

Capítulo 6

El control de la calidad del servicio de distribución

Los contratos de concesión del servicio público de distribución de energía eléctrica incluyen un régimen de penalizaciones que se aplica cuando las concesionarias superan los límites de tolerancia de calidad del servicio establecidos.

Desde el punto de vista de las empresas, las penalizaciones constituyen el costo de oportunidad en que incurren si sus erogaciones en operación y mantenimiento e inversiones no permiten prestar el servicio dentro de los parámetros de calidad determinados.

Dado que los usuarios afectados son sus destinatarios, las penalizaciones aplicadas a las empresas actúan como compensación, adecuando el costo (tarifa) que pagan los usuarios a la calidad realmente suministrada por las distribuidoras.

Calidad del servicio técnico

Procedimiento

El procedimiento para el control de las interrupciones y los criterios de diseño e implementación de los sistemas de registro fueron definidos por la Resolución ENRE N° 527/1996, que establece la "Base Metodológica para el Control de la Calidad del Servicio Técnico".

El Anexo I contiene una explicación de los procedimientos desarrollados para el control de la calidad del servicio técnico, los indicadores y límites admisibles.

A continuación se detallan las sanciones por calidad del servicio técnico aplicadas por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) a las concesionarias por apartamientos e incumplimientos verificados en el relevamiento y procesamiento de la información, tanto para la Etapa 1 como para la Etapa 2, hasta 2014 inclusive¹. Los valores resaltados corresponden a las sanciones aplicadas durante 2014 exclusivamente.

Sanciones aplicadas por calidad del servicio técnico (en \$)

Período (EDELAP está desplazado 4 meses)	EDENOR	EDESUR	EDELAP
Etapa 1 (set/93-ago/96)			
Apartamientos y relevamiento/procesamiento	9.090.381	6.883.902	1.261.847
1º Semestre (set/96-feb/97)			
Apartamientos a los indicadores	2.589.797	1.302.186	292.079
Incumplimiento en relev. de información	630.265	626.803	839.406
2º Semestre (mar/97-ago/97)			
Apartamientos/Incumplimientos varios	3.087.136	1.143.390	560.198
Incumplimiento en relev. de información	819.824	642.737	674.095
3º Semestre (set/97-feb/98)			
Apartamientos/Incumplimientos varios	3.062.459	1.052.701	267.165
Incumplimiento en relev. de información	1.232.523	864.274	497.174

¹ En virtud de lo establecido por el Decreto PEN N° 1853/2011, que ratificó el Acta Acuerdo suscripta entre el Estado Nacional, la Provincia de Buenos Aires y Edelap, se transfirió a esa provincia la jurisdicción sobre el servicio de distribución de energía eléctrica prestado por dicha distribuidora. Sin embargo, a los fines estadísticos, este Informe también incluye los resultados de los controles oportunamente realizados a Edelap.

4º Semestre (mar/98-ago/98)			
Apartamientos a los indicadores	1.928.087	410.134	437.848
Incumplimiento en relev. de información	1.126.363	719.876	413.099
5º Semestre (set/98-feb/99)			
Apartamientos a los indicadores	3.091.532	55.237.570(I)	367.612
Incumplimiento en relev. de información	1.168.084	1.196.673	382.372
6º Semestre (mar/99-ago/99)			
Apartamientos a los indicadores	1.511.206	681.085	521.619
Incumplimiento en relev. de información	2.205.627	1.243.837	230.257
7º Semestre (set/99-feb/00)			
Apartamientos a los indicadores	1.727.917	1.457.537	1.442.827
Incumplimiento en relev. de información	2.060.186	1.521.244	359.511
8º Semestre (mar/00-ago/00)			
Apartamientos a los indicadores	1.890.942	1.891.051	671.063
Incumplimiento en relev. de información	3.059.619	2.051.289	409.516
9º Semestre (set/00-feb/01)			
Apartamientos a los indicadores	6.157.621	2.282.702	1.838.026
Incumplimiento en relev. de información	2.062.132	1.675.605	552.389
10º Semestre (mar/01-ago/01)			
Apartamientos a los indicadores	1.377.291	415.640	425.433
Incumplimiento en relev. de información	2.332.782	2.010.052	313.961
11º Semestre (set/01-feb/02)			
Apartamientos a los indicadores	934.398	439.371	824.769
Incumplimiento en relev. de información	1.203.993	2.631.803	336.532
12º Semestre (mar/02-ago/02)			
Apartamientos a los indicadores	1.691.456	790.669	635.637
Incumplimiento en relev. de información	847.719	2.485.253	397.737
13º Semestre (set/02-feb/03)			
Apartamientos a los indicadores	3.426.305	777.805	441.697
Incumplimiento en relev. de información	917.238	2.317.171	387.312
14º Semestre (mar/03-ago/03)			
Apartamientos a los indicadores	920.586	535.048	353.684
Incumplimiento en relev. de información	1.001.583	2.125.274	302.891
15º Semestre (set/03-feb/04)			
Apartamientos/Incumplimientos varios	7.260.250	612.893	585.040
Incumplimiento en relev. de información	928.416	3.162.703	160.257
16º Semestre (mar/04-ago/04)			
Apartamientos a los indicadores	1.006.081	541.727	637.191
Incumplimiento en relev. de información	961.758	2.754.518	101.599
17º Semestre (set/04-feb/05)			
Apartamientos/Incumplimientos varios	9.028.340	7.639.724	1.055.670
Incumplimiento en relev. de información	2.022.962	3.873.941	194.006

18° Semestre (mar/05-ago/05)			
Apartamientos a los indicadores	3.601.866	921.699	663.681
Incumplimiento en relev. de información	750.221	2.668.258	487.317
19° Semestre (set/05-feb/06)			
Apartamientos a los indicadores	3.408.994	1.180.690	693.381
Incumplimiento en relev. de información	1.068.315	2.342.902	383.723
20° Semestre (mar/06-ago/06)			
Apartamientos a los indicadores	2.432.490	2.261.178	756.583
Incumplimiento en relev. de información	360.585	2.714.632	522.976
21° Semestre (set/06-feb/07)			
Apartamientos a los indicadores	8.732.014	3.577.261	959.588
Incumplimiento en relev. de información	1.071.774	3.201.805	669.035
22° Semestre (mar/07-ago/07)			
Apartamientos a los indicadores	3.406.909	4.679.395	1.033.187
Incumplimiento en relev. de información	646.639	3.743.531	579.335
23° Semestre (set/07-feb/08)			
Apartamientos a los indicadores	8.974.353	2.101.564	2.649.030
Incumplimiento en relev. de información	943.808	4.316.170	581.974
24° Semestre (mar/08-ago/08)			
Apartamientos a los indicadores	7.369.712	5.769.134	1.390.828
Incumplimiento en relev. de información	1.407.290	4.530.589	430.973
25° Semestre (set/08-feb/09)			
Apartamientos a los indicadores	11.681.432	9.482.510	738.022
Incumplimiento en relev. de información	6.021.987	4.243.747	588.576
26° Semestre (mar/09-ago/09)			
Apartamientos a los indicadores	14.252.781	7.700.888	1.844.613
Incumplimiento en relev. de información	3.924.174	3.850.011	
27° Semestre (set/09-feb/10)			
Apartamientos a los indicadores	15.408.744	23.012.396	749.615
Incumplimiento en relev. de información	3.356.783	4.399.430	
28° Semestre (mar/10-ago/10)			
Apartamientos a los indicadores	17.082.087	37.494.440(II)	
Incumplimiento en relev. de información	1.722.147	4.205.869	
29° Semestre (set/10-feb/11)			
Apartamientos/Incumplimientos varios	37.227.937(III)	85.912.414(III)	984.166(IV)
Incumplimiento en relev. de información	1.843.400		
30° Semestre (mar/11-ago/11)			
Apartamientos a los indicadores	26.391.492	13.911.809	
Incumplimiento en relev. de información			
31° Semestre (set/11-feb/12)			
Apartamientos a los indicadores	34.996.620	22.048.996	
Incumplimiento en relev. de información			

32° Semestre (mar/12-ago/12)			
Apartamientos a los indicadores	40.567.282	31.565.360	
Incumplimiento en relev. de información			
33° Semestre (set/12-feb/13)			
Apartamientos/Incumplimientos varios	23.808.620(V)	60.942.750(V)	
Incumplimiento en relev. de información			
34° Semestre (mar/13-ago/13)			
Apartamientos/Incumplimientos varios			
Incumplimiento en relev. de información			
35° Semestre (set/13-feb/14)			
Apartamientos/Incumplimientos varios	84.634.380(VI)	390.230.050(VI)	
Incumplimiento en relev. de información			
Subtotal Etapa 2 hasta año 2013	310.243.322	421.723.054	34.616.277
Subtotal Etapa 2 año 2014	132.123.992	430.400.709	
Total Etapa 1 y 2	451.457.695	859.007.666	35.878.124
TOTAL EMPRESAS		1.346.343.485	

(I) Incluye la sanción aplicada a Edesur con motivo de la falla en la subestación Azopardo, por un monto de \$ 40.940.324 (Resolución ENRE N° 292/1999).

