RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-62202/2024 caratulado: "ENTE REG. GCIA. ENERGÍA ELÉCTRICA – PROPUESTA DE MODIFICACIÓN AL ANEXO II DE LA RESOLUCIÓN ENRESP 126/05"; la Resolución ENRESP N° 1067/24, la Ley Nº 6.835, la Ley Nº 6.819, el Contrato de Concesión de ESED S.A., la Resolución ENRESP N° 126/05, y el Acta de Directorio Nº 7/25; y,

CONSIDERANDO:

Que en fecha 09 de agosto de 2024, se publicó en Boletín Oficial N° 21.774, la Resolución ENRESP N° 1067/24, a través de la cual se dispuso: **"*ARTÍCULO 1º: APROBAR*** *el Proyecto de Modificación de las Normas de Calidad del Servicio Técnico que regirán el servicio de provisión de energía eléctrica en el mercado disperso de la Provincia de Salta -operado por ESED S.A.- y que como Anexo forma parte de la presente Resolución.* ***ARTÍCULO 2º: PUBLICAR*** *la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Provincia de Salta, por el término de un (01) día, por los motivos expuestos en los considerandos de la misma.* ***ARTÍCULO 3º: ESTABLECER*** *que las personas interesadas podrán hacer llegar al Ente Regulador de los Servicios Públicos, durante treinta (30) días corridos contados desde la publicación dispuesta en el artículo anterior, las opiniones, comentarios y sugerencias que le merecen el Proyecto aprobado en el artículo 1°, en los términos del artículo 12 de la Ley N° 6835.* ***ARTÍCULO 4º: NOTIFICAR****, Registrar, Publicar en el Boletín Oficial y oportunamente Archivar."*

Que a tenor de lo previsto por el artículo 3° de la mentada Resolución, mediante Nota DSCE 736/24, EDESA S.A. manifiesta que al margen de los antecedentes fácticos y regulatorios mencionados por la Resolución, existen otros que merecen ser destacados, ya que en torno a los mismos gira el funcionamiento actual de la empresa ESED.

Que en tal sentido recuerda, que a través de nota DS 279, ESED propuso un plan de sostenibilidad del sistema eléctrico disperso mediante un esquema de mantenimiento predictivo y de cobranza (en adelante "Plan de Sostenibilidad"), que resultó formalmente aceptado por el ENRESP, a través del dictado de la Resolución N° 1362/19. Posteriormente, y en razón de la efectividad

del Plan de Sostenibilidad, mediante nota DS 333/23 se solicitó la prórroga del mismo; y adicionalmente un pedido de continuidad de la suspensión del régimen de multas; lo que fuera otorgado favorablemente por el ENRESP.

Que en virtud de tales antecedentes, la Empresa entiende que el Proyecto bajo análisis no puede desentenderse de la forma de actuación vigente, pues generaría una discordancia y un retroceso. En dicho sentido resalta, que el Proyecto estructura el control y sanción sobre el eje del cumplimiento estricto de plazos de atención de reclamos individuales generados por los usuarios -usualmente recambio de baterías-, lo que se regula bajo penalizaciones en supuestos de demoras, y amenaza directa de inicio de procedimiento de aplicación de sanciones por causa de faltante de información.

Que agrega la Distribuidora, que el Proyecto dispone la incorporación de nuevas columnas a informar al regulador en la Solapa Nº 2 vinculadas a "*fecha del último cambio de batería*" (columna S), *"energía máxima almacenada en Wh hora en las baterías informada en "S"* (columna T), *“cantidad de períodos adeudados por cada suministro”* (columna U) *"cantidad de visitas técnicas realizadas a un NIS desde su alta comercial"* (columna V), *"reclamos ingresados en el periodo informado"* (solapa nº3), *"reclamos resueltos dentro del periodo informado"* (solapa nº 4), *"reclamos resueltos de periodos anteriores"* (solapa Nº 5), *"reclamos no resuelto de periodos anteriores”* (solapa Nº 6) *"penalidades en función de los tiempos de atención de reclamos"* (solapa Nº 7).

