

The background is a deep blue with a complex pattern of diagonal lines and bands. Some lines are solid, while others are composed of small, repeating rectangular segments, creating a textured, architectural feel. The lines generally trend from the top-left towards the bottom-right, with varying thicknesses and opacities.

Capítulo III

Actividades del OCEBA

GERENCIA DE CONTROL DE CONCESIONES

FUNCIONES

La función principal asignada a la Gerencia de Control de Concesiones consiste en controlar, a través de diferentes acciones, el cumplimiento por parte de los distribuidores del servicio eléctrico, de los estándares de calidad de la prestación del servicio público de energía eléctrica previstos en el Contrato de Concesión.

Para ello, cuenta con dos Áreas:

- Área de Control de Calidad Comercial
- Área Control de Calidad Técnica

ÁREA CONTROL DE CALIDAD COMERCIAL

El Área de Control de Calidad Comercial realiza controles periódicos para establecer el cumplimiento por parte de los Distribuidores de energía de la Provincia de Buenos Aires de los plazos para la ejecución de conexiones, reconexiones, contestación de reclamos y quejas. Vela por la correcta atención comercial en las respectivas sucursales de atención al público o a través de las vías remotas. Controla la facturación en cuanto a su información, la correcta liquidación del servicio e impuestos, sus plazos e intereses.

Para ello, se realizan auditorías comerciales en las sucursales de los distribuidores y en forma remota desde las oficinas de OCEBA, donde se analiza y contrasta la información recabada en forma presencial por los auditores, y la remitida como declaraciones juradas por cada distribuidor en cumplimiento con la normativa vigente.

Durante el año 2020, debido a las restricciones por la Emergencia Sanitaria por Covid-19, las auditorías presenciales se vieron suspendidas, realizándose exclusivamente tareas de Auditorías en forma remota.

El Área de Control de Calidad Comercial cuenta con:

- I) Sector Auditoría: cuatro (4) auditores comerciales de planta permanente.
- II) Sector facturación: dos (2) agentes que realizan tareas de análisis de facturación.
- III) Sector Asesoramiento Legal y Regulatorio: dos (2) profesionales abogados de planta permanente.

Para optimizar los recursos disponibles, teniendo en cuenta la carga laboral adicional que implicó interactuar con los distintos sectores del OCEBA en forma remota, distribuidores, etc., a través de correos electrónicos y mensajes, y compatibilizar con las tareas habituales adaptadas a las restricciones mencionadas, se realizó una reorganización del área adaptando su funcionamiento a los nuevos requerimientos, desarrollando tareas por sectores temáticos, que implicó involucrar transitoriamente al sector Mesa de Entradas de la Gerencia.

Bajo esta modalidad de organización, se emprendieron las siguientes actividades durante el año 2020:

Sector Mesa de Entradas de la Gerencia:

- Habilitación de una base de datos para registración del ingreso y egreso de documentación y comunicaciones digitales de la Gerencia.
- Habilitación de un correo electrónico de la Gerencia, en reemplazo de su mesa de entradas. Habilitación de una base (Excel) para registración de datos de contactos de los distribuidores provinciales y municipales
- Control de envío de ejemplares de facturas, al sitio “Carga de Facturas” habilitado en la Web del Organismo.

Sector Facturación

- Implementación de un taller de facturación mediante el cual los auditores comerciales son capacitados en forma permanente, en la actividad de análisis de facturación.
- Análisis de pertinencia y seguimiento, por parte de los auditores comerciales, de la facturación perteneciente a los distribuidores provinciales y municipales y, en su caso, gestión de subsanación de errores, reintegros o aclaración de inconsistencias.
- Habilitación de una base de datos para registración, del control llevado a cabo a cada distribuidor. Participación en el tratamiento de las presentaciones realizadas por Municipios (conflictos con su concesionario municipal por compensación de deudas),OMIC/OMDCs, Defensorías y otras entidades vinculadas a la defensa de usuarios.
- Conformación de Deudas.
- Elaboración de Informes para el Directorio del OCEBA o distintos Organismos del Estado.
- Elaboración de Informe del Sector facturación con datos al día 1/12/2020, contabilizando el análisis de 2921 facturas correspondientes a 100 distribuidores, a través del que totalizó el monto total a restituir a los usuarios afectados, de aproximadamente

\$ 17.445.927,00, a dicha fecha. Este mecanismo de control, fue implementado para su realización en forma continua.