(II) Incluye la sanción aplicada a Edesur como consecuencia de la falla en las ternas 446 y 445, que afectó a las subestaciones Alberdi y Caballito, por un monto de \$20.428.569 (Resolución ENRE N° 379/2010).

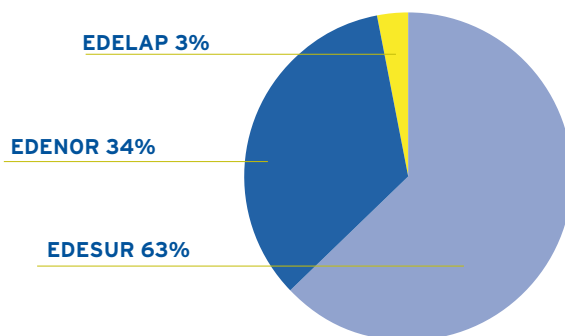
(III) Incluye la sanción aplicada a Edesur y Edenor como consecuencia de las interrupciones del suministro de energía eléctrica ocurridas entre el 21 y el 31 de diciembre de 2010, por montos de \$66.089.797 y \$21.513.871, respectivamente (Resoluciones ENRE N° 31/2011 y 32/2011).

(IV) Corresponde a la sanción aplicada a Edelap como consecuencia de las interrupciones del suministro de energía eléctrica ocurridas entre el 21 y el 31 de diciembre de 2010, por un monto de \$984.166 (Resoluciones ENRE N° 33/2011).

(V) Corresponde a la sanción aplicada a Edesur y Edenor como consecuencia de las interrupciones del suministro de energía eléctrica, ocurridas entre el 29 de octubre y el 14 de noviembre de 2012, por monto de \$ 60.942.750 y \$23.808.620 respectivamente (Resolución ENRE N° 336/2012).

(VI) Corresponde a la sanción aplicada a Edesur y Edenor como consecuencia de las interrupciones del suministro de energía eléctrica ocurridas entre el 16 de diciembre de 2013 y el 2 de enero de 2014, por monto de \$ 390.230.050 y \$ 84.634.380 respectivamente (Resolución ENRE N° 1/2014).

Sanciones aplicadas por calidad de servicio técnico por empresa (en %)

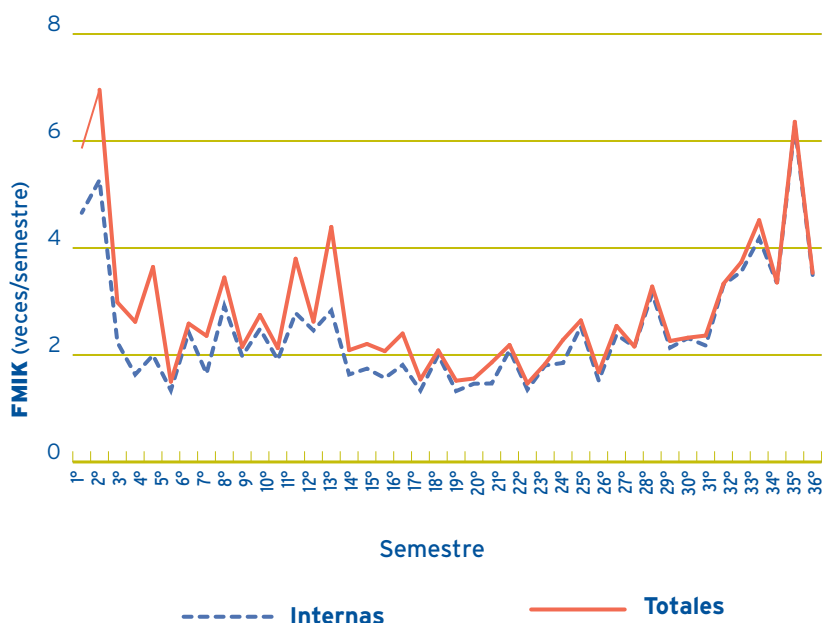


Indicadores de desempeño

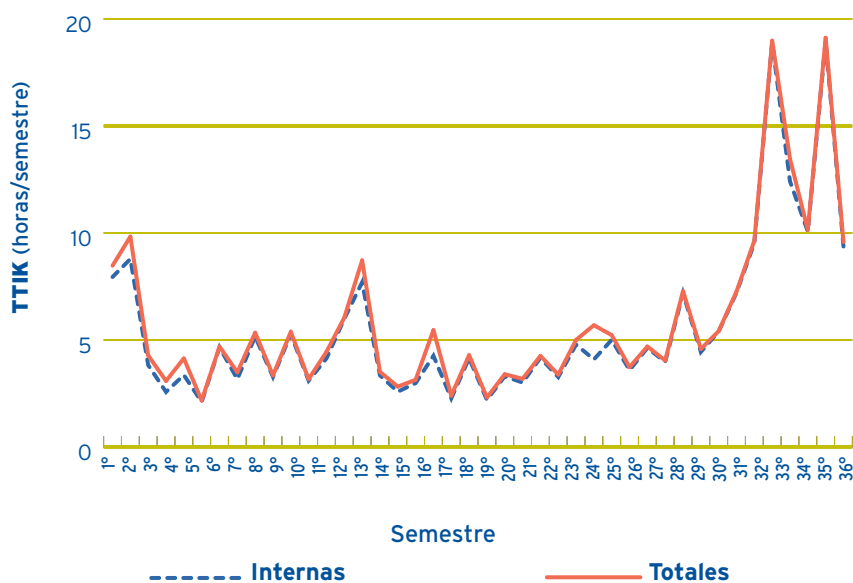
Los siguientes gráficos presentan los indicadores globales semestrales controlados en la Etapa 1, frecuencia media de interrupción por kVA (FMIK) y tiempo total de interrupción por kVA (TTIK), considerando todas las interrupciones mayores a tres minutos (sin excluir los casos para los que las concesionarias invocan causales de fuerza mayor), y para red interna (red propia de la distribuidora) y red total, (es decir, se adicionan las interrupciones con origen en red externa -generación y transporte).

Si bien la Etapa 2 no exige el cumplimiento de los indicadores de la red de media tensión antes señalados, el Ente ha considerado conveniente su determinación con fines estadísticos, elaborados sobre la base de la información mensual remitida por las concesionarias.

