

SUBANEXO 4

CALIDAD DE SERVICIO

1 INTRODUCCION

Será responsabilidad de LA CONCESIONARIA prestar el Servicio Público de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica producida, almacenada y suministrada a usuarios finales de su área de concesión con el nivel de calidad establecido en este Subanexo. Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente. Su no cumplimiento, dará lugar a la aplicación de multas, basadas en el perjuicio económico ocasionadas al USUARIO, cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el presente Subanexo.

La Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones de la Provincia de Jujuy (SUSEPU) será la encargada de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas.

LA CONCESIONARIA deberá utilizar equipos y materiales de calidad reconocidas, en las capacidades suficientes para asegurar que el servicio sea prestado de acuerdo a las exigencias aquí especificadas. También mantendrá los equipos de generación situados en los domicilios en óptimas condiciones de prestación, informando al USUARIO acerca de las alcances y limitaciones del sistema de generación con el cual es abastecido, con la única finalidad de asegurar el buen uso de las instalaciones.

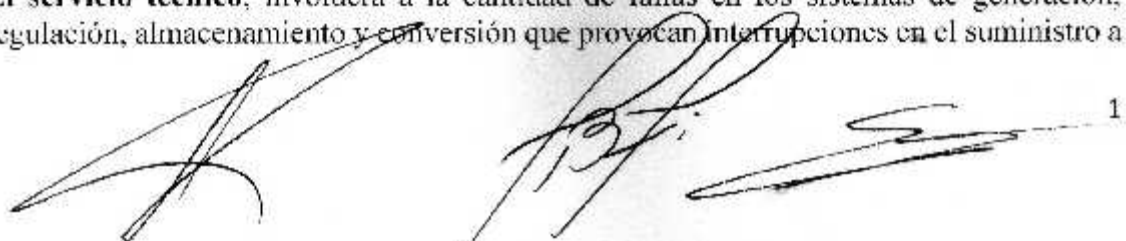
El aspecto técnico del servicio debe responder a normas de calidad, por ello se implementarán controles sobre:

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

El **producto técnico** suministrado refiere al cumplimiento de los parámetros técnicos especificados que permitan garantizar el normal funcionamiento y la disponibilidad del equipamiento destinado a la generación, regulación, almacenamiento y conversión. Se entiende como "disponibilidad" al hecho por el cual el equipamiento es capaz de suministrar como mínimo la potencia y la energía puesta a disposición (ENPAD) exigida para la respectiva categoría.

Se entiende como Calidad del Producto Técnico a la disponibilidad que LA CONCESIONARIA debe asegurar a través de un proceso anual de revisión, ajuste y mantenimientos en cada una de las viviendas que integran el MED.

El **servicio técnico**, involucra a la cantidad de fallas en los sistemas de generación, regulación, almacenamiento y conversión que provocan interrupciones en el suministro a



cada Usuario en particular. Se entiende como Calidad del Servicio Técnico al cumplimiento de los tiempos de respuesta para la atención de cada reclamo.

El servicio comercial, contempla la gestión de nuevas conexiones, facturación, atención de quejas y cobranzas. Se entiende como Calidad Comercial al cumplimiento de los tiempos utilizados por La CONCESIONARIA para responder a los pedidos de conexión, errores de facturación y demoras en la atención de otros requerimientos del USUARIO.

2 CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO

El cumplimiento de los parámetros de calidad que aquí se exigen deberá ser cumplido por LA CONCESIONARIA a partir de la entrada en vigencia de los términos y condiciones que oportunamente se acuerden entre el PODER CONCEDENTE y LA CONCESIONARIA, y sean aprobados por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, en el marco de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) para el quinquenio 2021-2025.

2.1 Visitas Anuales de Control

La Calidad del Producto Técnico se evaluará a través de las visitas anuales obligatorias que La CONCESIONARIA debe realizar a las viviendas con servicios.

A esos efectos se establece una (1) visita anual a cada vivienda a los efectos de la revisión integral de las instalaciones y su mantenimiento preventivo y/o correctivos a los efectos del aseguramiento de la disponibilidad de los equipos. A esos efectos se confeccionará una Ficha de Visita que con firma de conformidad del Usuario que muestre el estado general del sistema.

La CONCESIONARIA deberá enviar anualmente a La AUTORIDAD DE APLICACIÓN un cronograma anual de realización de visitas como fecha máxima el 1 de marzo de cada año.

