

IX.- CONCESIONES DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

1. Introducción.

Las autoridades nacionales, cada Provincia y, en ciertos casos, cada Municipalidad, cuentan, en sus respectivos ámbitos de actuación, con facultades para regular lo relativo a la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica (v/apdos. 2.1 y 2.2 del cap. V). Las reglamentaciones que cada una de dichas divisiones del gobierno establezca incidirán, de distinta manera, en las dos variables básicas de dicho servicio: la calidad y el precio. De tal modo, la calidad y el precio del servicio eléctrico a usuarios finales variará en cada jurisdicción, dependiendo no sólo del marco regulatorio, sino también del criterio de aplicación (“enforcement”) del mismo por las autoridades de cada jurisdicción. En cuanto a los lineamientos generales, la ley 24.065 (M-1791) invitó a las Provincias a adherir a sus principios tarifarios para el sector de distribución domiciliaria de electricidad, y muchas Provincias efectivamente adhirieron a dichos principios (v/apdo. 7 del cap. I).

2. Disposiciones legales que tipifican el servicio público de distribución de energía eléctrica.

Las actividades que encuadren dentro del concepto legal de distribución de energía eléctrica (v/apdo. 3 siguiente) quedan alcanzadas por lo dispuesto en el art.14 de la ley 15.336 (M-521) y el art. 50 de la ley 24.065 (M-1791) (v/apdo. 1 del cap. IX) y sujetas al peculiar régimen establecido por dichas leyes¹. Por ello reviste la mayor importancia determinar con precisión qué actividades encuadran dentro de tal categoría.

A tal fin cabe atender a lo establecido por las leyes 15.336 (M-521) y 24.065 (M-1791).

La primera dispuso lo siguiente:

Art. 3.- Concepto de Servicio Público de Electricidad. A los efectos de la presente ley, denominase servicio público de electricidad la

¹ Sobre los alcances de la regulación de los servicios públicos, ver “*De la regulación de los servicios públicos y sus límites*” (Agustina Siboldi, RAP, 310, p. 19) y “*Algunas reflexiones en torno del servicio público a la luz de la doctrina judicial*” (Guiridlian Larosa, Javier; RDA, p. 547).

distribución regular y continua de energía eléctrica para atender las necesidades indispensables y generales de electricidad de los usuarios de una colectividad o grupo social determinado de acuerdo con las regulaciones pertinentes ...

La ley 24.065 (M-1791), dispuso en forma concordante lo siguiente:

Art. 1.- Caracterízase como servicio público al transporte y distribución de electricidad ...

Reglamentación Dec. 1398/92. Control Servicio Público. Tarifas y Calidad Servicio. Atribúyese el carácter de servicio público a la actividad de distribución de energía eléctrica por su condición de monopolio natural. Su regulación deberá consistir en la fijación de las tarifas a aplicar y en el control de la calidad de la prestación del servicio ...

Art. 9.- Concepto Distribuidor. Se considera distribuidor a quien, dentro de su zona de concesión, *sea responsable de abastecer toda demanda a usuarios finales que no tengan la facultad de contratar su suministro en forma independiente y realicen dentro de su zona de concesión, la actividad de transmitir toda la energía eléctrica demandada en la misma, a través de instalaciones conectadas a la red de transporte y/o generación hasta las instalaciones del usuario.*²

3. Características de las actividades que encuadran dentro del concepto de distribución de energía eléctrica. A continuación veremos las

² El texto en itálica figura en la versión de la ley 24.065 aprobada por la ley 26.939. Ese texto fue incorporado por el Dec. 804/01, derogado por la ley 24.568. En el texto aprobado por la ley 26.939 se incluye una nota de la oficina de información parlamentaria del Congreso Nacional en la que se expresa que los artículos 1, 3, 4, 8, 21, 36, 40 inc. c), de la ley 24065 fueron modificados expresamente por el decreto 804/2001 (BO: 21-6-2001). Posteriormente, en el mismo año legislativo, fue sancionada la ley 25468 (BO 16-10-2001) que derogó “el decreto 804/2001”. La técnica del decreto 804/2001 en cuanto a las modificaciones expresas a la Ley 24065 lo fueron por medio de la fórmula “Sustituyese”, “Modifíquese”, no así la Ley 25468 de derogación del decreto 804/2001. De ello puede desprenderse que el legislador no habría tenido en miras la recuperación de la norma original contenida en la Ley 24065. Finalmente, entendemos importante destacar que los contenidos del decreto 804/2001 que modificaron de manera expresa la Ley 24065 mediante la fórmula “Sustituyese”, “Modifíquese” serían de objeto cumplido al momento de la derogación de la Ley 25468. Se trata de una interpretación muy discutible y en cualquier caso se pretende a su amparo introducir modificaciones en el texto de una ley por vía de una interpretación.

notas distintivas de las actividades que encuadran dentro del concepto de distribución de energía eléctrica.³

3.1. Debe tratarse de distribución y no de compraventa.

La ley 15.336 (M-521) identifica el servicio público de electricidad con su distribución. Bajo la ley, entonces, no toda venta de electricidad será considerada un servicio público. Aunque la relación, entre quien suministra energía eléctrica y quien la consume, sea una compraventa, la ley no habla de “venta regular y continua” sino de “distribución regular y continua”. Ello es así ya que el legislador, con algún dogmatismo, distinguió la distribución, considerada en el art. 3, teñida por un fuerte tinte publicístico, de la compraventa o suministro, regida por el derecho privado, entre un generador y un distribuidor, considerada en el art. 4 de la ley. En definitiva, el legislador consideró servicio público al suministro de electricidad a un grupo de personas por un determinado prestador que, a su vez, obtiene dicha electricidad mediante su compra a uno más generadores. Los otros componentes de la definición del art. 3 confirman que se utilizó el término distribución y no venta o suministro por existir, de un lado, un único vendedor (el distribuidor) y, del otro, una pluralidad de compradores, los usuarios. En definitiva, lo que distingue a esta actividad es la contratación en masa, necesariamente estandarizada mediante disposiciones legales imperativas, entre una empresa y una multitud de usuarios.

3.2. La distribución debe ser regular y continua.

La ley 15.336 (M-521) también exige que la distribución sea regular y continua, recogiendo así otra nota que la doctrina había asignado a los servicios públicos. Es claro el significado de la expresión legal. En virtud de la misma, no será considerada servicio público la distribución esporádica u ocasional de electricidad a un grupo de compradores o usuarios. Como ejemplo de distribución no regular, puede citarse el caso de una usina móvil de pequeñas dimensiones que suministra electricidad a un grupo de personas por un breve período de tiempo. Por ejemplo, con motivo de

³ Sobre la noción del servicio público ver “*La evolución de la noción de servicio público y su importancia en el S XXI*” (Silverio Gusman, RAP, 301, p. 7), “*El concepto de servicio público*” (Sánchez Moras, Juan M., RAP, 309, p. 185), “*Una noción restringida del servicio público (aportes para su cuarta etapa)*” (Alberto Bianchi, RDA, 2005, p. 499). Ver también la exposición de Santamaría Pastor, en la pág. 301 y sgtes. del tomo II de su obra “*Principios de Derecho Administrativo General*”.

algún acontecimiento especial o durante un período determinado. Teniendo en cuenta el cúmulo de relaciones jurídicas y de regulaciones inherentes a la distribución de energía eléctrica, es comprensible que las mismas no se hagan presentes en la distribución esporádica de energía eléctrica.

3.3. El distribuidor debe satisfacer necesidades colectivas.

De acuerdo a la ley 15.336 (M-521), la distribución regular y continua de energía eléctrica es un servicio público cuando está destinada a atender las necesidades indispensables y generales de electricidad de los usuarios de una colectividad o grupo social determinado.

La definición legislativa hace innecesario embarcarse en disquisiciones sobre el concepto de servicio público. Puede verse en tal definición la influencia de autores como Bielsa, quien definía los servicios públicos como cualquier actividad dirigida a satisfacer una necesidad colectiva. Si esta necesidad es de orden económico o social, el servicio público en cuestión puede ser prestado por particulares. De lo contrario, sólo el Estado podrá hacerlo. La necesidad de los habitantes, como determinante de la naturaleza del servicio que la satisface, se opone a la comodidad. Los servicios públicos satisfacen necesidades insoslayables de los habitantes. Los servicios privados satisfacen su comodidad. Las necesidades colectivas son tales por derivar inmediatamente de la actividad normal e indispensable de la población, la cual, a su vez, hace a su vida económica, higiénica y cultural. *“Es el grado o intensidad de la necesidad pública, pues, lo que determina la naturaleza del servicio. La población de una ciudad no puede vivir higiénicamente sin agua potable y servicios domiciliarios; ese servicio por ser de importancia vital para la salubridad urbana es no sólo servicio propio del Estado, sino que el lo hace obligatorio ...”* decía Bielsa.⁴

Sobre el servicio público eléctrico, decía Bielsa: *“Finalmente, hay servicios que también son generales y de uso individual y que puede procurárseles cada uno, como el de la fuerza motriz, v. gr. la energía eléctrica; pero como la inmensa mayoría no está en condiciones de hacerlo y su instalación podría serle económicamente imposible, el servicio también se considera público y propio del Estado, aunque no obligatorio, salvo disposiciones especiales de salubridad e higiene”*.

⁴ Derecho Administrativo, tomo I, p. 475 y sgtes.

En todos estos servicios, el Estado puede delegar la prestación o distribución en un concesionario, o autorizar a entidades creadas por ley con fines de solidaridad.

Existen autores que desconocen la potestad del Estado para prestar directa y exclusivamente estos servicios, o para delegar en un concesionario su prestación, y sostienen que los mismos deben ser prestados por los particulares, en un régimen de total libertad y concurrencia. Según Bielsa, estas posturas suponen un desconocimiento total de los fines del Estado, no sólo de seguridad y educación, sino de promoción del progreso económico. Bielsa define al servicio público propio como toda acción o prestación realizada por la administración pública activa, directa o indirectamente, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas, y asegurada esa acción o prestación por el poder de policía.⁵

3.4. Debe prestarse el servicio en forma monopólica.

Al identificar la noción de servicio público con la existencia de un monopolio natural, la reglamentación del art. 1 de la ley 24.065 (M-1791) introdujo un nuevo componente que no existía en la ley 15.336 (M-521) ni en la doctrina administrativista en los albores de la década del 60⁶, ni siquiera en la ley 24.065 (M-1791). Puede criticarse a esta equiparación que la condición de monopolio natural es eminentemente mutable⁷. Tan mutable es que existen actividades (vgr. el transporte colectivo de pasajeros) que han sido calificadas como servicios públicos y se prestan en un régimen de competencia, aunque limitada, y que, en el Reino Unido todos los usuarios “cautivos” de las compañías de distribución de energía eléctrica, pueden elegir al prestador del servicio. Esta mutabilidad no es inocua, en atención al sinfín de implicaciones de la atribución del carácter de servicio público a una determinada actividad, entre las que cabe citar el preceptivo otorgamiento de una concesión de servicio público

⁵ Derecho Administrativo, tomo I, p. 479. De acuerdo a Cassagne, Juan Carlos (“*La intervención administrativa*”, p. 37) se trataría de una prestación individualizada de actividades tendientes a satisfacer necesidades primordiales y directas de los habitantes cuya titularidad el estado asume como propias.

