

ANEXO II: “NORMAS DE CALIDAD, SERVICIOS Y SANCIONES”

Contenido

CAPÍTULO 1º - Obtención y procesamiento de la información	3
CAPÍTULO 2º - Cronograma del control de calidad	4
2.1. Cronograma del control de calidad	4
2.2. Modalidades de la prestación	4
2.3. Etapas	4
CAPÍTULO 3º - Calidad de producto.....	5
3.1. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO.....	5
3.1.1. PERTURBACIONES.....	5
3.2. NIVELES DE TENSIÓN.....	6
3.3. SANCIONES	7
CAPÍTULO 4º - Calidad de servicio técnico	7
4.1. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO	7
4.1.1. ASPECTOS GENERALES.....	7
4.1.2. DEFINICIONES.....	8
4.2. MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO: INDICADORES	8
4.2.1. REGISTRO DE LAS CONTINGENCIAS.....	9
4.2.2. SANCIONES.....	9
4.2.3. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE INTERRUPCION POR TRANSFORMADOR	10
4.2.4. INDICADORES DE INTERRUPCION POR KVA NOMINAL INSTALADO	11
CAPÍTULO 5º - Calidad del servicio comercial	13
5.1. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.....	13

Obtención y procesamiento de la información	1
---	---

5.1.1. Conexiones	13
5.1.2. Facturación Estimada	14
5.1.3. Reclamos por Errores de Facturación.....	15
5.1.4. Suspensión del Suministro por Falta de Pago	15
5.1.5. Quejas.....	15
CAPÍTULO 6º - SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA	16
6.1. Trabajos en la Vía Pública.....	16
6.2. Construcción, Ampliación u Operación de Instalaciones	16
6.3. En la Prestación del Servicio	16
6.4. Peligro para la Seguridad Pública	16
6.5. Contaminación Ambiental.....	17
6.6. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte.....	17
6.7. Preparación y Acceso a los Documentos y la Información	17
6.8. Competencia Desleal y Acciones Monopólicas	17

Introducción

Será responsabilidad de la Cooperativa Eléctrica Venado Tuerto –en adelante LA COOPERATIVA– prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio.

Para ello deberá cumplir con las exigencias que aquí se establecen, realizando los trabajos e inversiones que estime conveniente.

El no cumplimiento de las pautas preestablecidas dará lugar a la aplicación de multas, cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en este Anexo.

El Poder Ejecutivo Municipal será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas establecidas, que abarcan los siguientes aspectos:

- Calidad del producto técnico: queda caracterizada por el nivel de tensión en el punto de alimentación y las perturbaciones (variaciones rápidas y caídas lentas de tensión, y armónicas).
- Calidad del servicio técnico: se determina en base a la medición de la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro.
- Calidad del servicio comercial: se establece el control de los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, a errores en la facturación y facturación estimada, y a las demoras en la atención de los reclamos del usuario.

A los fines de este anexo los términos “La cooperativa”, “CEVT” y “La Concesionaria se consideran sinónimos.

CAPÍTULO 1º - OBTENCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

LA COOPERATIVA deberá disponer los medidores, equipos de medición y sistemas informáticos que sean requeridos por el Poder Ejecutivo Municipal a fin de relevar la información para el cálculo de los indicadores de calidad descriptos más adelante.

Los procedimientos básicos a seguir serán los siguientes:

- Desarrollo de campañas de medición de tensión y relevamiento de las curvas de carga.
- Organización de bases de datos con información de contingencias.

- Vinculación de la base de datos de la red y la base de datos de los usuarios con la información de facturación y los resultados de las campañas de medición.
- Cualquier otro método adecuado para el control de la calidad que a juicio del Poder Ejecutivo Municipal sea necesario instrumentar.

CAPÍTULO 2º - CRONOGRAMA DEL CONTROL DE CALIDAD

2.1. Cronograma del control de calidad

El cumplimiento de las pautas de calidad establecidas se controlará en distintas etapas, de manera de incrementar gradualmente las exigencias. Para responder adecuadamente a los requerimientos de calidad LA COOPERATIVA definirá y aplicará el plan de inversiones que considere conveniente, el cual deberá ser acordado con el Poder Ejecutivo Municipal. y reflejado en el cuadro tarifario.