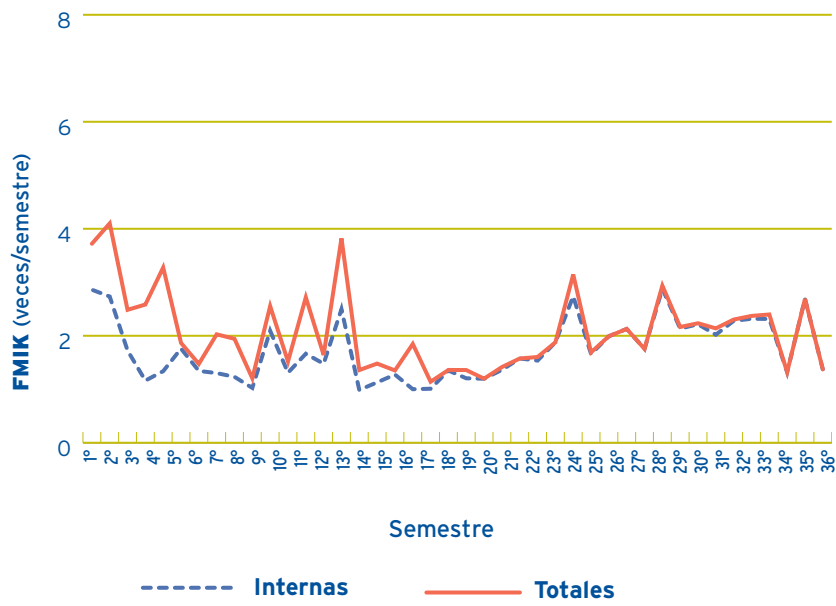
EDENOR - FMIK: Frecuencia media de interrupción por KVA instalado



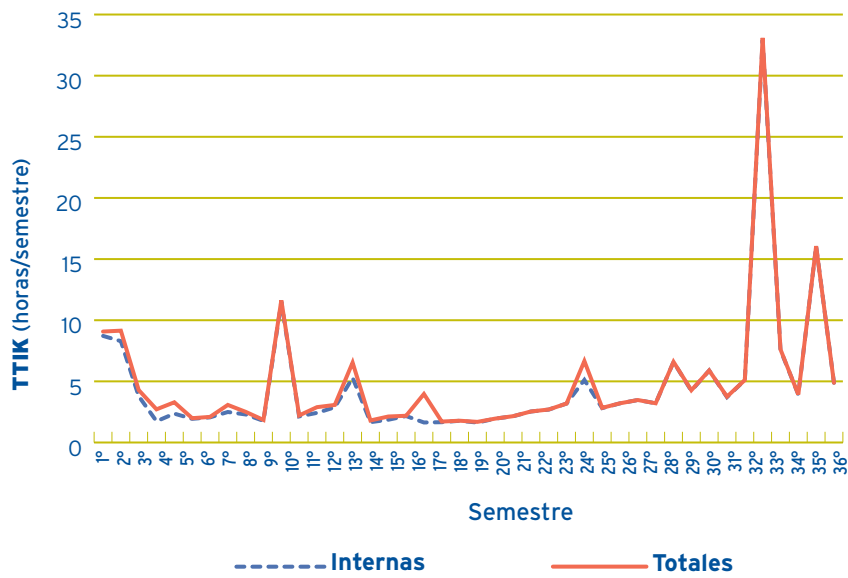
EDENOR - TTIK: Tiempo total de interrupción por KVA instalado



EDESUR - FMIK: Frecuencia media de interrupción por KVA instalado

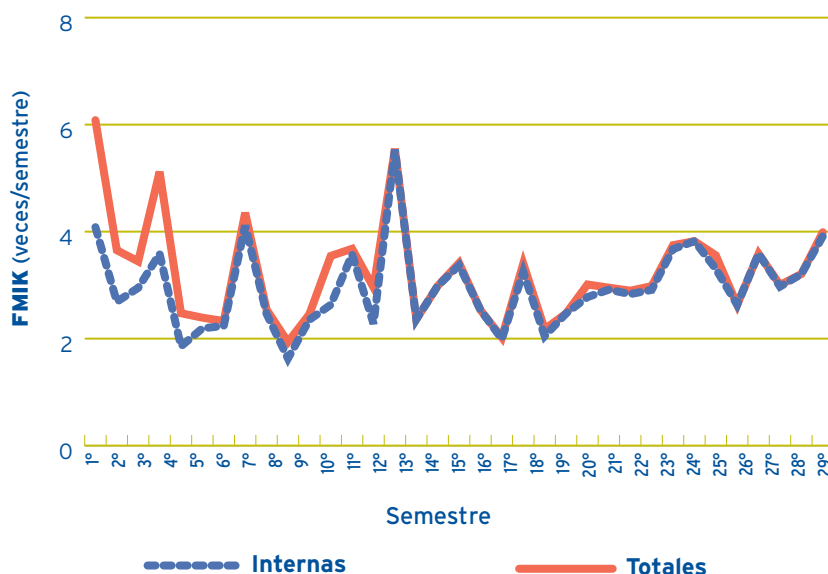


EDESUR - TTIK: Tiempo total de interrupción por KVA instalado

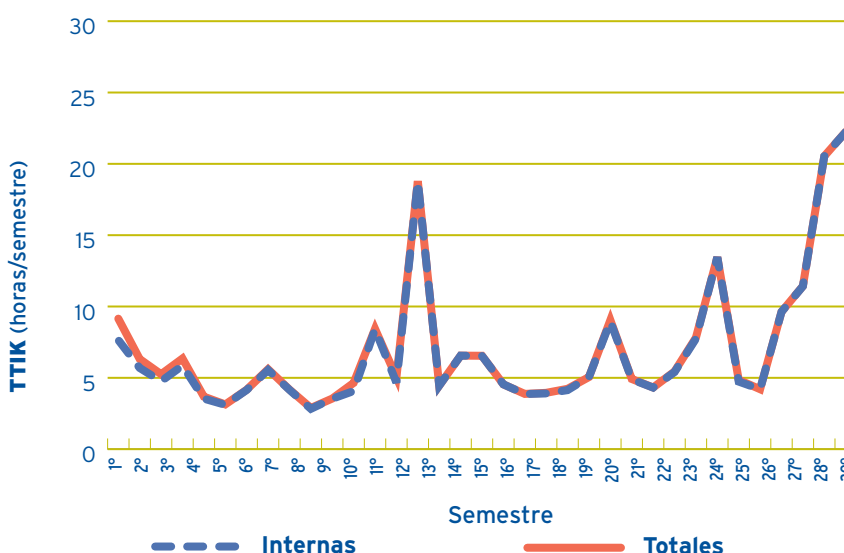


Nota: el valor del TTIK en el semestre 32 asciende a 33,092 horas/kVA-semestre.

EDELAP - FMIK: Frecuencia media de interrupción por KVA instalado



EDELAP - TTIK: Tiempo total de interrupción por KVA instalado



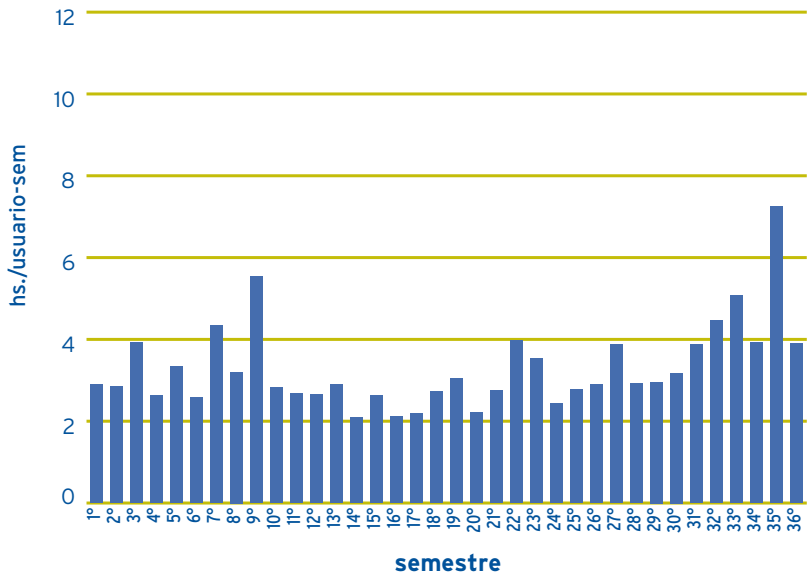
En la Etapa 2 el control de la calidad del servicio técnico se realiza a nivel de suministro mediante indicadores por usuario (frecuencia de interrupciones y tiempo máximo de interrupción). Dada esta particularidad, y con el fin de evaluar el desempeño global de las concesionarias, el Ente ha determinado dos indicadores basados en la información que las concesionarias deben presentar (Resoluciones ENRE N° 527/1996 y N° 2/1998).