Que ente este esquema propuesto, sostiene que la contradicción práctica que se evidencia con el sistema vigente, consiste en que ESED para evitar penalizaciones debería retomar el sistema de atención de reclamos contingentes, es decir volver a utilizar sus recursos para atender los reclamos individuales de cambio de batería a medida que vayan siendo generados por los usuarios, lo que conllevaría a restringir o discontinuar las visitas anuales programadas para mantenimiento preventivo. Esto iría en contra de un sistema robusto, probado y con costos considerado en la RTI, pudiendo incluso desfinanciar la empresa, ya que, entre otras cuestiones, el Plan de Sostenibilidad es la forma por la cual se mantiene el régimen de cobranzas.

Que señala la Distribuidora por otra parte, que el problema más relevante está dado por la adquisición de las baterías para recambio, lo que sufrió una demora en la cadencia de su reposición por causa de demoras en el pago de subsidios por parte del ejecutivo provincial y por factores externos propios del mercado, impactado por precios y escases de oferta por ampliación de demanda de grandes bancos para almacenamiento solar, entre otros, pero que actualmente está en vía de solución con la regularización de algunos aspectos de mercado, encontrándose emitidas las correspondientes órdenes de compras.

Que no obstante, considera que no resulta conveniente un cambio drástico del sistema de atención que involuciona el Plan de Sostenibilidad, para intentar asegurar una atención que, a todo evento, mientras persista el faltante de baterías por problemas en el mercado o por mengua de los ingresos por falta o retraso de pago de subsidios, podría continuar existiendo, incluso pese a las sanciones o procedimientos sancionatorios a inaugurar y que además se podría agravarse por el sistema propuesto que no favorece el cobro a los usuarios, lo que a su vez afectará la cadencia de compra de baterías.

Que por ello sugiere, que cualquier multa o penalidad que pudiera generarse en el marco del Reglamento CST, sea orientada a la adquisición de unidades extras de almacenamiento, pues esto último es lo que va a permitir el correcto funcionamiento del sistema y la debida atención de los usuarios, siendo que si además continúa la atención sobre la base del Plan de Sostenibilidad, resultaría más eficiente, por cuanto va a permitir la cadencia en el mantenimiento de la cobranza.

Que realizado dicho análisis, la Distribuidora concreta las siguientes observaciones. En lo que respecta al punto IV .1.- RECEPCIÓN DE SOLICITUDES SUMINISTROS (apartado 1.), la Empresa solicita que cualquiera sea el lugar por donde ingresa la solicitud de suministro, deberá contener como requisito exigible para la conexión la localización georreferenciada del punto de suministro, siendo este un dato imprescindible por la característica del mercado disperso abastecido por ESED.

Que en lo que refiere al punto IV.2.- CALIDAD DE LA INFORMACIÓN (apartado 2.), indica que la Empresa envía un archivo en forma mensual con gran parte de la información solicitada, no obstante, se acrecientan en

esta instancia los datos requeridos y en este marco, existen las siguientes observaciones que se solicitan sean aclaradas para viabilizar el curso de la información. En lo que refiere a la “SOLAPA 2”, solicita que la información allí requerida sea cargada desde la efectiva vigencia de la reglamentación y no de forma retroactiva, siendo que se trata de información que ESED no posee digitalizada y la búsqueda retroactiva manual en planillas, sería verdaderamente dificultoso, además de demandar muchos recursos de horas hombre a esos fines.

Que en ese mismo análisis advierte que la propia Reglamentación así lo dispone posteriormente en el párrafo dieciséis del apartado 2, que menciona que la información deberá ser remitida desde la puesta en vigencia de la resolución, cayendo entonces en una contradicción sobre todo con la columna V que menciona un plazo desde el alta comercial de cada NIS, que a todo evento se solicita sea modificado.