2.2. Modalidades de la prestación

A los efectos del control de calidad, cuando así se lo indique, se tendrán en cuenta las siguientes modalidades de prestación del servicio:

Servicio urbano: es aquél que se presta dentro de los límites determinados por los Municipios como ejidos urbanos o bien fuera de él, siempre que la división catastral correspondiente no supere el manzanado.

Servicio rural: es aquél que se presta en las áreas ubicadas fuera del ejido municipal, siempre que su división catastral sea superior al manzanado.

2.3. Etapas

El proceso de control por parte del Poder Ejecutivo Municipal se dividirá en las siguientes etapas:

- *Etapas 1 - Preliminar:* Se extiende desde la firma de este anexo, hasta el mes doce (12). En este lapso, el Poder Ejecutivo Municipal y LA COOPERATIVA completarán la metodología de medición y control de los indicadores de calidad que se verificarán a partir de la finalización de la misma y LA COOPERATIVA deberá proceder a la implantación de los sistemas de medición, registro y procesamiento de la información que sean necesarios.

Durante esta etapa, comenzará la medición y registro de los datos para el cálculo de los indicadores establecidos, pero no se aplicarán sanciones por incumplimientos de las normas de calidad del servicio.

- *Etapa 2 -Régimen:* Se extenderá desde el final de la Etapa 1 – Preliminar y hasta el mes treinta y seis (36). El Poder Ejecutivo Municipal fijará los valores de los indicadores para el control de la calidad del producto, del servicio técnico y del servicio comercial para esta Etapa, pudiendo establecer subetapas, si lo considera necesarias.

El cronograma para el control de calidad es el siguiente:

ETAPAS	DESDE INICIO MES	HASTA FIN MES
Etapa 1 – Preliminar	1	12
Etapa 2 – Régimen	13	36

Los meses se cuentan a partir de la fecha de la firma de este anexo.

Finalizada la etapa 2 se continuará con la medición de Calidad de Producto en forma permanente con la frecuencia y metodología definida en la etapa 1

CAPÍTULO 3º - CALIDAD DE PRODUCTO

3.1. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

La calidad del producto técnico se evaluará mediante los indicadores referidos a:

- Perturbaciones
- Nivel de tensión

3.1.1. PERTURBACIONES

Las perturbaciones que se controlarán son las variaciones rápidas de tensión (flicker), las caídas lentas de tensión y las armónicas.

Durante la Etapa 1 Preliminar y la Etapa 2 - Régimen, el Poder Ejecutivo Municipal y LA COOPERATIVA acordarán la metodología y los lugares de medición.

LA COOPERATIVA deberá arbitrar los medios conducentes a:

- Fijar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para sus propios equipos y los de los usuarios, compatibles con los valores internacionales reconocidos.
- Controlar a los Grandes Usuarios, a través de límites de emisión fijados por contrato.
- Establecer, junto con el Poder Ejecutivo Municipal, normas de fabricación a ser incluidas en las órdenes de compras propias e impulsar su inclusión en las de los usuarios.

Durante la Etapa 2 - Régimen, cuando LA COOPERATIVA demuestre que las alteraciones son debidas a los consumos de los usuarios, el incumplimiento de los valores fijados no será objeto de penalizaciones. No obstante, LA COOPERATIVA deberá actuar sobre dichos usuarios.

En este contexto, LA COOPERATIVA podrá penalizar a los usuarios que excedan los límites de emisión fijados, hasta llegar a la interrupción del suministro. En ambos casos deberá contar con la aprobación del Poder Ejecutivo Municipal.

3.2. NIVELES DE TENSIÓN

LA COOPERATIVA está obligada a implementar un registro ininterrumpido y simultáneo de tensión y potencia a ser procesado informáticamente, en puntos de la red que se detallan seguidamente.

Etapa 2 - Régimen:

- En la totalidad de las barras de salida de las estaciones transformadoras de subtransmisión (33 kV / 13.2 kV), en forma permanente.
- En las barras de suministro a usuarios de Grandes Demandas en MT y BT que soliciten la habilitación de un punto de control y cuenten con la aprobación del Poder Ejecutivo Municipal. En estos casos los costos asociados al equipamiento estarán a cargo de los solicitantes y las instalaciones de control se ajustarán a las normas que a tales efectos establezca el Poder Ejecutivo Municipal.
- En las barras de 8 centros de transformación (13.2 kV / BT), durante un período no inferior a siete (7) días corridos.