⁶ Como excepción puede mencionarse el caso de Gordillo, según lo señala Cassagne, Juan Carlos, en “*La intervención administrativa*”, p. 34.

⁷ Cassagne, Juan Carlos; “*La intervención administrativa*”, p. 35, también cuestiona la calificación de una actividad como servicio público en atención a su condición de monopolio.

(otorgamiento que debe estar precedido por todos los procedimientos administrativos de rigor), la aplicación del marco regulatorio pertinente, la existencia de tarifas a ser determinadas por la autoridad, y el contralor de la autoridad de aplicación.

En cuanto a la conveniencia de la prestación monopólica de servicios públicos, Bielsa recuerda que el otorgamiento de monopolios de explotación no es la única forma de concesión, pero señala los inconvenientes de la prestación de los servicios públicos por varios concesionarios en forma superpuesta (multiplicación de la inversión de capitales para satisfacer una misma necesidad, incremento de los gastos de supervisión por el Estado y del costo del servicio para los usuarios). En realidad el concepto que se ha expuesto se relaciona con la noción de “monopolio natural” según lo explica Carassale⁸, al decir que existe monopolio natural en los sectores en los que la organización más eficiente de la producción supone la presencia de una sola empresa, ya que si dos empresas realizaran la producción, el costo medio de las dos sería mayor que el de una sola; los servicios públicos prestados a través de redes son considerados ejemplos de monopolios naturales; frente a tal situación, la tendencia de las regulaciones modernas es distinguir entre la operación de la red, en la que se mantiene el monopolio, y la comercialización del servicio o producto, en la que se admite la competencia.

3.5. Debe prestarse el servicio a usuarios que no puedan abastecerse en forma independiente.

Puede verse que el art. 9 de la ley 24.065 (M-1791) agrega una nueva característica: la responsabilidad del distribuidor, consistente en abastecer a los usuarios que no puedan contratar su suministro en forma independiente. Dentro de dicha categoría entran los usuarios que no califican como grandes usuarios (v/cap. XIV). Al configurar esta categoría (los grandes usuarios), la ley 24.065 (M-1791) representó un avance en materia de liberalización del mercado eléctrico. De cualquier manera, no llega, como acontece por ejemplo en la Unión Europea, a distinguir entre distribución (función eminentemente técnica consistente en transportar energía en baja tensión hasta los consumidores) y suministro minorista (función comercial

⁸ En Carassale, Juan Manuel; “*Servicios públicos: una ley provincial de electricidad define el nuevo rol del Estado*”; E.D. 21/4/04.

consistente en adquirir la energía eléctrica en bloque, facturar y atender los reclamos de los usuarios).⁹

4. Régimen legal de los contratos de concesión de distribución de energía eléctrica. Parte especial.

4.1. Introducción.

Se anticipó en el apdo. 2 del cap. VIII que dentro del régimen legal de los contratos de concesión de distribución y transporte de energía eléctrica puede diferenciarse una parte general, que engloba las disposiciones aplicables a ambas categorías de contratos, y partes especiales, que incluyen disposiciones aplicables a una u otra de tales categorías.

Dentro de la parte especial se encuentran las disposiciones aplicables a todos los contratos de concesión de distribución de energía eléctrica y aquellas específicas de cada uno de éstos. Esta división interna puede esquematizarse como sigue:

(a) Disposiciones Comunes. Se encuentran en las leyes 15.336 (M-521) y 24.065 (M-1791).

(b) Disposiciones Particulares. Se encuentran en los respectivos contratos de concesión, otorgados en el marco del Dec. 714/92.

4.2. Disposiciones comunes a las concesiones de distribución.

4.2.1. Disposiciones contenidas en la ley 15.336 (M-521).

Conforme a la CN y a la ley 15.336 (M-521), los servicios de distribución deben ser prestados -o concesionados- por las entidades locales, como principio, salvo que una ley nacional someta dichos servicios a jurisdicción nacional. Ello ocurrió con las leyes 14.772 y 17.004, que sometieron a jurisdicción nacional diversos servicios de electricidad. Esto significa que, mediante la ley 15.336 (M-521), las Provincias aceptaron que ciertos servicios, de índole eminentemente local, a ser prestados en territorio de las Provincias o Municipalidades, pudieran ser prestados por entidades del orden nacional o ser concesionados por el Estado Nacional. Ahora bien, al tiempo que las Provincias aceptaron que fuera el Estado Nacional quien concesione los servicios eminentemente locales de electricidad, hubo de establecerse un contenido mínimo para dichas concesiones. Ello, como recaudo para asegurar la prestación del servicio con niveles de calidad

⁹ Así lo explica p. ej. Andras Palasthy, en su nota *"Third Party Access in the Electricity Sector"*, publicado en el JERL, volumen 20, n° 1, pág. 1.

aceptables y a precios razonables, por estar en juego, en última instancia, algo tan delicado como el buen servicio de electricidad en las Provincias.

En el contexto antes expuesto, la ley 15.336 (M-521), al tiempo que autorizó al PEN a concesionar el servicio público de electricidad, lo obligó a incorporar a los pertinentes contratos, ciertos contenidos mínimos. Lo hizo en los términos que se estudian a continuación.

4.2.1.1. Delimitación área concesionada.

Conforme a la ley 15.336 (M-521), las concesiones de distribución deberían delimitar el área geográfica a ser atendida por el concesionario. Dispuso lo siguiente:

Art. 18.- En las concesiones de servicio público de jurisdicción nacional ... se establecerán especialmente: ... **3.** La delimitación de la zona que el concesionario del servicio público de electricidad está obligado a atender.

El área concesionada es un elemento esencial de los contratos de concesión del servicio público de distribución de energía eléctrica, en atención a la correlativa obligación de “atender” la demanda de tal área que pesa sobre el concesionario (v/apdo. 7.7 del cap. VIII). En efecto, cada zona geográfica posee diferentes características en lo que se refiere a dispersión de los usuarios, características de los consumos, condiciones geográficas, económicas, climáticas y sociales, etc. Tales características determinan el costo de prestación del servicio y hacen que algunas áreas sean más atractivas que otras como negocio o permitan un nivel tarifario menor.

4.2.1.2. Régimen de los bienes afectados a la concesión.

También deberían establecerse las condiciones de los bienes de la concesión. La ley dispuso lo siguiente.

Art. 18.- En las concesiones de servicio público de jurisdicción nacional ... se establecerán especialmente: ... **11.** La afectación de los bienes destinados a las actividades de la concesión y propiedad de los mismos, y en especial el régimen de las instalaciones costeadas por los usuarios.

La norma se ocupa de dos cuestiones fundamentales: la propiedad y afectación de los bienes a la concesión.

La propiedad de los bienes afectados al servicio es un tema trascendente que fue resuelto de un modo especial en las concesiones de 1992-93, tal como se indicó en el apdo. 3.3.5 del cap. III. En dichas concesiones, el universo de bienes se encuentra compuesto por dos grandes grupos. En primer lugar, los bienes transferidos a las concesionarias, en

propiedad o no, como resultado de la escisión de sus antecesoras en la actividad de cada una de ellas¹⁰. En segundo lugar se encuentran los bienes adquiridos por la concesionaria durante la explotación de la concesión. Por supuesto, la línea divisoria no puede ser siempre clara, en los hechos. En efecto, gran parte de las obras que han llevado a cabo las concesionarias consisten en el mejoramiento de las viejas instalaciones heredadas de las compañías estatales. En tal caso, los nuevos equipamientos podrían confundirse con los anteriores.¹¹

Los bienes pertenecientes a un concesionario, afectados a la prestación de un servicio público, son bienes privados de dicho concesionario. No integran el dominio público (art. 2340 inc. 7 Cód. Civ.)¹² por no concurrir el elemento subjetivo de la titularidad del Estado, pero se encuentra sujetos a un régimen especial.¹³

La afectación de los bienes al servicio puede ser considerada una restricción administrativa impuesta al uso de un bien¹⁴ a fin de impedir la interrupción o paralización de un servicio público¹⁵ y se traduce en que el concesionario no puede disponer de tales bienes¹⁶ como lo ha destacado la

¹⁰ Segba en el caso de Edenor, Edesur y Edelap; y Agua y Energía e Hidronor en el caso de Transener y Transba. Sobre este tema, ver lo expuesto sobre la privatización de la actividad electroenergética.

¹¹ Hasta puede pensarse en una comparación con el régimen patrimonial del matrimonio. Así, ambos contrayentes conservan la titularidad de los bienes propios y comparten la propiedad de los bienes gananciales. Y existen muchos casos en los que los bienes gananciales se confunden con los bienes propios (el caso más común es de las mejoras efectuadas durante el matrimonio a las propiedades que constituían bienes propios). A la extinción del matrimonio -como a la extinción de la concesión- habrá de acometerse la áspere tarea de dividir los bienes afectados a la empresa común, con la salvedad de que en las concesiones vigentes desde 1992 y 1993 se implementó un mecanismo tendiente a evitar estas dificultades.

¹² En contra Salomoni, Jorge Luis; *"Teoría General de los Servicios Públicos"*; Ed. Ad-Hoc., 1999, pág. 364.

¹³ Ver Marienhoff, Derecho Administrativo, tomo II, pág. 112; Bielsa, Derecho Administrativo, tomo III, p 393; Villegas Basabilbaso, Derecho Administrativo, tomo III, p. 72.

¹⁴ Ver Bielsa, Derecho Administrativo, tomo IV, p 319 y ss.

¹⁵ Ver Marienhoff, Derecho Administrativo, tomo II, págs. 68 y 112.

