servicio Técnico en la Etapa 2

Al iniciar la denominada Etapa 2 a partir del mes SESENTA Y UNO (61) posterior a la efectiva transferencia del servicio, la calidad del servicio técnico se controlará al nivel de suministro a cada usuario.

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

a) Frecuencia de interrupciones:

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

b) Tiempo máximo de interrupción:

Usuarios en AT	: 2 horas/interrupción
Usuarios en MT	: 3 horas/interrupción
Usuarios en BT (pequeñas y medianas demandas)	: 10 horas/interrupción
(grandes demandas)	: 6 horas/interrupción

No se computarán las interrupciones menores a 3 minutos.

Si en el semestre controlado, algún usuario sufriera más cortes (mayores a 3 minutos) que los estipulados, y/o estuviera sin suministro más tiempo que el preestablecido, recibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA un crédito en sus facturaciones mensuales o bimestrales del semestre inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado, valorizada de acuerdo al siguiente cuadro:

. Tarifa 1-R	:	1,40 U\$/kWh
. Tarifas 1-G y 1-AP	:	1,40 U\$/kWh
. Tarifas 2 Y 3-BT	:	2,27 U\$/kWh
. Tarifas 2 y 3-BT	:	2,71 U\$/kWh

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

$$ENS \text{ (kWh)} = \text{SUMi} (EA/525600 * Ki)$$

donde:

SUMi : sumatoria en las y horas en minutos en que el usuario no tuvo servicio por encima de los límites aquí establecidos.

EA : total de energía facturada al usuario para el que se está calculando la bonificación, en los últimos doce (12) meses.

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

Tarifa - -	1-R	1-G	1-AP	2	3-BT	3-MT
3-AT						
Hora						
0	0,85	0,48	2,40	0,82	0,82	0,65
0,65						
1	0,66	0,48	2,40	0,82	0,82	0,65
0,65						
2	0,50	0,44	2,40	0,82	0,82	0,63
0,63						
3	0,50	0,44	2,40	0,82	0,82	0,63
0,63						
4	0,50	0,52	1,20	0,82	0,82	0,67
0,67						
5	0,50	0,81	0,00	0,82	0,82	0,81
0,81						
6	0,59	0,97	0,00	0,82	0,82	0,89
0,89						
7	0,71	1,16	0,00	1,02	1,02	1,09
1,09						
8	1,01	1,37	0,00	1,14	1,14	1,25
1,25						
9	1,27	1,46	0,00	1,14	1,14	1,30
1,30						
10	1,30	1,53	0,00	1,11	1,11	1,32
1,32						
11	1,18	1,50	0,00	1,11	1,11	1,30
1,30						
12	1,18	1,37	0,00	1,34	1,34	1,36
1,36						
13	1,18	1,37	0,00	1,34	1,34	1,36
1,36						
14	1,05	1,37	0,00	1,34	1,34	1,36
1,36						
15	1,05	1,33	0,00	1,34	1,34	1,33
1,33						
16	1,05	1,34	0,00	1,34	1,34	1,34
1,34						
17	1,11	1,12	0,00	1,17	1,17	1,15
1,15						
18	1,23	1,03	0,00	0,73	0,73	0,88

0,88						
19	1,69	0,96	1,20	0,87	0,87	0,92
0,92						
20	1,93	0,79	2,40	0,87	0,87	0,83
0,83						
21	1,23	0,79	2,40	0,82	0,82	0,80
0,80						
22	0,99	0,70	2,40	0,82	0,82	0,76
0,76						
23	0,78	0,63	2,40	0,82	0,82	0,73
0,73						

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

Se desarrollan dos bases de datos: una con los datos de las contingencias de la red y otra con el esquema de alimentación de cada usuario, de forma tal que permitan identificar los usuarios afectados ante cada falla de la red.

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

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

- . . Alimentador BT
- . . Centro MT/BT
- . . Alimentador MT
- . . Transformador AT/MT
- . . Subestación AT/MT
- . . Red AT

Estas bases de datos se relacionarán con los archivos de facturación y deben permitir el cálculo de la energía no suministrada a cada uno de los usuarios a los efectos de la aplicación de las penalidades señaladas en el punto 3.2) del presente.

El ENTE REGULADOR, deberá aprobar los criterios de diseño y la implementación de las mismas, y podrá auditar las tareas de relevamiento de información básica y de procesamiento, en cualquiera de sus etapas.

4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

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

Los distintos aspectos de la misma se controlarán por medio de los indicadores que se detallan en los puntos 4.1), 4.2), 4.3) y 4.4) del presente documento, de tal forma de orientar sus esfuerzos hacia:

- El conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada,
- Evitar la excesiva pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos,
- Satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios, y
- Emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.

Si LA DISTRIBUIDORA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones descriptas en el punto 5) de este documento.

4.1. Conexiones

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

Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, LA DISTRIBUIDORA deberá proceder a la conexión del suministro dentro de los siguientes plazos:

a) Sin modificaciones a la red existente

Etapa 1:

- . Hasta 50 kW : QUINCE (15) días hábiles
- . Más de 50kW : Plazo a convenir con el usuario.
- . Recolocación de medidores: TRES (3) días hábiles.