Que refiriéndose a la SOLAPA 7, la Distribuidora entiende que la sola generación del reclamo por parte del usuario, no verifica *per se* su condición de "procedente" o "improcedente", por lo que solicita, que con un criterio de razonabilidad, la penalización sea aplicada a partir de verificar el reclamo "procedente" de forma efectiva. En tal caso, la penalización asociada al no cobro de la factura deberá aplicarse en forma retroactiva a la fecha de generación del reclamo (ejemplo: Si el reclamo se registra en la fecha "A" y en la visita realizada en la fecha "A+ 1 mes", si el reclamo es procedente, la sanción procederá desde la fecha "A" más la tolerancia correspondiente).

Que en cuanto al tema vinculado a la BAJA DEL SERVICIO y a los efectos de favorecer la cobranza, la Empresa advierte que con la regulación efectuada, la recaudación se complejizará, por lo que solicita que cuando el usuario pida la baja, el suministro pase al estado "suspendido". Para producir la baja efectiva, el usuario deberá cancelar la deuda correspondiente necesariamente. En relación al segundo párrafo, el usuario deberá cancelar previamente los períodos correspondientes, dado que caso contrario se alentaría una mecánica de bajas transitorias para no pagar el servicio.

Que respecto al rubro PENALIZACIONES (apartado 2. in fine), ESED S.A. entiende, que existiendo un procedimiento de aplicación de sanciones normativamente previsto y suficientemente amplio para sancionar los

incumplimientos al deber de información para con el regulador, el solo incumplimiento formal de cualquiera de los datos exigidos en el apartado calidad de información no debería "gatillar" el inicio de un PAS, ya que con ello torna obligatorio la realización de un sumario infraccional que a todo evento es de potestad discrecional de la administración y que depende del oportunidad, mérito y conveniencia ante el eventual incumplimiento, conforme procedimiento ya reglado por Resol. ENRESP Nº 13/97, no siendo al respecto todos los casos de incumplimiento iguales.

Que en relación al punto CALIDAD DEL SERVICIO (apartado 3), la Empresa solicita que en el primer párrafo del mismo se aclare que la determinación de la "duración del reclamo", se extiende desde la fehaciente recepción del mismo más la tolerancia (de los plazos de atención) y hasta su efectiva resolución. En relación a los plazos de atención, manifiesta que debe estructurarse sobre la base del Plan de Sostenibilidad de ESED para permitir su continuidad, lo que puede implicar un periodo de transición en el que se destinen un máximo de dos (2) cuadrillas para la atención de reclamos individuales pendientes a la fecha de entrada del reglamento en un plazo de regularización razonable a establecer.

Que además de ello, solicita de dispongan de mayores plazos para la atención de los reclamos individuales futuros que se generen, los cuales serán asistidos mediante estas mismas cantidades de cuadrillas limitadas, para así no afectar la diagramación y ejecución del Plan de Sostenibilidad y compatibilizarlo con este último.

Que respecto de la tolerancia, dadas las características del servicio en el cual se programan tareas por zonas predictivamente en función de las amortizaciones de los equipos, la época del año en que se producen (que afectan caminos y rutas) y el uso de recursos para estos fines, entre otros factores, solicita que los plazos se amplíen a veinte (20) días hábiles sin multa para los suministros ubicados en lugares accesibles con vehículos y treinta y seis (36) días hábiles sin multa para los suministros ubicados en lugares con único acceso por camino de herradura.

Que punto aparte, al abordar el acápite IV.4) RECLAMOS, en el apartado "Lineamientos", solicita las siguientes modificaciones, con el fin de no

alentar reclamos distorsivos que pudieran efectuarse con el fin de diferir pagos y beneficiarse por la exclusión de la mora por pago fuera de termino.