Nivel de Tensión	Tipo de Alimentación	Variación de Tensión (%) Etapa 2 – Régimen
MT	Aérea	+8 % -8 %
	Subterránea	+7 % -7 %
MT	Rural	+12 % -12 %
BT	Aérea	+10 % -10%
	Subterránea	+7 % -7 %
	Rural	+13 % -13 %

Los usuarios de Grandes Demandas en MT ubicados en áreas rurales podrán solicitar a LA COOPERATIVA la mejora de los límites de variación de tensión hasta los valores establecidos para áreas urbanas. En caso de desacuerdo entre las partes, alguna de ellas podrá requerir la intervención del Poder Ejecutivo Municipal.

Antes de finalizar la Etapa 1 - Preliminar, LA COOPERATIVA deberá proporcionar en formato digital un registro informatizado, según indique el Poder Ejecutivo Municipal que relacione a los clientes de BT con los puestos de transformación que los abastecen, en función del área de cobertura de cada puesto. Esta información deberá ser actualizada.

Anualmente, LA COOPERATIVA, deberá presentar al Poder Ejecutivo Municipal un Informe con los resultados de su gestión, pudiendo éste auditar cualquier fase de la obtención de los registros. El Poder Ejecutivo Municipal fijará las características de la información que deberá suministrar LA COOPERATIVA.

3.3. SANCIONES

El Poder Ejecutivo Municipal y LA COOPERATIVA implementaran una metodología que basada en la medición de los apartamientos realice un seguimiento del mismo hasta tanto se logre la corrección correspondiente.

Este seguimiento deberá asegurar la corrección del mismo en un plazo máximo de seis meses.

En caso de no lograr este objetivo el poder Ejecutivo Municipal intimará en forma fehaciente a LA COOPERATIVA y ejecutará las acciones correspondientes.

CAPÍTULO 4º - CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

4.1. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO

4.1.1. ASPECTOS GENERALES

La calidad del servicio técnico se evaluará en base a:

- La frecuencia de las interrupciones (cantidad de veces que se interrumpe el suministro a un usuario en un período determinado).
- La duración total de la interrupción (tiempo total sin suministro en un período determinado).

En el punto 4.2 de este Anexo se definen los indicadores para el control de la calidad del servicio técnico y se fijan los valores máximos admitidos para cada uno de ellos en cada etapa.

Si los valores de los indicadores calculados excedieran los límites prefijados (punto 4.2), se aplicarán sanciones a LA COOPERATIVA. Las sanciones tendrán la forma de bonificaciones que LA COOPERATIVA deberá efectuar a todos los usuarios afectados.

Dichas bonificaciones se aplicarán en la facturación del período de facturación inmediato posterior a la comunicación de la sanción a LA COOPERATIVA.

El período mínimo de control será el cuatrimestre, lapso al cabo del cual LA COOPERATIVA deberá presentar la información sobre los indicadores que le requiera el Poder Ejecutivo Municipal.

A fin de calcular dichos indicadores se computarán solamente las interrupciones de servicio cuya duración supere los 3 (tres) minutos.

4.1.2. DEFINICIONES

Contingencia: es toda operación en la red de LA COOPERATIVA, intempestiva, manual o automática, que origine la suspensión del suministro de energía eléctrica de algún usuario o del conjunto de ellos.

Primera reposición: es la primera maniobra sobre la red afectada por una contingencia que permite restablecer el servicio, aunque sea parcialmente.

Última reposición: es la operación sobre la red afectada por una contingencia que permite restablecer el servicio a todos los usuarios afectados por la interrupción.

Indisponibilidad Forzada: es la indisponibilidad producto de una falla propia o por la actuación del equipamiento de protección o maniobra.

Indisponibilidad Programada: es la indisponibilidad de una línea por razones de mantenimiento, cuando tal actividad haya sido previa y fehacientemente notificada en la página web de LA COOPERATIVA.

4.2. MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO: INDICADORES

- INDICADORES DE INTERRUPCIÓN POR TRANSFORMADOR
- INDICADORES DE INTERRUPCIÓN POR KVA NOMINAL INSTALADO

La calidad del servicio técnico se controlará en base a indicadores de la frecuencia y el tiempo que queda sin servicio la red de distribución.

Los indicadores que se calcularán son:

- Indicadores de interrupción por transformador (frecuencia media de interrupción: FMIT y, tiempo total de interrupción: TTIT).
- Indicadores de interrupción por kVA nominal instalado (frecuencia media de interrupción: FMIK y, tiempo total de interrupción: TTIK).