SECTOR DE AUDITORÍAS COMERCIALES

- Seguimiento de la carga de tablas de calidad comercial en el Sistema de Calidad de OCEBA, siendo la información obligatoria a remitir por los Distribuidores en forma de Declaración Jurada. Determinación de incumplimientos y requerimiento de instrucción de sumarios.
- Habilitación de una base de datos para registración de información referida a usuarios, facturación, parámetros comerciales y técnicos, de los 203 distribuidores. Cálculo de datos y obtención de otros de diversas áreas.
- Habilitación de una nueva base de datos para registración de información de las páginas Webs de distribuidores y sus oficinas virtuales.
- Elaboración de informe sobre los contenidos de las páginas Web de los Distribuidores Provinciales luego de la auditoria efectuada sobre los mismos.
- Implementación y ejecución de un procedimiento de llamados aleatorios a los centros de atención telefónica de los distribuidores provinciales, para evaluar la eficacia en la atención, hasta tanto se reanuden las auditorias presenciales que permitan realizar visitas a los call-center y/o el desarrollo de sistemas informáticos que posibiliten un control en paralelo con los sistemas de atención telefónica de los mismos.

Sector de Asesoramiento Legal y Regulatorio

- Tratamiento, respuesta y seguimiento de las presentaciones realizadas por Municipios (conflictos con su concesionario municipal por compensación de deudas),OMIC/OM-DCs, Defensorías y otras entidades vinculadas a la defensa de usuarios, Oficios judiciales, notas e informes en general.
- Colaboración con el tratamiento, respuesta y seguimiento de los reclamos por Extensión y Ampliación de Redes (Área Técnica).
- Habilitación de una base de datos para registración de las respuestas a correos electrónicos en el marco del Procedimiento de Contestación de Correos Electrónicos de OCEBA.
- Elaboración de nueva modalidad para la rúbrica de libros de quejas, daños de artefactos y de guardia de las distribuidoras de energía de la Provincia, ante la imposibilidad de continuar realizando dichas tareas en las oficinas del Organismo debido a las medidas de aislamiento sanitario. En tal sentido, se implementó un nuevo sistema que

permite solicitar a través del correo electrónico de las distribuidoras, consignando tipo de libro que se desea rubricar, número y cantidad de folios. El área respectiva de esta Gerencia remite la autorización mediante una nota GDEBA, que se incorpora al primer folio del libro cuya rúbrica se solicitó, debiendo el distribuidor remitir copia de la nota GDEBA firmada y sellada por el responsable comercial o técnico según corresponda.

Metas del Área Control de Calidad Comercial para el 2021

- Impulsar el desarrollo desde el Organismo, con base en las opiniones, reclamos y quejas recibidas principalmente a través del Centro de Atención a Usuarios de OCEBA (CAU), de modelos únicos de páginas web y oficinas virtuales para distribuidores, recomendando a la vez, su abordaje de manera interdisciplinaria.
- Impulsar el desarrollo desde el Organismo de un modelo de factura única.
- Retomar las auditorías presenciales en las sucursales comerciales de cada Distribuidor del servicio de energía eléctrica en toda la Provincia de Buenos Aires.
- Mejoramiento del sistema de procesamiento de la información mediante el desarrollo e implementación del sistema informático requerido para el Control de Calidad Comercial.

A continuación, se incluyen datos vinculados a parámetros comerciales de las Distribuidoras Provinciales.

EDEN S.A.

Evolución de Parámetros Comerciales

	AÑO 2019	AÑO 2020
CONEXIONES	20.892	6.826
DESCONEXIONES	20.287	8.771
SUSP. Y REHABIL.	99.127	31.194
QUEJAS	189	59
RECLAMOS	15.237	9.157
ESTIMACIONES	1.469	1.525
CASOS MULTAD.	1.371	1.031

