

ANEXO N° 5

CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES

La DISTRIBUIDORA prestará el servicio con la CALIDAD DE SERVICIO establecida en la ETAPA IV del Anexo 4 (Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones) del CONTRATO DE CONCESIÓN, con las siguientes modificaciones:

1. Calidad de Servicio Técnico Prestado

- a. El efecto sobre la Calidad de Servicio Técnico de las interrupciones asociadas a las restricciones en los Sistemas de Generación y/o Transporte y/o en los vínculos con otros sistemas de distribución provincial (PAFTT), en condiciones normales (N), no será tenido en cuenta para el cálculo de los índices, siempre y cuando la DISTRIBUIDORA haya informado y asesorado de modo suficiente y oportuno al EPRET, sobre la probabilidad de su ocurrencia y de las acciones preventivas requeridas.
- b. El efecto sobre la Calidad de Servicio Técnico de las interrupciones producidas por la actuación de los mecanismos de desconexión automática de generación (DAG), Mínima Frecuencia o de carga (DAC) no será tenido en cuenta para el cálculo de los índices, siempre que la

DISTRIBUIDORA haya informado de modo suficiente y oportuno al EPRET.

- c. La DISTRIBUIDORA informará la totalidad de las fallas y maniobras (vgr. aperturas, cierres, reconfiguraciones, etc.) del sistema de distribución en MT y de las Subestaciones Transformadoras (SET) MT/BT excluyendo la red de BT. El apartamiento de los índices de Calidad de Servicio Técnico será calculado, exclusivamente, considerando las interrupciones hasta MT y sobre la base de la información provista por la DISTRIBUIDORA y que, con carácter no limitativo y complementario, considerará las siguientes fuentes:
- (i) El Sistema de operación en tiempo real (SOTR) de la DISTRIBUIDORA;
 - (ii) La base de datos de reclamos de clientes del Call Center;
 - (iii) La información que registre el sistema de medición comercial del MEM;
 - (iv) La información que registre el SOTR de los concesionarios de los sistemas de transporte de energía eléctrica, en la medida de su disponibilidad;
 - (v) Los datos provenientes de los registros de los equipos de control de calidad de producto y calidad de servicio técnico, cuando resulten adecuados para el objetivo que se persigue y que no se encuentren incorporados a la información telecontrolada que procesa el COD, suministrada al EPRET.

- d. La DISTRIBUIDORA, a partir de la entrada en vigencia del CUADRO TARIFARIO, instalará una terminal informática en el EPRET que posibilite el acceso a la información que administra el COD de la DISTRIBUIDORA, y que oportunamente se determinará.
- e. El EPRET, con el objeto de validar la información suministrada por la DISTRIBUIDORA, para el cálculo de los índices de Calidad de Servicio Técnico, podrá implementar los mecanismos de auditoría que considere adecuados a tal fin, coordinados con la DISTRIBUIDORA, cuando corresponda.
- f. De comprobarse omisiones o distorsiones en la información suministrada respecto del comportamiento real del servicio, la DISTRIBUIDORA podrá ser penalizada con una multa máxima equivalente a TRES (3) veces el valor correspondiente a la diferencia respecto de la sanción resultante de la incorporación de la información completada o corregida. Para determinar la cuantía de estas multas, el EPRET, en la reglamentación que a tal fin establezca, tomará en cuenta la reincidencia de errores detectados en la información, en los DOCE (12) meses anteriores al evento, así como también las causas y circunstancias que expliquen los hechos.
- g. **Caso Fortuito / Fuerza Mayor.** La DISTRIBUIDORA enviará al EPRET un informe preliminar en un plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas

hábiles luego de ocurrida una falla - detallando los tiempos de reposición incurridos - que considere se pueda encuadrar dentro de los causales de Caso Fortuito / Fuerza Mayor, acompañando las pruebas de las que intente valerse y que se encuentren disponibles hasta ese momento. Finalizado el mes de control y adjunto al Informe Mensual de Servicio Técnico, se presentarán todas las pruebas adicionales relacionadas a las fallas previamente informadas.

En el plazo máximo de UN (1) mes después de haber tomado conocimiento del Informe Mensual de Servicio Técnico, el EPRET definirá los casos de exclusión aceptados por causales de Caso Fortuito / Fuerza Mayor presentados por la DISTRIBUIDORA y, en este caso, los tiempos de reposición reconocidos como eficientes para su resolución de acuerdo a las circunstancias de tiempo y lugar, aclarando las razones del rechazo de las exclusiones no aceptadas e instruyendo a la DISTRIBUIDORA para que incluya dentro del cálculo de los índices FMIK y TTIK las interrupciones informadas como Caso Fortuito / Fuerza Mayor o bien podrá solicitar información adicional sobre los casos incluidos en tales supuestos, pudiendo ampliar el mencionado plazo por igual término con carácter excepcional. En caso de que el EPRET no se expida dentro del plazo indicado, será tomada como válida la información enviada por la DISTRIBUIDORA a través del Canal Mensual de Servicio Técnico.

Se considerará como Caso Fortuito / Fuerza Mayor cuando se produzcan cortes de suministros como consecuencia de temperaturas máximas superiores a CUARENTA Y DOS grados centígrados (42°C), temperaturas mínimas inferiores a MENOS DOS grados centígrados (-2° C), vientos superiores a OCHENTA km/h (80) e inundaciones de carácter excepcional.

