

RESOLUCIÓN ENRESP N° 487/23

ANEXO I

**REGLAMENTO TÉCNICO PARA LA PROVISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA
LOS BENEFICIARIOS DEL REGISTRO DE ELECTRODEPENDIENTES POR
CUESTIONES DE SALUD**

1 - PROCEDIMIENTO:

1.1 - El usuario deberá presentar su solicitud ante EDESA S.A. completando el formulario pertinente en carácter de declaración jurada, para lo cual deberá adjuntar los siguientes requisitos:

-Copia simple del formulario de Solicitud de Inscripción en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS) tramitado ante el Ministerio de Salud de la Nación.

-Copia de la última factura del servicio eléctrico, a fin de verificar el Número de Identificación del Suministro Eléctrico (NIS) sobre el que se solicita la aplicación del beneficio.

-Copia del DNI del titular del suministro y del usuario electrodependiente por cuestiones de salud, si fuera distinto del titular. En este último caso, Certificado de Residencia del electrodependiente emitido por autoridad competente.

-Identificación y acreditación de la condición de electrodependiente por cuestiones de salud del residente en el NIS a subsidiar, mediante la presentación del certificado médico expedido por médico matriculado, debiendo adjuntar Historia clínica del paciente, Equipamiento médico prescripto para el tratamiento de su patología, Duración del tratamiento indicado por el Médico interviniente.

1.2 - La Distribuidora deberá incorporar al usuario con carácter preventivo al mentado régimen.

En oportunidad de la presentación de la documentación en EDESA S.A. por parte del requirente, se deberá asesorar al mismo respecto de la posibilidad de solicitar una fuente de energía alternativa.

1.3 - En caso de que la presentación del usuario no cumpla con los requisitos del art. 2º del Decreto N° 1026, la Distribuidora deberá dentro de los 10 días de recibida, remitir la misma al Ministerio de Salud Pública de la Provincia para su validación.

En el caso de que el referido Ministerio rechazara la condición de electrodependiente del solicitante, se procederá a dar de baja la solicitud.

2 – NÓMINA DE INSCRIPTOS – DEBER DE INFORMACIÓN - REGISTRO

2.1 - La Distribuidora llevará una nómina de las solicitudes de usuarios electrodependientes, emitiendo constancia del trámite a cada requirente.

2.2 - Ingresada la presentación, la Distribuidora deberá incorporar al expediente o carpeta que identifique el pedido:

-Un informe de incidencias del suministro correspondiente a los últimos tres meses anteriores al mismo (indicando cantidad de incidencias, frecuencia y duración de las mismas);

-Georeferenciar el suministro; y

-Tomar debida razón en sus sistemas y protocolos internos de la incorporación del NIS a dicha condición especial.

-Notificar al interesado su efectiva incorporación al régimen respectivo o, caso contrario, indicará las cuestiones que puedan ser subsanadas.

2.3 - La Distribuidora informará mensualmente al Ente Regulador la nómina de solicitudes de usuarios electrodependientes, indicando solicitudes en trámite, los rechazos, nómina de altas y bajas, y explicitando sus motivos.

La nómina de altas deberá contener: NIS, Nombre y Apellido, DNI, domicilio (calle, N°, Barrio, localidad), teléfono de contacto, dirección de correo electrónico del titular del suministro y del electrodependiente –en caso de poseerla-, detalle de entrega en comodato de grupo electrógeno, transformador, distribuidor y estación de la que se abastece el domicilio, para ser incorporados al registro que llevara este Ente Regulador.

El beneficiario deberá acreditar la subsistencia de la condición de salud que sustenta el beneficio con una periodicidad no mayor a un (01) año para mantener su condición de inscripto en el Registro.

3 - MODIFICACIÓN EN LA CONDICIÓN DEL USUARIO INSCRIPTO EN EL REGISTRO

El usuario electro-dependiente deberá informar cualquier cambio en las condiciones tenidas en cuenta al momento de su inscripción en el registro (salud, residencia, etc...) dentro del plazo de 72 horas de acaecido, caso contrario la Distribuidora y en su caso el ENRESP quedarán exentos de toda responsabilidad.

4 - USO Y TARIFA RESIDENCIAL

En aquellos casos en que la categoría tarifaria del suministro pasible del subsidio establecido para electrodependientes por cuestiones de salud, sea distinto a las categorías R1 o R2, el titular del mismo deberá realizar las acciones necesarias (técnicas y administrativas) que permitan independizar el suministro residencial del no residencial, toda vez que el subsidio se aplicará exclusivamente sobre el medidor del domicilio residencial a partir de la habilitación del mismo por parte de la Distribuidora (conf. Artículo 2º de la Ley N° 27351).