Que respecto al **inciso a)** solicita el efectivo pago de la deuda de servicio a la fecha del reclamo como exigencia en cabeza del usuario para la efectiva atención de su reclamo y como condición que dará inicio al cómputo de los plazos de atención para la distribuidora (Conforme plazos apartado 3- CALIDAD DE SERVICIO). No discute la obligación de ESED de recibir el reclamo, pero solicita con un criterio de razonabilidad y buena fe en el cumplimiento de las obligaciones del servicio entre las partes, que la deuda que pudiera tener el suministro reclamante, sea cancelada previo a su atención, ya que la misma se originó por consumos anteriores a la causa que motivó el reclamo por "falta de servicio".

Que en relación al **inciso d)**, en el caso de los reclamos improcedentes, propone que el usuario abone el servicio con el interés legal y reglamentario dispuesto, dado que la percepción de la mora, es un derecho para la distribuidora de fuente legal (Art. 886 del CCy CN y Art. 31 de la LDC) y adicionalmente su efectiva percepción se encuentra especificada en el punto 5. USUARIO MOROSO, párrafo segundo, del mismo reglamento CST, donde se establece, correctamente, el pago de intereses.

Que por otro lado, la percepción de la mora se encuentra dispuesta como un derecho de la distribuidora de fuente contractual, surgido del plexo de la concesión, puntualmente del "Reglamento de Servicio" del Anexo 6 del Contrato de Concesión, apartado 5°, inciso b) que dice: *"Facturas impagas. En los casos de no abonarse la factura a la fecha de su vencimiento, LA CONCESIONARIA podrá aplicar el interés previsto en el Artículo 9° de este Reglamento".*

Que agrega la Distribuidora, que tal como se enunció precedentemente, de mantenerse la ablación del instituto de la mora, no solo se generará un incumplimiento de la concedente por una modificación unilateral de los derechos de esta distribuidora, sino que además se podría generar una mecánica distorsiva donde los usuarios efectúan constantes reclamos para diferir el pago de sus deudas con los beneficios del no pago de intereses y con el consecuente perjuicio depreciación del capital de deuda por el solo transcurso del tiempo.

Que en esa misma inteligencia agrega, que la mora es un instituto de orden público, vinculado a un estado de incumplimiento de una obligación por parte de un deudor y definida por el Art. 886 del CCyCN, que dispone: *" ... La mora del deudor se produce por el solo transcurso del tiempo fijado para el cumplimiento de la obligación ... ".* Por ende el mantenimiento del estado de mora, debe asociarse no con una suerte de atributo del deudor recalcitrante, sino que deberían vincularse con las consecuencias reglamentarias que acarrea dicho estado, el cual conforme el Reglamento de Servicio, tiene que ver con la suspensión (Art. 6º) y corte del servicio (Art. 7º). Por lo anterior, en caso que se quisiera modificar este apartado, deberá formalizarse por acuerdo entre partes, ya que este punto, al igual que el anterior, se trata de derechos acordados en el marco del Contrato de Concesión. Manifiesta que la suspensión y el retiro del equipo, en caso de usuarios morosos, es una de las formas de mantener la sostenibilidad del sistema, evitando acumulaciones de deudas crónicas que luego no se perciben y desfinancian la empresa.

Que en lo que respecta al punto IV.6) RETIRO Y REASIGNACIÓN DE EQUJPOS, la Empresa advierte que en la casi totalidad de los casos, los equipos se retiran y se colocan en las inmediaciones del sitio donde se retiró, ya que en los parajes de instalación de estos generadores, existe una necesidad permanente de servicio por parte de los usuarios. Esta mecánica permite el uso eficiente de recursos al evitar que el equipo sea retirado, cargado, transportado a base y luego el movimiento en sentido inverso para su instalación. También tiene la ventaja que el usuario donde se reinstaló el equipo no paga derecho de conexión. En consecuencia, solicita que esta metodología sea incorporada en el reglamento en atención a las ventajas que implica, aplicándose la anterior a los equipos que no hubiesen sido reubicados.