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN efectuará a su criterio el control de las fichas aludidas

2.1.1 Prescripciones

Las visitas mencionadas deberán alcanzar mínimamente al 90% de los USUARIOS vigentes al finalizar el año "a-1". Los USUARIOS que se encuadren dentro del 10% que no recibieron la visita deberán ser indefectiblemente visitados en el año siguiente.

2.1.2 Parámetros de control

En las categorías tarifarias que impliquen un servicio en CC se considerarán los parámetros especificados en la Planilla de Control.

Tensión en el punto de Alimentación del Usuario. 12VCC (- 5% a + 5%)

En las categorías tarifarias que impliquen un servicio en CA, se emplearán además de los parámetros especificados en la planilla de control reguladores de tecnología MPPT de modo que permita almacenar información del flujo de energía regulada a lo largo del tiempo, sus correspondientes acumulados y su extracción a través de sistemas Bluetooth

a los efectos de las evaluaciones correspondientes. Los equipos inversores deberán permitir la extracción de datos tales como la tensión y potencia CA suministradas.

Para estos casos las variaciones de tensión admitidas con respecto al valor nominal, para cada caso, son las siguientes:

Reguladores MPPT (DCstrings/DCstorage)	12 VCC (- 5% a + 5%)
	48 VCC (- 5% a + 5%)
Inverters (DC/AC)	220 VCA (±5%)

2.1.3 Penalidad

Por el incumplimiento de cronograma de visitas

Si LA CONCESIONARIA incumpliese lo establecido en el Punto 2.1.1 del presente subanexo, tendrá una sanción equivalente al monto que resulta de multiplicar la cantidad de USUARIOS que exceden el 10 % no penalizable por la Tarifa Plena Mensual Vigente correspondiente a la categoría tarifaria en que se halle encuadrado el mayor porcentaje de suministros, en el período de análisis anual de Calidad de Servicio. La misma deberá ser acreditada según lo dispuesto por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

El reintegro de la sanción económica será en el mes posterior a la Resolución de la AUTORIDAD DE APLICACIÓN que apruebe la Calidad del año correspondiente.

Dicho monto será acreditado en forma proporcional en la facturación del Usuario afectado, y a LA CONCEDENTE en la rendición mensual de los subsidios previstos por el presente contrato.

Por novedades de las visitas obligatorias

Si en los parámetros de control registrados en las fichas de visita surgiera el incumplimiento de los niveles de tensión admitidas con respecto a la nominal, LA CONCESIONARIA deberá corregir el desvío del parámetro dentro de los 10 días hábiles siguientes a la visita original. Si no fuese solucionado dentro del plazo anterior, la penalización se calculará de acuerdo a:

$$M = N \times (TPLEN / 30)$$

M = Multa.

N = Cantidad de días fuera del estándar, por sobre los 10 días hábiles de la visita.

TPLEN = Tarifa Plena mensual vigente correspondiente a la categoría del suministro.

La sanción económica seguirá vigente hasta tanto LA CONCESIONARIA solucione la falla. Dicho monto será acreditado en forma proporcional, al Usuario en la facturación, y a LA CONCEDENTE en la rendición mensual de los subsidios previstos por el presente contrato.

3 CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

La Calidad del Servicio Técnico, se medirá a nivel usuario y se tendrá en cuenta la capacidad de respuesta por parte de La CONCESIONARIA en el cumplimiento de las prescripciones normativas de los tiempos máximos empleados en la resolución de cada uno de los reclamos. La CONCESIONARIA estará obligada a concurrir a la vivienda del usuario que lo requiera, tantas veces como haga falta para dar solución a la falta de suministro.

En, ese sentido La CONCESIONARIA estará obligada a presentar en forma mensual un informe de balance de reclamos, donde conste los reclamos ingresados en un dado mes "m", los reclamos pendientes procedentes del mes anterior "m-1", y los pendientes de atender que se trasladan al mes "m+1". Los informes detallarán, mínimamente, el nombre del usuario, paraje, georeferencias, nombre del encargado responsable y las fechas de sus correspondiente reclamo y solución.

3.1 Reclamos por falta de servicio

Se tomará como reclamo fehaciente el efectuado a través de cualquiera de los medios de comunicación, presenciales y no presenciales que ponga a disposición LA CONCESIONARIA, con identificación del titular, número de servicio, paraje y datos inequívocos de contacto (teléfono o correo electrónico).

