

### **4.3. Centros de atención telefónica.**

La atención comercial dispensada por EL DISTRIBUIDOR, deberá brindarse entre otros medios, a través de un servicio de atención telefónica gratuita (call-center), que deberá contar con personal propio o ajeno, con base permanente, debidamente capacitado en materia eléctrica.

Asimismo, dicho centro de atención telefónica deberá ubicarse geográficamente en su área de concesión, salvo autorización expresa del Organismo de Control para su ubicación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a solicitud de EL DISTRIBUIDOR.

La prestación de dicho servicio de atención telefónica, deberá contar con número suficiente de operadores, quienes deberán encontrarse en condiciones de suministrar en forma inmediata, información relacionada con el servicio eléctrico, como así también las relativas a las consultas puntuales de los usuarios y en especial la referida a las interrupciones de suministro o afectaciones a su continuidad y calidad.

Sin perjuicio de las condiciones mínimas enunciadas, el Organismo de Control regulará los distintos aspectos del servicio de atención telefónica de EL DISTRIBUIDOR y auditará su desempeño, a su sola iniciativa y en todo momento que así lo determine.

### **4.4. Tratamiento de Reclamaciones.**

Toda reclamación de los usuarios por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de sus aspectos, deberá ser recepcionada por EL DISTRIBUIDOR entregando un comprobante de la reclamación efectuada en el que deberá constar un código correlativo que permita su identificación, la fecha de recepción, el motivo de la misma, el nombre del usuario, y una fecha estimada de solución o respuesta.

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

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

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

EL DISTRIBUIDOR informará semestralmente la cantidad de reclamaciones recibidas durante el semestre, discriminadas por causa según lo acordado con el Organismo de Control, y los tiempos medios de resolución de los mismos. Conjuntamente deberá presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales se ha excedido en los plazos establecidos precedentemente para la solución del inconveniente, indicando los datos del usuario afectado, motivo de la reclamación, tiempo transcurrido hasta la solución del problema, motivos que originaron la demora, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 6.3.

En los casos en los que las conexiones hayan sido pagadas pero no así concretadas, por causas imputables a EL DISTRIBUIDOR, además de la penalización prevista en el presente Subanexo y en tanto se trate de suministros nuevos que demanden sólo el pago de un derecho de conexión, deberá proceder a la devolución de lo efectivamente percibido.

a) Sin modificaciones a la red existente

- Hasta 50 kW, cinco (5) días hábiles,
- Más de 50 kW, diez (10) días hábiles,

b) Con modificaciones a la red existente

- Más de 50 kW a convenir en forma escrita con el usuario, dentro del plazo máximo de ciento cincuenta (150) días, prorrogable en forma expresa. Para los pedidos de conexión cuyos plazos deban convenirse en forma escrita con el usuario, en caso de no llegar a un acuerdo, el usuario podrá formular el reclamo ante el Organismo de Control, quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar EL DISTRIBUIDOR, resolución que será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

EL DISTRIBUIDOR presentará semestralmente la cantidad de conexiones realizadas agrupadas por tarifa, por banda de potencia, y por casos en que es necesaria o no la modificación de la red. En todos los casos se especificarán los tiempos medios de ejecución. Para los casos en que se excedieran los tiempos admisibles, deberá presentar un registro informático indicando los datos del solicitante afectado, fecha de concreción del pedido, características técnicas del suministro solicitado, fecha de conexión, y monto en concepto de multa por incumplimiento, calculado de acuerdo a lo especificado en el punto 6.3. Igual información se deberá remitir para las relocalaciones de medidores.

#### **4.7. Facturación Estimada.**

La facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor y aquellos casos justificados, los que deberán ser presentados para su aprobación ante el Organismo de Control mediante un informe en el que se detalle la problemática con fecha tentativa de solución, en los que podrá estimarse el consumo.

El DISTRIBUIDOR podrá para determinadas categorías de usuarios informar, con carácter previo, al Organismo de Control un cronograma distinto por circunstancias excepcionales, habiendo notificado al usuario fehacientemente y con su acuerdo.

En caso de existir impedimentos para la toma de estados y no haberse presentado el informe correspondiente, las lecturas estimadas excedentes estarán sujetas a sanciones complementarias, además de las penalizaciones previstas en el presente Subanexo.

Cuando la causa de la estimación sea consecuencia de un impedimento en el acceso a la medición para la lectura de estados por parte de EL DISTRIBUIDOR, y éste hubiera cumplido con las intimaciones correspondientes, la misma no será tomada en cuenta a los efectos de la aplicación del régimen de sanciones establecidos en el presente Subanexo.

conexión (definida en el Cuadro Tarifario), dividido dos veces el plazo previsto, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo del valor de la conexión.

\* **Facturación estimada**

Para los casos en que EL DISTRIBUIDOR emita facturas con un mayor número de estimaciones que las previstas en el punto 4.7. del presente, abonará a los usuarios afectados una multa equivalente al treinta por ciento (30%) del monto de la facturación estimada.

\* **Suspensión del suministro de energía por falta de pago.**

Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, EL DISTRIBUIDOR abonará al usuario una multa del veinte por ciento (20%) del promedio mensual de consumo del último año, valorizado de acuerdo a su categoría tarifaria, por cada día o fracción excedente.

El criterio a usar en la aplicación de las sanciones en Calidad de Servicio Comercial, es gradual, es decir las penalizaciones abajo definidas son valores máximos a aplicar durante cada período de gestión.

El criterio de gradualidad será el siguiente:

- Cuando existan incumplimientos por primera vez en el período de gestión, se cobrará hasta un 20 % de la penalización arriba definida.
- Cuando existan incumplimientos por segunda vez en el mismo período de gestión, se cobrará hasta un 40 % de la penalización arriba definida.
- Cuando existan incumplimientos por tercera vez en el mismo período de gestión, se cobrará hasta un 80 % de la penalización arriba definida.
- Cuando existan incumplimientos por cuarta o más veces en el mismo período de gestión, se cobrará hasta un 100 % de la penalización arriba definida.

## **7. SANCIONES COMPLEMENTARIAS.**

### **7.1. Determinación de las sanciones complementarias.**

Para la determinación de las sanciones complementarias, el Organismo de Control considerará el tipo y gravedad del incumplimiento y aplicará los siguientes criterios de graduación:

- I. Los antecedentes generales de EL DISTRIBUIDOR.
- II. El peligro para la vida y salud de las personas, los animales, la seguridad de las cosas y el medio ambiente.
- III. La magnitud del daño o deterioro ocasionado.
- IV. La actitud y diligencia de EL DISTRIBUIDOR para morigerar el daño, las acciones u omisiones, así como el beneficio obtenido.
- V. La intencionalidad en la comisión de la falta y la reiteración en la misma.
- VI. La reiterancia en sanciones similares a las sancionadas.