**SAN JUAN,**

**VISTO:**

El reclamo E.P.R.E. Nº {reclamoSup}, las constancias obrantes en Expediente E.P.R.E. Nº {expedienteSup}, la Ley Provincial N° 524-A y su Decreto Reglamentario N° 387/96, el Contrato de Energía San Juan S.A., la Resolución E.P.R.E. Nº 16/97 “*Reglamento para Substanciar Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica*”; y

**CONSIDERANDO:**

Que en el expediente del visto, {tipoUsuario} {usuarioSup}, con domicilio postal en {direccionPostal}, en el Departamento {departamentoSup}, reclama por deficiencias en la Calidad Técnica en {tipoSuministro} Nº {suministroReclamo}, solicitando la intervención del E.P.R.E.;

***Normativa de aplicación***

Que se inicia trámite de reclamo de usuario, siguiendo las pautas establecidas en la Resolución E.P.R.E. Nº 016/97, “*Reglamento para Substanciar Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica*”;

Que atento a lo dispuesto en el Artículo 7º del mencionado reglamento, Energía San Juan S.A.deberá informar a este E.P.R.E. de la solución dada al reclamo del usuario;

Que 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*”-;

Que 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;

Que 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). Las respectivas sanciones son agravadas si existen antecedentes en la misma zona de deficiencias en la calidad del servicio “*penalizadas*” en temporadas análogas inmediatamente anteriores.
* 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 Baja Tensión se admiten hasta {limCantCortes} interrupciones por semestre, no debiendo superarse una duración acumulada de {limTiempoCortes} horas de corte por semestre.

Que 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 cantidad de cortes y niveles de tensión brindados en la zona del reclamo***

Que se han verificado los antecedentes de la prestación del servicio brindado semestralmente por Energía San Juan S.A. en el Suministro {suministroReclamo}, (entre el {inicioTresAños} y el {finTresAños});

Que constan en las actuaciones de trámite en el E.P.R.E. los antecedentes de contingencias que han afectado al Suministro {suministroReclamo};

Que del relevamiento efectuado, surge que {semestresPenalizados} se superaron los límites máximos en cuanto a la cantidad de contingencias en el servicio (cortes de más de tres minutos de duración);

Que para dichos semestres corresponde la aplicación de las sanciones respectivas, que se acreditan como bonificaciones en las facturaciones emitidas por los consumos de dichos períodos;

Que en la Tabla 1 es indican las interrupciones que han afectado al Suministro {suministroReclamo}, entre el {inicioCortes} y el {finCortes}, evidenciando que la calidad del servicio técnico brindado por parte de Energía San Juan S.A. ha {resultadoCortesRes} de los límites establecidos en el Contrato de Concesión;

**Tabla 1**

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

Que en atención del reclamo del usuario y a fin de verificar los niveles de tensión brindados en el Suministro mencionado en el reclamo, se han instalado 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 2:

**Tabla2**

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

{detallesTabla};

Que la normativa legal y contractual de aplicación establece que en caso de verificada la existencia de apartamientos a las pautas de calidad de obligatorio cumplimiento, corresponde bonificar las facturaciones en los suministros afectados, tramitándose sumarios a la Distribuidora para establecer las sanciones respectivas;

Que luego de culminadas las acciones sumariales en curso, analizados los descargos de los que pretenda valerse la Distribuidora, de corroborarse que el servicio se ha apartado de las obligaciones respectivas, superando la frecuencia o duración de los cortes, o brindando electricidad con niveles de tensión apartados de los márgenes admisibles, se aplicarán las sanciones correspondientes;

Que las multas a aplicar bonificarán con un crédito la facturación emitida en los suministros afectados por niveles de calidad apartados de los estándares de calidad establecidos en el Contrato de Concesión;

Que con independencia de las sanciones que pudiera corresponder, siendo Energía San Juan S.A. la única responsable de asegurar la calidad, cantidad y continuidad del servicio prestado a los Usuarios y atento a lo dispuesto en el Artículo 7º del Reglamento para Substanciar Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica, aprobado mediante Resolución E.P.R.E. N° 016/97, deberá implementar de inmediato las acciones necesarias que permitan brindar solución definitiva e integral a los inconvenientes relevados;