¹⁶ Ver Bielsa, Derecho Administrativo, tomo III, p 393; Villegas Basabilbaso, Derecho Administrativo, tomo III, p. 72.

CSJN¹⁷, aún cuando se ha considerado que semejante régimen se limita a los bienes principales.¹⁸

Merece por fin destacarse la última frase, que hace referencia a “las instalaciones costeadas por los usuarios”, pues refleja un hecho singular: determinados usuarios muchas veces financian la construcción y/u operación de instalaciones afectadas al servicio en su zona. Esta circunstancia debería merecer algún tipo de reconocimiento, por lo menos en el nivel de las tarifas. Es lo que prescribe la disposición en comentario.

4.2.1.3. Capital inicial y valuación de los bienes afectados a la concesión.

Otro aspecto, el del capital inicial y la valuación de los bienes, también debería ser contemplado en las concesiones. Así, dispuso la ley 15.336 (M-521):

Art. 18.- En las concesiones de servicio público de jurisdicción nacional ... se establecerán especialmente: ... **12.** La forma de determinación del capital inicial. **13.** El sistema de justiprecio de los bienes afectados a la concesión, cuando fuere necesario para determinar las tarifas, la utilidad del concesionario o la adquisición de los mismos por el Estado.

Como se ha visto en el apdo. 3.3.5 del cap. III, las autoridades establecieron un régimen especial para la valuación y asignación de los bienes y personal de las antiguas prestadoras del servicio a las nuevas concesionarias que comenzaron a operar en 1992 y 1993. Estos bienes constituyeron el “capital inicial”, en los términos de la disposición en comentario. Por otra parte, es muy ilustrativo el inciso 13, que correlaciona el valor de los bienes afectados a la concesión, por un lado, con las tarifas, la utilidad del concesionario y la readquisición de los bienes por el concedente, por el otro. En el cálculo de las tarifas para las concesiones de 1992-93, se tomó en cuenta, en parte, esta idea-fuerza (v/apdo. 3.3.5 del cap. III).

4.2.1.4. Régimen de reservas.

¹⁷ Sent. dictada en autos *Prov. del Tucumán c/La Electricidad del Norte* (Fallos 224:706), en donde se destacó que los bienes afectados a una concesión no se encuentran en el mercado, por no tener el concesionario la libre disposición de los mismos; y sent. dictada en autos *Otonello Hnos. y Cía. c/Prov. del Tucumán* (Fallos 212:600), en donde se destacó que la afectación de bienes a un servicio público produce efectos en cuanto a su disponibilidad.

¹⁸ Cuarta Conferencia Nacional de Abogados, p. 139.

Otro aspecto de gran importancia, las reservas a constituir por los concesionarios, también debería ser regulado en los contratos de concesión, de acuerdo a lo requerido por la ley 15.336 (M-521), la que dispuso lo siguiente:

Art. 18.- En las concesiones de servicio público de jurisdicción nacional ... se establecerán especialmente: ... **16.** El régimen para la constitución de los fondos de depreciación, renovación, ampliaciones y otros que sea necesario prever.

El art. 18 inciso 16 de la ley 15.336 (M-521) prescribe que los contratos de concesión deben obligar los concesionarios a constituir reservas destinadas a cubrir diversas contingencias vinculadas a la prestación del servicio.

4.2.1.5. Régimen tarifario. Remisión.

También deberían las concesiones establecer el régimen tarifario para los servicios comprendidos en las mismas. Así, dispuso la ley 15.336 (M-521):

Art. 18.- En las concesiones de servicio público de jurisdicción nacional (art. 14, inciso (a) (2)), sin perjuicio de lo dispuesto en los arts. 15 y 16 en cuanto resulte de aplicación, se establecerán especialmente: ... **18.** El régimen tarifario.

La ley 24.065 (M-1791), el Dec. 1398/92 y las concesiones otorgadas en 1992 y 1993 establecieron un peculiar régimen tarifario para las concesiones de distribución. Por su trascendencia, el mismo será objeto de un análisis separado, en el apdo. 1 del cap. XVI.

4.2.2. Requerimientos adicionales para las concesiones de distribución conforme a la ley 24.065 (M-1791) y normas reglamentarias.

4.2.2.1. Régimen de calidad de servicio.

Según se verá al transcribir el art. 56 de la ley 24.065 (M-1791), en su redacción el Congreso Nacional ubicó en último lugar lo relativo a la calidad del servicio. Más allá de que esta ubicación pueda ser considerada sintomática o no, lo cierto es que la calidad del servicio es un aspecto esencial del servicio.

Más aún, si se atiende al contenido de ese concepto que brinda la reglamentación (que también se transcribirá), se comprenderá que la calidad del servicio define el servicio, delimita las obligaciones del prestador frente al usuario.

Dicho en otras palabras, el usuario no tiene derecho a exigir más de lo que el contrato y las reglamentaciones establecen. Para visualizar el alcance de esta situación, basta compararla con la que se verifica en los servicios de salud, por lo menos en la primera década del siglo veintiuno. En ese caso, numerosas sentencias han obligado a los prestadores a proveer determinados servicios a los usuarios que hubieran reclamado judicialmente. Obvio es decirlo, tal situación genera una desigualdad, en tanto los restantes usuarios no se verán beneficiados a resultas de tales sentencias. Casi podría decirse que, por el contrario, se verán perjudicados. En efecto, para prestar los servicios exigidos por las sentencias judiciales, los prestadores deberán distraer recursos de la prestación de los servicios que ordinariamente prestan al resto de los usuarios.

Así pues, la calidad del servicio ha sido definida como un conjunto de parámetros estándar que las compañías distribuidoras deben alcanzar para que se considere que el servicio es prestado en condiciones satisfactorias para el conjunto de los usuarios abastecidos.¹⁹

La regulación del sector se encuadra dentro del género de regulaciones por incentivos, asumiendo los concesionarios la obligación de alcanzar determinadas metas de calidad de servicio, reservándose la facultad de elegir, a su riesgo, los medios adecuados para lograr los resultados exigibles, estimulándose así la realización de las inversiones necesarias para alcanzar las metas de calidad y expansión del servicio mediante incentivos a los concesionarios a través del régimen sancionatorio y el sistema tarifario.²⁰

El art. 56 de la ley 24.065 (M-1791), y su reglamentación, facultaron al ENRE para controlar la calidad del servicio prestado por las compañías de distribución, en los siguientes términos.

Art. 56.- Facultades ENRE. El ente tendrá las siguientes funciones y facultades:

... **(b) Normas sobre seguridad, procedimientos técnicos, medición y facturación, corte de suministro, acceso a inmuebles de terceros y calidad del servicio.** Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse los productores, transportistas, distribuidores y usuarios de electricidad en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y

¹⁹ Ver Barreiro, Derecho de la Energía Eléctrica, p. 306.

²⁰ Ver Carassale, Juan Manuel; “*Servicios públicos: una ley provincial de electricidad define el nuevo rol del Estado*”; E.D. 21/4/04.

facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados.

Reglamentación Dec. 1398/92:

(b) El ENRE deberá:

b.1.- Calidad del Servicio Distribución. Concentrar su función de contralor del concesionario de distribución de energía eléctrica sobre la calidad de servicio prestado, debiendo considerar, para ello, los siguientes lineamientos:

b.1.1.- Concepto General. Define como calidad de servicio al conjunto de normas que especifiquen la calidad de la energía eléctrica a suministrar (producto) y del servicio a prestar, desde el punto de vista técnico y comercial.

Calidad del Producto. La calidad del producto suministrado se relacionará con el nivel de tensión en el punto de alimentación y con sus perturbaciones (variaciones rápidas y caídas lentas de tensión, y armónicas).

Calidad Técnica. La calidad del servicio técnico prestado tendrá en cuenta la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro.

Calidad Comercial. La calidad del servicio desde el punto de vista comercial se medirá teniendo en cuenta el plazo empleado por el concesionario para dar respuesta a las solicitudes de conexión de servicio, los errores en la facturación y la frecuencia de facturación estimada.

b.1.2.- Parámetros Control. El contrato de concesión de distribución deberá establecer, claramente, las normas de calidad de servicio que regirán las condiciones de su prestación. Asimismo fijará los límites de lo que se considera un servicio prestado satisfactoriamente, nivel a partir del cual se reglamentarán las penalidades por incumplimiento de tales normas.

b.1.3.- Inversiones. El concesionario determinará, a su criterio, los trabajos e inversiones que estime necesario llevar a cabo a los efectos de dar cumplimiento al nivel de calidad preestablecido.

Mediante esta última disposición, se da cuenta de la prescripción del art. 18 incisos 4 y 5 de la ley 15.336 (M-521) (v/apdo. 6.3 del cap. VIII) respecto de las obligaciones en materia de obras obligatorias. El criterio del legislador es dejar librado al buen juicio del concesionario las obras a realizar.

b.1.4.- Penalidades. El régimen de penalidades se establecerá en función del perjuicio económico que ocasione al usuario la prestación del servicio en condiciones no satisfactorias. En consecuencia, la multa por

incumplimiento de las normas de calidad de servicio técnico satisfactorio, consistirá en la aplicación de bonificaciones sobre las facturaciones a los usuarios que hayan sido afectados, los que se calcularán en función del costo que representa, para cada grupo de usuarios, la energía no suministrada.

b.1.5.- Mecanismos de Control. El ENRE deberá implementar los mecanismos para el contralor del fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas. A tales efectos, el Ente instruirá al concesionario que:

b.1.5.1.- lleve a cabo campañas de medición y relevamientos de curvas de carga y tensión.

b.1.5.2.- organice una base de datos con información de contingencias, la que será relacionable con bases de datos de topología de las redes, facturación y resultados de las campañas de medición, sobre cuyo diseño instruirá el Ente.

La jurisprudencia ha tenido oportunidad de precisar ciertos aspectos del régimen de calidad de servicio instituido por la ley 24.065 (M-1791), el Dec. 1398/92 y los contratos de concesión. Así, ha expresado lo siguiente:

- a. El incumplimiento en la prestación del servicio por parte de la distribuidora no requiere para su sanción la existencia de un daño al usuario, sino que cubre otros supuestos, en los que este daño no es necesario para sancionar el incumplimiento (por ej. violaciones de normas técnicas y de seguridad, construcción, ampliación u operación de instalaciones en infracción a la ley 24.065 (M-1791), no preparar u obstaculizar el acceso a su información al ENRE o no brindar la información requerida o no contar con los registros correspondientes)²¹, con lo que queda en evidencia que quedan sujetos al régimen supuestos en los que los afectados pueden ser o no los usuarios y puede haber o no daño e inclusive el afectado puede ser el mismo ENRE.²²
- b. A los efectos de la aplicación de las multas establecidas en los contratos de concesión, pueden tomarse en cuenta, separadamente, “la calidad del servicio prestado ...(teniendo en cuenta)... la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro”, factores contemplados en el Dec. 1398/92, y la “a) frecuencia de interrupciones ... y b)

²¹ CNACAF, Fed. sala I, 26/10/99, en autos *Edesur c/ENRE*.