Los mencionados indicadores semestrales, de uso a nivel internacional, son:

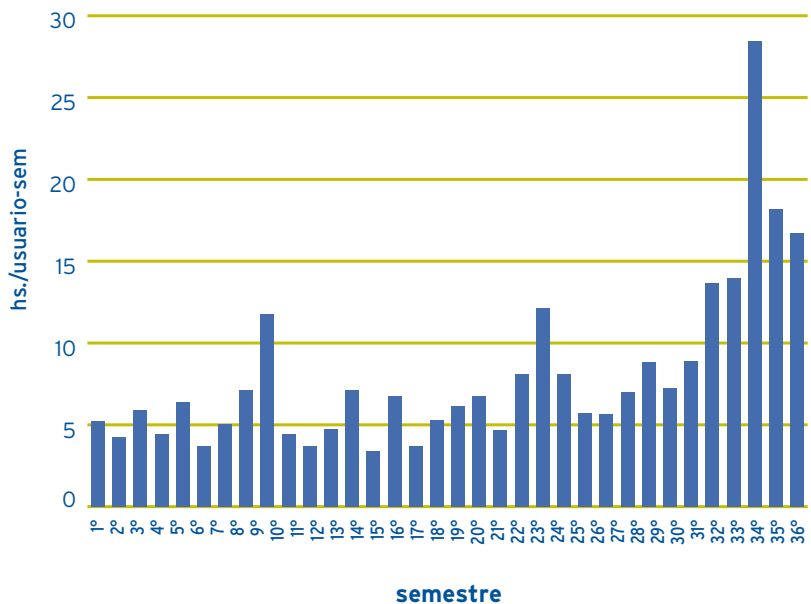
- a) **frecuencia media de interrupción por usuario** - Fc - (o *system average interruption frequency index* - SAIFI) = total de usuarios interrumpidos en "n" interrupciones / total de usuarios abastecidos [Interrupciones/usuario-semestre]
- b) **tiempo total de interrupción por usuario** - Tc - (o *system average interruption duration index* - SAIDI) = total de horas-usuario interrumpidos en "n" interrupciones / total de usuarios abastecidos [horas/usuario-semestre]

Los siguientes gráficos señalan los indicadores referidos, correspondientes a los primeros 36 semestres de la Etapa 2 (en EDELAP S.A. se muestra hasta el semestre 29 teniendo en cuenta su traspaso a la jurisdicción del Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, de acuerdo con lo establecido por el Decreto PEN N° 1853/2011). Basados en la información mensual, se consideran todas las interrupciones mayores a tres minutos (sin excluir los casos para los que las concesionarias invocan causales de fuerza mayor), y para red interna (red propia de la distribuidora) más externa (generación y transporte).

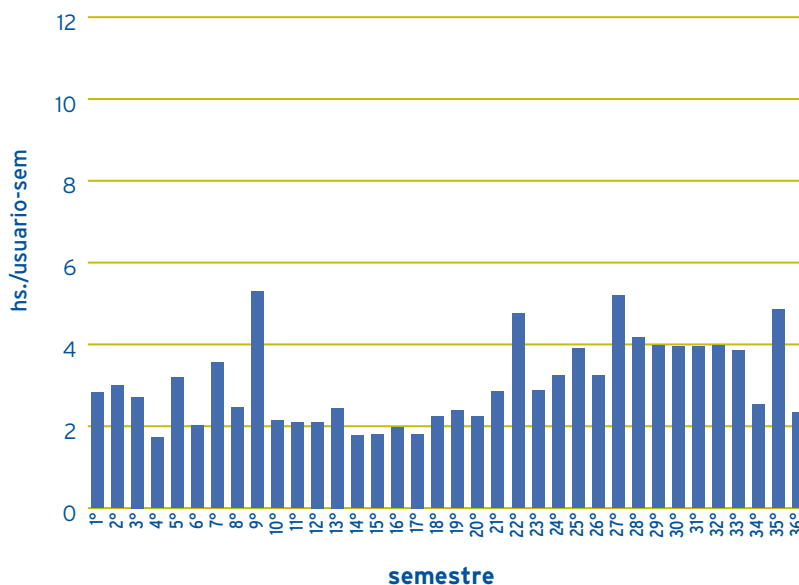
EDENOR - Fc: Frecuencia media de interrupción por usuario (SAIFI)



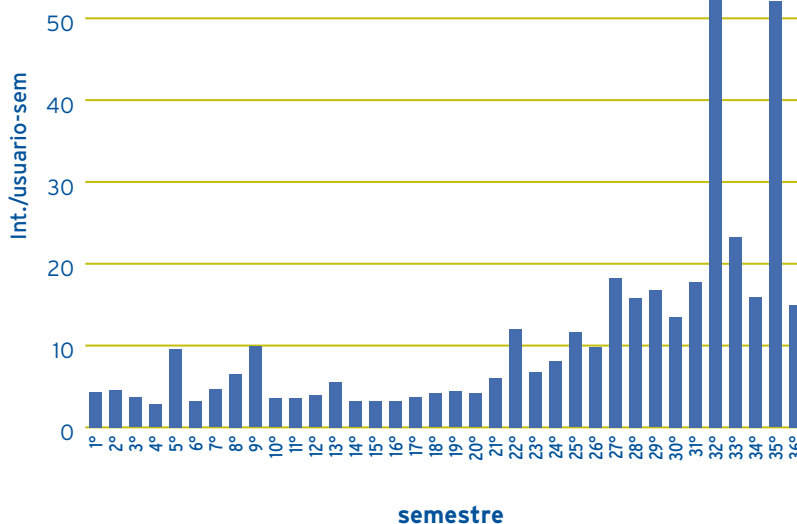
EDENOR - Tc: Tiempo total de interrupción por usuario (SAIDI)



EDESUR - Fc: Frecuencia media de interrupción por usuario (SAIFI)

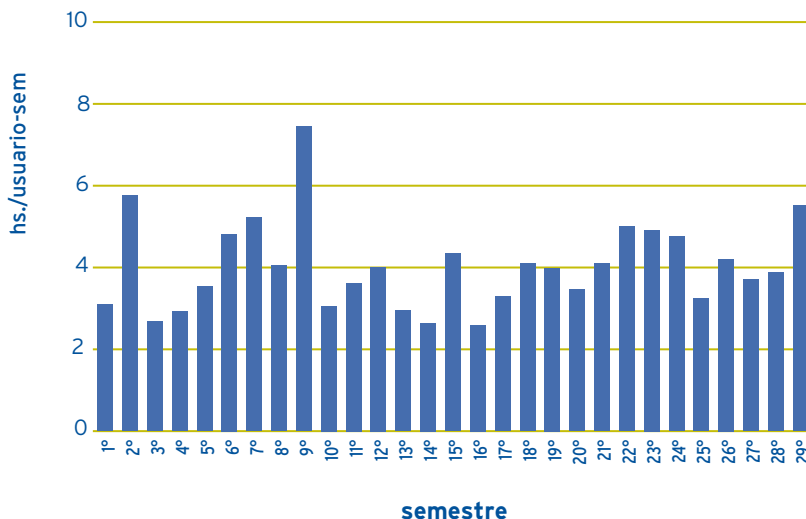


EDESUR - Tc: Tiempo total de interrupción por usuario (SAIDI)

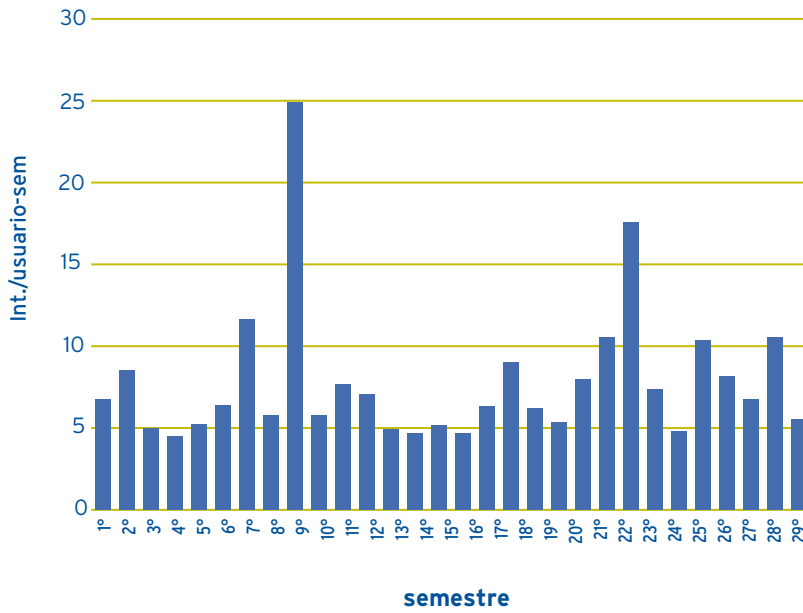


Nota: El valor del SAIDI en el semestre 32 asciende a 55,294 horas/usuario- semestre, y en el semestre 35 a 52,052 horas/usuario- semestre.