Parámetro	Año 2016	%	Año 2017	%	Año 2018	%	Año 2019	%	Año 2020
Conexiones	17631	-12,15	15489	20,66	18689	1178,77%	20892	-67,33%	6826
Desconexiones	18194	-13,02	15826	34,34	21260	-457,67%	20287	-56,77%	8771
Estimaciones	2476	-20,07	1979	-19,20	1599	-813,01%	1469	3,81%	1525
Casos Multados	1777	-20,60	1411	-3,76	1358	95,73%	1371	-24,80%	1031
Quejas	111	56,76	174	-21,84	136	3897,06%	189	-68,78%	59
Reclamos Comerciales	13078	6,09	13874	23,68	17160	-1120,63%	15237	-39,90%	9157
Suspensiones y Rehabil.	64141	17,15	75144	19,55	89836	1034,22%	99127	-68,53%	31194

Evolución de los importes correspondientes a las multas comerciales

Distribuidora	Año 2016 (\$)	%	Año 2017 (\$)	%	Año 2018 (\$)	%	Año 2019 (\$)	%	Año 2020
E D E N S.A.	235510,20	-16,71	196150,34	59,94	313718,98	27,52	400047,57	-71,72%	113115,91

EDEA S.A.

Evolución de Parámetros Comerciales

	AÑO 2019	AÑO 2020
CONEXIONES	23.037	18.323
DESCONEXIONES	13.915	5.820
SUSP. Y REHABIL.	165.967	4.586
QUEJAS	261	29.206
RECLAMOS	58.871	52.123
ESTIMACIONES	33.242	65.769
CASOS MULTAD.	5.977	77

Parámetro	Año 2016	%	Año 2017	%	Año 2018	%	Año 2019	%	Año 2020
Conexiones	16388	3,45	16953	13,79	19290	19,42	23037	-20,46%	18323
Desconexiones	5864	25,84	7379	-31,58	5049	175,60	13915	-58,17%	5820
Estimaciones	90222	-68,44	28478	92,68	54872	-39,42	33242	97,85%	65769
Casos Multados	1311	2,90	1349	125,72	3045	96,29	5977	-98,71%	77
Quejas	147	58,50	233	27,90	298	-12,42	261	11090,04%	29206
Reclamos Comerciales	48047	6,66	51248	8,78	55750	5,60	58871	-11,46%	52123
Suspens. y Rehabilidad	63809	12,74	71938	46,36	105285	57,64	165967	-97,24%	4586

Evolución de los importes correspondientes a las multas comerciales

Distribuidora	Año 2016 (\$)	%	Año 2017 (\$)	%	Año 2018 (\$)	%	Año 2019 (\$)	%	Año 2020
EDEA S.A.	157364,82	91,11	300737,85	149,15	749292,54	255,09	2660634,4	-89,16%	288334,23

EDES S.A.

Evolución de Parámetros Comerciales

	AÑO 2019	AÑO 2020
CONEXIONES	9222	6585
DESCONEXIONES	12306	7063
SUSP. Y REHABIL.	44143	13238
QUEJAS	136	156
RECLAMOS	1331	536
ESTIMACIONES	0	16882
MULTAS	643	415

Parámetro	Año 2016	%	Año 2017	%	Año 2018	%	Año 2019	%	Año 2020
Conexiones	7310	57,37	11504	-17,31	9513	-305,90%	9222	-28,59%	6585
Desconexiones	9533	12,41	10716	14,15	12232	60,50%	12306	-42,61%	7063
Estimaciones	5	-40,00	3	0,00	3	-10000,00%	0	-	16882
Casos Multados	692	1,30	701	17,83	826	-2215,50%	643	-35,46%	415
Quejas	135	55,56	210	-19,52	169	-1952,66%	136	14,71%	156
Reclamos Comerc.	1220	43,20	1747	-13,51	1511	-1191,26%	1331	-59,73%	536
Suspens. Y Rehabil.	32725	36,39	44633	-13,33	38685	1410,88%	44143	-70,01%	13238

Evolución de los importes correspondientes a las multas comerciales

Distribuidora	Año 2016 (\$)	%	Año 2017 (\$)	%	Año 2018 (\$)	%	Año 2019 (\$)	%	Año 2020
EDES S.A.	376874,45	-18,41	307481,31	112,21	652521,03	-83,92	104920,36	36,78	143514,43

EDELAP S.A.