²² CNACAF, sala II, 9/3/99, en autos *Edesur c/ENRE*.

duración total de la interrupción”, factores contemplados en los contratos de concesión.²³

- c. Con relación al cómputo de las interrupciones programadas a los efectos de determinar las penalidades, no hay uniformidad; la sala I ha considerado que deben ser computadas a menos que la concesionaria demuestre que las interrupciones hayan debido realizarse necesariamente, por ser necesario suspender el servicio para realizar las mejoras de las instalaciones, agregando que la empresa podría haber solicitado la autorización de las interrupciones al ENRE²⁴; la sala III ha considerado que no deben ser computadas, pues el cumplimiento de una obligación contractual (realizar tareas de mantenimiento de la red con las consecuentes interrupciones) no puede configurar una infracción, sin perjuicio de las facultades del ENRE de adoptar las medidas del caso de comprobar el abuso de la concesionaria.²⁵

4.2.2.2. Régimen de suministro a usuarios finales.

4.2.2.2.1. Disposiciones de las leyes 15.336 (M-521) y 24.065 (M-1791).

Las concesiones de distribución deberían reglamentar el régimen de suministro de energía eléctrica a los usuarios, conforme lo requirió la ley 15.336 (M-521), en los siguientes términos:

Art. 18.- En las concesiones de servicio público de jurisdicción nacional (art. 14, inciso (a) (2)), sin perjuicio de lo dispuesto en los arts. 15 y 16 en cuanto resulte de aplicación, se establecerán especialmente: ... **17.** El régimen del suministro y venta de energía.

La ley 24.065 (M-1791) confirió al ENRE facultades a fin de dictar normas sobre numerosos aspectos del servicio de electricidad. El Dec. 1398/92 específicamente indicó los requerimientos mínimos del reglamento de suministro, vínculo entre las compañías de distribución y los usuarios.

Art. 56.- Facultades ENRE. El ente tendrá las siguientes funciones y facultades:

... **(b) Normas sobre seguridad, procedimientos técnicos, medición y facturación, corte de suministro, acceso a inmuebles de terceros y calidad del servicio.** Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse los productores, transportistas, distribuidores y usuarios de electricidad en

²³ CNACAF, sala III, 27/8/96, en autos *Edenor c/ENRE*.

²⁴ Sent. de 17/6/99 en autos *Edenor c/Res. 123/97*.

²⁵ Sent. de 30/3/99 en autos *Edesur c/Res. ENRE 79/94*.

materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores, de interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados.

Reglamentación Dec. 1398/92:

(b) El ENRE deberá:

b.2.- Reglamento de Suministro. El Reglamento de Suministro contendrá básicamente **(i)** las condiciones para el suministro; **(ii)** los derechos y obligaciones del usuario, **(iii)** los derechos y obligaciones del concesionario; **(iv)** disposiciones relativas a los casos en que el concesionario estará facultado a cortar o suspender el suministro estableciendo, a tales efectos, el procedimiento a seguir; **(v)** forma y plazos para la rehabilitación del servicio y **(vi)** sanciones por incumplimiento de las obligaciones que éste defina.

4.2.2.2.2. Reglamento de suministro.

(a) En relación con lo dispuesto por el art. 18 inciso 17 de la ley 15.336 (M-521), la Res. SE 168/92 aprobó el reglamento de suministro que regiría las relaciones entre las compañías de distribución y sus usuarios. La Res. ENRE 82/02 (B.O. 21/02/02) aprobó ciertas modificaciones y el texto ordenado del reglamento de suministro, el que fue modificado por la Res. ENRE 1/16. A través del Anexo XVII de las Res. ENRE 63 y 64/17 (B.O. 1/2/17), se aprobó el reglamento de suministro para Edenor y Edesur resultantes de la RTI de 2017.

(b) El reglamento de suministro considera comprendido en el art. 1 de la ley de defensa del consumidor a los usuarios de las categorías tarifarias TR (residencial), TG (general) cuando el usuario sea el destinatario final del servicio, TS (tarifa social), TELD (usuarios electrodependientes) y los incluidos en las leyes 27.218 y 27.098.

(c) Asimismo establece las condiciones generales para el suministro, en especial las condiciones de habilitación, que incluyen firmar el correspondiente formulario de solicitud de suministro o el contrato de suministro; también dispone que, cuando la potencia requerida para un nuevo suministro supere la capacidad de las redes existentes, cuando se solicite un aumento de la potencia existente o cuando los nuevos suministros o aumentos de potencia totalicen valores mayores a 60 kva, el usuario/solicitante, a requerimiento de la distribuidora, estará obligado a poner a disposición de la misma, un espacio de dimensiones adecuadas para la instalación de un centro de transformación, debiéndose firmar un

convenio estableciendo los términos y condiciones aplicables para su instalación.

(d) Asimismo impone una serie de obligaciones a los usuarios:

- * cumplir con los requisitos en materia de titularidad del suministro;
- * acreditar la habilitación municipal;
- * poner a disposición de la concesionaria un espacio para equipamiento eléctrico;
- * abonar las facturas;
- * mantener las instalaciones aguas abajo del primer seccionamiento en perfecto estado de conservación;
- * contar con dispositivos de protección y maniobra que cumplan con la “Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas de Inmuebles”;
- * comunicar a la concesionaria anomalías en el equipamiento;
- * limitar el uso del suministro a la potencia y condiciones convenidas, solicitando a la distribuidora con una anticipación suficiente, la autorización necesaria para variar las condiciones del mismo;
- * utilizar la energía en forma tal de no causar perturbaciones a terceros;
- * solicitar sin costo un duplicado de no recibir la factura 10 o 5 días antes de su vencimiento (según sean usuarios comprendidos o no comprendidos en la ley de defensa del consumidor);
- * dar aviso a la distribuidora en caso que sus instalaciones no presenten el estado habitual y/o normal;
- * permitir el acceso al lugar donde se hallan los gabinetes de medidores y/o equipos de medición y a sus instalaciones;
- * no suministrar, no ceder total o parcialmente, ni vender a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, la energía eléctrica que la distribuidora suministre.

El incumplimiento del usuario autoriza a la concesionaria a suspender o cortar el suministro, bajo ciertos recaudos. Empero, esta facultad ha de ejercerse cuidadosamente, prestando especial atención a las condiciones y situación del cliente (art. 512, CCiv. y art. 1724, CCC).

(e) El reglamento de suministro también establece los derechos de los usuarios:

- * recibir el servicio de acuerdo a las normas de calidad de servicio del contrato de concesión;

- * exigir a la distribuidora su intervención en el caso de supuesta anormalidad en el funcionamiento del medidor o equipo de medición instalado;

- * requerir un control de su medidor o equipo de medición; cuando se verifique que el funcionamiento del medidor difiere de los valores admitidos conforme a lo establecido en el contrato de concesión, se ajustarán las facturaciones; de no satisfacerle las medidas encaradas por la distribuidora el usuario podrá reclamar al ENRE el control y revisión de las mismas;

- * ante cualquier problema en el servicio de energía eléctrica, reclamar, en primer término, ante la distribuidora; podrá recurrir directamente ante el ENRE cuando se trate de reclamos por falta de suministro y en caso de denuncias por seguridad pública y ambientales; el usuario tiene derecho a ser informado por el mismo medio en que efectuó su reclamo, del número asignado al mismo. en caso de que el reclamo sea efectuado en forma personal, el usuario tiene derecho a que se le entregue una constancia escrita de ello con los datos de la registración informática efectuada; en el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del usuario provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a la distribuidora, y que no puedan ser evitados mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, la distribuidora debe hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor; se encuentran también a disposición de los usuarios afectados las acciones judiciales descriptas en los apdos. 3.1.2, 3.2.2, 3.2.3 y 3.2.6 del cap. XXI.

(f) El reglamento también establece las obligaciones de la distribuidora:

- * facturar por la energía suministrada y/o servicios prestados, únicamente los importes que resulten de la aplicación del cuadro tarifario autorizado;

- * en los casos en que el régimen tarifario no disponga lo contrario, la facturación debe reflejar lecturas reales; solo podrá estimarse el consumo en los casos expresamente autorizados; con la primera lectura posterior a las estimaciones realizadas dentro de tal límite, se debe efectuar la refacturación del consumo habido entre dicha lectura y la última lectura real anterior, prorrateando dicho consumo en función de los períodos de

facturación comprendidos entre las dos lecturas reales y facturando los consumos resultantes al valor tarifario vigente en cada período.