EDELAP - Fc: Frecuencia media de interrupción por usuario (SAIFI)



EDELAP - Tc: Tiempo total de interrupción por usuario (SAIDI)



Cabe observar que en el caso de la distribuidora Edesur, los indicadores vinculados con el tiempo de interrupción correspondientes al 5° semestre de la Etapa 2 presentan valores tres veces superiores al promedio de los semestres previos, como consecuencia de lo ocurrido el 15 de febrero de 1999 en la Subestación Azopardo. Asimismo, se observa una tendencia de crecimiento de los indicadores en los últimos años, lo que implica un deterioro en las condiciones de calidad del servicio prestado a los usuarios.

Por otro lado, se aprecian valores de indicadores elevados con respecto al resto de los períodos para las tres distribuidoras en el 9° semestre, debido a los fenómenos meteorológicos de particular intensidad acontecidos, principalmente, en enero de 2001; en el 22° semestre, con motivo del incendio de la Estación Transformadora Ezeiza (propiedad de Transener), ocurrido el 17 de mayo de 2007; en el 32° semestre para las distribuidoras Edenor y Edesur por el fenómeno meteorológico de intensidad ocurrido el 4 de abril de 2012; y en el semestre 35°, para las distribuidoras Edenor y Edesur, por el incremento en los niveles de interrupciones y en los tiempos de reposición ocurridos durante la segunda mitad del mes de diciembre de 2013 y principios de enero de 2014.

Calidad del producto técnico

El Subanexo 4 del Contrato de Concesión define los niveles de la calidad del servicio y los lineamientos de los respectivos controles. La calidad del producto abarca el control de los niveles de la tensión suministrada y las perturbaciones.

El Anexo I sintetiza los procedimientos utilizados para el control de la calidad del producto técnico e indica los límites admisibles.

Nivel de perturbaciones

Como resultado de las mediciones de monitoreo realizadas, se ha verificado que los niveles límites de armónicas y flicker actualmente regulados en la Argentina tienen un buen grado de cumplimiento en el área metropolitana de Buenos Aires, del mismo orden para las tres distribuidoras. Respecto de las mediciones realizadas en los centros de transformación de media a baja tensión (MT/BT) con los equipos que cumplen las Normas IEC, se excedieron los niveles de referencia establecidos en buena parte de los que alimentan a usuarios con cargas perturbadoras como trenes eléctricos, hornos eléctricos, trenes de laminación, compresores, máquinas soldadoras, etc.

Resultados de las mediciones de nivel de tensión

Para conocer cómo se distribuyen y cómo evolucionan los niveles de la tensión en los suministros, a continuación se grafican los resultados de las mediciones obtenidas entre 2010 y 2014 inclusive (no han sido consideradas las remediciones ni las mediciones que resultaron inválidas).

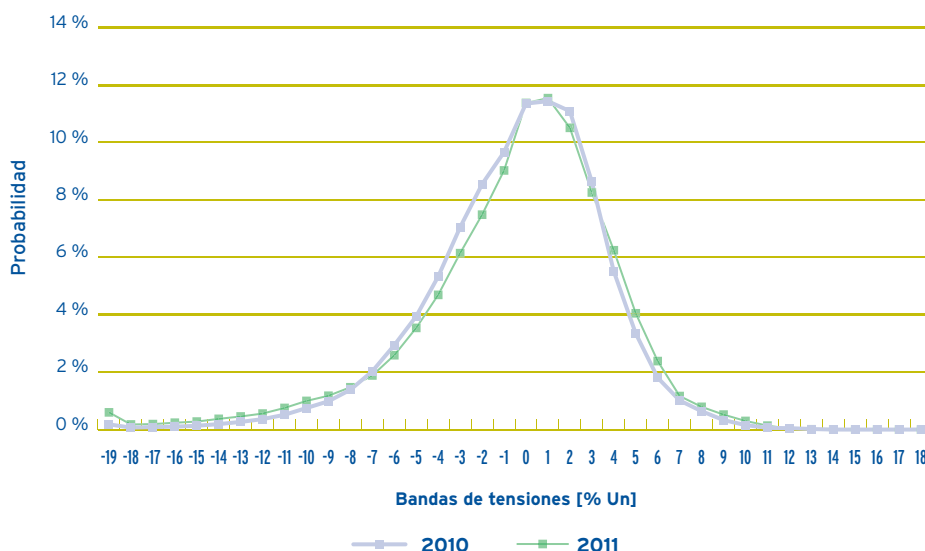
El nivel de la tensión se encuentra definido por el promedio de la tensión medida durante un período de 15 minutos. El eje de abscisas representa los apartamientos de la tensión respecto de la tensión nominal, escalonados en porcentajes del 1% de la tensión nominal (U_n). El valor 0 se refiere a las tensiones comprendidas entre la tensión nominal y la tensión nominal +1% y así sucesivamente. El eje de ordenadas representa la probabilidad de ocurrencia del nivel de tensión en porcentaje. La sumatoria de todos los valores, es decir el área debajo de la curva, es igual a 100.

El aumento del valor máximo de las curvas en función del tiempo (años) indica un mejoramiento de la calidad de la tensión y el desplazamiento de los picos (valor promedio de la tensión expresada en por ciento de la nominal). A la izquierda, señala una disminución generalizada de la tensión; y a la derecha, marca un aumento generalizado en las tensiones. Las colas provocan las penalizaciones por defecto o por exceso de la tensión.

Debido a que se procesaron alrededor de 35.896 mediciones realizadas en los últimos cinco años, en ubicaciones determinadas al azar, puede afirmarse con aproximación que estos resultados representan el nivel de tensión suministrado al total de los usuarios.

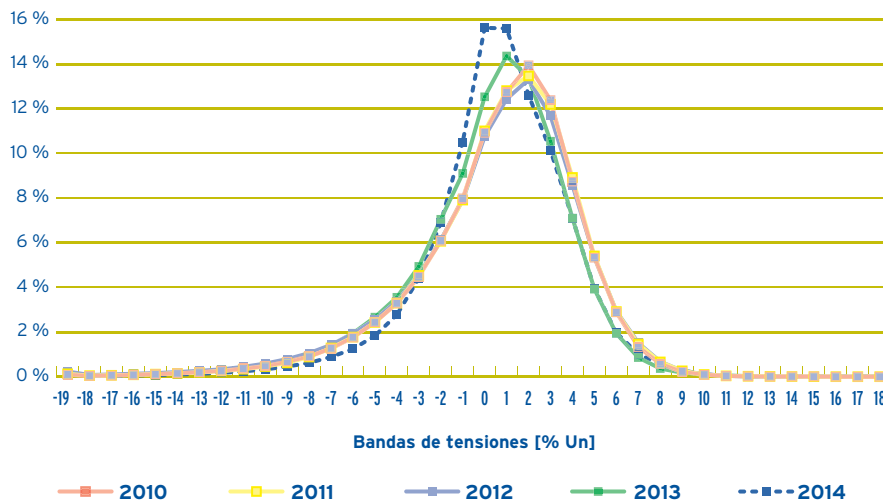
A continuación, a partir de los gráficos donde se representa la distribución de las tensiones, se analiza la calidad de la tensión brindada por cada empresa distribuidora. Para una mayor claridad, el gráfico no muestra los valores más extremos de apartamientos.