Etapa 2:

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

b) Con modificaciones a la red existente

Etapa 1 :

- . Hasta 50 kW : TREINTA (30) días hábiles para conexión aérea
- . Hasta 50 kW: CUARENTA Y CINCO (45) días hábiles para conexión subterránea.
- . Más de 50 kW: plazo de hasta NOVENTA (90) días, a convenir con el usuario.

Etapa 2 :

- . Hasta 50 kW : QUINCE (15) días hábiles para conexión aérea
- . Hasta 50 kW: TREINTA (30) días hábiles para conexión subterránea.
- . Más de 50 kW: plazo de hasta SESENTA (60) días, a convenir con el usuario.

Para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el usuario, en caso de no llegar a un acuerdo, éste podrá plantear el caso ante el ENTE REGULADOR., quien resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar LA DISTRIBUIDORA, resolución que será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

4.2. Facturación Estimada

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

Para un mismo usuario no podrán emitirse más de DOS (2) facturaciones sucesivas estimadas (de ser bimestrales) y TRES (3) en los casos restantes, durante UN (1) año calendario, asimismo no podrán efectuarse más de TRES (3) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y CUATRO (4) en los casos restantes.

El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el OCHO POR CIENTO (8%) de las lecturas emitidas en cada categoría.

4.3. Reclamos por Errores de Facturación

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

Ante el requerimiento del usuario, LA DISTRIBUIDORA deberá estar en condiciones de informarle, dentro de los QUINCE (15) días hábiles de presentado el reclamo, cual ha sido la resolución con respecto al mismo.

4.4. Suspensión del Suministro por Falta de Pago

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

Si el usuario abona las facturas más los recargos que correspondieran LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer a prestación del servicio público dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de haberse efectivizado el pago.

LA DISTRIBUIDORA deberá llevar un registro diario de los usuarios a quienes se les haya cortado el suministro por falta de pago.

4.5. Quejas

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

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

5. SANCIONES

5.1. Introducción

El Ente Regulador dispondrá la aplicación de sanciones, complementarias a la ya mencionadas, cuando LA DISTRIBUIDORA no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus Anexos y la Ley N° 6819, sus modificatorias y complementarias.

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

Ante los casos de incumplimiento que LA DISTRIBUIDORA considere por caso de fuerza mayor o caso fortuito, deberá realizar una presentación al ENTE REGULADOR solicitando que los mismos no sean motivo de sanciones.

Las multas a establecer serán en base al perjuicio que le ocasiona al usuario la contravención, y al precio promedio de venta de la energía al usuario.

5.2. Carácter de las Sanciones

Las multas dispuestas, además de ajustarse al tipo y gravedad de la falta, tendrán en cuenta los antecedentes generales de LA DISTRIBUIDORA y, en particular, la reincidencia en faltas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona grupo de usuarios.

LA DISTRIBUIDORA deberá abonar multas a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción, el ENTE REGULADOR. dispondrá que LA DISTRIBUIDORA abone una multa al usuario, conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias. Las multas individuales deberán guardar relación con el monto de la facturación promedio mensual del usuario.

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

El valor acumulado anual de las multas 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 ENTE REGULADOR., si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión.

5.3. Procedimiento de Aplicación

Complementariamente a lo dispuesto por la Ley N° 6819, se indican a continuación los lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de sanciones.

Cuando el ENTE REGULADOR. 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 LA DISTRIBUIDORA 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 ENTE REGULADOR. aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán carácter de inapelable.

Si dentro del plazo antedicho, LA DISTRIBUIDORA formulará descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes, y se allegarán todos los

elementos de juicio que se estime conveniente, y el ENTE REGULADOR. 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 la cual el ENTE REGULADOR. fijará un plazo prudencial a fin de que se efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso, no se reiterarán las sanciones.

5.4. Vigencia de las Sanciones

Todo lo indicado en el presente documento regirá a partir del inicio del mes número VEINTICINCO (25) contado a partir de la fecha efectiva de Toma de Posesión y durante los primeros DIEZ (10) años de vigencia del Contrato de Concesión.

En los sucesivos quinquenios que abarcan el Contrato de Concesión, el ENTE REGULADOR. podrá ajustar las sanciones a aplicar, teniendo en cuenta posibles modificaciones en las normas de calidad de servicio y otras normativas de aplicación.

Las modificaciones que se efectúen no deberán introducir cambios sustanciales en el carácter, procedimientos de aplicación, criterios de determinación y objetivos de las multas establecidas en el presente.

5.5. Sanciones y Penalizaciones

5.5.1. Calidad del Producto Técnico

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

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al usuario, de acuerdo a lo descrito en el punto 2), 2.1) y 2.2) del presente documento.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE REGULADOR. el que la destinará a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de LA DISTRIBUIDORA. El monto de estas sanciones las definirá el ENTE REGULADOR. en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 2) del presente documento, suponiendo que el DOS POR CIENTO (2%) de la demanda anual se satisface con una variación de la tensión, respecto a los valores nominales, del TRECE POR CIENTO (13%) en redes subterráneas.