- h. **Informes Semestrales.** El Informe Semestral de Servicio Técnico será presentado dentro de los TREINTA (30) días posteriores a la finalización del período de control, plazo que podrá ser modificado por el EPRET en función de las innovaciones tecnológicas que se introduzcan en los sistemas de medición y registración.
- i. **Caracterización de Áreas Urbanas (Aéreas y/o Subterráneas) y Rurales.** A los fines del Régimen de Calidad de Servicio, serán consideradas Áreas Urbanas las que se definen en el SUB-ANEXO Áreas Urbanas.

Por Área Urbana Subterránea se entenderá aquella cuyo sistema de distribución en MT sea subterráneo desde las barras de MT, primarias o secundarias.

Por Áreas Rurales serán consideradas las restantes localidades no especificadas como Urbanas en SUB-ANEXO Áreas Urbanas.

Durante el PERÍODO DE VIGENCIA TARIFARIO será válida esta caracterización, la que podrá ser alterada o modificada por el EPRET, ante situaciones de reconfiguración normal en el desarrollo del sistema o excepcionales o extraordinarias que así lo aconsejen.

- j. **Cálculo de índices FMIK y TTIK.** Se utilizará como denominador de la fórmula de cálculo de los índices FMIK y TTIK, la potencia instalada total sectorizada por tipo de instalación. De esta manera se obtendrán tres índices de frecuencia y tres de tiempo.

$$FMIK_{(US)} = \frac{\sum KVA_{FS(US)}}{KVA_{INST.(US)}} \quad FMIK_{(UA)} = \frac{\sum KVA_{FS(UA)}}{KVA_{INST.(UA)}} \quad FMIK_{(RA)} = \frac{\sum KVA_{FS(RA)}}{KVA_{INST.(RA)}}$$

Donde:

\sum : Sumatoria de todas las interrupciones registradas en cada tipo de instalación (Urbanas Subterráneas, Urbanas Aéreas y Rurales Aéreas) del semestre controlado.

$KVA_{FS(US)}$, $KVA_{FS(UA)}$, $KVA_{FS(RA)}$: Cantidades de KVA nominales fuera de servicio (Urbanos Subterráneos, Urbanos Aéreas y Rurales Aéreas) en cada una de las contingencias.

$KVA_{INST.(US)}$, $KVA_{INST.(UA)}$, $KVA_{INST.(RA)}$: Cantidades de KVA instalados en cada uno de los sistemas Urbanos Subterráneos, Urbanos Aéreos y Rurales Aéreos actualizados por semestre.

$$TTIK_{(US)} = \frac{\sum (KVA_{FS(US)} \times T_{FS(US)})}{KVA_{INST.(US)}} \qquad TTIK_{(UA)} = \frac{\sum (KVA_{FS(UA)} \times T_{FS(UA)})}{KVA_{INST.(UA)}}$$

$$TTIK_{(RA)} = \frac{\sum (KVA_{FS(RA)} \times T_{FS(RA)})}{KVA_{INST.(RA)}}$$

Donde:

\sum : Sumatoria de todas las interrupciones registradas en cada tipo de instalación (Urbanas Subterráneas, Urbanas Aéreas y Rurales Aéreas) del semestre controlado.

$T_{FS(US)}$, $T_{FS(UA)}$, $T_{FS(RA)}$: Tiempo que han permanecido fuera de servicio los KVA nominales Urbanos Subterráneos, Urbanos Aéreos y Rurales Aéreos, durante cada una de las contingencias. La hora de inicio y la de restitución del servicio para el cómputo de los KVA nominales fuera de servicio, serán las que surjan de la fuente de información resultante del PUNTO c.

$KVA_{FS(US)}$, $KVA_{FS(UA)}$, $KVA_{FS(RA)}$: Cantidades de KVA nominales fuera de servicio: Urbanos Subterráneos, Urbanos Aéreos y Rurales Aéreos en cada una de las contingencias.

$KVA_{INST.(US)}$, $KVA_{INST.(UA)}$, $KVA_{INST.(RA)}$: Cantidades de KVA instalados en cada uno de los sistemas (Urbanos Subterráneos, Urbanos Aéreos y Rurales Aéreos) actualizados por semestre.

Observación: Para el cálculo de los KVA_{FS} y $KVA_{INST.}$, correspondiente a los clientes en MT, se computará la potencia máxima entre la registrada y la contratada, en los DOCE (12) últimos meses.

- k. **Información georeferenciada.** A los fines de la implementación de los sistemas de control, la DISTRIBUIDORA suministrará al EPRET la información georeferenciada de la red y de los usuarios según el siguiente detalle: MT, MT/MT, MT/BT, BT, Clientes MT y Clientes BT, la que será entregada en oportunidad de la entrada en vigencia de la presente ACTA. La información se actualizará en concordancia con los períodos de control.

1. **Cálculo de la Energía Indisponible (ENI).** Para el cálculo de la ENI, se usarán las siguientes fórmulas:

Si se excede FMIK:

$$ENI(kWh)_{(US)} = \frac{(FMIK_{reg(US)} - FMIK_{tab(US)})}{FMIK_{reg(US)}} \times TTIK_{reg(US)} \times POT_{(US)}; POT_{(US)} = \frac{Energía_{(US)}}{4380}$$

$$ENI(kWh)_{(UA)} = \frac{(FMIK_{reg(UA)} - FMIK_{tab(UA)})}{FMIK_{reg(UA)}} \times TTIK_{reg(UA)} \times POT_{(UA)}; POT_{(UA)} = \frac{Energía_{(UA)}}{4380}$$

$$ENI(kWh)_{(RA)} = \frac{(FMIK_{reg(RA)} - FMIK_{tab(RA)})}{FMIK_{reg(RA)}} \times TTIK_{reg(RA)} \times POT_{(RA)}; POT_{(RA)} = \frac{Energía_{(RA)}}{4380}$$

Las Energías Urbana Subterránea ($Energía_{(US)}$), Urbana Aérea ($Energía_{(UA)}$) y Rural Aérea ($Energía_{(RA)}$) serán las calculadas con las energías facturadas (Urbana Subterránea, Urbana Aérea y Rural Aérea), durante el semestre de control, respectivamente.