Que por otro lado aborda la cuestión vinculada al derecho de reubicación, señalando que el valor consignado en el Reglamento para el caso de los equipos existentes sería "*igual a 40 (cuarenta) veces el valor de la categoría tarifaría correspondiente al equipo que se instale"*, lo que a su criterio resulta insuficiente, debiendo disponerse el mismo en función del costo estudiado y definido tarifariamente en cada ocasión que se presentan los indicadores testigos para las actualizaciones tarifarias de ESED. Siendo a título de ejemplo que los

costos presentados a Diciembre/23 eran muy superiores, conforme el detalle que adjunta, por lo solicita adecuar la cláusula al valor objetivo antes mencionado.

Que continuando con sus observaciones, que en lo que refiere al punto IV.7) DESTINO DEL FONDO DE MULTAS, la Empresa ESED S.A. reitera su solicitud de que lo recaudado por multas sea destinado a la adquisición de baterías y paneles, para lo cual podrá ordenarse la confección de un archivo y el modo o forma de manejo de ese stock.

Que a su turno, la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, analizó las prepuestas formuladas por ESED S.A., emitiendo al efecto su informe correspondiente. En tal sentido indica, que en relación al Punto 1. **"Recepción de Solicitudes de Suministros**", resulta procedente incluir lo solicitado por ESED S.A. respecto de la provisión por parte del interesado en el servicio de su ubicación georreferenciada.

Que en cuanto al Punto 2. **"Calidad de Información - Solapa 2"** se considera razonable que la información que se requiere sea cargada desde la efectiva vigencia de la Resolución y no de forma retroactiva. Respecto de la **Solapa 7. Penalizaciones,** no se dio lugar a lo solicitado, no obstante, se la reformula distinguiendo dos tipos de supuestos para reclamos "procedentes", que no fueron contemplados en la Resolución 1067/24.

Que por otra parte, y refiriéndose a la solicitud de **Baja de Servicio** por parte del usuario, ESED S.A. solicita que para que ésta se haga efectiva el usuario no debe registrar deuda. Al respecto, la Gerencia de Energía Eléctrica, mantiene su propuesta inicial, entendiendo que tal exigencia no resulta adecuada en el tratamiento de la solicitud de baja del servicio.

Que continuando con su análisis, considera procedente el pedido vinculado a suprimir el último apartado del **Punto 2 (Penalizaciones).** Se advierte a este respecto, que como Punto 8 se agregó lo vinculado a penalizaciones por incumplimientos, remitiéndose a lo dispuesto por Resolución ENRESP N° 13/97.

Que en relación al **Punto 3. Calidad del Servicio,** ESED solicita mayores plazos para la atención de los reclamos que se generen, pasando de 5 a 20 días hábiles sin multa para los suministros ubicados en lugares accesibles con vehículos y de 9 a 36 días hábiles sin multa para los suministros ubicados en lugares con único acceso por camino de herradura. Sobre ello, la Gerencia de

Energía Eléctrica atiende parcialmente el pedido otorgando 10 y 18 días hábiles respectivamente.

Que haciendo referencia al **Punto 4. Reclamos – Lineamientos - a),** la Gerencia técnica modifica la versión anterior, ampliando la posibilidad de que todo usuario pueda realizar un reclamo sea que se encuentre o no en situación de mora. Es decir, no se exige que el usuario esté al día con sus pagos para que ESED proceda a atender su reclamo, no dando lugar a la petición de ESED al respecto. Sobre el inc. **d)** señala, que en el caso de un reclamo improcedente, habiendo ESED superado los plazos fijados en el punto 3, el usuario deberá abonar la totalidad de la deuda incluido los intereses generados, haciendo lugar a lo solicitado por ESED.