3.2 Prescripciones

El tiempo máximo para la atención de los reclamos será:

- cinco (5) días hábiles sin multa para los suministros ubicados en lugares accesibles con vehículo, y diez (10) días hábiles sin multa para los suministros ubicados en lugares con único acceso por camino de herradura.

Los plazos arriba establecidos se podrán ampliar cuando por causas fortuitas y/o fuerza mayor, en caso LA CONCESIONARIA no pueda acceder al lugar de donde se origina el reclamo. Esta situación deberá ser justificada ante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN antes del vencimiento de los plazos, y será ésta quien autorice la prórroga.

3.3 Penalidad

Si el reclamo por falta de servicio no fuese solucionado dentro de los plazos establecidos en el Punto 3.2 del presente Subanexo, LA CONCESIONARIA será sancionada de la siguiente manera:

Si el reclamo no fuese solucionado dentro de los plazos establecidos en el Punto 3.2 del presente Subanexo, LA CONCESIONARIA será sancionada de la siguiente manera:

$$\text{Multa} = (N \times E \times P) \times 2$$

- N = Número de días sin servicio desde la fecha de recepción del reclamo
- E = Energía diaria de la categoría del suministro con falla (Kwh/día)
- P = Precio medio de la energía (S/ Kwh)

Será objeto de sanción si un mismo Usuario registra más de cinco (5) interrupciones en un (1) año.

Si de la rendición anual surgiera el incumplimiento del valor máximo especificado, se aplicará la siguiente sanción:

5 < Interrupciones ≤ 10 Multa = Una (1) Tarifa Plena Mensual de la categoría del suministro.

4 CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

LA CONCESIONARIA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus USUARIOS una atención comercial satisfactoria:

- a) Favoreciendo las consultas y reclamos del Usuario, habilitando los medios y canales de comunicación necesarios de manera que los mismos se realicen en el menor tiempo posible.
- b) Facilitando la comunicación con el Usuario mediante la emisión de facturas claras que especifiquen el período facturado, la energía puesta a disposición en el referido período, las fechas de vencimiento, fecha de suspensión del servicio, y toda otra referencia de interés para el Usuario.
- c) Implementando las medidas necesarias a efectos de facilitar al Usuario el trámite de pago de sus facturas.
- d) Informando e instruyendo con precisión y claridad sobre las precauciones y acciones a tomar en cuenta con respecto al sistema en sí mismo, así como de la instalación interior y tipo de artefactos autorizados.

Si LA CONCESIONARIA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones descriptas en los apartados siguientes.

4.1 Conexiones (nuevas altas)

4.1.1 Prescripciones

Las conexiones, o altas al servicio, deben concretarse en los tiempos previstos en el presente punto.

Los plazos siguientes, deberán computarse a partir de la fecha del Pago del Costo de Conexión cuyos montos para las diferentes categorías tarifarias se indican en el

SUBANEXO 2, Instalación y Traslado y las facturas de energía que estuvieran impagas, según corresponda:

➤ Instalación de nuevos servicios: TREINTA (30) días corridos.

Los plazos arriba establecidos se podrán ampliar cuando por causas fortuitas y/o fuerza mayor, LA CONCESIONARIA no pueda acceder al lugar de donde se origina el requerimiento. Esta situación deberá ser justificada ante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN antes del vencimiento de los plazos, y será ésta quien autorice la prórroga.

LA CONCESIONARIA deberá remitir un informe mensual en caso se produzcan nuevas altas a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN de todo lo actuado en el presente punto.

4.1.2 Penalidades

Por el incumplimiento de los plazos previstos en el punto 4.1.1 del presente subanexo, para el caso de las conexiones, LA CONCESIONARIA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión definido en Cuadro Tarifario a USUARIOS, dividido dos veces el plazo previsto, por cada día hábil de atraso o fracción, hasta un máximo del valor de la conexión.

4.2 RECLAMOS

4.2.1 Prescripción

LOS RECLAMOS que los USUARIOS formulen a través de cualquiera de los medios de comunicación, presenciales y no presenciales que ponga a disposición LA CONCESIONARIA, con identificación del titular, número de servicio y datos inequívocos de contacto (teléfono o correo electrónico), deberán ser respondidos por LA CONCESIONARIA a los mismos dentro de los diez (10) días corridos, y remitirlas a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN con la información ampliatoria necesaria, dentro de los quince (15) días hábiles de recibido el reclamo.

