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

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. -

SARAVIA Carlos Humberto

Firmado digitalmente por SARAVIA Carlos Humberto
Fecha: 2025.02.12 11:27:18 -03'00'