- * en los casos de instalación de medidores o equipos de medición por conexiones nuevas o por reemplazo del equipo de medición anterior, éstos serán precintados por la distribuidora en presencia del usuario;

- * informar las anomalías que presenten las instalaciones comprendidas entre la toma y el primer seccionamiento (tablero);

- * incluir en la factura de servicio / liquidación de servicios públicos (LSP) la identificación de la categoría tarifaria del usuario, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables), las unidades consumidas y/o facturadas, una leyenda informando al usuario su derecho a reclamar la indemnización establecida por el artículo 31 párrafo 6° de la ley de defensa del consumidor, en caso de que la distribuidora facture sumas o conceptos indebidos o reclame el pago de LSP ya abonada;

- * en los casos en que la distribuidora aplicara tarifas superiores y/o facturar sumas mayores a las que correspondiere por causas imputables a la misma, debe reintegrar al usuario los importes percibidos de más;

- * implementar una tarjeta identificatoria para todo el personal que tenga relación con la atención al público;

- * fijar en cada una de sus instalaciones donde se atiende al público un cartel, vitrina o dispositivo informático adecuado, con información relativa al cuadro tarifario vigente, los derechos y obligaciones de las partes definidas en el presente reglamento y el anuncio comunicando a los usuarios que se encuentra a su disposición el libro de quejas, el reglamento de suministro, el cuadro tarifario vigente y cualquier otra normativa que el ENRE determine;

- * concretar cualquier suministro solicitado en el menor plazo posible dentro de los límites máximos establecidos al respecto en el reglamento sobre calidad del servicio público;

- * llevar un registro informático único y correlativo donde se asienten la totalidad de los reclamos efectuados, cualquiera sea su modo de recepción;

- * comunicar al usuario, por el mismo medio en que éste realizó su reclamo, el número asignado y los demás datos que surjan del registro informático; tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen los usuarios dentro de los 15 días hábiles administrativos; cuando se vea afectada la seguridad pública o el medio ambiente la distribuidora

debe solucionarlo en forma inmediata e informar al usuario su resolución; dentro de los mismos plazos la distribuidora debe notificar por escrito al usuario, con constancia de entrega, la decisión adoptada, la que debe estar debidamente fundada, acreditándole -en caso de corresponder- las multas establecidas en la normativa aplicable e informándole el derecho de recurrir ante el ENRE; cuando el reclamo o la queja se refiera a un problema en la facturación o en la medición, el usuario debe abonar una suma equivalente al último consumo facturado y no objetado por un período de tiempo igual al que es objeto del reclamo; la distribuidora no puede suspender el suministro al usuario reclamante por el motivo objeto del reclamo hasta 10 días hábiles administrativos posteriores a la fecha de notificación al usuario de la resolución adoptada; en caso de que el usuario haya recurrido al ENRE por disconformidad con la resolución adoptada por la distribuidora, el suministro no se podrá suspender por el motivo objeto del reclamo, hasta tanto se expida el ENRE en forma definitiva o el órgano competente de resolver la alzada si este recurso fuese interpuesto; en caso de que el usuario haya recurrido al ENRE, el suministro no se podrá suspender por el motivo objeto del reclamo, hasta tanto se expida el ENRE en forma definitiva o el órgano competente de resolver la alzada si este recurso fuese interpuesto; si el usuario no estuviera conforme con la decisión de la distribuidora respecto a su reclamo o queja o no la recibiera en el término fijado, podrá recurrir ante el ENRE, denunciando el número de reclamo previo efectuado ante la distribuidora y la razón de su disconformidad, así como los demás datos y/o documentación que sean necesarios conforme la normativa vigente.

- * evitar que los usuarios sufran pérdidas de tiempo innecesarias y garantizar condiciones de trato digno y equitativo;

- * suministrar a los usuarios en forma gratuita, información clara y detallada sobre las condiciones de uso, instalación y mantenimiento del servicio, a los fines de garantizar la salud e integridad física de los usuarios como así también reforzar el conocimiento de éstos sobre sus derechos y obligaciones; mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

(g) El reglamento también establece los derechos de la distribuidora:

- * en caso de comprobarse inexactitud de los datos suministrados por el titular, que origine la aplicación de una tarifa inferior a la que

correspondiere, la distribuidora facturará e intimará al pago de la diferencia que hubiere, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos;

* a los titulares bajo las tarifas 1R (pequeñas demandas, uso residencial) y 1G (pequeñas demandas, uso general), tarifa social, tarifa ELD (usuarios electrodependientes), entidades de bien público y clubes de barrio que no abonaren la factura a la fecha de su primer vencimiento, se les aplicará automáticamente sobre el monto de la misma la tasa pasiva para descuento de documentos comerciales a 30 días del BNA, incrementada en un 50%, con más una penalidad equivalente a los intereses devengados durante 5 días, si el pago se efectúa antes del 2do vencimiento; luego del 2do vencimiento, la distribuidora podrá percibir la misma tasa con más un 50%; transcurridos 14 días corridos del 1er vencimiento, la distribuidora podrá suspender el suministro, previa comunicación con no menos de 24 horas hábiles de anticipación.

* a los usuarios del resto de las categorías tarifarias, en caso de no abonarse la LSP a su vencimiento, se aplicará una penalidad del 5% y, a partir del 6to día de mora, la tasa activa para descuento de documentos comerciales a 30 días del BNA; transcurridos 5 días del vencimiento, la distribuidora podrá suspender el suministro;

* la distribuidora sólo podrá proceder según lo expuesto si entregó la LSP 10 o 5 días antes de su vencimiento, según se trate de usuarios comprendidos o no en la ley de defensa del consumidor;

* la distribuidora podrá inspeccionar las conexiones domiciliarias, las instalaciones internas hasta la caja o recintos de los medidores, o equipos de medición, hasta los bornes de entrada del primer seccionamiento después del medidor, como asimismo revisar, contrastar o cambiar los existentes;

* cuando los valores de energía no hubieran sido registrados o hubieran sido medidos en exceso o en defecto, la distribuidora debe emitir la nota de crédito o débito correspondiente y/o reflejar el débito o crédito en la primera LSP que emita, aplicando la tarifa vigente al momento de detección de la anomalía;

* en caso de comprobarse hechos que hagan presumir irregularidades en la medición o apropiación de energía eléctrica no registrada por la intervención del usuario, la distribuidora estará facultada a recuperar el consumo no registrado y emitir la factura complementaria correspondiente

(h) el reglamento contempla distintas situaciones en relación con la suspensión del suministro:

- * sin comunicación previa del ENRE y con comunicación previa al usuario, en caso de falta de pago de una factura de servicio / LSP o de una factura complementaria por recuperación de demandas y/o consumos no registrados;

- * con comunicación previa al ENRE, en caso que el usuario no cumpla con sus obligaciones en materia de dispositivos de protección y maniobra, instalaciones propias, notificaciones a la distribuidora, acceso a los medidores y ausencia de perturbaciones;

- * sin comunicación previa al ENRE ni al usuario, cuando exista un riesgo inminente para la seguridad pública.

(i) también se contempla el corte del suministro, disponiéndose que implicará el retiro de la conexión domiciliaria y del medidor y/o equipo de medición; la distribuidora podrá proceder al corte cuando:

- * no se cumpla con las exigencias en materia de titularidad;

- * se hubiera suspendido el suministro en las situaciones precedentemente previstas y el usuario, transcurrido un mes desde la fecha de dicha suspensión, no hubiera solicitado la rehabilitación del servicio;

- * si habiéndose suspendido el servicio el usuario realizara una conexión directa;

(j) los suministros suspendidos por falta de pago de la factura de servicio/liquidación de servicio público emitida, serán restablecidos dentro de las 24 horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación; en ciertos casos, si el usuario comunicara la desaparición de la causa que motivara la suspensión, la distribuidora, dentro de las 48 horas, sin computar feriados, de recibido el aviso debe verificar la información del usuario y, en su caso, normalizar el suministro, previo pago de la tasa de rehabilitación.

4.2.2.2.3. Reglamento para la conexión de nuevos suministros.

Mediante la Res. ENRE 225/11 (B.O. 22/6/11) se aprobó un nuevo texto del reglamento para la conexión de nuevos suministros. La norma parte de la obligación que el art. 16 de la ley 24.065 (M-1791) impone a los generadores, transportistas, distribuidores y usuarios de operar y mantener sus instalaciones en forma tal que no constituyan un peligro para la seguridad. También se basa en la facultad (que es en realidad una

obligación) que el art. 56 inc. b) de la ley 24.065 (M-1791) otorga al ENRE de dictar los reglamentos a los que habrán de sujetarse los generadores, transportistas, distribuidores y usuarios en materia de seguridad. Sin embargo, el reglamento impone las obligaciones a los usuarios. Además de establecer ciertos requisitos técnicos y reglamentarios, la norma remite a las reglamentaciones de la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA).

4.2.2.3. Cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de concesiones. Remisión.

La ley 24.065 (M-1791) otorgó al ENRE facultades en lo relacionado con la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de concesiones, en los siguientes términos:

Art. 56.- Facultades ENRE. El ente tendrá las siguientes funciones y facultades:

... **(h) Cesión, prórroga, caducidad o reemplazo concesiones.** Propiciar ante el Poder Ejecutivo, cuando corresponda, la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de concesiones.

Por su condición de fiscalizador de la concesión (v/apdo. 3.4 del cap. VI), la ley atribuye al ENRE la iniciativa para proceder a la prórroga (v/apdo. 7.11 y 13 del cap. VIII), cesión (v/apdo. 6.11 del cap. VIII), caducidad (v/apdo. 6.5.3 del cap. VIII) o reemplazo (v/apdo. 6.5.2 del cap. VIII) de las concesiones. Desde ya que no es claro el significado del término “reemplazo”. ¿Significa reemplazar al concesionario o modificar la concesión?

4.2.2.4. Requerimientos en materia de satisfacción de demanda de usuarios finales.

Dispuso la ley 24.065 (M-1791).

Art. 21.- Satisfacción Demanda. Los distribuidores deberán satisfacer toda demanda de servicios de electricidad que les sea requerida en los términos de su contrato de concesión.²⁶

²⁶ En el texto aprobado por la ley 26.939, se incluyó el siguiente texto: “*Los distribuidores serán responsables de atender todo incremento de demanda en su zona de concesión a usuarios finales, por lo que deberán asegurar su aprovisionamiento, celebrando los contratos de compraventa en bloque, que consideren convenientes. No podrán invocar el abastecimiento insuficiente de energía eléctrica como eximente de responsabilidad por el incumplimiento de las normas de calidad de servicio que se establezcan en su contrato de concesión. A los efectos de dar cumplimiento a la obligación precedentemente establecida, el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios dictará la reglamentación que determine las condiciones en las que los distribuidores podrán*”

Reglamentación Dec. 1398/92:

El PEN sólo autorizará concesiones de distribución de energía eléctrica cuya regulación se funde en los criterios contenidos en el art. 1 de la presente reglamentación y prevean sanciones por el incumplimiento de las normas de calidad de servicio que afecten la continuidad de la prestación del servicio.

Los distribuidores deberán satisfacer toda demanda de provisión de servicio de electricidad durante el término de la concesión que se le otorgue.

Serán responsables de atender el incremento de demanda en su zona de concesión, por lo que deberán asegurar su aprovisionamiento celebrando los contratos de compraventa de energía eléctrica en bloque que considere conveniente.

No podrán invocar el abastecimiento insuficiente de energía eléctrica como eximente de responsabilidad por el incumplimiento de las normas de calidad de servicio que se establezcan en su contrato de concesión.

