

01067/24

Anexo

**1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SUMINISTRO**

Todas las solicitudes de suministro 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*. 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, departamento y teléfono o mail de contacto.

La empresa ESED S.A. deberá enviar esta información mensualmente del 1 al 10 de cada mes en la nota de solicitud de subsidios.

**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 sea provista.

La empresa ESED S.A. deberá enviar de forma mensual del 1 al 10 de cada mes el archivo TAR\*.xls del mes anterior con un CD que contenga:

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 desde su fecha de alta comercial.

- Solapa n° 3: Reclamos ingresados en el periodo informado. (Respetando la correlatividad de los números de reclamo)
- Solapa n° 4: Reclamos resueltos dentro del periodo informado.

01067/240

- Solapa n° 5: Reclamos resueltos de periodos anteriores.
- Solapa n° 6: Reclamos no resueltos de periodos anteriores.
- Solapa n° 7: Penalizaciones. Para las penalizaciones aplicadas con la modalidad de esta nueva normativa, ESED S.A. deberá informar para cada NIS cuya falta de atención técnica derivó en una penalización (Punto 4. c.) la cantidad de períodos restantes sin facturar hasta el reinicio de la facturación. Hasta que esto suceda los montos de las columnas "Tarifa Neta" y "Subsidio Neto" de la solapa "Período Informado" deberán indicar 0 (cero) pesos.

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 a retirar el equipo en un tiempo superior al definido en el punto 3 y el usuario cambiase de idea, la Concesionaria realizará las reparaciones o mantenimiento necesarios y asignará al eventual reclamo precedente a la solicitud de baja la categoría de "improcedente" desde el momento en que el usuario solicitó la baja.

#### **Penalización**

Cuando no se cumpla con lo anteriormente citado se dará inicio a un PAS a la empresa ESED S.A.

### **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 en que

01067/240

un usuario informa la falta de suministro mediante un "Reclamo" y hasta la resolución del mismo.

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

a) 5 (cinco) días hábiles sin multa para los suministros ubicados en lugares accesibles con vehículo.

b) 9 (nueve) 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) Para realizar un reclamo un usuario no debe revestir la categoría de moroso (punto 5.).
- 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.
- 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 sin intereses.

01067/24

## 5. USUARIO MOROSO

Se define como Usuario Moroso a aquel que adeude tres o más periodos.

El usuario deberá pagar su deuda con los respectivos intereses.

En caso de mantener su condición de morosidad por 12 o más periodos, la empresa ESED S.A. está facultada para realizar el retiro del equipo con baja comercial, salvo casos que el ENRESP considere exceptuar. En caso de que el usuario desee restablecer el servicio deberá pagar toda la deuda más el Derecho de Reubicación de Equipo en caso de que el equipo haya sido retirado y se encuentre disponible.

## 6. 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 N° de 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 cumpla con el pago de un "Derecho de reubicación de equipo (mudanza)" cuyo monto, para el caso de los equipos existentes será igual a 40 (cuarenta) veces el valor de la categoría tarifaria correspondiente al equipo que se instale. En el caso de las nuevas instalaciones aún no dadas de alta que se están realizando en el marco del Proyecto PERMER en escuelas y Puestos Sanitarios, cuyas categorías tarifarias vigentes contienen la letra "N" (por nuevas), el monto del

01067/24

“Derecho de reubicación de equipo (mudanza)” será igual a 12 (doce) veces el valor de la categoría tarifaria correspondiente al equipo que se instale.

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.

#### **7. 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.

#### **8. DESTINO DE FONDOS PROVENIENTES DE MULTAS**

El ENRESP destinará lo recaudado en concepto de multas aplicadas a ESED S.A. a un Fondo destinado a asistir a los usuarios vulnerables. Por ejemplo, entre otras cosas, con la provisión de elementos tales como lámparas LED 12V y de adaptadores de 12 V a USB que permitan carga de celulares y uso de otros artefactos.