Si se excede TTIK:

$$ENI(kWh)_{(US)} = (TTIK_{reg(US)} - TTIK_{tab(US)}) \times POT_{(US)}; POT_{(US)} = \frac{Energía_{(US)}}{4380}$$

$$ENI(kWh)_{(UA)} = (TTIK_{reg(UA)} - TTIK_{tab(UA)}) \times POT_{(UA)}; \quad POT_{(UA)} = \frac{Energía_{(UA)}}{4380}$$

$$ENI(kWh)_{(RA)} = (TTIK_{reg(RA)} - TTIK_{tab(RA)}) \times POT_{(RA)}; \quad POT_{(RA)} = \frac{Energía_{(RA)}}{4380}$$

Las Energías Urbana Subterránea ($Energía_{(US)}$), Urbana Aérea ($Energía_{(UA)}$) y Rural Aérea ($Energía_{(RA)}$) serán las calculadas con las energías facturadas (Urbana Subterránea, Urbana Aérea y Rural Aérea), durante el semestre de control, respectivamente.

Las compensaciones derivadas de la imposición de sanciones tendrán por objeto fundamental resarcir a aquellos usuarios directamente afectados. El EPRET reglamentará el mecanismo de distribución de las compensaciones ajustado al mencionado principio.

2. Calidad del Producto Técnico Suministrado

a. Equipos fijos y permanentes:

a.1. Se instalarán equipos registradores de variables eléctricas en forma fija y permanente en la totalidad de las barras de MT de las estaciones transformadoras del ÁREA, en los puntos fronteras de compra y en las barras de generación con inyección. Cada vez que la DISTRIBUIDORA

habilite una nueva barra de MT se instalará, en dicha barra, un equipo registrador fijo y permanente.

a.2. Se instalarán 360 equipos registradores trifásicos de variables eléctricas en forma fija y permanente en los bornes de baja tensión de las subestaciones transformadoras del ÁREA, seleccionadas por el EPRET quien, además, podrá reubicarlos parcial y semestralmente, conforme un plan razonable de movimiento que no genere demanda excesiva de recursos y que no podrá superar el DIEZ por ciento (10%) de los equipos instalados.

a.3. La DISTRIBUIDORA deberá instalar la totalidad de los equipos detallados en los PUNTOS a.1. y a.2. hasta el 31 de diciembre de 2008. El EPRET valorará este plazo en caso de necesidad de ampliarlo.

Los equipos registradores existentes a la fecha de suscripción de la presente ACTA podrán ser utilizados hasta la fecha anteriormente indicada. Los registros obtenidos con equipos monofásicos sobre red trifásica reflejarán el estado del sistema trifásico.

a.4. Los datos almacenados por los 360 equipos instalados en forma fija y permanente, serán de extracción mensual y se emplearán para determinar los posibles apartamientos por Calidad de Producto Técnico y respecto de la Calidad de Servicio Técnico conforme se determina en

PUNTO 1.c.(v). La periodicidad de extracción de la información mencionada anteriormente tendrá vigencia hasta la implementación del sistema de telemedición.

a.5. Se considera Distribuidor Primario todo aquel que parte de una Estación Transformadora AT/MT.

a.6. Se considera Distribuidor Secundario todo aquel Distribuidor que parte de una Estación de Rebaje MT/MT o Centro de Distribución MT/MT o punto frontera de compra o barra de generación aislada.

a.7. Cuando la DISTRIBUIDORA habilite un Distribuidor Primario o Secundario, el EPRET podrá solicitar la instalación de un nuevo equipo registrador fijo y permanente en la SET que éste seleccione.

a.8. Respecto de los registros, el total de registros mínimo admitido para que un archivo perteneciente a un punto fijo y permanente sea considerado válido será:

TRf: Total de Registros por archivo de punto fijo

$$TRf = (4 \times 24 \times n) - 5\% (4 \times 24 \times n) = 4 \times 24 \times n \times 0.95$$

n = mes de 28 días

$$TRf = 4 \times 24 \times 28 \times 0.95 = 2554$$

$$n = \text{mes de 29 días} \quad \text{TRf} = 4 \times 24 \times 29 \times 0.95 = 2645$$

$$n = \text{mes de 30 días} \quad \text{TRf} = 4 \times 24 \times 30 \times 0.95 = 2736$$

$$n = \text{mes de 31 días} \quad \text{TRf} = 4 \times 24 \times 31 \times 0.95 = 2827$$

Observación: Se considera un período de integración de QUINCE (15) minutos. Se exceptúa la falta de información por corte de suministro debidamente registrado.

a.9. La penalización que se aplicará por objetivos no cumplidos será de pesos UN mil SEISCIENTOS por archivo (\$1.600/archivo). Este valor se ajustará, a partir del 1 de noviembre de 2006, conforme a la variación que experimente el valor agregado de distribución (VAD) del CONCESIONARIO, a la fecha de inicio del evento.