El Estado Nacional no será responsable, bajo ninguna circunstancia, de la provisión de energía eléctrica faltante para abastecer la demanda actual o futura del concesionario de distribución.

contratar un porcentaje de su demanda en el mercado a término, debiendo cumplir los plazos de contratación y el volumen de energía asociada y demás condiciones que fije la reglamentación mencionada, para que los precios de los contratos formen parte del cálculo del precio de referencia que se menciona en el artículo 40, inciso c), de la presente ley y sus modificaciones. Será responsabilidad del distribuidor, sin perjuicio de lo expuesto en los párrafos precedentes, la transmisión de toda la demanda de energía eléctrica a través de sus redes y las ampliaciones de instalaciones derivadas de todo incremento de demanda en su zona de concesión, en los términos del contrato de concesión.” Sin embargo, dicho texto es el aprobado por el Dec. 804/01, derogado por la ley 25.468. En el texto aprobado por la ley 26.939 se incluye una nota de la oficina de información parlamentaria del Congreso Nacional en la que se expresa que los artículos 1, 3, 4, 8, 21, 36, 40 inc. c), de la ley 24065 fueron modificados expresamente por el decreto 804/2001 (BO: 21-6-2001). Posteriormente, en el mismo año legislativo, fue sancionada la ley 25468 (BO 16-10-2001) que derogó “el decreto 804/2001”. La técnica del decreto 804/2001 en cuanto a las modificaciones expresas a la Ley 24065 lo fueron por medio de la fórmula “Sustituyese”, “Modifíquese”, no así la Ley 25468 de derogación del decreto 804/2001. De ello puede desprenderse que el legislador no habría tenido en miras la recuperación de la norma original contenida en la Ley 24065. Finalmente, entendemos importante destacar que los contenidos del decreto 804/2001 que modificaron de manera expresa la Ley 24065 mediante la fórmula “Sustituyese”, “Modifíquese” serían de objeto cumplido al momento de la derogación de la Ley 25468. Se trata de una interpretación muy discutible y en cualquier caso se pretende a su amparo introducir modificaciones en el texto de una ley por vía de una interpretación.

Dichos contratos de concesión deberán respetar, en particular, las previsiones en materia tarifaria contenidas en la reglamentación de los incisos a), b) y c) del art. 40, del art. 41 y de los incisos c) y d) del art. 42 de la ley 24.065, los lineamientos básicos que se definen en la reglamentación de los incisos b), d) y f) del art. 56 de la citada ley, así como aplicarse los procedimientos establecidos en la reglamentación de los arts. 51 y 52 de la ley antes mencionada.

La obligación de atender toda la demanda de electricidad que pesa sobre los distribuidores, que complementa la establecida en el art. 24 de la ley 24.065 (M-1791) (v/apdo. 7.7 del cap. X) es quizá el compromiso más importante asumido por estos concesionarios. Su contracara, la obligación de adquirir toda la energía eléctrica que sea necesaria a tales fines, no ha cristalizado, como en otros marcos regulatorios, en la obligación de celebrar contratos a término por determinado volumen de energía eléctrica.

Las normas sobre calidad de servicio (v/apdos. 4.2.2.1 y 4.3.1 de este cap. IX), penalizan las interrupciones en el suministro de electricidad a los usuarios de la distribuidora. La norma prescribe que las distribuidoras no podrán alegar falta de abastecimiento como eximente de su responsabilidad por mala calidad del servicio. Esta severa sanción traslada a las distribuidoras la responsabilidad de procurar, al precio que fuera, la energía necesaria para abastecer la demanda de su área de concesión. En relación con esta obligación, la Secretaría de Energía ha establecido el régimen de generación forzada, eufemismo que denota al suministro de energía a precios superiores al óptimo. De tal modo, el legislador ha optado por privilegiar la continuidad en el abastecimiento, aún cuando de tal modo los usuarios queden obligados a abonar precios más altos, por efecto de los mecanismos legales de traslado de costos. El debate provocado por el Dec. 804/01 puso de manifiesto la primordial responsabilidad del Estado en el diseño de políticas que promuevan el abastecimiento de energía eléctrica. Un marco regulatorio que no resulte satisfactorio para la realización de las inversiones requeridas para acompañar el crecimiento de la demanda podría llevar a las distribuidoras a una situación ruinosa, en caso que la elevación del precio incremente la morosidad o haga disminuir el consumo. De cualquier manera, ley 24.065 (M-1791) no impide a los grupos empresarios que controlan compañías de distribución operar centrales de generación (de hecho el art. 9 del Dec. 1398/92 expresamente autoriza esta alternativa -

v/apdo. 4.2.3 del cap. XVIII)²⁷. Esta cuestión también adquirió relevancia durante la crisis energética de 2004.²⁸

En tal sentido, mediante la ley 25.250 y su decreto reglamentario n° 843/00, reemplazado por el Dec. 272/06, se reglamentó la prestación de “servicios mínimos”, en determinadas actividades que son consideradas como “servicios esenciales” para la comunidad y que puedan ser afectadas por la adopción de medidas de acción directa. Con posterioridad, la ley 25.877 trató lo referente a las medidas de acción directa que afecten los denominados servicios esenciales. Su art. 24 dispone en su primer párrafo que, cuando en función de algún conflicto alguna de las partes decidiera la adopción de medidas de acción directa que involucre actividades que puedan ser consideradas servicios esenciales, deberá garantizar la prestación de servicios mínimos para evitar su interrupción. La norma, pues, no prohíbe las medidas de acción directa, sino que las autoriza con la condición de que se garanticen servicios mínimos de modo de evitar su interrupción. La ley 25.877 considera que la generación y el servicio de suministro de energía eléctrica son servicios esenciales. Tal como lo señala Canda²⁹, el conflicto colectivo de trabajo en materia de servicios esenciales se encauza mediante las leyes 14.786 y 25.877. Si el procedimiento de mediación obligatoria previsto en la primera fracasare, la parte que pretenda adoptar medidas de acción directa deberá comunicarlo a la otra a la autoridad de aplicación con una antelación de cinco días (art. 7 ley 25.877).

4.2.2.5. Libre acceso a las instalaciones de distribución.

La Res. SEE 61/92 dispuso:

Art. 17.- Libre Acceso. Peaje. Los Distribuidores permitirán el libre acceso a las instalaciones de su red troncal por parte de otros agentes del Mercado Eléctrico Mayorista en tanto cuenten con capacidad remanente para aceptarlos. La remuneración y las condiciones de uso de las instalaciones de las Redes de Distribución Troncal que presten servicios de transporte en bloque a otros agentes del Mercado Eléctrico Mayorista, serán las que convengan las partes. En caso de no llegar a un acuerdo

²⁷ En esto el MREN se diferencia del cuestionado marco regulatorio californiano, descripto por Flippen y Mithcell en “*Electricity Restructuring After California*”, JERL, 21-1, p. 1).

²⁸ Sobre el particular, ver “*La obligación de suministro de los distribuidores de electricidad ante la crisis energética*” (Juan M. Carasale, RDA, 2005, p. 565).

²⁹ Canda, Fabián, “*Servicios Públicos: huelga y servicios esenciales (un análisis de la ley 25.877 y su reglamentación por decreto 272/06)*”, E.D. 30/10/09.

podrán recurrir ante esta Secretaría a fin de que ésta las determine. En tales casos, el Distribuidor cobrará por el uso de su red troncal de distribución una remuneración basada en las mismas consideraciones que se aplican a la Red de Transporte.

Sobre la cuestión del libre acceso, ver apdo. 7.5 del cap. VIII.

4.3. Disposiciones contractuales sobre requerimientos del servicio.

A continuación se hará un análisis de ciertas cuestiones atinentes a las concesiones de distribución, otorgadas en el marco de los Decretos 714 y 1759/92 y complementarios, a Edenor, Edesur y Edelap. Lo referido al régimen tarifario se analiza en el capítulo XVI, destinado a los precios en la industria eléctrica. Los aspectos abordados en este apartado no han sido modificados por la renegociación de las concesiones descriptas en el apdo. 4.3.2 del cap. III, excepto en lo que respecta al régimen transitorio de calidad de servicio y a las posibles modificaciones al mismo que podrían surgir de la revisión tarifaria integral estipulada en dicha renegociación. De cualquier manera, se exponen tales cuestiones sin mayor detalle, al solo efecto de facilitar una comprensión preliminar del funcionamiento del sistema. Lo que si cabe destacar es que las provisiones en consideración revisten la mayor importancia, por cuanto definen el nivel de calidad del servicio que recibirán los usuarios a cambio de las tarifas.

4.3.1. Calidad del servicio.

Las exigencias iniciales sobre calidad del servicio se correspondieron con los cuadros tarifarios incluidos en el mismo contrato de concesión (apdo. 1.5 del cap. XVI). La autoridad admite ciertas perturbaciones en el suministro bajo la premisa de que existe una cierta correlación entre esa tolerancia y el cuadro tarifario.

Las distribuidoras se comprometieron así a **(i)** prestar el servicio público de acuerdo a los niveles de calidad detallados en los contratos; **(ii)** efectuar las inversiones y realizar el mantenimiento necesario para garantizar los niveles de calidad del servicio definidos; **(iii)** adoptar las medidas necesarias para asegurar el suministro de energía eléctrica satisfaciendo los niveles de calidad de servicio.

De acuerdo al contrato original, el incumplimiento de las pautas fijadas daría lugar a las multas en ellos previstas, las que se calculaban en base al perjuicio económico ocasionado al usuario al no recibir el servicio en condiciones satisfactorias. Esto contradice la jurisprudencia mencionada en el apdo. 4.2.2.1 de este capítulo.

Se prevén controles sobre **(i)** calidad del producto técnico suministrado (nivel de tensión en el punto de alimentación y perturbaciones -variaciones rápidas, caídas lentas de tensión, y armónicas-); **(ii)** calidad del servicio técnico (frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro); y **(iii)** calidad del servicio comercial (tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario).

Las exigencias iniciales variaban de acuerdo a un cronograma, que sancionaba más severamente a la distribuidora a medida que transcurría el tiempo. La etapa preliminar abarcó los primeros 12 meses, la etapa 1 abarcó los siguientes 36 meses y la etapa 2 se desarrolló a partir del cuadragésimo noveno mes.

La última etapa se caracterizó por el control de la prestación del servicio en cada punto de suministro. En ella se toleraron, hasta un determinado límite, las variaciones de tensión, los cortes mayores a determinada duración, establecida inicialmente en tres (3) minutos y el tiempo total sin servicio. En los puntos de suministro en los que se excedieran los valores estipulados, la distribuidora debía reconocer al usuario un crédito en la facturación del período inmediatamente posterior al registro, cuyo monto es proporcional a la energía suministrada en condiciones no satisfactorias o a la energía no suministrada.