La metodología de cálculo y los valores máximos admitidos para estos indicadores se detallan en los puntos 4.2.1 y 4.2.2.

4.2.1. REGISTRO DE LAS CONTINGENCIAS

A los efectos del cálculo de los indicadores, LA COOPERATIVA deberá llevar un registro de las contingencias, de su duración, del número y la potencia nominal de los transformadores de MT/BT afectados, de los usuarios involucrados, así como de toda otra información que le solicite el Poder Ejecutivo Municipal.

Para el cálculo de los indicadores se computarán tanto las fallas en las redes de LA COOPERATIVA como las deficiencias en el abastecimiento (generación y transporte), no imputables a causas de fuerza mayor.

LA COOPERATIVA presentará cuatrimestralmente al Poder Ejecutivo Municipal los resultados de su gestión en el cuatrimestre inmediato anterior. El Poder Ejecutivo Municipal podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de los indicadores.

4.2.2. SANCIONES

El Poder Ejecutivo Municipal aplicará sanciones y multas a LA COOPERATIVA cuando ésta preste un servicio con características técnicas tales que la frecuencia de las interrupciones y la duración de las mismas se aparten de los valores límites fijados.

Las multas por apartamientos en las condiciones establecidas, dependerán de la energía no distribuida (por causas imputables a LA COOPERATIVA) más allá de los límites acordados.

Si se produjera el incumplimiento en los dos indicadores que representan el mismo aspecto del servicio técnico (frecuencia de interrupciones -FMI- o duración de las interrupciones -TTI-), se calculará el monto de la penalización correspondiente a cada uno de ellos y se aplicará el mayor valor.

Las sanciones se implementarán como descuentos en la facturación de todos los usuarios. Estos descuentos se distribuirán en las facturaciones del período de facturación inmediato posterior al momento de recibida la notificación de la sanción.

El monto de las sanciones se determinará en base a la energía no suministrada calculada de acuerdo a lo indicado en los puntos 4.2.1 y 4.2.2, asignándole a cada kWh no suministrado un valor $V(\$/kWh)$, calculado según la siguiente expresión:

$$V(\$/kWh) = Tr \times Mr$$

Donde:

Tr Tarifa media de referencia que depende del tipo de área servida. Se calcula como el cociente entre el facturado monetario y el facturado físico, correspondiente a los usuarios rurales o urbanos, según sea el caso, y para el cuatrimestre en que se haya producido el incumplimiento de la calidad.

Mr Multiplicador que afecta a la tarifa media de referencia.

Los valores de Mr se especifican en la tabla siguiente:

Área Servida	Tarifa de Referencia	Multiplicador Mr
		Etapa 2 - Régimen
Urbana	Tarifa 1-RU	2
Rural	Tarifa 1-RR	2

El monto de la sanción será reintegrado a la totalidad de los usuarios, en la forma de crédito por cada kWh a facturar. El crédito por cada kWh a facturar a dichos usuarios se aplicará en la facturación según se indicó con anterioridad en este punto. Dicho crédito se calculará dividiendo el monto de la sanción por el total de la energía facturada a los usuarios, en el cuatrimestre en que se produjo la falla.

El descuento se aplicará en forma global, es decir que no se discriminará por tipo de usuario o tarifa.

4.2.3. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE INTERRUPCIÓN POR TRANSFORMADOR

Los indicadores cuyos valores se calcularán son los siguientes:

a) FMIT – Frecuencia media de interrupción por transformador instalado: representa la cantidad de veces que el transformador promedio sufrió una interrupción de servicio en un período determinado.

b) TTIT – Tiempo total de interrupción por transformador instalado: representa el tiempo total en que el transformador promedio no tuvo servicio en un período determinado.

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$FMIT = \frac{\sum_i Q_{fsi}}{Q_{inst}}$$

Donde:

SUMi sumatoria extendida a todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el cuatrimestre que se está controlando.

Qfsi cantidad de transformadores fuera de servicio en cada una de las contingencias i.

Qinst cantidad de transformadores instalados.

$$TTIT = \frac{\sum_i Q_{fsi} \cdot T_{fsi}}{Q_{inst}}$$

Donde:

SUMi sumatoria extendida a todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el cuatrimestre que se está controlando.