Evolución de Parámetros Comerciales

	AÑO 2019	AÑO 2020
CONEXIONES	17.117	11.687
DESCONEXIONES	32.121	27.580
SUSP. Y REHABIL.	4.492	1.627
QUEJAS	5.384	6.233
RECLAMOS	32.723	195.290
ESTIMACIONES	28.312	9.463
MULTAS	175	58

Parámetro	Año 2016	%	Año 2017	%	Año 2018	%	Año 2019	%	Año 2020
Conexiones	15068	29,78	19555	17,59	22995	-25,56	17117	-31,72%	11687
Desconexiones	25749	221,48	82777	-72,95	22394	43,44	32121	-14,14%	27580
Estimaciones	14288	122,47	31787	-44,45	17657	60,34	28312	-66,58%	9463
Casos Multados	3797	587,65	26110	-70,26	7766	-97,75	175	-66,86%	58
Quejas	260	8,08	281	-22,06	219	2358,45	5384	15,77%	6233
Reclamos Comerc.	5016	50,36	7542	29,04	9732	236,33	32732	496,63%	195290
Suspens. Y Rehabil.	30771	122,15	68358	-3,11	66231	-93,22	4492	-63,78%	1627

Evolución de los importes correspondientes a las multas comerciales

Distribuidora	Año 2016 (\$)	%	Año 2017 (\$)	%	Año 2018 (\$)	%	Año 2019 (\$)	%	Año 2020
E D E L A P S.A.	1110001,5	97,34	2190523,3	43,54	3144264,0	-34,79	2050456,6	-11,58	1813094,1



ÁREA CONTROL DE CALIDAD TÉCNICA

El Área de Control de Calidad Técnica realiza periódicamente tareas de Control de Calidad de Servicio y Control de Calidad de Producto Técnico. Asimismo, tiene asignada las tareas Control de Seguridad en la Vía Pública (SVP) -en los términos establecidos en la Res. OCEBA 142/10-.

Calidad de Servicio

- Se registran las interrupciones del servicio eléctrico de cada Distribuidora en sistemas informáticos.
- Los límites de las interrupciones permitidos están dados por la frecuencia y la duración, es decir, cuando se superan los límites fijados en los Contratos de Concesión, las Distribuidoras bonifican a los usuarios por la energía no suministrada.

Calidad de Producto

- Según la cantidad de usuarios de cada distribuidora, se corresponden determinada cantidad de mediciones, las cuales se realizan en determinados puntos de la red.
- Si hay registros fuera de la banda de los niveles de tensión exigida, penaliza y la Distribuidora debe bonificar a los usuarios afectados.

Sector Control de Calidad Técnica

Durante el año 2020 y como consecuencia del pase a retiro y en comisión a otros organismos de personal ocurrida durante el año 2019, la dotación del personal de planta del Área Técnica se vio reducida a cuatro personas (dos auditores técnicos y dos del Sector Seguridad), circunstancia que lógicamente impactó en el desarrollo de las tareas asignadas. Por su parte, se dio continuidad a la contratación y la incorporación al Área de un grupo de siete (7) personas, entre jóvenes profesionales y estudiantes avanzados de Ingeniería Eléctrica, a quienes se capacitó en las tareas de control de calidad técnica a Distribuidoras.

Las tareas de este sector se corresponden a la realización de las Auditorías Técnicas regulares, las cuales se realizan en las instalaciones de los distribuidores, así como las tareas de control de la información remitida en cumplimiento a las normativas vigentes y de las

mediciones que se realizan periódicamente.

Cabe aclarar que a raíz de las medidas adoptadas a nivel nacional por la Emergencia de Covid -19, fueron suspendidas las auditorías regulares, por cuanto se adoptaron las medidas impartidas mediante la Circular OCEBA 02-2020 que refieren a la metodología de control de mediciones en forma remota.

SECTOR SVP

Este sector controla el estado de las instalaciones de los distribuidores del servicio eléctrico en la vía pública, interviene en reclamos de usuarios relativos a la seguridad en la vía pública intimando a los distribuidores, en su caso, a dar solución inmediata. Delimita responsabilidades en cuanto a incidentes o accidentes eléctricos, elaborando informes técnicos que se aportan a los diferentes actores del Estado que lo requieran, aplica sanciones en cuanto a las anomalías detectadas en la seguridad de las instalaciones del servicio público de energía eléctrica.

Realización de Auditorías Técnicas y de Seguridad

En tal contexto, durante los meses de febrero y marzo se realizaron, con la dotación de personal disponible (dos auditores), auditorías in situ en las concesionarias provinciales y municipales, respecto de los aspectos técnicos de la prestación del servicio, así como en materia de Seguridad en la Vía Pública.

