



**Revisión semestral del desempeño de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.  
Semestre 42. Marzo de 2017 – Agosto de 2017**

**Comunicado**

A partir de la fecha de entrada en vigencia del cuadro tarifario que surgió de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) para el período 2017-2021, se instauraron nuevos procedimientos de control, con sus respectivas metodologías, para la evaluación de la calidad de servicio. El régimen de calidad se estableció considerando que el estado de las instalaciones de EDENOR S.A. y EDESUR S.A. no se encontraba adaptado a la demanda, y que esto se vía reflejado en los indicadores de calidad.

Por ende, resultó necesario establecer un régimen compatible con las posibilidades técnicas y económicas de forma tal de recuperar, a través de un sendero, los niveles de calidad previstos en los Contratos de Concesión y en las Actas Acuerdo de Renegociación Contractual. El incumplimiento de las pautas preestablecidas da lugar a la aplicación de sanciones, basadas en el perjuicio económico que le ocasiona al usuario recibir un servicio en condiciones no satisfactorias, cuyos montos se calcularán de acuerdo a la metodología contenida en el Subanexo IV del Contrato de Concesión.

Se considera que tanto el aspecto técnico del servicio como el comercial deben responder a normas de calidad; por ello se implementarán controles sobre:

- a) Calidad del producto técnico suministrado.
- b) Calidad del servicio técnico prestado.
- c) Calidad del servicio comercial.

**El producto técnico suministrado** se refiere al nivel de tensión en el punto de suministro y las perturbaciones: fluctuaciones de tensión (Flicker) y las Armónicas en Tensión.

**El servicio técnico** involucra la frecuencia y duración de las interrupciones en el suministro, e incluye Afectaciones Extraordinaria de la Prestación del Servicio.

Los aspectos del **servicio comercial** que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, facturación estimada, errores en la facturación, suspensión del suministro por falta de pago, suspensión indebida del suministro, periodicidad de las Facturas de Servicio/Liquidaciones de Servicios Públicos (LSP), calidad de la atención en las oficinas comerciales, indicadores del call center de las distribuidoras, y control de la facturación.

El cuadro siguiente muestra las sanciones correspondientes al semestre 42 (Marzo de 2017 – Agosto de 2017).



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

Semestre	Concepto	Monto Determinado	
		EDENOR S.A.	EDESUR S.A.
42	Calidad de Servicio Técnico	\$ 62.696.095	\$ 129.364.665
42	Calidad de Producto Técnico	\$ 5.148.582	\$ 7.089.482
42	Calidad de Servicio Comercial	\$ 5.159.350	\$ 4.194.875
	<b>Total</b>	<b>\$ 73.004.027</b>	<b>\$ 40.649.022</b>