Tfsi Tiempo que han permanecido fuera de servicio los transformadores Qfs, durante cada una de las contingencias i.

La Energía No Suministrada (ENS), para el cálculo de las sanciones, se determinará de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$\text{Si FMIT} > \text{Lim: } \text{ENS(kWh)} = (\text{FMIT} - \text{Lim}) \times (\text{TTIT} / \text{FMIT}) \times \text{Pm}$$

$$\text{Si TTIT} > \text{Lim: } \text{ENS(kWh)} = (\text{TTIT} - \text{Lim}) \times \text{Pm}$$

Donde:

Lim Límite o valor máximo establecido para el indicador correspondiente.

Pm Potencia media en el período cuatrimestral, medida como el cociente entre la energía total facturada Ef (en el cuatrimestre) y 2920 hs.

$$\text{Pm (kW)} = \text{Ef (kWh)} / 2920 \text{ hs}$$

Los valores de los indicadores FMIT y TTIT que se utilizan en las expresiones anteriores son los determinados a partir de los registros entregados por LA COOPERATIVA al Poder Ejecutivo Municipal en el cuatrimestre correspondiente.

Los límites o valores máximos admitidos para estos indicadores, discriminados de acuerdo con las causas de la interrupción, son los siguientes:

CAUSA	LIMITE DE FMIT (veces por cuatrimestre)	LIMITE DE TTIT (horas por cuatrimestre)
ETAPA	Etapa 2 - Régimen	Etapa 2 - Régimen
A. Fallas internas de la red de LA COOPERATIVA	SE DETERMINARÁ A LA FINALIZACIÓN DE LA ETAPA 1	SE DETERMINARÁ A LA FINALIZACIÓN DE LA ETAPA 1

4.2.4. INDICADORES DE INTERRUPCION POR KVA NOMINAL INSTALADO

Los indicadores cuyos valores se calcularán son los siguientes:

a) FMIK – Frecuencia media de interrupción por kVA nominal instalado: representa la cantidad de veces que el kVA promedio sufrió una interrupción de servicio en un período determinado.

b) TTIK – Tiempo total de interrupción por kVA nominal instalado: representa el tiempo total en que el kVA promedio no tuvo servicio en un período determinado.

Se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$\text{FMIK} = \text{SUMi kVAfsi} / \text{KVAinst}$$

Donde:

SUMi: sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el cuatrimestre que se está controlando.

KVAfsi: cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las contingencias i.

KVAinst: cantidad de kVA nominales instalados.

$TTIK = \text{SUMi} (kVAfsi \times Tfsi) / kVAinst$

Donde:

SUMi: sumatoria de todas las interrupciones del servicio (contingencias) en el cuatrimestre que se está controlando.

Tfsi: tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales kVAfs, durante cada una de las contingencias i.

KVAinst: cantidad de kVA nominales instalados.

La Energía No Suministrada, para el cálculo de las sanciones, se determinará de acuerdo con las siguientes expresiones:

$$\text{Si } FMIK > \text{Lim.}: \text{ENS(kWh)} = (FMIK - k \times \text{Lim}) \times (TTIK/FMIK) \times Pm$$

$$\text{Si } TTIK > \text{Lim.}: \text{ENS(kWh)} = (TTIK - k \times \text{Lim}) \times Pm$$

Donde:

Lim: Límite o valor máximo establecido para el indicador correspondiente.

Pm: Potencia media en el período cuatrimestral, medida como el cociente entre la energía total facturada (en el cuatrimestre) Ef y 2920 hs.

$$Pm \text{ (kW)} = Ef \text{ (kWh)} / 2920 \text{ hs}$$

k: Factor de corrección del límite

Los valores de los indicadores FMIK y TTIK considerados en las expresiones anteriores son los determinados a partir de los registros entregados por LA COOPERATIVA al Poder Ejecutivo Municipal en el cuatrimestre correspondiente.