Los objetivos de las auditorías, respecto a la seguridad pública son, entre otros, los que a continuación se detallan:

- Detección de instalaciones anómalas que generan peligro para la seguridad de las personas, animales y bienes físicos y que tienen como objetivo exigir su inmediata corrección por los responsables de la prestación.
- Auditar incidentes y accidentes que involucran instalaciones eléctricas de los distribuidores con el fin de delimitar responsabilidades.
- Generar acciones preventivas y correctivas.

Temas específicos

- En el mes de enero y en el marco de las actuaciones que se están llevando adelante relacionadas con el evento relevante acaecido en el Sistema Eléctrico de EDELAP S.A. el 22 de junio de 2019, que afectara la ET City Bell 132 kV, se realizaron inspecciones del estado de avance de las obras complementarias presentadas en dichas actuaciones como parte de las medidas preventivas adoptadas en el cortoplazo.
- Participación en la Mesa de Energía, creada por Resolución MIYSPGP N° 259/20 en el ámbito de la Subsecretaría de Energía Eléctrica, en cuyo marco, básicamente, se da tratamiento, con diversos actores, al estado de abastecimiento a suministros críticos, tales como Hospitales y Centros de Salud.
- Participación en la redacción de documentos regulatorios del Organismo.
- Gestión de los pedidos de intervención de Municipios por obras de infraestructura para loteos destinados a barrios de interés social.

Procedimiento Correos Electrónicos

Por su parte y como consecuencia de las medidas de ASPO establecidas en el marco de emergencia sanitaria dispuesta por Decreto N° 132/20, se registró un fuerte incremento de consultas/reclamos formulados a través de la casilla de correo institucional del Organismo (oceba@oceba.gba.gov.ar) y de la Mesa General de Entradas (mesadeentradasoceba@gmail.com), siguiendo el Procedimiento de Contestación de correos electrónicos, tanto de usuarios como de organismos municipales,OMIC/OMDCs, etc., cuya respuesta se efectuó en forma remota y referidas principalmente a los siguientes temas:

- Régimen de ampliación y Extensión de redes (Art.14-Subanexo E) Régimen de Contribución por Obra Reembolsable.
- Obras de infraestructura en loteos.
- Servidumbre de electroducto.

Control de Calidad Técnica

Sin perjuicio de las limitaciones para desarrollar auditorías técnicas a las Distribuidoras del ámbito provincial como consecuencia de las medidas de ASPO mencionadas, se continuó con todas las actividades de gabinete a través de la modalidad remota, de las tareas inherentes al control y análisis de la información de Calidad de Producto y Servicio Técnico de las Distribuidoras bajo Etapa de Régimen en los siguientes aspectos:

- Verificación del cumplimiento del envío de información a través de las distintas tablas de Calidad de Producto y Servicio Técnico y procesamiento de la misma.
- Detección de incumplimientos, formulación de intimaciones y solicitud de instrucción de sumarios Análisis de consistencia de la información y revisión del cálculo de multas por Calidad de Producto y Servicio Técnico
- Elaboración de dictámenes sobre resultados semestrales de Calidad de Producto y Servicio Técnico Tratamiento de las solicitudes de fuerza mayor invocadas por las Distribuidoras Provinciales y Municipales
- Seguimiento de las afectaciones del servicio de las Distribuidoras Provinciales a través de los sistemas de Monitoreo de Red y elaboración de informes técnicos en los casos de incidentes relevantes Seguimiento de las afectaciones del servicio del sistema de transporte provincial TRANSBA S.A. a través de la página web de CAMMESA y su incidencia en el abastecimiento a la Distribuidoras del ámbito provincial.

Sector Seguridad en la Vía Pública

En forma análoga, la normal actividad de este sector se vio afectada por las medidas de ASPO establecidas en el ámbito provincial, por lo que se continuó con todas las actividades de gabinete a través de la modalidad remota, de las siguientes tareas:

- Participación en la elaboración de los contenidos del Formulario Único de Reclamos vía web en los temas de su competencia en coordinación con el Centro de Atención de Usuarios del Organismo (CAU).
- Participación en la elaboración del instructivo y capacitación de operadores de la Línea 148 habilitada para canalizar reclamos de OCEBA en general, y de seguridad en la vía pública, en particular, en coordinación con el CAU.
- Gestión y seguimiento de reclamos por Seguridad en la Vía Pública conforme al sistema implementado en el marco del SEO y de los reclamos ingresados a través de la página web. Tratamiento de incidentes/accidentes por instalaciones en la Vía Pública.