Que considera procedente suprimir el **Punto 5. Usuario Moroso**, asistiéndole razón a ESED S.A. según los términos de las observaciones vertidas en autos. Por otra parte, entiende razonable la propuesta de ESED S.A. expuesta sobre el **Punto 6. Retiro y reasignación de equipos**, en lo vinculado a que el monto de la reubicación de equipos sea el definido en los cuadros tarifarios correspondientes.

Que concluyendo con su análisis, la Gerencia de Energía Eléctrica no considera procedente la sugerencia de ESED S.A. vinculada al **Punto 8. Destino de Fondos provenientes de Multas,** quedando entonces la redacción original, destinando lo recaudado a la asistencia de usuarios vulnerables de la Distribuidora.

Que a su turno, la Gerencia Jurídica del ENRESP entiende, que tanto el dictado de las Normas de Calidad del Servicio Técnico para el Servicio de Provisión de Energía Eléctrica en el Mercado Disperso en su versión original, como sus modificaciones, resultan del ejercicio de las facultades conferidas al Directorio de este ENRESP por los arts. 1°, 3° y 10 de su Ley de creación N° 6.835.

Que en su carácter de Autoridad de control de la Empresa ESED S.A., y ejerciendo las facultades reglamentarias establecidas en los artículos 1º, 3º, 10 y concordantes de la Ley de su creación (N° 6.835), este Organismo procedió oportunamente a la reglamentación de la misma, dictando para ello la Resolución N° 126/05.

Que es en ejercicio de esas potestades, que el Directorio posee la facultad de aprobar las reglamentaciones pertinentes y sus modificaciones, en caso de corresponder.

Que por todo ello, habiéndose cumplido los plazos y trámites legales necesarios, la Gerencia Jurídica dictamina que el Directorio se encuentra habilitado para aprobar las modificaciones propuestas sobre las Normas de Calidad del Servicio Técnico para el Servicio de Provisión de Energía Eléctrica en el Mercado Disperso (Resolución ENRESP N° 126/05), las que se encuentran incorporadas en el instrumento que como Anexo I forma parte de la presente Resolución.

Que finalmente y tratándose de disposiciones reglamentarias, corresponde su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, por el término de un (01) día.

Que el Directorio del ENRESP, toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y decide por unanimidad emitir resolución adhiriendo en todos sus términos al Informe Técnico emitido por la Gerencia de Energía Eléctrica y al Dictamen Jurídico antes desarrollado, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: APROBAR las Normas de Calidad del Servicio Técnico para el Servicio de Provisión de Energía Eléctrica en el Mercado Disperso de la Provincia de Salta -operado por ESED S.A.- y que como Anexo forma parte de la presente; ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de esta Resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar, Publicar en el Boletín Oficial y oportunamente Archivar.

ANEXO

DE LA RESOLUCIÓN ENRESP

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO PARA EL SERVICIO DE PROVISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DISPERSO

1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SUMINISTRO

Todas las solicitudes de suministros de personas que requieran la prestación del servicio ESED S.A. podrán ser recepcionadas por el ENRESP y sus Delegaciones siguiendo lo expuesto en el *Expte. 267 – 55.749/2022- Postulación web a paneles solares,* ingresando a la página www.ente.gob.ar.

En caso de que las solicitudes de suministro sean presentadas en ESED S.A., éstas deberán ser informadas mensualmente al ENRESP. Los datos mínimos que deberán contener estas solicitudes son: nombre, apellido, tipo y número de documento, paraje, municipio y departamento. En caso de disponer de ellos, el interesado deberá indicar su teléfono, mail de contacto y coordenadas de su vivienda.

La empresa ESED S.A. deberá enviar esta información del 1 al 10 de cada mes en la nota de solicitud de subsidios a la dirección mesadeentradas@ente.gob.ar.

2. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La calidad de la información brindada al ENRESP será evaluada en función de su contenido mensual y de cuándo ésta es provista.

