



NACIONAL



RESOLUCIÓN 112/2018
ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (E.N.R.E.)

Aprobación de las Pautas para la Gestión de las Fuentes Alternativas de Energía y el procedimiento de notificación y seguimiento de reclamos para cortes de suministro de energía eléctrica de los usuarios electrodependientes.

Del: 12/04/2018; Boletín Oficial 18/04/2018.

VISTO el Expediente N° 49.245/2017 del Registro del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE), la Ley N° [27.351](#), el Decreto N° 740/2017, la Resolución del MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA MEyM N° [204-E/2017](#), la Resolución del MINISTERIO DE SALUD MS N° [1.538/2017](#), las Resoluciones ENRE N° [292/2017](#), N° [544/2017](#) y su modificatoria, N° 26/2018, N° [67/2018](#), y

CONSIDERANDO:

Que mediante las normas mencionadas en el Visto se sancionó y reguló un Régimen Tarifario Especial Gratuito aplicable a los usuarios electrodependientes por cuestiones de salud.

Que el citado Régimen establece un procedimiento de provisión de energía en caso de interrupción del suministro eléctrico por parte de las prestatarias del servicio público eléctrico.

Que conforme al artículo 6 de la Resolución MEyM N° [204-E/2017](#), éste Ente Nacional fue facultado para establecer las condiciones que deberán contener la solicitud de la fuente alternativa, así como las de provisión, custodia, instalación, operación, mantenimiento y manipulación en condiciones de seguridad para personas y bienes, siempre en el marco de sus competencias, a los efectos del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley N° [27.351](#).

Que a los fines de asegurar la atención prioritaria y especial a los reclamos de los usuarios electrodependientes, en los términos exigidos por el artículo 7 de la Ley N° [27.351](#), se impone la necesidad de establecer protocolos de comunicación a los efectos de garantizar la permanente asistencia ante la falta de suministro por fuentes alternativas, encontrándose para ello, este Ente Nacional facultado para establecer la Reglamentación pertinente.

Que, en virtud de ello, es necesario adecuar el Procedimiento para la Gestión de Reclamos de Usuarios Electrodependientes por Cuestiones de Salud en los términos de la Ley N° [27.351](#), y el Procedimiento habitual de reclamos ante la falta de suministro que, como Anexo I, se aprueba mediante la presente Resolución.

Que, por otro lado, mediante Resolución MS N° [1538/2017](#), el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN creó el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS), que determina los beneficiarios de la norma legal.

Que, asimismo, conforme a las facultades conferidas mediante Resolución N° [204-E/2017](#) del MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA, resulta necesario establecer las pautas de funcionalidad que deberán cumplir las Fuentes Alternativas de Energía, complementando las establecidas en la Resolución ENRE N° [544/2017](#).

Que sin perjuicio de ello y en razón de las jurisdicciones concurrentes que se pudieran observar, la Reglamentación que por la presente se aprueba no dispensa a las Distribuidoras de observar el cumplimiento de las normas ambientales, de ordenamiento territorial, u otra

específica que la autoridad local disponga en cada caso.

Que en caso de verificarse incumplimientos a la reglamentación que por el presente se aprueba, serán de aplicación las sanciones contempladas en la Ley N° 24.065 y en los respectivos Contratos de Concesión de EDENOR S.A. y EDESUR S.A. sin perjuicio de las que pudiere aplicar la Autoridad de Aplicación de la Ley N° [27.351](#).

Que se ha realizado el correspondiente dictamen jurídico conforme lo requerido por el inciso d) del artículo 7 de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549.

Que el Directorio del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD se encuentra facultado para el dictado de este acto, en virtud de lo establecido en los artículos 56 incisos a), b), d), k), o) y s) y 63 incisos a) y g) de la Ley N° 24.065, y artículo 6 de la Resolución del MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA MEyM N° [204-E/2017](#).

Por ello,

El Directorio del Ente Nacional Regulador de la Electricidad resuelve:

Artículo 1°.- Aprobar el procedimiento de notificación y seguimiento de reclamos para cortes de suministro de energía eléctrica de los usuarios electrodependientes de la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y de la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) incorporados en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS) creado por el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN por medio de Resolución N° [1538-E/2017](#), que como Anexo (IF-2018-16110208-APN-SD#ENRE) forma parte integrante de esta resolución.

Art. 2°.- EDENOR S.A. y EDESUR S.A. deberán determinar y mantener los números telefónicos especiales y directos para la atención de los usuarios electrodependientes y proveer la atención prioritaria en el restablecimiento de esos suministros.