Que a tal efecto la Distribuidora deberá remitir un cronograma de ejecución de las obras que resulten necesarias para adecuar la prestación a los estándares contemplados en el Contrato de Concesión, con la consiguiente exhaustiva justificación en caso de que el plazo de ejecución de las mismas se extienda por un período superior a diez (10) días;

Que una vez concluidas las acciones de remediación propuestas por la Distribuidora, las mismas serán auditadas por el personal técnico de este E.P.R.E., y se continuará con el seguimiento de la Calidad Técnica del servicio brindado en la zona del reclamo;

***El contexto legal y normativo del accionar regulatorio***

Que la intervención regulatoria del E.P.R.E. tiene por objeto garantizar una “relación de consumo” justa y equitativa a través del cumplimiento de los instrumentos legales y contractuales vigentes para la prestación del servicio público de electricidad, eliminando y compensando, o por lo menos atenuando las notables asimetrías y desequilibrios derivados de la comparativamente inmensa: a) capacidad de acceso a la información que el Concesionario monopólico del Servicio Público administra y b) capacidad económica-social de la Concesionaria respecto del usuario que es cautivo de ella;

Que, reiterando esa palmaria y evidente desigualdad entre los usuarios y las distribuidoras, que justifica la intervención del Estado regulador, obedece a que las concesionarias manejan toda la información (fuertes asimetrías de información) y gozan del privilegio de *“exclusividad zonal*”;

Que el E.P.R.E. en correcta aplicación de la normativa regulatoria debe tener necesariamente en consideración esos desequilibrios entre los usuarios y las distribuidoras, protegiendo adecuadamente los derechos de los usuarios, controlando los monopolios naturales y resguardando la calidad y eficiencia en la prestación del servicio público de electricidad;

Que la situación de privilegio de monopolio en que se encuentran las empresas concesionarias y la debilidad jurídica del usuario, obligan al E.P.R.E. a intervenir en la protección legal y contractual de los usuarios que no pueden quedar al arbitrio de las empresas concesionarias;

Que en dicho marco deben equilibrarse los derechos de los usuarios, en un todo de acuerdo con las disposiciones del artículo 42 de la Constitución Nacional;

Que la acción regulatoria del E.P.R.E. se enmarca en el concepto de *“regulación indirecta”*, y por no ser el Ente el gerenciador del servicio público *“necesariamente su accionar regulatorio se apoya en el concepto del control de carácter muestral extensible al universo que comprende el servicio público regulado”;*

Que la acción regulatoria del Ente se realiza en general, pero no exclusivamente, con carácter ex post a través del control de la calidad del servicio técnico (interrupciones-confiabilidad y su profundidad), calidad del producto y calidad del servicio comercial;

Que el control de la calidad del servicio técnico y del producto está estrechamente ligado al control del cumplimiento de adecuado nivel de inversiones, reflejado en el Plan de Inversiones de Referencia adaptado a la evolución de la demanda-consumo de electricidad, y ajustado a los niveles de calidad exigidos, plan que impacta directamente en la base tarifaria y en los ingresos de la Concesionaria;

Que en este orden de cosas, el Contrato de Concesión del Servicio Público de distribución de la energía eléctrica prevé que es exclusiva responsabilidad de la Distribuidora realizar las inversiones necesarias para asegurar la prestación del servicio público conforme al nivel de calidad exigido en el Anexo 3 “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” (conf. Artículo 16º, 25º incisos a) y f);

Que la Distribuidora debe cumplir con las especificaciones mínimas de calidad para la electricidad que coloque en su sistema de distribución de acuerdo a los criterios que se fijan en el Anexo 3 -Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones (conf. Artículo 25º, inciso k);

Que el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica prevé, entre las obligaciones de la Distribuidora, mantener en todo tiempo un servicio de calidad conforme a lo previsto al respecto en el Anexo “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” del Contrato de Concesión (Conf. Artículo 4º inciso a);

Que en virtud de ello, niveles de calidad inaceptables o situaciones en la prestación que se aproximaran a condiciones de colapso o próximas a ellas, y simultáneamente la verificación fehaciente de desviaciones notables respecto del Plan de Inversiones de Referencia, o incumplimientos notables en la garantía de abastecimiento, configuran incumplimientos gravísimos del Contrato de Concesión que podrían conducir a su rescisión por culpa evidente de la Concesionaria;