b. Equipos Rotantes:

b.1. Para el control de la Calidad de Producto Técnico a usuarios finales en BT se realizarán CIEN (100) mediciones en forma mensual, las cuales rotarán entre los clientes que resulten seleccionados por el EPRET. El primer día hábil de la tercera semana de cada mes, el EPRET determinará el listado de clientes a medir durante el mes siguiente. La selección contemplará un listado de CIEN (100) clientes titulares y un listado de

VEINTE (20) clientes suplentes. En todos los casos la medición será de tensión únicamente. La asignación de Equipos Rotantes por Administración será determinada exclusivamente, al inicio de cada semestre por el EPRET, en coincidencia con cada período de control.

b.2. Para la determinación de las perturbaciones, se realizarán CINCO (5) mediciones en forma mensual, las cuales rotarán entre los clientes que resulten seleccionados para su medición por el EPRET. Se registrarán, como mínimo, Ufase, Ifase, THD total de tensión y de corriente, contenido por armónicas de tensión y corriente con respecto a la fundamental hasta la armónica de orden 40 y Flicker, debiendo el EPRET y la DISTRIBUIDORA determinar el alcance definitivo. Podrán efectuarse las mediciones correspondientes con un único equipo o con equipos separados. El primer día hábil de la última semana de cada mes, el EPRET determinará el listado de clientes a medir durante el mes siguiente, realizando una selección sobre la totalidad de los clientes. La selección contemplará un listado de CINCO (5) clientes titulares y un listado de CINCO (5) clientes suplentes.

b.3. El total de registros mínimo admitido para que un archivo sea considerado válido, será:

TRfs : Total de Registros por archivo.

$$\text{TRfs} = (4 \times 24 \times 7) - 5\% (4 \times 24 \times 7)$$

$$\text{TRfs} = 4 \times 24 \times 7 \times 0.95 = 638.$$

Observación: Se considera un período de integración de QUINCE (15) minutos. Se exceptúan la falta de información por corte de suministro debidamente registrado.

b.4. La penalización que se aplicará por objetivos no cumplidos será de pesos UN mil SEISCIENTOS por archivo (\$1.600/archivo). Este valor se ajustará, a partir del 1 de noviembre de 2006, conforme a la variación que experimente el valor agregado de distribución (VAD) del CONCESIONARIO, a la fecha de inicio del evento.

b.5. El EPRET y la DISTRIBUIDORA definirán los equipos que se utilizarán para clientes finales de BT, teniendo en cuenta la inversión y la prestación eficiente del servicio. Estos equipos se contrastarán como mínimo cada DOCE (12) meses a requerimiento del EPRET, en la mesa de contraste de la DISTRIBUIDORA debidamente certificada y en caso de no alcanzar tal certificación, en laboratorio de Universidad Nacional.

c. **Penalizaciones:**

Condición de penalización: Si del análisis del archivo de medición surgiera que cualquiera de las fases “*f*” contiene una cantidad de registros promedio de tensión con valores fuera de la banda respectiva igual o superior al 3% de la cantidad de registros netos ($[TRFBp(x_k)] \geq 3\%$ de “*n*”), el archivo se encuentra penalizado. La penalización se calcula como se indica a continuación según se trate de Barras de MT, Puntos Fronteras de Compras, Generación Aislada, Puntos Fijos de BT y Clientes Finales.

c.1.1 **Barras de MT, Puntos Fronteras de Compras, Generación Aislada y Puntos Fijos de BT (con medición de energía):**

El cálculo para la determinación de la penalización de cada una de las Barras de MT, Puntos Fronteras de Compras, Generación Aislada y Puntos Fijos de BT por apartamientos de los niveles de tensión, se ajustará a la siguiente expresión:

$$Penal_{-T_{jEz}}(x)[\$] = \sum_{k=1}^{k=6} \sum_{f=1}^{f=3} \sum_{i=1}^{i=n} (Ep(x_k)_{f;i} \times Coef(x_k)_{t,f;i;b})$$

$$Penal_{-P_{jEz}}(x_k)[\$] = \sum_{f=1}^{f=3} \sum_{i=1}^{i=n} (Ep(x_k)_{f;i} \times Coef(x_k)_{t,f;i;b})$$

donde:

$Penal_T_{jEz}(x)[\$]$: Penalización total del semestre de control “jEz”; (j:semestre, z:etapa) del archivo “x” determinado en pesos [\$].

$Penal_P_{jEz}(x_k)[\$]$: Penalización del período de medición (1 mes) del archivo “x” del mes de control “k” determinado en pesos [\$].

x_k : Nombre del archivo que contiene los registros obtenidos por el equipo registrador instalado en un determinado punto de medición y en un determinado mes de control “k”.

k : Mes del semestre de control “jEz” al cual pertenece el archivo “x”.

f : Número de fases. Para sistema monofásico $f = 1$; bifásico $f = 2$; trifásico $f = 3$.

i : Indica el registro válido del archivo “x” para el mes de control “k” y varía desde el valor 1 hasta el número de registro “n”.

n : Es el número de registros válidos del archivo “x” de medición correspondiente al mes de control “k”.

$Ep(x_k)_{f;i}$: Energía en [kWh] medida durante el período de integración (15 minutos) correspondiente al registro “i”, de la fase “f”, del archivo “x” del mes de control “k”.