El ENRE utiliza dos mecanismos de control: campañas de medición y organización de bases de datos. Ver lo expuesto al respecto en el apdo. 4.5 del cap. VIII.

A través del Anexo XVI de las Res. ENRE 63 y 64/17 (B.O. 1/2/17), se aprobó un nuevo Subanexo 4 de los contratos de concesión de Edenor y Edesur resultantes de la RTI de 2017, con nuevas normas en materia de calidad de servicio.

A partir de la premisa de que las instalaciones de la distribuidora no son acordes a la demanda, el Anexo XVI establece un régimen compatible con las posibilidades técnicas y económicas, aptando a alcanzar gradualmente los niveles de calidad previstos en el Contrato de Concesión y en el Acta Acuerdo de Renegociación Contractual. Podría decirse que la transición continúa.

4.3.1.1. Producto técnico.

Conforme al Anexo XVI, la distribuidora debe controlar (y el ENRE verificará que la distribuidora controle) las perturbaciones que los equipos de la propia distribuidora y los usuarios provocan en el sistema.

Aún cuando tal esquema no surge con claridad del Anexo XVI, en los considerandos de la Res. ENRE 99/97 (identificada en dicho Anexo) se hace referencia a “... *los niveles de perturbación que los usuarios pueden generar o inyectar en el sistema de alimentación ...*”.

Las perturbaciones que de tal modo deben ser controladas por la distribuidora son las fluctuaciones de tensión (conocidas como “flicker”) y las armónicas en tensión.

El Anexo XVI acepta que existe, para cada tipo de perturbación, un nivel razonable de compatibilidad de las mismas con el funcionamiento del sistema, que se denomina Nivel de Referencia. Conforme a la mencionada Res. ENRE 99/97, dicho nivel no puede ser superado durante más de un 5% del tiempo total de medición. Los valores del Nivel de Referencia son los fijados en la Res. ENRE 184/00, que aprobó la metodología para el control de la calidad del producto técnico.

La distribuidora debe verificar los límites de emisión y comunicarlos a los Grandes Usuarios, impulsar con el ENRE normas de fabricación acordes y penalizar a los usuarios que excedan los límites de emisión, pudiendo incluso interrumpir el suministro previa autorización del ENRE. Se admiten variaciones en mas y en menos un 5% en AT y en un 8% en MT y BT. La distribuidora queda sujeta a la aplicación de sanciones en caso de incumplirse dichos límites “por su responsabilidad” durante un tiempo superior al 3% del período en que se efectúa la medición. Las sanciones se aplican en la forma de bonificaciones en la facturación a cada usuario afectado por la mala calidad en la tensión. Se establecen fórmulas para el cálculo de las bonificaciones a los usuarios, considerando la energía suministrada en malas condiciones (ESMC). Se dispone que el procedimiento para la determinación y acreditación de las bonificaciones se regirá por las Res. ENRE 63/02 y 185/11. Se establecen pautas para los equipos de medición de las perturbaciones. Se contemplan multas para el caso de no acreditarse las bonificaciones y se establecen sanciones por incumplimientos en la tramitación de los reclamos.

4.3.1.2. Servicio técnico.

Se evalúa en base a la frecuencia y duración de las interrupciones superiores a tres minutos, tomándose en cuenta y calculándose, para cada

usuario, la cantidad de cortes y el tiempo total de interrupción. La jurisprudencia ha establecido que tales parámetros deben ponderarse en forma separada a los efectos de la aplicación de sanciones.³⁰

A los efectos de los requerimientos de calidad del servicio técnico, se entiende por “contingencia” toda operación en la red, programada o intempestiva, manual o automática, que produzca la suspensión del suministro de energía eléctrica de algún usuario o de un conjunto de ellos.

Los valores máximos admitidos para cada usuario hasta la RTI 2017 fueron los siguientes:

	Frecuencia de interrupciones / semestre	Tiempo máximo de Interrupción en horas
Usuarios en AT	3	2
Usuarios en MT	4	3
Usuarios en BT	6	10
Grandes demandas	6	6

La RTI 2017 elevó la frecuencia de las interrupciones y el tiempo máximo de interrupción, estableciendo al mismo tiempo una reducción progresiva conforme al siguiente detalle:

	Frecuencia de interrupciones / semestre	Tiempo máximo de Interrupción en horas
Usuarios en AT	6-3	4-2
Usuarios en MT	8-4	6-3
Usuarios en BT	12-6	20-10
Grandes demandas	12-6	12-6

Si algún usuario sufriera más o mayores cortes que los estipulados, tiene derecho a recibir de parte de la distribuidora un crédito en sus facturaciones mensuales o bimestrales, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado, a ser calculada conforme a la metodología establecida en el Anexo.

A fin de medir la calidad del servicio técnico:

³⁰ CNACAF, sala III, sent. 27/8/96, en autos *Edenor c/ENRE-Res. 80/94*; sala V, sent. 30/4/02, en autos *Edenor c/Res. 74/00 ENRE*.

* la información necesaria se organizará -como en el contrato inicial- en dos bases de datos: una con los datos de las “contingencias” y otra con el esquema de alimentación de cada usuario;

* se utilizarán indicadores globales e individuales; la evolución de los indicadores globales incidirá en la determinación de las sanciones por apartamientos de los indicadores individuales (o mejor dicho las sanciones que correspondan en función de los indicadores individuales).

Los indicadores globales son denominados SAIFI (frecuencia de interrupción media por usuario) y SAIDI (duración de interrupción).

Conforme al Anexo:

* no se computan las interrupciones provocadas por casos fortuitos aceptados por el ENRE; en tal sentido, las interrupciones provocadas por restricciones en el MEM tampoco serán computadas, en tanto no haya mediado algún acto que responsabilice a la distribuidora y hasta tanto el ENRE notifique a la distribuidora que han quedado sin efecto tales restricciones para celebrar contratos en el MEM; el encuadre final corresponde al ENRE;

* se excluyen, a los efectos de los indicadores de calidad, las interrupciones provocadas por inversiones destinadas a mejorar la calidad de la red de MT o BT, sujeto a la decisión “final” del ENRE;

* se definen los Eventos Climáticos Particulares como aquéllos que afecten a entre 100.000 y 400.000 usuarios en 24 horas, pero que no califiquen como caso fortuito o fuerza mayor, excluyéndose las respectivas interrupciones a los efectos del cálculo de los indicadores de calidad y de las bonificaciones a los usuarios afectados, siempre que la distribuidora alcance determinados porcentajes de reposición del servicio.

El Anexo establece pautas para la determinación de:

* los indicadores globales;

* los indicadores individuales;

* la energía no suministrada; y

* las bonificaciones en función de los indicadores individuales y globales.

El Anexo establece trayectorias decrecientes o “senderos de reducción” para los indicadores globales y prevé su confrontación con los indicadores globales que la distribuidora obtenga efectivamente; esa confrontación se expresará en un factor, que incidirá en las bonificaciones a usuarios determinadas en función de los indicadores individuales.

El factor en cuestión en cuestión se calcula conforme a una fórmula establecida en el Anexo:

$$\text{Factor} = \text{SAIDI} / \text{Sendero SAIDI} \times 70\% + \text{SAIFI} / \text{Sendero SAIFI} \times 30\%$$

El factor semestral resultante de la aplicación de esta fórmula se multiplicará por la bonificación correspondiente a cada usuario según haya sido determinada por aplicación de los indicadores individuales.

El punto de partida para cada sendero de reducción serán los indicadores globales promedio para cada partido del GBA y cada comuna de la CABA en 2014-15, semestres 36 a 39, sin considerar la incidencia de la fuerza mayor.

Los indicadores globales SAIDI / SAIFI a ser alcanzados en el último semestre del quinquenio 2017-2021 (indicadores objetivo) se corresponde con la calidad media de referencia definida por las respectivas actas de renegociación (ver apdo. 4.3 del cap. III). Dicho valor objetivo será el promedio de los años 2000-2003, semestres 8 a 15, para cada partido y comuna.

Los indicadores individuales se establecen en función de (i) la cantidad de cortes sufridos por los usuarios que excedan los tres minutos por encima de los umbrales establecidos en el Anexo; y (ii) la duración de tales cortes.

Los indicadores individuales gatillan una sanción, que adopta la forma de una bonificación a ser reconocida por la distribuidora al usuario en el semestre inmediatamente posterior al semestre controlado, proporcional a la energía no recibida en el semestre controlado.

Los valores máximos admitidos inicialmente para los indicadores individuales son:

Frecuencia de interrupciones:

Usuarios en AT: 6 interrupciones por semestre.

Usuarios en MT: 8 interrupciones por semestre.

Usuarios en BT: 12 interrupciones por semestre.

Tiempo máximo de duración de las interrupciones:

Usuarios en AT: 4 horas por interrupción.

Usuarios en MT: 6 horas por interrupción.

Usuarios en BT: 20 y 12 horas por interrupción para pequeñas / medianas demandas y grandes demandas respectivamente.

El Anexo establece los senderos de reducción de los indicadores individuales detallados precedentemente.

La energía no suministrada se calcula conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{ENS (kWh)} = \text{SUM } i (\text{EA} / 525600 * \text{Ki})$$

En donde SUMi será la sumatoria de los minutos en que el usuario no tuvo servicio por encima de los límites establecidos; EA será el total de la energía facturada al usuario en los últimos doce meses; Ki será el factor representativo de las curvas de carga de cada categoría tarifaria, conforme se detalla en el Anexo.

El Anexo establece los valores para el costo de la energía no suministrada (CENS) correspondientes al primer período de control y prevé que tales valores serán actualizados de acuerdo a la evolución del Valor Agregado de Distribución (VAD).

El Anexo también establece ciertos factores porcentuales crecientes, a ser aplicados sobre los valores de la CENS para determinar la CENS que se computará a fin de cuantificar las bonificaciones a ser acreditadas a los usuarios.

La bonificación para cada usuario resultará de multiplicar las bonificaciones “base” semestrales por el factor semestral correspondiente a cada partido o comuna que se haya determinado a través de los indicadores globales.

El ENRE realizará 600 mediciones para verificar la exactitud de la información producida por la distribuidora, pudiendo establecer recargos en las bonificaciones en caso de detectarse apartamientos.