Que situaciones como la descripta precedentemente, y ante el riesgo potencial de colapso en la prestación del servicio público esencial, el E.P.R.E. está obligado a adoptar medidas ex –ante, las que pueden consistir en la aplicación de sanciones preventivas, en la fijación de inversiones obligatorias, y alcanzar inclusive como ya mencionado a instrumentar los procesos que conduzcan a la rescisión del Contrato de Concesión;

Que la calidad del servicio comercial está referida al estricto cumplimiento del Reglamento (Régimen) de Suministro que norma la relación entre el Prestador y el Usuario, y que entre otras cuestiones, no con carácter exclusivo ni excluyente, define las normas y procedimientos para garantizar correctos procedimiento en los procesos de facturación y cobro del servicio, la atención de los reclamos, etc., etc. , siendo el control respectivo necesariamente de carácter muestral del universo que comprende el servicio público regulado;

Que toda decisión regulatoria persigue un claro interés público, teniendo impacto en el conjunto de los usuarios como sistema, aún cuando en vista parcial e imprecisa pueda parecer resolver un conflicto entre sujetos particulares, debe entenderse que las resoluciones del E.P.R.E. están orientadas a lograr que la Distribuidora preste el servicio público de distribución de electricidad a todo el universo de usuarios conforme los niveles de calidad exigidos en el pertinente Contrato de Concesión, y en cumplimiento de la normativa legal vigente;

Que la intervención de los Entes Reguladores, ya sea mediante el dictado de un acto de alcance general o de un acto individual, persigue el logro de la citada finalidad de interés público y no la mera composición de intereses privados, debiendo ser interpretada en el marco de un servicio público esencial;

Que las relaciones entre los usuarios y las Distribuidoras no revisten el carácter de trato entre privados, de ahí la necesidad de la intervención de los Entes Reguladores a fin de asegurar la continuidad, igualdad, regularidad y obligatoriedad del servicio público de distribución de la energía eléctrica y la imposibilidad de que los usuarios realicen acuerdos privados con las concesionarias;

Que el marco normativo vigente en la Provincia de San Juan consagra la “regulación indirecta” como herramienta para los logros de eficiencia previstos en la prestación del servicio público, estableciendo metas de calidad en la prestación del servicio, que de no ser alcanzadas determinan la aplicación de sanciones o penalizaciones a la Distribuidora, sin constreñir a la concesionaria a las decisiones específicas de inversión que pudiese adoptar el concedente, siempre que los niveles de inversión garanticen la calidad y alejen todo riesgo de colapso en la prestación del servicio público esencial;

Que los Contratos de Concesión de las Concesionarias del Servicio Público de Distribución de Electricidad en la Provincia de San Juan establecen que el objetivo de la aplicación de sanciones económicas es orientar las inversiones de la distribuidora hacia el beneficio del universo de todos los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad (Conf. Contrato de Concesión Anexo 3 “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, Punto 5.1.);

Que en el marco de las previsiones receptadas por la Ley Nº 524-A las concesionarias son responsables de adoptar las medidas necesarias para asegurar la provisión y disponibilidad de energía eléctrica, a fin de satisfacer la demanda en tiempo oportuno y conforme al nivel de calidad establecido en sus Contratos de Concesión, cumpliendo con las especificaciones mínimas de calidad para la electricidad que coloque en su sistema de distribución, de acuerdo a los criterios fijados en los respectivos Anexos “*Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones*” de sus Contratos de concesión;

Que las sanciones a las Distribuidoras tienen como concepto fundamental el de ser instrumentos para que la Concesionaria efectúe todas las inversiones y gastos requeridos para garantizar la prestación del servicio con calidad adecuada, no debiendo ser vistas solamente desde la perspectiva de compensación al usuario;

Que el concepto central de las sanciones consiste en la señal económica que percibe la concesionaria para la instrumentación de las inversiones y gastos que permitan superar la situación de deficiencia evidenciada en la deficiente calidad del servicio brindado a los usuarios;

Que el Artículo 53º de la Ley Provincial N° 524-A establece como funciones y facultades del E.P.R.E. la de hacer cumplir el Marco Regulatorio, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión;