- Auditorías puntuales por reclamos de usuarios/asociaciones en Barrio Parque Sicardi y Arturo Seguí en el ámbito de EDELAP S.A.

Por su parte, a partir del proceso de análisis y revisión de las condiciones de prestación de las Distribuidoras Provinciales como consecuencia de lo actuado en el proceso de Revisión Tarifaria Integral (RTI), dispuesto por la Subsecretaría de Energía Eléctrica en el marco de la Resolución MI N° 576/20, a través del Área Técnica se participó en la revisión y reelaboración de los Subanexos D y E de los Contratos de Concesión, en temas de su competencia específica.

Temas Regulatorios

En el marco de los lineamientos propuestos por la nueva Dirección del Organismo en lo que respecta a la revalorización de la presencia institucional del OCEBA en el control de la calidad de servicio prestado por las Distribuidoras del ámbito provincial, a través de la adquisición de equipamiento de medición para evaluar la Calidad de Producto y Servicio Técnico, desde el Área Técnica se colaboró en la elaboración de las especificaciones y requerimientos del equipamiento y documentación relacionada con los alcances de la campaña, la cual integrara la solicitud de aplicación de fondos disponibles para su contratación, ante el Fideicomiso para la Inversión en Distribución en la Provincia de Buenos Aires (FIDBA), así como las correspondientes cartas de invitación a cotizar a proveedores.

En el marco de la implementación del sistema de Contabilidad Regulatoria para las Distribuidoras Provinciales, personal del Área Técnica participó en las reuniones conjuntas con la Dirección Provincial de Energía y los concesionarios en la fase de definición de la estructura de la información a intercambiar relativa a inventario de instalaciones y tipos constructivos.

Metas del Área Control de Calidad Técnica para el 2021

- Reprogramar las auditorías técnicas presenciales en las sucursales de las Distribuidoras Provinciales y Distribuidoras Municipales de energía eléctrica en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
- Reiniciar la selección de puntos de medición para las campañas de Calidad de Producto Técnico semestrales suspendidas por la pandemia.
- Obtener las mejoras y adecuaciones informáticas solicitadas para el Sistema de Cali-

dad Web, a fin de contar con mayores y mejores herramientas para el procesamiento de la información remitida por las Distribuidoras a través de dicho sistema y permitir el análisis de consistencia y cálculo de penalizaciones conforme las modificaciones introducidas por el proceso de Revisión Tarifaria Integral 2017 en el régimen de calidad del Subanexo D.

- Mejorar el acceso a los sistemas de información geográfica de redes y de afectaciones del servicio de las Distribuidoras para acceder en forma directa a la información sobre contingencias que afectan la prestación del mismo y su eventual centralización en un sistema de monitoreo de acceso web a desarrollar en el OCEBA.

Penalizaciones por Calidad de Producto y Servicio Técnico

AÑO	DISTRIBUIDORA	CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO	CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO	TOTAL PENALIZACIÓN TÉCNICA	VARIACIÓN (%)
2019	EDEA	\$656.485,07	\$63.831.913,83	\$64.488398,90	-5,2%
2020	EDEA	\$767.710,24	\$60.361.843,09	\$61.129.553,33	
EDEN					
2019	EDEN	\$2.098.187,28	\$98.103.738,78	\$100.201.926,06	7,7%
2020	EDEN	\$3.738.542,36	\$104.132.015,49	\$107.870.557,85	
		\$5.836.729,64	\$202.235.754,27	\$208.072.483,91	
EDES					
2019	EDES	\$344.023,78	\$24.145.860,80	\$24.489.884,58	0,8%
2020	EDES	\$616.541,75	\$24.069.763,51	\$24.686.305,26	
		\$960.565,53	\$48.215.624,31	\$49.176.189,84	
EDELAP					
2019	EDELAP	\$22.318.154,24	\$101.528.743,53	\$123.846.897,77	21,2%
2020	EDELAP	\$36.094.740,50	\$114.013.756,93	\$150.108.497,43	
		\$58.412.894,74	\$215.542.500,46	\$273.955.395,20	
TOTAL		\$66.634.385,22	\$590.187.635,95	\$656.822.021,17	