5 - FUENTE ALTERNATIVA DE ENERGÍA

DEBERES DE LA DISTRIBUIDORA:

5.1 - Ante requerimientos expresos de los usuarios, deberá aportar en comodato una fuente alternativa de energía de la potencia necesaria y suficiente como para garantizar continuidad en la alimentación de la aparatología en cuestión, así como la de aquellos electrodomésticos que indirectamente pudiesen resultar imprescindibles para preservar la salud del enfermo (refrigeración de medicamentos, climatización de su habitación), incluyendo el importe de funcionamiento del equipo.

5.2 - Realizar a requerimiento del usuario la reposición del grupo electrógeno, deslindando responsabilidad a la distribuidora en caso contrario.

5.3 - Capacitar –dejando constancia de ello- a un encargado del domicilio sobre el manejo seguro y responsable del grupo electrógeno o equipo de continuidad eléctrica, remitiendo a la Autoridad de Aplicación la certificación de haber cumplimentado dicha tarea, rubricada con la firma de la persona que recibió dicha información y/o capacitación para el uso.

5.4 - Realizar y acreditar ante el Ente Regulador un control anual de estado, funcionamiento y cambio de aceite a los grupos electrógenos entregados a los usuarios electrodependientes como fuente alternativa de energía (F.A.E.).

DEBERES DEL USUARIO:

5.5 - Dar aviso a la Distribuidora de cualquier anomalía en el grupo electrógeno entregado.

5.6 – Usar adecuadamente y -en su caso- devolver en condiciones normales la F.A.E. entregada en comodato, caso contrario el Ente Regulador podrá ordenar el recupero de gastos de normalización del equipo mediante la factura de servicio.

6 - LÍNEA 24 HS Y ATENCION COMERCIAL

6.1 - La Distribuidora deberá disponer una línea telefónica gratuita específica para garantizar la atención personalizada prioritaria de los U.E.D. durante las 24 horas (incluyendo días inhábiles), instruyendo al personal que resulte designado a tal fin respecto al carácter prioritario que debe darse a la atención de los reclamos vinculados al servicio público de distribución eléctrica de estos usuarios y sobre los procedimientos internos a seguir a efectos de minimizar los tiempos de respuesta.

6.2 - Las oficinas comerciales de la Distribuidora deberán poseer cartelería expresa de atención prioritaria.

7 - CORTES PROGRAMADOS Y CONTINGENCIAS

7.1 - La Distribuidora deberá elaborar y comunicar para su aprobación al Ente Regulador protocolos de actuación y atención de los usuarios contemplados en la presente ante situaciones de cortes programados y no programados.

7.2 - Será condición necesaria para ejecutar un corte programado, corroborar previamente los usuarios electrodependientes que se verán afectados por el corte, notificándolos efectiva y fehacientemente al domicilio constituido en la solicitud con una antelación mínima de 48 hs. –cfr. Art. 4º, Ley 8050. EDESA S.A. debe incluir en la notificación un texto que solicite al usuario probar el grupo para asegurarse de que funcione correctamente de conformidad al instructivo de operación recibido.

7.3 - Ante contingencias no previstas, la Distribuidora otorgará prioridad de solución a los U.E.D. identificados en el padrón respectivo.

8 - PUBLICIDAD DE LA NORMA

8.1 - La Prestadora del servicio dará adecuada difusión del presente régimen en todas las oficinas de atención comercial presencial y web.

8.2 - Asimismo deberá consignar en forma diferenciada en la liquidación de servicio público, el subsidio provincial por electrodependencia.

RESOLUCIÓN ENRESP N° 487/23

ANEXO II

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ELECTRODEPENDIENTES POR CUESTIONES DE SALUD ANTE SITUACIONES DE CORTES PROGRAMADOS Y NO PROGRAMADOS

Tabla de contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsables
4. Definiciones
5. Referencias
6. Descripción
 - 6.1. Alerta generada por el sistema
 - 6.2. Alerta generada por una llamada telefónica del Usuario
7. Documentos asociados
8. Registro de modificaciones

1. Objetivo

El objetivo del presente documento es establecer los procedimientos a seguir en el sector del Call Center ante una alerta sobre un suministro electrodependiente.

2. Alcance

El presente procedimiento alcanza a todas las acciones a seguir por el personal del Call Center referentes a alertas sobre suministros de Usuarios electrodependientes, dentro del área de concesión de EDESA, S.A.

3. Responsables

Operadores del Call Center
Responsable del Call center

4. Definiciones

ELECTRODEPENDIENTE: se denomina a aquella persona que requiere de un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescripto por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o su salud (Ley Nacional N° 27.351).