Si el archivo no cuenta con la medición de energía por fase, pero si de potencia por fase, la misma se determinará para cada registro como:

$$Ep(x_k)_{f;i} [\text{kWh}] = Pp(x_k)_{f;i} [\text{kW}] \times 0,25 [\text{horas}].$$

$Pp(x_k)_{f;i}$: Potencia promedio en [kW] medida durante el período de integración correspondiente al registro “i”, de la fase “f”, del archivo “x” del mes de control “k”.

$Coef(x_k)_{t;f;i;b}$: Penalización por unidad de energía para la banda de penalización “b” de acuerdo a las Tablas de Valorización de la Energía suministrada en malas condiciones de Calidad según los puntos 5.3.1 (Tabla 1) y 5.3.2 (Tabla 2) del Anexo 4 del Contrato de Concesión en [\$/kWh] correspondiente al mes de control “k”. Estos valores se ajustarán, a partir del 1 de noviembre de 2006, conforme a la variación que experimente el valor agregado de distribución (VAD) del CONCESIONARIO.

t: Tabla 1 ó Tabla 2. La Tabla 1, se utiliza para archivos “x” de equipos registradores instalados en suministros de Clientes Finales o Puntos Fijos de BT ubicados en zonas Urbanas, mediciones en Barras de MT, Puntos Fronteras de Compras y Generación Aislada. La Tabla 2, se utiliza para archivos “x” de equipos registradores instalados en suministros de Clientes Finales o Puntos Fijos de BT ubicados en zonas Rurales. Las tablas “t” se muestran en el SUB-ANEXO Calidad de Producto Técnico Suministrado.

b: Banda de penalización de acuerdo a las Tablas “t” de Valorización de la Energía suministrada en malas condiciones de Calidad.

Para efectuar el cálculo del “ $Coef(x_k)_{t;f;i;b}$ ” se debe analizar la tensión promedio “ $Vp(x_k)_{f;i}$ ” y con este valor calcular:

$$Tp(x_k)_{f;i} = \frac{|Vp(x_k)_{f;i} - V_n|}{V_n}$$

donde:

$Tp(x_k)_{fi}$: es el grado de apartamiento de la tensión promedio medida del registro "i", de la fase "f", del archivo "x" del mes de control "k" respecto de la tensión nominal "Vn".

$Vp(x_k)_{fi}$: es la tensión promedio registrada del registro "i", de la fase "f", del archivo "x" del mes de control "k".

Vn: Tensión nominal de servicio o de referencia (para MT la tensión de referencia es "Vref" y para BT es 220 [V]).

Con la identificación del nivel de tensión y con la ubicación del Punto de Medición se determina que tabla se debe utilizar (Tabla 1 ó Tabla 2) para determinar el valor del " $Coef(x_k)_{t,fi;b}$ ". Para ello se determina el valor de " $Tp(x_k)_{fi}$ " y con este valor se identifica a que banda "b" de apartamiento pertenece según la tabla que corresponda.

c.1.2 Puntos Fijos de BT (sin medición de energía y de potencia):

El cálculo para la determinación de la penalización de cada uno de los Puntos Fijos de BT sin medición de energía por apartamientos de los niveles de tensión, se ajustará a las siguientes expresiones:

$$Penal_{T_{jEz}}(x)[\$] = \sum_{k=1}^{k=6} \sum_{f=1}^{f=3} \sum_{i=1}^{i=n} (Epr(x_k) \times Coef(x_k)_{t,f;i;b})$$

$$Penal - P_{jEz} (x_k) [\$] = \sum_{f=1}^{f=3} \sum_{i=1}^{i=n} (Epr (x_k) \times Coef (x_k)_{t,f;i;b})$$

donde:

$$Epr(x_k) [\text{kWh}] = P[\text{kW}] \times 0,25[\text{horas}] / (f \times n)$$

$Epr(x_k)$: Energía promedio por registro en [kWh], del registro "i", de la fase "f", del archivo "x" correspondiente al mes de control "k".

$$P[\text{kW}] = PN[\text{kVA}] \times FP[\text{kW/kVA}] \times CC.$$

P : potencia [kW].

PN : Potencia nominal [kVA] del transformador instalado en la SET correspondiente al Punto Fijo de BT.

FP : Factor de potencia [kW/kVA] = 0,92.

CC : "coeficiente de calidad" = 0,25.

En lo referente al procedimiento para la determinación de las penalizaciones correspondientes al Producto Técnico Suministrado se deberán tener en cuenta las disposiciones contenidas en el SUB-ANEXO Calidad de Producto Técnico Suministrado.

c.2. Clientes Finales:

La forma de cálculo para la determinación de la penalización resultante de la medición de cada uno de los Clientes Finales por apartamentos de los niveles de tensión sin medición de Energía, se ajustará a las siguientes expresiones:

$$Penal_{-T_{jEz}}(x)[\$] = Penal_{-D_{jEz}}(x_k)[\$ / d] \times d$$

$$Penal_{-D_{jEz}}(x_k)[\$ / d] = \frac{Penal_{-P_{jEz}}(x_k)[\$]}{n} \times 96$$

$$Penal_{-P_{jEz}}(x_k)[\$] = \sum_{f=1}^{f=3} \sum_{i=1}^{i=n} (Epr(x_k) \times Coef(x_k)_{t;f;i;b})$$

donde:

$Penal_{-D_{jEz}}(x_k)[\$/d]$: Penalización diaria del archivo "x" determinado en pesos $[\$/d]$.

$Penal_{-P_{jEz}}(x_k)[\$]$: Penalización del periodo de medición (7 días) del archivo "x" del mes de control "k" determinado en pesos $[\$]$.

d : Cantidad total de días con penalización del archivo "x".

