## San Juan,

**Nota GG-EPRE-Nº**

**Ref: Expte. E.P.R.E. Nº {expedienteSup}**

**Sr/Sra.{usuarioSup}**

**{direccionPostal}**

**{departamentoSup} - San Juan**

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud.en las actuaciones de la referencia, en las que se tramitara su reclamo por la deficiente calidad del servicio brindado por Energía San Juan S.A., a fin de informarlesobre las acciones llevadas a cabo por este E.P.R.E. en atención a su reclamo, y las conclusiones que a continuación se detallan.

***Normativa de aplicación***

En el Contrato de Concesión de Energía San Juan S.A. se establecen estándares de calidad para los niveles de tensión en los suministros -“*producto técnico*”- y la cantidad y duración de los cortes -“*servicio técnico*”-.

Los estándares obligatorios para Energía San Juan S.A. alcanzan sin distinción a todos los usuarios del Servicio Público, y reflejan una operación eficiente de la Distribuidora.

Se aplican sanciones a Energía San Juan S.A.:

* En caso de que se verifiquen desviaciones superiores al siete por ciento (7%) de los valores de norma de tensión ({tensionNominal} Voltios), durante un tiempo superior al 3% del periodo en que se efectúa la medición (en general una semana).
* En caso que se supere la cantidad o duración máxima admitida de contingencias en el servicio (cortes mayores a tres (3) minutos). Para el caso de los suministros de pequeñas demandas se admiten hasta {limCantCortes} interrupciones por semestre, no debiendo superarse una duración acumulada de {limTiempoCortes} horas de corte por semestre.

La totalidad de las sanciones aplicadas a Energía San Juan S.A. se incluyen como bonificaciones en las facturaciones emitidas a los usuarios afectados por deficiencias en la prestación del servicio.

***Relevamiento de la calidad brindada en la zona del reclamo***

A fin de verificar los niveles de tensión brindados en la zona denunciada como afectada, se instalaron registradores de auditoría en el marco de la campaña de medición permanente llevada a cabo por este E.P.R.E., según se detalla en la Tabla a continuación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Suministro** | **Centro de Transformación** | **Periodo de Medición** | | **Resultado** |
| **Inicio** | **Final** |
|  |  |  |  |  |

{detallesTabla}

***Antecedentes de Interrupciones***

Por otra parte del análisis de los registros de contingencias disponibles en este E.P.R.E., se advierte que durante el periodo comprendido entre el {inicioCortes} y el {finCortes}, el suministro {suministroReclamo} mencionado en el reclamo, fue afectado por las interrupciones indicadas en la Tabla siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Interrupción** | **Inicio** | **Final** | **Duración [m]** |
|  |  |  |  |

Es de destacar que los cortes de tensión indicados en la tabla precedente, registrados en la zona del reclamo, son evaluados a semestre vencido, analizando los índices de calidad de servicio y en caso de que se hayan superados los límites de frecuencia y/o tiempo total de Interrupción establecidos en el Contrato de Concesión, se determinará la bonificación correspondiente a los Usuarios afectados por las mismas.

De las mediciones realizadas en el trámite de su reclamo, y del registro de interrupciones disponibles en este E.P.R.E., surge que no se han constatado incumplimientos en los estándares establecidos en el Contrato de Concesión.

No obstante, informo a Ud. que se ha previsto incluir nuevamente al Suministro mencionado en su reclamo, como “punto seleccionado”, en el marco de la Campaña de Medición permanente, a fin de continuar con el seguimiento de la Calidad del producto brindada.

Los resultados de las próximas mediciones le serán informados en caso de detectarse deficiencias en los niveles de tensión brindados, y en tal caso se intimará a la Distribuidora a su inmediata solución.

Sin otro particular, saludo a Ud. muy atentamente.