Art. 3°.- Aprobar las pautas para la gestión de las Fuentes Alternativas de Energía (FAE) que como Anexo (IF-2018-16111464-APN-SD#ENRE) forman parte integrante de esta resolución y será de aplicación inmediata y obligatoria a EDENOR S.A. y a EDESUR S.A.

Art. 4°.- El incumplimiento de lo ordenado en la presente resolución será pasible de las sanciones establecidas en la Ley N° 24.065, sin perjuicio de otras que pudieran corresponder.

Art. 5°.- El presente acto comenzará a regir a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

Art. 6°.- Notifíquese a EDENOR S.A., a EDESUR S.A., al MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA y al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN.

Art. 7°.- Comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y cumplido archívese.

Laura Gisela Giumelli, Tercer Vocal.

Ricardo Alejandro Martínez Leone, Segundo Vocal Titular.

Marta Irene Roscardi, Vicepresidenta.

Andrés Chambouleyron, Presidente.

Anexo I

PAUTAS PARA LA GESTIÓN DE LAS FUENTES ALTERNATIVAS DE ENERGÍA

La distribuidora deberá:

1.- Entregar -en los casos que corresponda- la FAE al Usuario Electrodependiente con la tecnología implementada, adecuada a la prestación a cubrir, dependiendo la definición de dicha tecnología del equipamiento a conectar, de la ubicación geográfica, de las alternativas del suministro principal y de las características del inmueble.

En todos los casos la FAE, sus accesorios y suministros deberán cumplir con las normas ambientales y demás recaudos normativos que resulten de aplicación en la jurisdicción donde deban ser instalados.

2.- Al momento de la entrega de la FAE, el UED y/o titular del servicio y/o conviviente, deberá suscribir el documento sobre todas las especificaciones de operación, mantenimiento y eventualmente prohibiciones expresas en relación al equipamiento.

3.- Queda terminantemente prohibido al UED y/o titular del servicio y/o conviviente y/o acompañante y/o personal contratado que preste servicio, usar la FAE para otros fines ajenos a los establecidos por la Ley N° 27.351 y demás normas reglamentarias, como así también, ejercer cualquier acto sobre las condiciones de instalación y/o conexión de dicho equipamiento.

4.- Suscripto el documento citado en el punto 2 y asumido el compromiso por el usuario a cargo de la FAE será responsabilidad del mismo la comunicación y notificación a la distribuidora -mediante la línea directa o vías de comunicación previstas- de cualquier anomalía detectada u ocurrencia de evento alguno que modifique las condiciones de instalación de la FAE.

5.- En caso de mudanza, retiro y/o modificación de la FAE, el UED y/o titular del servicio y/o conviviente, deberá comunicar a la distribuidora con la debida antelación a fin de que, bajo su responsabilidad, lleve a cabo e implemente las medidas y acciones necesarias, conforme al requerimiento efectuado.

6.- Una vez instalada y operativa, la concesionaria deberá incorporar la FAE a un registro donde se lleve el control periódico personal que hará sobre la FAE y su punto de conexión, que deberá de estar disponible para su control inmediato por parte del ENRE en caso de requerírsele.

7.- Ante incumplimientos de los sujetos obligados en los términos de los puntos precedentes, serán aplicables por analogía las sanciones establecidas en el Reglamento de Suministro.

Anexo II

ADECUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DENOMINADOS ELECTRODEPENDIENTES EN TÉRMINOS DE LA LEY N° 27.351, Y DEL PROCEDIMIENTO HABITUAL POR RECLAMOS ANTE FALTA DE SUMINISTRO

1. OBJETIVO.

Lo reglado en el presente Anexo tiene por finalidad actualizar las condiciones que deben cumplir la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) para atender oportunamente los reclamos de los Usuarios ELECTRODEPENDIENTES (UED) por cortes de suministro de energía eléctrica y/o inconvenientes en el Producto Técnico iniciados ante el ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE) y/o las empresas concesionarias, simplificar y uniformar su tramitación y en especial controlar que las empresas restablezcan de inmediato las condiciones de suministro de energía eléctrica en el domicilio del reclamante que cumpla con esa condición de UED.

A los fines de cumplir con el procedimiento la distribuidora deberá tener actualizados y georreferenciados los suministros de los UED que se encuentren registrados por ante el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS).

1. PROCEDIMIENTO.

2.1. Este procedimiento se inicia cuando se detecta la falta de suministro o el inconveniente en la calidad de producto técnico en el domicilio de un UED, en los términos de la Ley N° 27.351, identificado por su número de usuario, por algunas de las siguientes opciones:

- a) El UED efectúe un reclamo por falta de suministro de energía eléctrica en la distribuidora por cualquier vía de que se disponga;
- b) El sistema CERTA o cualquier otro sistema que utilice la distribuidora detecte que un corte de suministro de energía eléctrica afecta un aérea que involucra a un UED.
- c) El UED efectúe un reclamo por falta de suministro de energía eléctrica en el ENRE por cualquiera fuese la vía que utilizara;
- d) otros métodos.