EDELAP - Distribución de la tensión en bandas



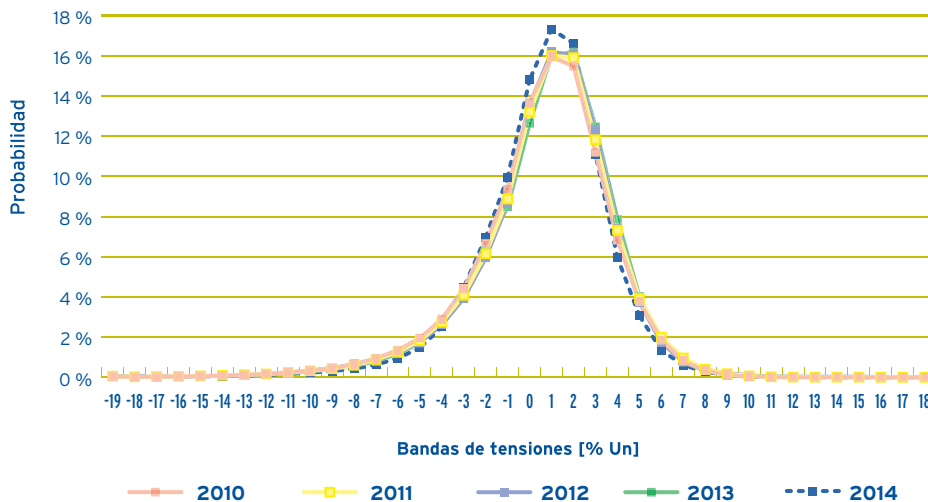
La figura anterior muestra las curvas de la distribución de las tensiones promedios anuales a nivel de los suministros finales correspondientes a Edelpap. Se observa que la tensión promedio se ubicó en la banda del "+1" en 2010 y 2011. En cuanto a la calidad del nivel de tensión promedio, representado por la máxima ordenada de la probabilidad, fue del 11,4% en 2010 y 11,5% en 2011.

EDENOR - Distribución de la tensión en bandas



Por su parte, esta figura representa las curvas de distribución de las tensiones promedio anuales en los suministros a usuarios correspondientes a Edenor. El valor de la tensión promedio se mantuvo en la banda “+2%” durante el 2010, 2011 y 2012. En 2013 y 2014 se trasladó a la banda del “+1%”. Respecto de la calidad del nivel de tensión promedio, representado por el máximo valor de probabilidad, resultó del orden 15,6% en 2014. Los valores durante 2010, 2011, 2012 y 2013 resultaron del orden del 13,9%, 13,5%, 13,3% y 14,4% respectivamente.

EDESUR - Distribución de la tensión en bandas



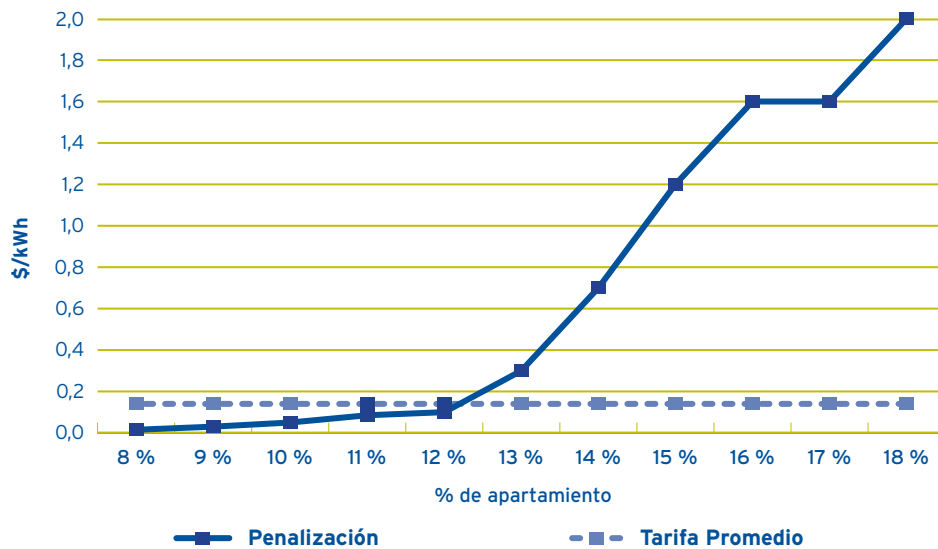
Esta última figura representa las curvas de distribución de las tensiones promedio anuales correspondientes a Edesur. El valor de la tensión promedio en 2014 se ubicó en la banda “+1”. Respecto de la calidad del nivel de tensión promedio, representado por el máximo valor de probabilidad, se ubicó en el 17,3% en 2014. Los valores durante 2010, 2011, 2012 y 2013 resultaron del orden del 15,9%, 16,0%, 16,2% y 16,2% respectivamente.

Determinación de sanciones

Por apartamentos a los niveles de tensión

Para determinar las sanciones, se calcula la energía suministrada con niveles de tensión por fuera de los niveles permitidos y se la evalúa de acuerdo con los valores indicados en el Contrato de Concesión.

El siguiente gráfico indica los valores relativos a las instalaciones aéreas, incluyendo para su comparación el valor de la tarifa media. Se observa la existencia de incrementos del valor unitario de la penalización, en forma directamente proporcional al apartamiento del nivel de tensión.



Por apartamentos a los niveles de referencia de perturbaciones

Si de la información registrada surge que los niveles de referencia de flicker o armónicas han sido superados en un tiempo superior al 5% del período de medición, queda evidenciado un incumplimiento de la distribuidora. Durante un primer período de dos años a partir del inicio de la Etapa 2, dicho incumplimiento no era penalizado si las distribuidoras demostraban que las alteraciones se debían a las cargas de los usuarios y que habían actuado con responsabilidad. Transcurridos los dos años, tales incumplimientos derivaron en sanciones a las concesionarias.

Las penalizaciones se calculan según el procedimiento establecido en la Resolución ENRE N° 184/2000. En cuanto a las bonificaciones, las distribuidoras deben consignarlas en las facturas de los usuarios afectados, posteriores al semestre en que se detectó la falta de calidad.

Por incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de los datos

Los incumplimientos verificados en el relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico determinaron la aplicación de sanciones que fueron evaluadas de acuerdo con el punto 5.5.1. del Subanexo 4 de los contratos de concesión.

Montos sancionados al 31 de diciembre de 2014

A continuación se detallan las sanciones aplicadas a las concesionarias por incumplimientos en el producto técnico (nivel de tensión, reclamos y perturbaciones), tanto para la Etapa 1 como para la Etapa 2, hasta 2014 inclusive.

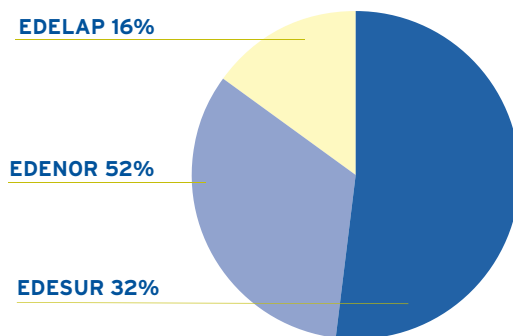
Sanciones aplicadas por calidad de producto técnico (en \$)

PERÍODO (Edelap S.A. está desplazado 4 meses)	EDENOR	EDESUR	EDELAP
Etapa 1 (sep/93-ago/96) Apartamentos y relevamiento/procesamiento	1.872.348	2.188.983	367.666
1º Semestre - Etapa 2 (set/96-feb/97) Apartamentos y relevamiento/procesamiento	1.087.657	271.784	419.601
2º Semestre - Etapa 2 (mar/97-ago/97) Apartamentos y relevamiento/procesamiento	2.079.165	948.283	157.807
3º Semestre - Etapa 2 (set/97-feb98) Apartamentos y relevamiento/procesamiento	2.382.066	1.544.548	347.762