$Epr(x_k)$: Energía promedio por registro en [kWh], del archivo "x" correspondiente al mes "k" dentro del cual se efectuó la medición.

Donde:

Cálculo de Epr en Clientes con facturación mensual:

$$Epr \text{ [kWh]} = CMm \text{ [kWh]} / (30 \times 96 \times f)$$

CMm : Consumo máximo mensual calculado en base a la facturación de los últimos 6 periodos.

Cálculo de Epr en Clientes con facturación bimestral:

$$Epr \text{ [kWh]} = CMb \text{ [kWh]} / (60 \times 96 \times f)$$

CMb: Consumo máximo bimestral calculado en base a la facturación de los últimos 3 períodos.

n: Es el número de registros válidos del archivo “*x*” de medición correspondiente al período de medición.

En lo referente al procedimiento para la determinación de las penalizaciones correspondientes al Producto Técnico Suministrado se deberán tener en cuenta las disposiciones contenidas en el SUB-ANEXO Calidad de Producto Técnico Suministrado.

d. Remediones:

d.1. Se realizarán DOS (2) remediones estacionales anuales con una duración de UNA (1) semana cada una.

d.2. Si la primera remediación diera como resultado niveles de tensión dentro de la banda permitida para la etapa vigente, la penalización se suspende.

d.3. Al realizar, al cabo de los SEIS (6) meses la segunda remediación y ésta diera como resultado niveles de tensión fuera de banda, superior en un 3% del total de registros, automáticamente se aplicará la penalización que equivale a todos los días que transcurrieron entre la primera y

segunda remediación. Para levantar las remediciones en el punto observado, la última remediación no debe presentar observaciones.

d.4. Todo procedimiento de remediación será válido solamente con un intervalo máximo de SEIS meses y medio (6,5) entre las dos remediciones semanales.

d.5. El EPRET y la DISTRIBUIDORA definirán los equipos que se utilizarán para las remediciones en los clientes finales de BT y cuya utilización se justifique, teniendo en cuenta la inversión y la prestación eficiente del servicio. Estos equipos se contrastarán cada DOCE (12) meses en la mesa de contraste de la DISTRIBUIDORA, a requerimiento del EPRET.

3. Calidad de Servicio Comercial Brindado

- a. **Información.** La DISTRIBUIDORA, adicionalmente a la obligación de información establecida, deberá remitir un informe indicando las reclasificaciones tarifarias, los cambios de medidores realizados y las bajas de servicios producidas durante el mes de control.

La DISTRIBUIDORA, a partir de la entrada en vigencia del CUADRO TARIFARIO, instalará una terminal informática en el EPRET que posibilite el acceso a la información comercial – que oportunamente se

determine - de la DISTRIBUIDORA y a los efectos del cumplimiento de las funciones de control.

- b. **Indicadores.** La DISTRIBUIDORA deberá reestablecer el servicio, en el supuesto de suspensión de suministro por falta de pago, en un plazo máximo de VEINTICUATRO (24) horas corridas en Áreas Urbanas y TREINTA Y SEIS (36) horas corridas en Áreas Rurales, contadas a partir del momento de ser efectivizado el pago y/o suscrito el convenio de pago de la deuda que dio origen a la suspensión.
- c. **Indicadores y Niveles Exigidos para las Etapas.** La DISTRIBUIDORA, además de lo indicado en el Régimen de Calidad de Servicio establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN deberá:
 - i. Contemplar como errores de facturación a todos aquellos referidos a los diferentes ítems que integran la factura, como por ejemplo: N° de medidor, titularidad, N° de servicio, categoría tarifaria, categoría tributaria, domicilio del servicio, domicilio de cobro, etc., incluido los que pudieran observarse en el cálculo de los valores económicos de cada uno de los componentes de la factura.
 - ii. Notificar al usuario, previamente, en caso de suspensión de suministro por causas no relacionadas con la falta de pago.
 - iii. Incorporar en los registros diarios remitidos al EPRET a aquellos usuarios que hubieren suscrito un convenio de pago, cuyo servicio ha sido suspendido. Respecto de estos casos la DISTRIBUIDORA

deberá reconectar el servicio en idéntico término a los establecidos por falta de pago.

- iv. Incorporar en los registros diarios remitidos al EPRET a aquellos usuarios cuya restitución del servicio surja de órdenes judiciales o por otras causas que no implicaren una obligación de pago.
 - v. Incorporar los avances tecnológicos en materia de consultas y reclamos (vgr. teléfono, e-mail, etc.).
- d. **Facturación Estimada.** La DISTRIBUIDORA remitirá al EPRET, en forma mensual, un informe conteniendo el número de estimaciones, en relación con el total de las facturas emitidas, discriminando por motivos de las estimaciones, por zonas o sucursal y por tarifa, indicando en cada caso, el total de facturas estimadas y el total que estas representan. Esta información deberá discriminarse por Área Urbana y Área Rural.
- Se deberá indicar el número de casos que acumule al mes respectivo, en Áreas Urbanas, estimaciones sucesivas o más de TRES (3) alternadas, para los casos de facturación bimestral, y más de DOS (2) facturaciones sucesivas o CUATRO (4) alternadas para la facturación mensual, tomadas dentro de cada año calendario, discriminado por cantidad de estimaciones acumuladas, e indicando el monto de la facturación estimada e importe a abonar en concepto de multas.
- Asimismo, para Áreas Rurales, se deberá indicar el número de casos que acumule al mes respectivo, más de DOS (2) estimaciones sucesivas o TRES (3) alternadas para los casos de facturación bimestral, y más de

TRES (3) facturaciones sucesivas o CUATRO (4) alternadas para la facturación mensual, tomadas dentro de cada año calendario, discriminado por cantidad de estimaciones acumuladas, e indicando el monto de la facturación estimada e importe a abonar en concepto de multas.