La empresa ESED S.A. deberá enviar del 1 al 10 de cada mes el archivo TAR*.xls del mes anterior, conforme a la Resoluciones 230/24 y 333/24, con la siguiente información:

Un archivo Excel con:

• Solapa n° 1: “Tablas” - sin modificaciones.

• Solapa n° 2: “Período Informado” – hasta columna R sin modificaciones.

Habilitar una nueva columna identificada como “S” para indicar la fecha del último cambio de batería realizado en cada NIS.

Habilitar una nueva columna identificada como “T” para indicar la energía máxima almacenada en Wh de las baterías informadas en “S”.
Habilitar una nueva columna identificada como “U” para indicar la cantidad de períodos adeudados de cada NIS.

Habilitar una nueva columna identificada como “V” para indicar la cantidad de visitas técnicas realizadas al NIS.

• Solapa n° 3: Reclamos ingresados en el periodo informado. (Respetando la correlatividad de los números de reclamo). En esta solapa se deberá insertar una columna con el título “Subsidio” a continuación de la del NIS indicando con un “SÍ” o un “NO” su condición.

• Solapa n° 4: Reclamos resueltos dentro del periodo informado.

• Solapa n° 5: Reclamos resueltos de periodos anteriores.

• Solapa n° 6: Reclamos no resueltos de periodos anteriores.

• Solapa nº 7. Penalizaciones. Para reclamos que resultan ser procedentes se debe diferenciar dos casos: a) El usuario deja de pagar sus facturas hasta que el servicio es restablecido. En este caso ESED S.A. no deberá reclamar el pago de los períodos sin servicio ni los intereses generados y acreditará al usuario lo estipulado en 4.c. b) El usuario paga sus facturas hasta que el servicio es restablecido. En este caso ESED S.A. deberá acreditar al usuario los períodos pagados sin servicio más lo estipulado en 4.c. En ambos casos, una vez registrado que el reclamo es procedente, los períodos que no correspondan ser facturados deberán indicar 0 (cero) pesos en las columnas Tarifa Neta y Subsidio Neto en los archivos TARxxxx.xls.

Las Solapas 3 hasta 6 deberán modificar la información de la columna J la que deberá ser identificada como “Tareas Realizadas” en lugar de “Observaciones” debiendo contener para cada NIS una descripción resumida de las tareas realizadas en la atención del reclamo.

La información solicitada en las columnas S, T, U y V de la Solapa 2 y solapas 3, 4, 5, 6 y 7 deberá ser brindada a partir de la puesta en vigencia de la presente norma.

Cuando un usuario solicite la Baja del servicio, ESED S.A. deberá proceder a realizar la inmediata baja comercial, independientemente de cuándo retire el equipo en cuestión. En el caso de que ESED siga facturando el servicio y por ello la Provincia siga pagando el subsidio hasta la concreción de la baja comercial, ESED S.A. deberá reintegrar a la Provincia todos los subsidios cobrados por un servicio no prestado.

En el caso de que un usuario solicite la baja y al concurrir ESED S.A. a retirar el equipo en un tiempo superior al definido en el punto 3 y el usuario cambiase de idea, éste deberá estar al día con los pagos para evitar el retiro del equipo, debiendo la Concesionara asegurarse del buen funcionamiento del mismo, realizando las reparaciones o mantenimiento correspondientes.

3. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio será evaluada en base a la duración total de la interrupción medida en días y definida como el tiempo total evaluado entre el momento que un usuario informa la falta de suministro generando un número de “Reclamo” y la resolución del mismo.

Plazos para la atención de un reclamo a partir de la fehaciente recepción en el Concesionario:

a) 10 (diez) días hábiles sin multa para los suministros ubicados en lugares accesibles con vehículo.

b) 18 (dieciocho) días hábiles sin multa para suministros ubicados en lugares con único acceso por camino de herradura (conforme a lo indicado en solapa 3, columna N identificada como “Tipo de Acceso” del archivo TAR).