Que las Distribuidoras tienen la obligación de adoptar todas las acciones necesarias, de forma que la instalación, operación, reparación y mantenimiento de las instalaciones se realice de tal manera que no se constituya peligro para la seguridad pública y protección del medio ambiente, respetando las normas pertinentes *(Conf. Artículo 21º Ley Nº* 524-A *y artículo 25º inc. m) Contrato de Concesión);*

Que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 11º del Anexo I de la Resolución E.P.R.E. Nº 16/97, se debe dictar Resolución definitiva en el presente reclamo;

Que el Directorio del ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD está facultado para el dictado del presente acto en virtud de lo dispuesto en el Artículo 53° inciso a) y Artículo 60 inciso a) y h) de la Ley N° 524-A;

Que ha tomado intervención Control de la Calidad del Producto y Servicio Técnico, Área Legal y Asesoramiento Jurídico y la Gerencia General del E.P.R.E.;

**POR ELLO:**

**EL DIRECTORIO DEL ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD**

**R E S U E L V E:**

**ARTÍCULO 1º:** Comunicar a {tipoUsuario} {usuarioSup}, con domicilio postal en {direccionPostal}, en el Departamento {departamentoSup}, que en la zona donde se ubica el suministro denunciado, se han corroborado deficiencias en la prestación del servicio brindado por Energía San Juan S.A., habiéndose verificado apartamientos fuera del rango permitido en la normativa de aplicación, en la duración y cantidad de las interrupciones, y en los niveles de tensión relevados entre el {fechaInicioMedicion} y el {fechaFinMedicion}. En cumplimiento de las disposiciones reglamentarias respectivas, se aplicarán sanciones a Energía San Juan S.A., las que serán acreditadas como bonificaciones en las facturaciones a emitir luego de culminadas las acciones sumariales en curso.

**ARTÍCULO2º:** Intimar a Energía San Juan S.A. a implementar de inmediato las acciones necesarias para brindar solución definitiva a los inconvenientes detectados en la zona del suministro {suministroReclamo} según constancias en expediente Nº {expedienteSup}, en cumplimiento a las disposiciones del Artículo 7º del “*Reglamento para Substanciar Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica*”- Resolución E.P.R.E. Nº 16/97, debiendo brindar el servicio de acuerdo a los estándares de calidad de producto y servicio técnico definidos en el Contrato de Concesión.

**ARTÍCULO 3º:** Energía San Juan S.A. deberá remitir a este E.P.R.E. en el término de tres (3) días:

1. Cronograma de ejecución, con fechas precisas e hitos de control identificados, de las obras y acciones a ejecutar en la red de distribución de su propiedad, orientadas a mejorar la confiabilidad y calidad del servicio.
2. Los estudios de flujo de carga de baja tensión (firmados por el profesional responsable de dicha tarea), teniendo en cuenta los valores de máxima demanda registrados en el Distribuidor que alimenta la zona del reclamo, y los valores máximos proyectados para la próxima temporada estival, que acrediten la eficacia de las acciones de normalización a instrumentar, a partir de los cuales pueda concluirse que los niveles de calidad de producto técnico brindada en la zona del reclamo, serán adecuados a las previsiones requeridas en la normativa contractual de aplicación.
3. Toda otra constancia de la que Energía San Juan S.A. pretenda valerse para acreditar el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes.

**ARTÍCULO 4º:** Comunicar a Energía San Juan S.A. que las obras planteadas deberán ejecutarse en un plazo no superior a los treinta (30) días corridos a partir de la comunicación de la presente, presentando ante este E.P.R.E. las constancias de su ejecución luego de cinco (5) días de culminadas, bajo apercibimiento de agravar las sanciones que surjan de la normativa de aplicación en caso de verificarse la ineficacia de las obras y acciones planteadas a partir de la repetición de apartamientos a los niveles de calidad establecidos en el Contrato de Concesión.

**ARTÍCULO 5º:** Comunicar a {tipoUsuario} {usuarioSup}*,* que las obras a ejecutar y acciones de remediación a instrumentar por Energía San Juan S.A. serán auditadas por el personal técnico del E.P.R.E., y que se continuará con el seguimiento de la calidad brindada en la zona mencionada en su reclamo, hasta verificar que las prestaciones del servicio se ajuste a los estándares de calidad definidos en el Contrato de Concesión.

**ARTÍCULO6º:** Téngase por Resolución del Directorio del ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD, comuníquese a quien corresponda. Fecho. ARCHÍVESE.