4° Semestre - Etapa 2 (mar/98-ago/98) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	2.865.523	1.750.973	221.629
5° Semestre - Etapa 2 (set/98-feb/99) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	7.741.563	2.777.072	566.162
6° Semestre - Etapa 2 (mar/99-ago/99) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	6.448.961	2.816.916	365.908
7° Semestre - Etapa 2 (set/99-feb/00) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	5.868.406	3.898.437	700.875
8° Semestre - Etapa 2 (mar/00-ago/00) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	5.628.728	2.633.593	659.408
9° Semestre - Etapa 2 (set/00-feb/01) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	5.629.254	3.340.970	847.913
10° Semestre - Etapa 2 (mar/01-ago/01) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	5.053.172	3.592.874	895.134
11° Semestre - Etapa 2 (set/01-feb/02) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	3.280.151	2.718.607	975.740
12° Semestre - Etapa 2 (mar/02-ago/02) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	18.508.367	16.183.432	1.272.456
13° Semestre - Etapa 2 (ago/02-feb/03) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	2.625.758	1.805.636	1.159.222
14° Semestre - Etapa 2 (mar/03-ago/03) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	2.164.824	1.600.098	830.985
15° Semestre - Etapa 2 (sep/03-feb/04) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	1.258.881	1.306.135	944.349
16° Semestre - Etapa 2 (mar/04-ago/04) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	1.276.887	1.719.901	843.276
17° Semestre - Etapa 2 (sep/04-feb/05) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	1.086.594	1.348.783	998.289
18° Semestre - Etapa 2 (mar/05-ago/05) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	1.655.279	1.379.918	1.531.366
19° Semestre - Etapa 2 (sep/05-feb/06) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	1.375.239	1.537.203	1.464.456
20° Semestre - Etapa 2 (mar/06-ago/06) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	1.352.832	1.450.637	1.470.682
21° Semestre - Etapa 2 (sep/06-feb/07) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	1.438.243	1.389.393	2.262.992
22° Semestre - Etapa 2 (mar/07-ago/07) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	2.591.691	1.878.655	2.419.309

23° Semestre - Etapa 2 (sep/07-feb/08) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	2.263.833	2.370.125	2.691.282
24° Semestre - Etapa 2 (mar/08-ago/08) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	2.458.091	1.757.308	3.311.337
25° Semestre - Etapa 2 (sep/08-feb/09) Apartamientos y relevamiento/procesamiento	2.813.997	1.650.936	3.125.967
26° Semestre - Etapa 2 (mar/09-ago/09) Apartamientos	2.999.405	1.747.324	2.587.484
27° Semestre - Etapa 2 (sep/09-feb/10) Apartamientos	3.287.319	1.758.830	2.565.984
28° Semestre - Etapa 2 (mar/10-ago/10) Apartamientos	4.035.564	1.903.267	2.026.925
29° Semestre - Etapa 2 (sep/10-feb/11) Apartamientos	2.990.891	2.734.878	2.089.206
30° Semestre - Etapa 2 (mar/11-ago/11) Apartamientos	4.098.265	3.742.360	2.255.484
31° Semestre - Etapa 2 (sep/11-feb/12) Apartamientos	4.930.203	2.145.714	0
32° Semestre - Etapa 2 (mar/12-ago/12) Apartamientos	4.517.164	1.306.728	0
33° Semestre - Etapa 2 (sep/12-feb/13) Apartamientos	6.290.971	1.576.274	0
34° Semestre - Etapa 2 (mar/13-ago/13) Apartamientos	7.268.400	2.483.415	0
35° Semestre - Etapa 2 (sep/13-feb/14) Apartamientos	6.047.281	2.835.505	0
36° Semestre - Etapa 2 (mar/14-ago/14) Apartamientos	6.563.851	2.535.572	0
Subtotal Etapa 2	143.964.478	88.442.083	42.008.987
Total Etapas 1 y 2	145.836.826	90.631.066	42.376.653
TOTAL EMPRESAS		278.844.546	

Sanciones aplicadas por calidad de producto técnico por empresa (en %)



Al 31 de diciembre de 2014, las sanciones por apartamientos de tensión abarcaban hasta el semestre 36° para Edenor y Edesur. Por su parte, por incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información se completó hasta el semestre 31° para ambas empresas.

Respecto de los reclamos de usuarios por nivel de tensión se sancionó por apartamientos de tensión hasta el semestre 36° para Edenor y Edesur. Por su parte, por incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información se completó hasta el semestre 28° para Edenor y hasta el semestre 30° para Edesur.

En el caso de perturbaciones, se sancionó por apartamientos e incumplimientos en el relevamiento y procesamiento hasta el semestre 32° para Edenor y hasta el semestre 31° en lo que respecta a Edesur.

Las sanciones impuestas en 2014 con relación al control de la calidad de producto técnico son las siguientes (corresponden en forma parcial a varios semestres):

EDENOR	EDESUR	TOTAL
\$ 12.611.132	\$ 7.592.795	\$20.203.927

Reclamos por mala calidad de producto técnico

La experiencia obtenida desde el dictado de la Resolución ENRE N° 172/1996 demostró la necesidad de adecuar la citada base metodológica a fin de lograr una mayor celeridad, precisión y efectividad en la solución de los reclamos formulados por los usuarios ante el ENRE por la calidad del producto técnico.

En este sentido, el ENRE dictó la Resolución ENRE N° 185/2011, parcialmente modificada por la Resolución ENRE N° 336/2011. Las modificaciones introducidas en la nueva metodología posibilitan una mayor inmediatez entre el momento en que se detecta la mala calidad y su reconocimiento mediante bonificaciones en las facturas, consistente con las previsiones contenidas en el punto 2 del Subanexo 4 de los contratos de concesión de las distribuidoras. Este procedimiento incluye mecanismos para asegurar tanto la temporalidad del pago de las sanciones, como también la automaticidad de su imposición.

Asimismo, se eliminó la excepción de penalización que la Resolución ENRE N° 172/1996 otorgaba a las distribuidoras en caso de solucionar el problema que había originado el reclamo dentro de los noventa días de efectuada la medición. A partir de la Resolución ENRE N° 185/2011, las distribuidoras resultarán penalizadas por los apartamientos detectados a partir de lo que surja de las mediciones.

Además se fijó un plazo máximo de seis meses para la solución definitiva de los problemas de tensión reclamados, no resultando aceptable la subsistencia de apartamientos por extensos períodos indeterminados, aún cuando el incumplimiento continúe siendo penalizado.

A partir de la nueva metodología, los reclamos se notifican a la distribuidora de manera inmediata, por correo electrónico y/o por Internet, apenas ingresan. También se mejoran los plazos para tramitar los reclamos, ya que ahora se cuentan a partir de la fecha de ingreso al ENRE.

Cuando una medición verifica la existencia de apartamientos de los niveles de tolerancia establecidos en el Contrato de Concesión, se sanciona a la distribuidora y se bonifica al usuario. La sanción se aplica hasta tanto se solucione el inconveniente.

El reclamo se archiva cuando la distribuidora demuestra fehacientemente que ha solucionado el inconveniente de tensión, mediante una nueva medición que constata que los valores de tensión se encuentran dentro de los límites establecidos, o cuando el usuario firma la planilla de conformidad.

Los reclamos referidos a la existencia de flicker o armónicas son incorporados a la campaña de "Perturbaciones", como puntos especiales.

Calidad del servicio comercial

El ENRE analiza y controla todos los aspectos de la calidad comercial desde dos ámbitos diferentes: a nivel de la política comercial que implementa cada una de las empresas controladas (a través de las tareas encomendadas a la División Calidad Comercial del Departamento de Distribución de Energía Eléctrica), y desde la óptica que proporcionan los reclamos individuales planteados por los usuarios².