Los límites o valores máximos admitidos para estos indicadores, discriminados de acuerdo con las causas de la interrupción, son los siguientes:

CAUSA	LIMITE DE FMIK (veces por trimestre)	LIMITE DE TTIK (horas por trimestre)
ETAPA	Etapa 2 - Régimen	Etapa 2 - Régimen

A. Fallas internas de la red de LA COOPERATIVA	SE DETERMINARÁ A LA FINALIZACIÓN DE LA ETAPA 1	SE DETERMINARÁ A LA FINALIZACIÓN DE LA ETAPA 1
--	--	--

Los valores del Factor de corrección del Limite (k) son los siguientes:

Factor	Etapa 1 - Preliminar	Etapa 2 - Régimen
Meses	1 a 12	13 a 36
k	SE DETERMINARÁ A LA FINALIZACIÓN DE LA ETAPA 1	SE DETERMINARÁ A LA FINALIZACIÓN DE LA ETAPA 1

CAPÍTULO 5º - CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

5.1. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

LA COOPERATIVA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria.

La calidad del servicio comercial se controlará según los distintos aspectos que se detallan en los puntos 5.1.1 a 5.1.4 inclusive de este ANEXO, de tal forma de orientar sus esfuerzos a:

- cumplir con los Derechos de los Usuarios
- el conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada;
- evitar la pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos;
- satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios; emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.
- la posibilidad de realizar los reclamos pertinentes sobre el servicio comercial en la página web de la cooperativa.

Si LA COOPERATIVA no cumpliera con las pautas aquí establecidas, se hará pasible a las sanciones descriptas en el punto 7 de este ANEXO.

5.1.1. Conexiones

Los pedidos de conexión deben establecerse bajo normas y reglas claras para permitir la rápida satisfacción de los mismos.

Solicitada la conexión de un suministro y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, LA COOPERATIVA deberá proceder a la conexión del mismo dentro de los siguientes plazos:

- i. Cuando el usuario se encuentra dentro de los límites de la red y no se requiere ampliación de la red incluida la transformación, el plazo es de dos (2) días hábiles.
- ii. Cuando el usuario se encuentra a una distancia igual o menor a cincuenta (50) metros de la red:

Para conexiones aéreas:

Hasta 50 kW: quince (15) días corridos.

Más de 50 kW: cuarenta y cinco (45) días corridos.

Para conexiones subterráneas: sesenta (60) días corridos.
- iii. Cuando el usuario se encuentra a una distancia mayor a cincuenta (50) metros de la red e inferior o igual a 500 metros:

Para conexiones aéreas: noventa (90) días corridos

Para conexiones subterráneas: a convenir con el usuario
- iv. Cuando el usuario se encuentra a una distancia mayor a quinientos (500) metros de la red de tensión que corresponda.

En todos los casos referidos a iv), los plazos serán acordados entre el usuario y LA COOPERATIVA. De no llegarse a un acuerdo, alguna de las partes podrá plantear el caso ante el ENTE (A DEFINIR), quién resolverá en base a la información técnica que deberá suministrar LA COOPERATIVA; la resolución del Poder Ejecutivo Municipal será inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

Por el incumplimiento de los plazos previstos, LA COOPERATIVA deberá abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión (definida en los ANEXOS 1 a 3 de esta Resolución), dividido una y media veces (1.5) el plazo previsto, por cada día hábil de atraso, hasta un máximo igual al valor de la conexión.

5.1.2. Facturación Estimada

Salvo el caso particular de tarifas para las cuales se aplique otra modalidad, por ejemplo tarifas rurales, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo.

Para un mismo usuario no podrán emitirse más de 2 (dos) facturas sucesivas estimadas de ser bimestrales, y 3 (tres) en los casos restantes, durante 1 (un) año calendario. Asimismo, no podrán efectuarse más de 3 (tres) estimaciones en igual período, de ser facturaciones bimestrales y 4 (cuatro) en los casos restantes. El número de estimaciones en cada facturación no podrá superar el 8 (ocho) por ciento de las facturas emitidas en cada categoría.

Para los casos en que El Poder Ejecutivo Municipal detecte mayor número de estimaciones que las previstas, percibirá de parte de LA COOPERATIVA, una multa equivalente al 30% (treinta por ciento) del monto de la facturación estimada, y derivará esta multa hacia los usuarios perjudicados.

5.1.3. Reclamos por Errores de Facturación

El usuario que se presente a reclamar argumentando un posible error de facturación (excluida la estimación), 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 COOPERATIVA deberá estar en condiciones de informarle, dentro de los 15 (quince) días hábiles de presentado el reclamo, cuál ha sido la resolución con respecto al mismo.

Por incumplimiento de lo exigido en cuanto a la atención de los reclamos de los usuarios por errores en la facturación, LA COOPERATIVA abonará a los usuarios damnificados una multa equivalente al 50% del monto de la facturación objeto del reclamo.