4.2.2 Reclamo por Errores de Facturación

El Usuario que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación, 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 CONCESIONARIA deberá estar en condiciones de informarle dentro de los quince (15) días hábiles de presentado el reclamo, cuál ha sido la resolución con respecto al mismo. De no llegar a un acuerdo, el Usuario podrá plantear el caso ante la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

4.2.3 Penalidad por Reclamos por Errores de Facturación

LA CONCESIONARIA abonará a los USUARIOS afectados una multa equivalente al veinte cinco por ciento (25 %) del monto de la facturación de la tarifa plena objeto del reclamo de no cumplir el plazo de punto 4.2.2.

4.2.4 Penalidad por plazo no cumplido

Si el reclamo no fuese solucionado dentro de los plazos establecidos en el Punto 4.2.2. del presente Subanexo, LA CONCESIONARIA será sancionada con una multa a favor del Usuario del cinco por ciento (5%) del monto la tarifa plena mensual de la categoría tarifaria del cliente, a tarifa plena vigente, por cada día excedente.

4.3 QUEJAS

LA CONCESIONARIA pondrá a disposición del Usuario en cada OFICINA COMERCIAL DE EJE SA un "libro de quejas, reclamos o sugerencias", foliado y rubricado por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN donde el Usuario podrá asentar quejas, observaciones, sugerencias o reclamos relacionados al servicio.

Las quejas que los USUARIOS formulen deberán ser respondidas por LA CONCESIONARIA a los mismos dentro de los diez (10) días corridos, y remitirlas a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN con la información ampliatoria necesaria, dentro de los quince (15) días hábiles de recibida la queja.

5 ACREDITACIÓN DE MULTAS

Los importes de las multas establecidas en los Puntos precedentes, con excepción de lo reglamentado en el Punto 4.1.2 del presente que se acreditan a los USUARIOS en su totalidad, serán acreditados en forma proporcional en la facturación del Usuario afectado, y a LA CONCEDENTE en la rendición mensual de los subsidios previstos por el presente contrato.

6 SANCIONES COMPLEMENTARIAS

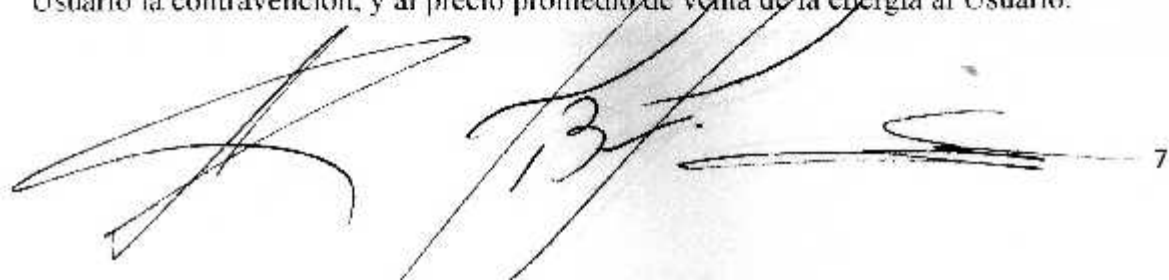
6.1 Introducción

La AUTORIDAD DE APLICACIÓN dispondrá la imposición de sanciones, complementarias a las ya mencionadas, cuando LA CONCESIONARIA no cumpla con las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, sus anexos y la ley provincial N° 4888 del Marco Regulatorio Eléctrico y sus modificatorias.

El objetivo de la aplicación de sanciones económicas, es orientar las inversiones de LA CONCESIONARIA 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 CONCESIONARIA considere por caso de fuerza mayor o caso fortuito, deberá realizar una presentación a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN solicitando que los mismos no sean motivo de sanciones.

Las multas a establecer serán sobre la base del perjuicio económico que le ocasiona al Usuario la contravención, y al precio promedio de venta de la energía al Usuario.



6.2 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 CONCESIONARIA y, en particular, la reincidencia en fallas similares a las penalizadas, con especial énfasis cuando ellas afecten a la misma zona o grupo de usuarios.

LA CONCESIONARIA deberá abonar multas a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales. Una vez comprobada la infracción, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN dispondrá que LA CONCESIONARIA abone una multa al Usuario, conforme a la gravedad de la falla, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA 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 releva a LA CONCESIONARIA de eventuales reclamos por daños y perjuicios.

El valor acumulado anual de las multas no deberá superar el veinticinco por ciento (25%) de la facturación anual. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión y autorizará a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, si ésta lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión.