Con relación a los controles que realiza la citada División, cabe recordar aquí que a partir del dictado de la Resolución ENRE N° 2/1998 se modificó el control que antes se realizaba sobre datos muestrales, pasando al universo total de la información comercial que debe aportar la distribuidora. Para tal fin, dicha resolución estableció un modelo de datos unificado, y dispuso -además- que para verificar los datos contenidos en los informes trimestrales de calidad del servicio comercial, las distribuidoras deberán contar con un registro informático³ auditable de solicitudes de suministro, reclamos, suspensiones y rehabilitaciones de suministro.

Para poder ejercer las potestades de control que le asigna la normativa vigente, el ENRE debe contar con información veraz, oportuna, pertinente y precisa. Por ello, en los expedientes de control de calidad comercial también se sancionan incumplimientos a la obligación de aportar información con los atributos antes mencionados y ante casos de inconsistencias, falta de datos, etc⁴.

Los controles que se realizan permiten detectar casos en los que la distribuidora incumple las pautas de calidad establecidas, y no procede de conformidad con lo previsto en el marco regulatorio vigente. Estas situaciones motivan la aplicación de una sanción destinada al usuario que se haya visto afectado (denominada apartamiento) y, a la vez, generan la aplicación de otra penalidad (denominada incumplimiento), en razón de no haber cumplido la concesionaria la obligación de bonificar al usuario damnificado por su accionar.

Las sanciones aplicadas a Edeonor y Edesur por estos conceptos suman más de \$ 60,33 millones (incluido el tratamiento de eventuales recursos presentados por las distribuidoras). Además de las sanciones aplicadas en función de las novedades relevadas en las verificaciones periódicas⁵, este monto abarca otras, motivadas en distintos tipos de incumplimientos (por ejemplo, los detectados en inspecciones realizadas en locales comerciales de las distribuidoras, cumplimiento del procedimiento por cierre de oficinas comerciales, Indicadores de Control de la atención telefónica de las Distribuidoras -Resolución ENRE N° 270/2008-, PUREE, etc.), sin considerar las que surgen del análisis puntual de los reclamos de los usuarios, cuyos resultados se muestran en el Capítulo 9.

2 Ver Capítulo 7 de este Informe.

3 Ese registro debe estar actualizado y a disposición del ENRE, en cada local de atención y en cada oportunidad que sea requerido. También deberá contener la totalidad de la información incluida en las correspondientes tablas del Modelo de Datos definido.

4 Se trata de una situación similar a la prevista en los numerales 5.5.1 y 5.5.2 del Subanexo 4 de los Contratos de Concesión para los controles de producto técnico y de servicio técnico.

5 Controles de rutina, en los que se evalúa en forma trimestral/anual el cumplimiento de los indicadores de calidad comercial previstos en el Contrato de Concesión.

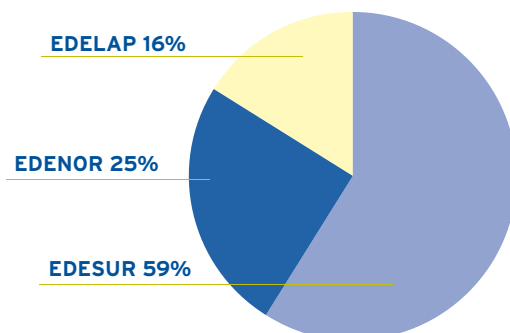
Sanciones aplicadas por calidad comercial (en \$)

TOTAL SANCIONES CALIDAD COMERCIAL		
	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.
Hasta año 2013	\$ 18.731.786	\$ 38.953.253
Año 2014	\$ 1.657.284	\$ 994.191
TOTALES	\$ 20.389.070	\$ 39.947.444
TOTAL DISTRIBUIDORAS		\$ 60.336.514

Fuente: Base de Sanciones Lotus/ENRE.

Nota: Los totales incluyen las sanciones originadas por incumplimientos en la Resolución ENRE N° 270/2008 - Control de la atención telefónica de las distribuidoras.

Sanciones aplicadas por calidad comercial por empresa (en %)



Otros controles

Monitoreo de las sucursales de las distribuidoras

Durante 2014 se continuó con el monitoreo e inspección, iniciado en 2010, de la totalidad de las sucursales de atención al público de las dos distribuidoras de jurisdicción federal sujetas al control del Ente. En total, se realizaron 277 inspecciones en 2014.

Estos relevamientos permiten conocer las políticas comerciales aplicadas por las empresas y determinan, en algunos casos, la necesidad de ordenar correcciones cuando las mismas no resultan adecuadas para la protección de los derechos de los usuarios.

Las concesionarias respondieron a las indicaciones dadas por el Ente. En este sentido, es dable mencionar que se corrigieron numerosas cuestiones vinculadas con la cartelería y la información de vencimientos, evitándose así eventuales perjuicios a los usuarios.

Cabe destacar que, además de la verificación de aspectos generales atinentes a la atención al público brindada por las empresas, se incluye la realización de monitoreos de la atención personal a los usuarios. Este monitoreo se materializa a través de la presencia del inspector en un determinado número de casos, mientras transcurre su visita a la oficina, lo que permite valorar directamente la atención, información y asesoramiento que reciben los usuarios.

Procedimiento obligatorio para las distribuidoras ante el cierre de sucursales

Atendiendo el grave perjuicio que ocasiona para los usuarios el cierre de sucursales, el ENRE estableció el procedimiento que deben seguir las concesionarias cuando se encuentran en la necesidad de cerrar un local de atención comercial.

Con la premisa de que el cierre de una sucursal sin causa que lo justifique contraviene los preceptos del Contrato de Concesión, perjudicando la atención comercial que se debe brindar a los usuarios, la Nota ENRE N° 100.185 estableció las obligaciones de las empresas, para con el Ente y los usuarios.

En síntesis, el procedimiento exige que las distribuidoras informen mediante correo electrónico al ENRE sobre el cierre de la sucursal en cuestión (con antelación, cuando dicho cierre es programado), e indiquen la causa. El Ente constata el cumplimiento del mismo desde el punto de vista administrativo y eventualmente apoyándose en su equipo de agentes destinados a la tarea de inspección de oficinas comerciales.

Además, las distribuidoras deben colocar un cartel en la puerta principal de la sucursal que indique el día de reapertura y las sucursales más cercanas. Si el cierre supera las 48 horas, la empresa también deberá acudir -al menos- a dos medios de comunicación masiva de alcance municipal (gráficos, radiales, etc.) para informar sobre esta circunstancia.

Control diario de la facturación

Con el objeto de realizar la tarea de diagnóstico previo a la emisión de las facturas, de todos los usuarios de ambas distribuidoras, se realiza el control diario de facturación.

Este control permite anticipar inconvenientes, en cuyo caso se ordena a la distribuidora abstenerse de facturar (cuando el ENRE constata algún error), y así realizar un monitoreo continuo en el proceso de facturación.

Esta tarea llevada a cabo por el Departamento implica recalcular el 100% de las facturas, previo a su emisión, y poner en conocimiento de cada distribuidora diariamente los inconvenientes detectados para que los mismos sean subsanados antes de que se emita la factura al usuario.

La atención telefónica de las distribuidoras (Res. ENRE N° 270/2008)

Con el propósito de lograr que la atención que brindan las distribuidoras a través de sus Centros Únicos de Atención Telefónica sea de suficiente calidad para los usuarios y, a su vez, resulte auditable para el Ente, la norma ha establecido un conjunto de indicadores, tanto cualitativos como cuantitativos. Esos indicadores procuran fijar parámetros de los niveles de calidad con los que debe ser prestado el servicio de atención telefónica.

La Unidad Operativa de Atención al Público efectúa un informe técnico trimestral sobre el desempeño de las distribuidoras³, a partir del cual el Departamento de Distribución instruye el pertinente sumario y formula cargos, como instancia previa a la aplicación de sanciones⁴.

3 Mediante los controles que se llevan a cabo se busca verificar que las distribuidoras enfoquen sus esfuerzos a brindar el servicio de estos centros de atención telefónica conforme a parámetros de calidad suficientes, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos, evitando la excesiva pérdida de tiempo de los usuarios, etc.

4 Cabe recordar que, conforme el plazo previsto por la propia Resolución, estos controles comenzaron en agosto de 2009, aplicándose las primeras sanciones en el 2011.