Dentro de los 60 días de finalizado cada semestre, la distribuidora calculará los indicadores globales, excluyendo las interrupciones en que se haya invocado caso fortuito. También calculará los indicadores individuales, excluyendo también las interrupciones provocadas por eventos climáticos particulares y por obras en los casos aprobados por el ENRE. Con esos datos la distribuidora determinará las bonificaciones y las acreditará dentro de los 10 días hábiles administrativos. Dentro del mismo plazo deberá remitir al ENRE los indicadores globales e individuales y las bonificaciones, mediante certificación debidamente auditada. Luego de pronunciarse el ENRE sobre los casos fortuitos invocados por la distribuidora, la misma acreditará las diferencias dentro de los 20 días hábiles administrativos.

Conforme al Anexo, el ENRE considerará que se ha producido una Afectación Extraordinaria de la Prestación del Servicio en caso que se encuentran fuera de servicio 70.000 usuarios o más (independientemente de la duración de la interrupción) y esa situación se repite durante 5 días

consecutivos, siempre que tal situación no haya sido provocada por un caso fortuito. En tal caso, la distribuidora deberá pagar a los usuarios un resarcimiento a ser calculado conforme a la metodología establecida en el Anexo.

4.3.1.3. Servicio comercial.

La distribuidora debe contar con un registro informático único que contemple la totalidad de los reclamos, actualizado y auditable en todo momento. Se fijan como objetivos el acondicionamiento de los locales de atención, evitar la excesiva pérdida de tiempo a los usuarios, la rápida satisfacción de los reclamos, etc.

4.3.1.3.1. Conexiones.

Esta materia se relaciona con lo previsto en el apdo. 7.7 del cap. VIII y el apdo. 4.2.2.5 de este capítulo. Solicitada la conexión de un usuario y realizadas las tramitaciones y pagos pertinentes, la distribuidora debe proceder a la conexión del suministro dentro de los plazos estipulados en la concesión, previéndose inicialmente los siguientes:

a. Sin modificaciones a la red: (i) hasta 50kW: 5 días hábiles; (ii) más de 50 kW: plazo a convenir con el usuario; y (iii) recolocación de medidores: 1 día hábil.

b. Con modificaciones a la red: (i) hasta 50 kW, conexión aérea: 15 días hábiles para conexión aérea; (ii) hasta 50 kw, conexión subterránea: 30 días hábiles para conexión subterránea; (iii) más de 50 kW: a convenir con el usuario.

Para los pedidos de conexión cuyos plazos sean a convenir con el usuario, en caso de no llegar a un acuerdo, éste puede plantear el caso ante el ENRE, quien resuelve en base a la información técnica que debe suministrar la distribuidora, resolución que es inapelable y pasible de sanción en caso de incumplimiento.

4.3.1.3.2. Facturación estimada. Salvo el caso particular de tarifas en que se aplique otra modalidad, la facturación deberá realizarse en base a lecturas reales, exceptuando casos de probada fuerza mayor, en los que podrá estimarse el consumo. Sólo podrá estimarse una (si está sujeta a ciclo bimestral) y dos (si está sujeta a ciclo mensual) lecturas por usuario por año calendario.

4.3.1.3.3. Reclamos por errores de facturación. El usuario debe tener resuelto su reclamo dentro de los 15 días hábiles.

4.3.1.3.4. Suspensión del suministro por falta de pago. La distribuidora debe comunicar al usuario fehacientemente y con 24 hs. de antelación antes de efectuar el corte del suministro de energía, y debe restablecer dicha prestación dentro de las 24 hs. de haberse efectivizado o convenido el pago, debiendo llevar un registro de los usuarios sancionados. Si el servicio fuera suspendido indebidamente, la distribuidora deberá restablecerlo dentro de las cuatro horas.

4.3.1.3.5. Quejas. La distribuidora debe facilitar los reclamos en forma personal, telefónica, por mensajes de texto o redes sociales y llevar un “Libro de Quejas”, además de atender los reclamos por vía telefónica o personal. Este libro, foliado y rubricado por el ENRE, es la base de la información remitida al mismo.³¹

4.3.1.3.6. Periodicidad. Las facturas se emitirán mensualmente, en base a lecturas bimestrales.

4.3.1.3.7. Indicadores globales. Se establecen límites porcentuales para los incumplimientos en relación con las diversas exigencias en materia de servicio comercial.

4.3.1.3.8. Locales comerciales. Se imponen requisitos en lo que se refiere a los locales comerciales.

4.3.1.3.9. Indicadores de call center. Se imponen exigencias en lo que se refiere al servicio de llamadas telefónicas gratuitas.

4.3.2. Sanciones. El ENRE dispondrá la aplicación de sanciones, complementarias a las estudiadas, cuando la distribuidora no cumpla con las obligaciones emergentes del contrato de concesión, sus anexos y la ley 24.065 (M-1791). Su objetivo es orientar las inversiones de la distribuidora en beneficio de los usuarios. En caso que un incumplimiento se deba a un caso fortuito, la distribuidora deberá hacer la pertinente presentación.

4.3.2.1. Carácter de las sanciones.

En relación con esta cuestión ver lo expuesto en el apdo. 3 del cap. XX. Las multas deben calcularse en base al perjuicio que le ocasiona al usuario la contravención, al precio promedio de venta de la energía al usuario, a los antecedentes generales de la distribuidora y a la reincidencia en faltas similares a las penalizadas.³²

³¹ Resulta aplicable a esta materia lo expuesto en el apdo. 2.4.2 del cap. XIX.

³² Recordemos que, considerando la multiplicidad de factores a tener en cuenta para determinar la multa, la CSJN ha establecido que las mismas no revisten el carácter de

La distribuidora debe abonar multas a los usuarios en los casos de incumplimiento de disposiciones o parámetros relacionados con situaciones individuales, las que deben guardar relación con el monto de la facturación mensual de dichos usuarios. El pago de la penalidad no releva a la distribuidora de eventuales reclamos por daños y perjuicios.

El valor acumulado anual de las multas no puede superar el 20% de la facturación anual. La superación de dicho porcentaje es considerado falta grave en los términos del contrato de concesión y faculta al ENRE a declarar su caducidad.

4.3.2.2. Sanciones y penalizaciones. Al verificar una infracción, el ENRE pondrá a la distribuidora en conocimiento del hecho y la emplazará a presentar el descargo dentro de los diez días hábiles. Si la distribuidora no presenta el descargo, el ENRE aplicará las sanciones y las mismas serán inapelables. En caso de presentar descargo, el ENRE sustanciará la prueba que estime necesaria. En caso de aplicar una sanción, la distribuidora deberá pagar la multa para poder interponer los recursos legales.

4.3.2.2.1. Calidad del producto técnico. Las multas se calcularán en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios. Las multas por incumplimiento de las obligaciones relativas al relevamiento y procesamiento de datos para evaluar la calidad del producto técnico, se calcularán en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y la gravedad de la falta.³³

4.3.2.2.2. Calidad del servicio técnico. Las multas se calcularán en base a la energía no distribuida más allá de los límites acordados, valorizada en base al perjuicio económico ocasionado a los usuarios. Las multas por incumplimiento de las obligaciones relativas al relevamiento y procesamiento de datos para evaluar la calidad del producto técnico, se calcularán en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y la gravedad de la falta.³⁴

4.3.2.2.3. Calidad de servicio comercial.³⁵

Las multas se calcularán en base al perjuicio económico al usuario y las relativas al incumplimiento de las obligaciones relativas al relevamiento y procesamiento de datos se calcularán en base a los antecedentes del caso, la

cláusulas penales (en autos *Angel Estrada y Cía. S.A. c/ resol. 71/96 - Sec. Ener. y Puertos*).

³³ Ver Barreiro, *Derecho de la Energía Eléctrica*, p. 309 y sgtes.

³⁴ Ver Barreiro, *Derecho de la Energía Eléctrica*, p. 311 y sgtes.

³⁵ Ver Barreiro, *Derecho de la Energía Eléctrica*, p. 314 y sgtes.

reincidencia y la gravedad de la falta, con un tope máximo del 10% de la facturación anual.

a. Conexión: Por el incumplimiento de los plazos previstos, la distribuidora debe abonar al solicitante del suministro una multa equivalente al costo de la conexión, dividido dos veces el plazo previsto, por cada día hábil de atraso.

b. Facturación estimada: Para los casos en que el ENRE detecte mayor número de estimaciones que las previstas, percibiría, de parte de la distribuidora, una multa equivalente al 30% del monto de la facturación estimada, derivando esta multa hacia los usuarios perjudicados.

c. Reclamos por errores de facturación: La distribuidora debe abonar a los usuarios damnificados una multa equivalente al 50% del monto de la facturación objeto del reclamo.

d. Suspensión del suministro de energía por falta de pago: Si no se reestablece en los plazos previstos, la distribuidora debe abonar al usuario una multa del 20% del monto equivalente al promedio mensual de los kw/h facturados en los últimos 12 meses, actualizados al momento de hacer efectiva la multa, por cada día o fracción excedente.

e. Suspensión indebida del suministro. La multa equivaldrá al 20% del promedio mensual facturado en los últimos doce meses, por cada cuatro horas o fracción excedente.

f. Otros. Se prevén multas específicas para infracciones a los requisitos en materia de periodicidad de la facturación, indicadores globales, oficinas comerciales, call center, facturación y otros casos. También se prevén multas específicas en los casos en que el reclamo sea formulado por el usuario.

4.3.3. Otras obligaciones y multas.

4.3.3.1. Trabajos en la vía pública. Las concesionarias deben ejecutar los mismos cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad aplicables en cada caso, como asimismo reparar las calles y/o veredas afectadas; si no fuese el caso y fuera pasible de denuncia, corresponde abonar al ENRE una multa destinada a resarcir a quien hubiera sido perjudicado, sin perjuicio de las otras sanciones previstas en el contrato de concesión. La multa tendrá en cuenta la gravedad de la falta, los antecedentes de la distribuidora, las reincidencias y no podrá ser superior al valor de 500.000 kWh.

4.3.3.2. Otras obligaciones y multas. Por incumplimiento del contrato de concesión en lo referido a prestación del servicio, a las obligaciones en materia

de seguridad pública, contaminación ambiental, acceso de terceros a la capacidad de transporte, preparación y acceso de documentación o por la realización de actos de competencia desleal o abuso e posición dominante, las concesionarias deben abonar al ENRE una multa determinada por éste conforme a la gravedad de la falta, a los antecedentes de la concesionaria y en particular a las reincidencias, con ciertos topes establecidos en cada caso.