5.1.4. Suspensión del Suministro por Falta de Pago

Antes de efectuar el corte, LA COOPERATIVA deberá comunicar al usuario que procederá al corte del suministro por la falta de pago en término de las facturas. Si el usuario abona las facturas más los recargos que correspondieran LA COOPERATIVA deberá restablecer la prestación del servicio público dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de haberse efectivizado el pago.

LA COOPERATIVA deberá llevar un registro diario de los usuarios a quienes se les haya cortado el suministro por falta de pago.

Si el servicio no se restableciera en los plazos previstos, LA COOPERATIVA abonará al usuario una multa igual al 20% de los kWh mensuales facturados en promedio en los últimos doce (12) meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

LA COOPERATIVA abonará igual multa que la indicada en el párrafo precedente en caso de incumplimiento del plazo de rehabilitación del suministro indicado en el Artículo 41º - REHABILITACIÓN DEL SERVICIO del Reglamento de Suministro.

5.1.5. Quejas

Además de facilitar los reclamos por vía telefónica o personal, LA COOPERATIVA pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un "libro de quejas", foliado y rubricado por el ENTE (A DEFINIR), donde aquél podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Las quejas que los usuarios formulen deberán ser remitidas por LA COOPERATIVA al ENTE (A DEFINIR) con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las formalidades que se indiquen en el Reglamento de Suministro.

CAPÍTULO 6º - SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA

6.1. Trabajos en la Vía Pública

Cuando LA COOPERATIVA 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 asimismo 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 COOPERATIVA abonará al ENTE (A DEFINIR) una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente; todo esto sin perjuicio de las otras sanciones o demandas ya previstas en este Contrato de Concesión.

6.2. 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.º 8916 (Marco regulatorio Eléctrico), LA COOPERATIVA abonará al ENTE (A DEFINIR) una multa que éste destinará a subsanar el daño, vía pago a la autoridad competente.

6.3. En la Prestación del Servicio

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA COOPERATIVA en cuanto a la prestación del servicio, la misma abonará al ENTE (A DEFINIR) una multa. Cada multa será determinada por El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA COOPERATIVA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,4 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA COOPERATIVA. El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA COOPERATIVA.

6.4. Peligro para la Seguridad Pública

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA COOPERATIVA en cuanto al peligro para la seguridad pública derivada de su accionar, la misma abonará al ENTE (A DEFINIR) una multa. Cada multa será determinada por El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA COOPERATIVA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,4 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA COOPERATIVA. El Poder Ejecutivo Municipal El Poder

Ejecutivo Municipal destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA COOPERATIVA.

6.5. Contaminación Ambiental

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA COOPERATIVA en cuanto a la contaminación ambiental derivada de su accionar, la misma abonará al ENTE (A DEFINIR) una multa. Cada multa será determinada por El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA COOPERATIVA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,4 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA COOPERATIVA. El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA COOPERATIVA.

6.6. Acceso de Terceros a la Capacidad de Transporte

Por incumplimiento de lo establecido en la Ley Provincial N.º 8916 (Marco Regulatorio Eléctrico Provincial), LA COOPERATIVA abonará al ENTE (A DEFINIR) una multa. Cada multa será determinada por El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA COOPERATIVA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,2 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA COOPERATIVA. El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA COOPERATIVA.

6.7. Preparación y Acceso a los Documentos y la Información

Por incumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido a las obligaciones de LA COOPERATIVA 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 no brindar la información debida o requerida por El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal a efectos de realizar las auditorías a cargo del mismo, LA COOPERATIVA abonará al ENTE (A DEFINIR) una multa. Cada multa será determinada por El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA COOPERATIVA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,2 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA COOPERATIVA. El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobrecosto por el accionar de LA COOPERATIVA.

6.8. 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 COOPERATIVA abonará al ENTE (A DEFINIR) una

multa. Cada multa será determinada por El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de LA COOPERATIVA y en particular a las reincidencias, y no podrá ser superior al 0,4 por mil de la energía física (en kWh) adquirida por la misma durante el año inmediato anterior, valorizados al precio que en promedio vende la energía eléctrica LA COOPERATIVA. El Poder Ejecutivo Municipal El Poder Ejecutivo Municipal destinará esta multa a compensar a quien sufriese un daño o sobre costo por el accionar de LA COOPERATIVA.