Las estimaciones deberán contemplar el consumo y la estacionalidad que registre el usuario en los DOCE (12) últimos meses anteriores.

- e. **Requerimientos y Reclamos.** Los reclamos originados en incumplimientos de requerimientos técnicos deberán ser informados al EPRET indicando su origen, detallando aquellos cuya satisfacción hubiere superado un plazo máximo de SETENTA y DOS (72) horas hábiles y que fueran motivados en el suministro o la red y que no generen obligación de pago a cargo del usuario. Si este último tipo de requerimiento no se cumpliera en los plazos previstos, la DISTRIBUIDORA abonará al cliente una multa del DIEZ por ciento (10%) 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 SETENTA y DOS (72) horas excedente o fracción.

- f. **Mora e Intereses.** La DISTRIBUIDORA, en caso de mora en el pago de suministro eléctrico por parte del usuario/titular procederá de acuerdo al régimen jurídico y aplicará las penalidades e intereses previstos en el Capítulo 10 del Anexo 1, Volumen II del CONTRATO DE CONCESIÓN.

Las remisiones al presente artículo realizadas por el EPRET, emergentes de otras situaciones previstas en el CONTRATO DE CONCESIÓN (vgr. en caso de responsabilidad de la DISTRIBUIDORA por daños a las instalaciones y equipos de propiedad del usuario, situaciones previstas en el SUB-ANEXO Responsabilidad por Daños a las Instalaciones y Equipos de Propiedad del Cliente), determinarán la aplicación de la tasa activa para descuento de documentos comerciales a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina o la que la sustituya en el futuro, agravada en un CINCUENTA por ciento (50%).

- g. **Seguridad Pública.** La DISTRIBUIDORA, sin perjuicio del cumplimiento de las normativas contenidas en el CONTRATO DE CONCESIÓN referente a la problemática de la seguridad pública relacionada con instalaciones a cargo del CONCESIONARIO, denunciará al EPRET la ejecución de obras -de cualquier naturaleza- de la que tuviere conocimiento y que, sin cumplir con la reglamentación emitida por la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA), comprometieran la seguridad pública. La denuncia contendrá todos aquellos elementos que pudieren identificar, con la mayor exactitud posible, la ubicación de la obra y el responsable, a los efectos de que el EPRET pueda iniciar los procedimientos que pudieran corresponder ante las autoridades administrativas y/o judiciales.

- h. **Sanciones.** Caso Fortuito / Fuerza Mayor: la DISTRIBUIDORA deberá enviar al EPRET dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas de registrado el evento, un informe preliminar acompañando las pruebas de que intente valerse y que se encuentren disponibles hasta ese momento. Conjuntamente con el envío mensual de la información relativa a la Calidad Comercial, se presentarán todas las pruebas adicionales relacionadas a los eventos previamente informados durante el mes de control.

En el plazo máximo de UN (1) mes después de haber tomado conocimiento del Informe Mensual de Calidad Comercial, el EPRET definirá los casos de exclusión aceptados por causales de Caso Fortuito / Fuerza Mayor presentados por la DISTRIBUIDORA, aclarando las razones del rechazo de las exclusiones no aceptadas e instruyendo a la DISTRIBUIDORA para que incluya dentro del cálculo de las sanciones correspondientes a los incumplimientos informados como Caso Fortuito / Fuerza Mayor, o bien podrá solicitar información adicional sobre los casos incluidos en tales supuestos, pudiendo ampliar el mencionado plazo por igual término con carácter excepcional. En caso que el EPRET no se expida dentro del plazo indicado, será tomada como válida la información enviada por la DISTRIBUIDORA.

- i. **Constitución de Garantía.** En los casos en los que el solicitante del suministro eléctrico no resultare titular de dominio del inmueble en donde se radicará el servicio, la DISTRIBUIDORA podrá solicitar la

constitución de una garantía cuya modalidad será reglamentada por el EPRET.

- j. **Sistemas de Autocontrol.** Derivado del desarrollo tecnológico y de la necesidad de fomentar el Uso Racional de la Energía y la eficiencia, la DISTRIBUIDORA propondrá al ENTE las alternativas de solución que propendan al cumplimiento de lo indicado, cuya modalidad de funcionamiento podrá ser determinada por el EPRET.
- k. **Responsabilidad por daños a las instalaciones y equipos de propiedad de los usuarios.** El CONCESIONARIO responderá por los daños causados a instalaciones y/o equipos de propiedad del cliente conforme al procedimiento contenido en el SUB-ANEXO Responsabilidad por Daños a las Instalaciones y Equipos de Propiedad del Cliente.

4. **Procedimiento de Aplicación de Sanciones de Calidad de Servicio**

Cuando el EPRET compruebe la falta de la DISTRIBUIDORA en el cumplimiento de algunas de sus obligaciones, en un plazo de SESENTA (60) días contados desde la recepción del informe semestral del período inmediato anterior, pondrá en conocimiento de la formulación de cargos 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 derecho que estime correspondan a su descargo.

Si la DISTRIBUIDORA no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, el EPRET aplicará las sanciones correspondientes, y las mismas tendrán el carácter de inapelables.