2.2. Si la distribuidora fuera el iniciador del reclamo, informará al ENRE de manera inmediata y automática tal situación. El Ente dará un número de reclamo al indicado por la distribuidora y lo incorporará a la Base Falta de Suministro UED (BFSUED).

2.3. Si el reclamo se efectúa a través del ENRE, ya sea por omisión o déficit

comunicacional ante la distribuidora o por imposibilidad del UED de acceder al sistema de gestión de la misma, dicho reclamo se registra en la BFSUED, cursándose de modo inmediato la comunicación a la distribuidora. La información de los registros de la BFSUED es confidencial y está sometida a los derechos de habeas data.

2.4. Una vez que se hubiera incorporado un nuevo reclamo a la BFSUED, el sistema emitirá un alerta a la distribuidora indicándole que en el domicilio del UED hay falta de suministro o inconveniente en la calidad de producto técnico. Asimismo, se le indicará a la distribuidora su responsabilidad conforme a la Ley N° 27.351.

2.5. El reclamo concluirá cuando el suministro del UED tenga abastecimiento normal de red y la distribuidora informe que el inconveniente fue solucionado completando toda la información requerida.

La distribuidora deberá, dentro de los primeros TREINTA (30) minutos de restituido el suministro, verificar la normalización del servicio y posteriormente dar aviso al ENRE

2.6. Si a las DOS (2) horas de iniciado el reclamo, la distribuidora no hubiere informado la solución del mismo, el sistema automatizado emitirá correos electrónicos a los responsables de la distribuidora indicándoles tal situación. Esta modalidad se repetirá cada DOS (2) horas hasta la solución del reclamo.

2.7 Si el UED tuviera una Fuente Alternativa de Energía (FAE), ya sea porque el UED tiene una FAE permanente o bien porque ante la falta de suministro la distribuidora hubiere proporcionado una FAE provisoria y la interrupción del suministro no se hubiere solucionado, el sistema emitirá un correo electrónico UNA (1) hora antes del agotamiento de la autonomía de la FAE (según la capacidad de tiempo informada por la concesionaria) a los responsables de la distribuidora indicándoles tal situación.

2.8 En todos los casos la distribuidora debe proceder a la inmediata solución del reclamo efectuado y/o a su normalización definitiva.

La recepción por parte de la distribuidora de los reclamos ingresados por el ENRE en el sistema deberá ser permanente e inmediata. Idéntica condición rige para los reclamos efectuados por los UED ante la distribuidora o detectados mediante el CERTA y su posterior información al ENRE

Asimismo, ante la imposibilidad por parte del ENRE de enviar el reclamo automáticamente, se utilizará el correo electrónico como vía alternativa para su remisión a los fines de que la distribuidora tome conocimiento en forma inmediata de la información recibida.

No obstante la utilización de la vía alternativa señalada, la distribuidora deberá, una vez restituido el Sistema, completar la información del reclamo en la base correspondiente, mencionando que dicho reclamo ha sido informado oportunamente vía e-mail a la casilla de correo alternativa, debiendo proceder a su identificación.

3.- Listado de UED. Datos de UEDs.

El Listado de los UED se compone de los individualizados en los Registros Transitorios que mantienen las distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A., conforme a los términos de la Resolución ENRE N° 544/2017, modificada mediante Resolución ENRE N° 67/2018, hasta que estos sean dados de baja.

Posteriormente, el listado UED se compondrá de los que integren el Registro creado mediante Resolución MS N° 1538-E/2017 del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN. Los UED podrán ser identificados mediante su identificador o número de usuario y que resulta accesible a las distribuidoras. Además, la distribuidora deberá haber actualizado la información con sus altas, bajas y modificaciones. El listado es confidencial y protegido por los derechos de habeas data.

Con respecto a los datos de los suministros de los UED, las distribuidoras deberán informar al ENRE:

- a.- Si tienen instalada FAE, con su autonomía.
- b.- Si se restituye una FAE por agotamiento en el transcurso del corte, su tiempo límite de autonomía y, eventualmente, el reemplazo de baterías o equipamiento
- c.- Las condiciones de restitución del servicio.
- d.- Los datos y medios de comunicación de los responsables para el envío de correos electrónicos.

e.- Otras novedades pertinentes.



Copyright © [BIREME](#)

 [Contáctenos](#)