6.3 Procedimiento de Aplicación

Complementariamente a lo dispuesto por ley provincial N° 4888 del Marco Regulatorio Eléctrico y modificatorias, se indican a continuación lineamientos que regirán al procedimiento de aplicación de las sanciones.

Cuando la AUTORIDAD DE APLICACIÓN compruebe la falta de LA CONCESIONARIA en el cumplimiento de alguna de sus obligaciones, y a la brevedad posible, pondrá en conocimiento del hecho a LA CONCESIONARIA 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 CONCESIONARIA no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán carácter de inaplazable.

Si dentro del plazo antedicho, LA CONCESIONARIA formulara descargos u observaciones, se agregarán todos los antecedentes y se adjuntarán todos los elementos al juicio que se estime conveniente, debiéndose expedir la AUTORIDAD DE APLICACIÓN definitivamente dentro de los quince (15) días hábiles subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones.

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

6.4 Vigencia de las Sanciones

En los sucesivos periodos tarifarios de cinco (5) años previstos por Contrato de Concesión, la AUTORIDAD DE APLICACIÓN podrá ajustar las sanciones a aplicar, teniendo en cuenta posibles modificaciones en las normas de calidad de servicio y otras normativas de aplicación. Estas no deberán introducir cambios substanciales en el carácter, procedimientos de aplicación, criterios de determinación y objetivos de las multas establecidas en el presente.

6.5 Sanciones y Penalizaciones

Calidad del Producto, Servicio Técnico y el Servicio Comercial

El incumplimiento de las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto y servicio técnico y del servicio comercial, dará lugar a la aplicación de multas. El monto de estas sanciones lo definirá la AUTORIDAD DE APLICACIÓN sobre la base de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será de un monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la facturación plena anual de LA CONCESIONARIA, correspondiente al año n-1.

7 OTRAS OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

7.1 Trabajos en la Via Pública

Cuando LA CONCESIONARIA 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 así también reparar las calles y/o veredas afectadas para dejarlas en perfecto estado de uso. Si no fuese el caso y merezca la denuncia de autoridades nacionales, provinciales o municipales o provoquen la denuncia fundada por parte de vecinos o usuarios, LA CONCESIONARIA abonará una multa establecida por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN y destinada a los afectados; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión.

7.2 Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones

Además de las denuncias, oposiciones y sanciones que genere el no ajustarse al procedimiento establecido por la ley provincial N° 4888 del Marco Regulatorio Eléctrico y sus modificatorias, LA CONCESIONARIA abonará una multa que determine la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, quien la destinará a la autoridad competente.

7.3 Prestación del servicio

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto a la prestación del servicio, la misma abonará una multa.

Esta será determinada en forma gradual por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 1.000 Tarifas Mensuales Plenas vigentes correspondiente a la mínima categoría de Usuario individual de este Contrato de Concesión. La AUTORIDAD DE APLICACIÓN destinará esta multa a compensar a los afectados por el accionar de LA CONCESIONARIA.

7.4 Peligro para la seguridad pública

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, la misma abonará una multa. Esta será determinada en forma gradual por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 1.000 Tarifas Mensuales Plenas vigentes correspondiente a la mínima categoría de Usuario individual de este Contrato de Concesión. La AUTORIDAD DE APLICACIÓN destinará esta multa a compensar a los afectados por el accionar de LA CONCESIONARIA.

7.5 Contaminación Ambiental

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma abonará una multa. Esta será determinada en forma gradual por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 2.000 Tarifas Mensuales Plenas vigentes correspondiente a la mínima categoría de Usuario individual de este Contrato de Concesión. La AUTORIDAD DE APLICACIÓN destinará esta multa a compensar a los afectados por el accionar de LA CONCESIONARIA.

7.6 Preparación y acceso a los documentos y la información

Por incumplimiento de lo previsto en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA CONCESIONARIA 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 por no brindar la información debida o requerida por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN a efectos de realizar las auditorías a cargo de la misma, LA CONCESIONARIA abonará una multa. Esta será determinada por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias, y tendrá el destino fijado por el Artículo N° 31 de la ley provincial N° 4937.

7.7 Competencia desleal y acciones monopólicas

Ante la realización de actos que impliquen competencia desleal y/o abuso de una posición dominante en el mercado, LA CONCESIONARIA abonará una multa. Esta será determinada en forma gradual por la AUTORIDAD DE APLICACIÓN conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA CONCESIONARIA y en particular a las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 1000 Tarifas Mensuales Plenas vigentes