Si dentro del plazo mencionado, la DISTRIBUIDORA formulara descargo u observaciones, se agregarán todos los antecedentes y se adjuntarán todos los elementos de juicio que se estimen convenientes, debiéndose expedir el EPRET definitivamente, dentro de los TREINTA (30) días subsiguientes a la presentación de los descargos u observaciones.

En caso de existir resolución condenatoria, la DISTRIBUIDORA luego de depositar el monto de la sanción u ofrecer en embargo bienes, aval bancario, seguro de caución o fianza suficiente, podrá interponer los recursos legales. Tal depósito, embargo o garantía (latu sensu), deberá ser ofrecido con el escrito de interposición de los recursos correspondientes y concretarse dentro de los TREINTA (30) días hábiles subsiguientes a la interposición del recurso. En un plazo de CIENTO VEINTE (120) días de interpuesto el recurso, deberá emitirse y notificarse el correspondiente acto administrativo, respecto de la impugnación interpuesta por la DISTRIBUIDORA, en caso contrario cesará el afianzamiento ofrecido, sin que ello implique restricción a la utilización de los recursos legales que pudieran corresponder.

En los casos que pudiere corresponder, la DISTRIBUIDORA arbitrará los medios que permitan subsanar las causas que hubieran originado la o las infracciones, para lo cual el EPRET fijará un plazo prudencial para que se

efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante ese lapso no se reiterarán las sanciones.

5. Ajuste del Valor Económico de las Penalidades

Con el objeto de establecer señales de calidad crecientes, los valores de las penalidades vigentes a la firma de la presente ACTA se ajustarán: (i) a partir del 1 de noviembre de 2006 conforme a la variación que experimente el VAD del CONCESIONARIO, en oportunidad de cada ajuste; (ii) anualmente, durante el presente PERÍODO DE VIGENCIA TARIFARIO y a partir del 1 de enero de 2007, en un TRES por ciento (3%) respecto de los valores vigentes al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

6. Confidencialidad de la Información

El EPRET deberá guardar estricta confidencialidad respecto de la información y/o sistemas a los que acceda con motivo del ejercicio de las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico provincial. El deber de confidencialidad comprende, exclusivamente, la información sensible relacionada con los usuarios del servicio, como así también aquella relacionada con la DISTRIBUIDORA.

El Ente Regulador deberá mantener y utilizar la información y los sistemas a los que tuviera acceso en estricta confidencialidad,

empleándola sólo para su propio, exclusivo e interno beneficio, por lo que no se podrá revelar información alguna que se encuentre relacionada. El EPRET se obliga a adoptar todas las medidas de reserva en la guarda y conservación de los soportes gráficos, magnéticos y de los sistemas informáticos, a fin de evitar su robo, divulgación, pérdida o reproducción o ejecución por personas no autorizadas a ello y en lugares extraños al cumplimiento de las funciones a cargo del organismo. Se exceptiona del deber de confidencialidad aquella información que sea requerida judicialmente o bien aquella requerida por el CONCEDENTE a los efectos del adecuado ejercicio del control de las actividades regulatorias realizadas por el EPRET.

El EPRET se obliga por sus dependientes y por las personas que se vincularan con el mismo en virtud de cualquier relación jurídica, comprometiéndose a informar, suficientemente, a los mismos del contenido del presente deber.

7. Obras de Terceros

El EPRET, a propuesta de la DISTRIBUIDORA, regulará el diseño y la construcción de instalaciones que se ejecuten a cargo de terceros (vgr. usuarios particulares, organismos estatales, etc.) y que serán incorporadas al servicio público de distribución.

En aquellos casos que por circunstancias excepcionales el Estado decidiera el diseño y la construcción de instalaciones que no respondan a la regulación referenciada en el párrafo precedente, el EPRET determinará las excepciones permanentes o transitorias al régimen de Calidad de Servicio.

8. Cláusula Transitoria

Desde el 1 de julio de 2006 hasta el 31 de diciembre de 2007 y con el objeto de posibilitar la recuperación de los niveles de inversión en el sistema de distribución, los montos de las sanciones por Calidad de Producto Técnico y Servicio Técnico que resulten de cada medición semestral, podrán ser destinados por el CONCESIONARIO a la ejecución de inversiones adicionales a las previstas en el programa de inversiones establecidas en la presente ACTA, siempre y cuando el CONCESIONARIO haya logrado mantener una calidad de servicio semestral, medida por indicadores de frecuencia y duración de interrupciones, superior a los índices de la CALIDAD MEDIA DE REFERENCIA. En caso contrario, las sanciones deberán ser abonadas de acuerdo con el régimen establecido en el presente ANEXO.

Se establece como CALIDAD MEDIA DE REFERENCIA, el promedio de los índices respectivos de calidad de prestación del servicio, registrados durante el período comprendido entre los meses de julio de 2004 y junio de 2006, inclusive, basados en los indicadores de frecuencia y duración

de interrupciones establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN y determinados por el EPRET.

Las inversiones que resulten de la aplicación de la presente cláusula transitoria, deberán contar con el acuerdo expreso del EPRET y serán destinadas en su totalidad a la realización de obras para la mejora de la calidad de servicio en áreas tipificadas como rurales.

El cumplimiento del plan de inversiones resultante de la aplicación de la presente cláusula transitoria, estará sujeto a las mismas obligaciones que las establecidas para el Plan Obligatorio de Inversiones conforme lo determina el ARTÍCULO 5° del ARI.