FAE: Fuente Alternativa de Energía

GRUPO ELECTROGENO: FAE conformada por un equipo autónomo que tiene la capacidad de generar energía eléctrica a partir de combustible líquido, por ejemplo, Nafta.

SISTEMA UPS: FAE conformada por un sistema de alimentación ininterrumpida (Uninterruptible Power Supply). Es un sistema que transforma la energía almacenada en sus baterías, en tensión alterna 220V. En un apagón eléctrico puede suministrar energía por un TIEMPO LIMITADO a los dispositivos que se encuentren conectados.

ALERTA DE ELECTRODEPENDIENTE: es la información que tiene disponible Edesa ante una situación de interrupción del servicio eléctrico en un suministro electrodependiente.

CORTE PROGRAMADO: se identifican como cortes programados a aquellas interrupciones o alteraciones del servicio que se realizan a fin de solucionar problemas en la red o realizar mantenimientos preventivos en las mismas. En todos los casos la gestión del corte se inicia con una solicitud del sector interesado que debe ser cursada al CMD para su análisis.

CORTE NO PROGRAMADO: se entiende como tal aquel corte que por necesidad debe realizarse con una programación temporal que no admite los plazos para calificar como programado en referente a cumplimiento con las comunicaciones correspondientes al Ente y al Usuario electrodependiente, pero que permite el uso de recursos para determinar anticipadamente la posible duración del corte.

5. Referencias

No contiene.

6. Descripción

La entrada al Call Center de una alerta de interrupción de suministro de energía a un Usuario electrodependiente, puede generarse por los siguientes canales:

- ✓ Información brindada por el sistema SGI.
- ✓ Llamada del Usuario electrodependiente.

6.1. Alerta generada por el sistema SGI

Para los casos de cortes programados y no programados definidos en el punto 4, el SGI envía una alerta al operador CMD, CAR, CALL CENTER y responsables de los sectores intervinientes en el corte, para tomar conocimiento de su afectación.

Ante la notificación por el sistema SGI, de un **Corte No Programado** (Cortes Programados - Prioridad Urgente), la supervisora de turno del Call Center dispondrá de los recursos necesarios para contactar en forma telefónica a los Usuarios afectados, a los teléfonos de contactos informados oportunamente por el Usuario Electrodependiente.

Establecido el contacto, notificará la necesidad de corte al Usuario, informará la duración estimada del mismo y solicitará que pruebe el funcionamiento de la FAE. En caso de surgir algún inconveniente, informará al responsable del CAR/CMD para su evaluación sobre la reprogramación o no de dicho corte, o si existen alternativas técnicas para salvar dicho inconveniente.

En el sistema V10 dejará reflejada la gestión telefónica como una Alerta sobre dicho suministro.

6.2. Alerta generada por una llamada telefónica del Usuario

La llamada telefónica de un suministro electrodependiente pasa a ser de mayor prioridad. A tal efecto, se considerará llamada de Electrodependiente, a las llamadas realizadas al número telefónico exclusivo y gratuito **0800-888-3532 (0800-888-ELECTRO)**.

Prioridad en la atención: La central telefónica se encuentra programada para que toda llamada realizada al número exclusivo habilitado para tal fin (0800-888-3532) se derive inmediatamente para la atención de algún operador disponible. En caso de no encontrarse ningún operador disponible, encolará la llamada dándole el primer lugar de atención en la lista de llamadas en espera.

Recibida la llamada por un operador telefónico, debe verificar que el NIS se encuentra identificado en el sistema como Electrodependiente, asistirá técnicamente en relación a las consultas básicas de la falta de suministro, y en caso de corresponder, ingresará el reclamo.

Asistencia técnica: En caso de ser necesario, brindará información al Usuario sobre el uso de FAE, pudiendo enviar por medios digitales en caso de ser requerido, videos tutoriales sobre su uso. Informará además, horario de atención y teléfono de contacto del soporte técnico de las FAE.

Prioridad en la resolución técnica: Al estar el suministro identificado como Electrodependiente, asegurará el tratamiento prioritario en los procesos del CAR/CMD.

7. Documentos asociados

[C.2.2.45] - Gestión de Suministros Electrodependientes

8. Registro de modificaciones

| | | |
|---|---|------------|
| 1 | Primera edición | 02/09/2019 |
| 2 | Actualización del procedimiento a la normativa vigente. (Resoluciones ENRESP 684/20 y 865/20). Se cambia término cliente por Usuario (Resolución ENRESP 737/20). | 10/09/2020 |