5.5.2. Calidad de Servicio Técnico

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

Las multas por apartamientos en las condiciones pactadas, dependerán de la energía no distribuida (por causas imputables a LA DISTRIBUIDORA) más allá de los límites acordados, valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios, de acuerdo a lo descrito en el punto 3), 3.1) y 3.2) del presente documento.

El no cumplimiento de las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del servicio técnico, dará lugar a la aplicación de multas, que LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE REGULADOR. el que la destinará a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de LA DISTRIBUIDORA. El monto de estas sanciones las definirá el ENTE REGULADOR. en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será el que se calcula de acuerdo a lo descrito en el punto 3.2) del presente documento, suponiendo que todos los usuarios están sin suministro CINCUENTA COMA CUATRO (50,4) horas por año, sin superar la cantidad de interrupciones.

5.5.3. Calidad de Servicio Comercial

5.5.3.1. Conexiones

Por el incumplimiento de los plazos previstos (punto 4.1) del presente documento, LA DISTRIBUIDORA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en el régimen tarifario), dividido dos veces el plazo previsto en el régimen tarifario, dividido dos veces el plazo previsto (definido en el punto 4.1) del presente documento, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

5.5.3.2. Facturación estimada

Para los casos en que el ENTE REGULADOR detecte mayor número de estimaciones que las previstas (punto 4.2) del presente documento, percibirá de parte de LA DISTRIBUIDORA, una multa equivalente al TREINTA POR CIENTO (30%) del monto de la facturación estimada, y derivará esta multa hacia los usuarios perjudicados.

5.5.3.3. Reclamos por errores de facturación

Por incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios por errores en la facturación, LA DISTRIBUIDORA abonará a los usuarios damnificados una multa equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto de la facturación objeto del reclamo.

5.5.3.4. Suspensión del suministro de energía por falta de pago

Si el servicio no se restableciera en los plazos previsto, LA DISTRIBUIDORA abonará al usuario una multa del VEINTE POR CIENTO (20%) del monto equivalente al promedio mensual de los kWh facturados en los últimos DOCE (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

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, deberá ejecutar los mismos cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicables en cada caso, como asimismo reparar las calles y/o veredas afectadas para dejarlas en perfecto estado de uso; si n fuese el caso y merezca la denuncia de autoridades nacionales, provinciales o municipales o provoquen la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE REGULADOR una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión.

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 N° 6819, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE REGULADOR una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente.

6.3. En la Prestación del Servicio

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la prestación del servicio, la misma abonará al ENTE REGULADOR una multa. Está será determinada por el ENTE REGULADOR conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA

DISTRIBUIDORA. El ENTE REGULADOR. destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

6.4. Peligro para la Seguridad Pública

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, la misma abonará al ENTE REGULADOR. una multa. Esta será determinada por el ENTE REGULADOR. conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE REGULADOR. destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

6.5. Contaminación Ambiental

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA DISTRIBUIDORA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma abonará al ENTE REGULADOR. una multa. Esta será determinada por el ENTE REGULADOR. conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE REGULADOR. destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

6.6. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte

Por incumplimiento de lo establecido en los términos de la Ley N° 6819, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE REGULADOR. una multa. Esta será determinada por el ENTE REGULADOR. conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 100.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE REGULADOR. destinará

esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

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 ENTE REGULADOR. a efectos de realizar las auditorías a cargo del mismo. LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE REGULADOR. una multa. Esta será determinada por el ENTE REGULADOR. conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 200.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE REGULADOR. destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

6.8. Competencia Desleal y Acciones Monopólicas

Ante la realización de actos que implique competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, LA DISTRIBUIDORA abonará al ENTE REGULADOR. una multa. Esta será determinada por el ENTE REGULADOR. conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA DISTRIBUIDORA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA. El ENTE REGULADOR. destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o

sobrecosto por el accionar de LA DISTRIBUIDORA.

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES (Punto 2.1.4)

MT, BT (alimentación subterránea) y AT

Si Tol	ó = 0,07	y	0,08	:	0,005 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,08	y	0,09	:	0,010 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,09	y	0,10	:	0,015 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,10	y	0,11	:	0,020 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,11	y	0,12	:	0,025 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,12	y	0,13	:	0,030 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,13	y	0,14	:	0,040 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,14	y	0,15	:	0,050 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,15	y	0,16	:	0,200 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,16	y	0,18	:	0,600 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,18			:	1,000 U\$\$/kWh

MT y BT (alimentación aérea)

Si Tol	ó = 0,10	y	0,11	:	0,008 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,11	y	0,12	:	0,015 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,12	y	0,13	:	0,022 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,13	y	0,14	:	0,030 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,14	y	0,15	:	0,043 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,15	y	0,16	:	0,050 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,16	y	0,18	:	0,500 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,18	y		:	1,000 U\$\$/kWh

Rural

Si Tol	ó = 0,13	y	0,14	:	0,015 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,14	y	0,15	:	0,033 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,15	y	0,16	:	0,050 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,16	y	0,18	:	0,500 U\$\$/kWh
Si Tol	ó = 0,18	y		:	1,000 U\$\$/kWh