4. RECLAMOS

Todo reclamo deberá ser gestionado ante la empresa ESED S.A. debiendo el Usuario informar su número de NIS y motivo del mismo. Posteriormente ESED S.A. asignará al Usuario un número de reclamo indicando la fecha de éste.

En caso de que el Concesionario se niegue a recibir el reclamo y a asignar el correspondiente número correlativo de reclamo, el usuario podrá dirigirse al ENRESP.

Lineamientos:

a) Todo usuario podrá realizar un reclamo.

b) El usuario estará facultado a no abonar la tarifa a partir del momento en que el Concesionario supere los plazos sin multa de atención de reclamos fijados en el punto 3. Sin embargo, para que ESED S.A. esté obligada a resolver un reclamo, el usuario deberá haber abonado su deuda hasta le fecha del reclamo.

c) En el caso de reclamos "Procedentes" (falla atribuible a ESED S.A.) en el que la empresa atienda el reclamo en un tiempo mayor al estipulado precedentemente, la penalidad implicará la no cobranza del servicio al NIS del usuario por el doble del tiempo que ESED S.A. no prestó el servicio.

d) En el caso de que el reclamo sea "Improcedente" (falla no atribuible al servicio) y además ESED S.A. haya superado los plazos fijados en el Punto 3, el usuario deberá abonar la totalidad de la deuda, incluido los intereses generados.

5. RETIRO Y REASIGNACIÓN DE EQUIPOS

Los equipos retirados por la empresa ESED S.A. deberán ser informados a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, indicando el NIS del que fue retirado, motivo y estado de los componentes asociados, adjuntando el Remito de Tareas correspondiente.

Los equipos retirados serán informados de manera mensual del 1 al 10 de cada mes conjuntamente con el envío de la *"Información de los Reclamos"* citada anteriormente (1.A.).

Asimismo, de manera mensual, el ENRESP realizará auditorías sobre los equipos retirados.

Toda reasignación de equipos solares fotovoltaicos como así también cualquier componente reutilizado será definida por el ENRESP.

Cualquier situación particular que difiera de lo citado deberá ser expuesta a la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, acompañando la mayor cantidad de evidencia que sea posible, como ser fotos, etc.

Será condición necesaria antes de la colocación del mismo, que el destinatario que designe el ENRESP, mediante el listado de Solicitudes de toda la Provincia, cumpla con el pago de un “Derecho de reubicación de equipo (mudanza)” cuyo monto está definido en el Cuadro Tarifario vigente.

Todas las nuevas instalaciones de los mencionados equipos estarán a cargo del personal de la empresa ESED S.A., siendo ésta la única que podrá acreditar que las condiciones de alta de un suministro estén dadas.

6. ATENCIÓN COMERCIAL

La atención que recibe un usuario de ESED S.A. debe ser la misma que la que recibe un usuario EDESA S.A. en un todo de acuerdo con lo establecido en el Punto 4 del Anexo 4 del Contrato de Concesión de ESED S.A. En lo referido al pago de las facturas, los usuarios de ESED S.A. deberán disponer de las mismas posibilidades de pago que los usuarios de EDESA S.A.

7. DESTINO DE FONDOS PROVENIENTES DE MULTAS

El ENRESP destinará lo recaudado en concepto de multas a un Fondo destinado a asistir a los usuarios vulnerables de ESED S.A

8. MULTAS O PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento por parte de la empresa ESED S.A. de lo citado anteriormente dará lugar a que este Organismo obre conforme a lo estipulado en la Resolución ENRESP 13/97. -

RESO 267 - DP N° 257 - 2025	11/02/2025
N° de Documento	Fecha

El documento fue firmado electrónicamente por:

- Ovejero, César Mariano - Secretaría General el 11/02/2025
- Saravia, Carlos Humberto - Presidencia el 11/02/2025