Indicadores globales de Calidad de Servicio

Según las definiciones contenidas en el Subanexo D, estos indicadores evalúan la performance global de la calidad de servicio prestado por los distribuidores y la evolución de la misma en los sucesivos periodos de control. Asimismo, se introducen los siguientes indicadores, conforme definiciones ampliamente difundidas de la normativa internacional en la materia (IEEE):

SAIFI: Índice de frecuencia media de interrupción del sistema (SystemAverageInterruption-FrequencyIndex). En un periodo determinado, representa la frecuencia media de interrupción por usuario en un área determinada.

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Usuarios}_i}{\text{Total}_{\text{usuarios}}}$$

SAIDI: Índice de duración media de interrupción del sistema (System Average Interruption Duration Index). En un periodo determinado, representa el tiempo total de interrupción medio por usuario en un área determinada.

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{Usuarios}_i \times \text{Duración}_i)}{\text{Total}_{\text{usuarios}}}$$

A los fines de la determinación de los indicadores globales por empresa (o región, o desagregados por localidad), se tienen en cuenta, para cada periodo de control, todas las interrupciones de duración mayor a 3 minutos (internas, externas, programadas o forzadas), excluyendo del cómputo sólo aquellas interrupciones aceptadas por el OCEBA como originadas en causales de caso fortuito o fuerza mayor.

Para ello, se considera la información presentada por los distribuidores en cumplimiento de lo establecido por Resolución OCEBA N° 251/11.

ÍNDICE	DISTRIBUIDORA	2019	2020	VARIACIÓN (%)
SAIFI	EDEN	9.0	7.3	-18.9%
SAIFI	EDEA	10.4	8.8	-15.4%
SAIFI	EDES	9.7	9.4	-3.1%
SAIFI	EDELAP	12.6	11.1	-11.9%
SAIDI	EDEN	24.2	16.8	-30.6%
SAIDI	EDEA	19.3	16.8	-13.0%
SAIDI	EDES	15.5	12.5	-19.4%
SAIDI	EDELAP	23.8	21.8	-8.4%

PROCESOS REGULATORIOS

AÑO 2020

1. Aspecto Cuantitativo

Controversias entre Agentes de la Actividad Eléctrica	9
Entradas de trámites y expedientes	1103
Salidas	1930
Asistencia y Respuestas a Consultas en materia de Regulación Eléctrica	110
Informes y Dictámenes Jurídicos Interlocutorios y finales	120
Actos de imputación	32
Resoluciones	250
Conciliación de Consumo (Daños en artefactos. Resarcimiento económico).	2
Recursos c/Disposición AU) y Resoluciones	3
Informe a la Asesoría General de Gobierno/Fiscalía de Estado y Contaduría General de la Provincia	5
Oficios respondidos	12
Respuesta a IPP/UFI/DEFENSORIAS	4
Traslados de demandas	3
Audiencias virtuales	5
Total de Intervenciones	2579

2. Aspecto cualitativo

Se pueden señalar, como principales y de mayor importancia y significación jurídica, los siguientes:

2.1. Intervención en diferendos

- Empresas Concesionarias, emprendedores de loteos y usuarios sobre provisión del servicio público de energía eléctrica.
- Cooperativa de Villa Gesell y Municipio s/ Compensación de deudas.

- Concesionarios Provinciales c/ Concesionarios Municipales por deuda en el pago de las facturas por suministro de energía.
- Cooperativa de Lujan s/ Alumbrado Público. Ruta Nacional N° 5.
- Conceptos Ajenos.
- Intimación por falta de pago de aportes al Fondo Compensador Tarifario.
- EDEN S.A C/ Cooperativa de Pehuajo S/ abastecimiento de energía.

2.2. Emisión de normativas

2.2.1. Resoluciones 157/2020 y 195/2020, estableciendo metodología de implementación de las medidas dispuestas por el Decreto Reglamentario N° 194/2020.

2.3. Trabajos Especiales

2.3.1 Problemática que trae aparejada la solicitud de suministro de edificios en propiedad horizontal. cobro cargo tarifario y cesión de recinto para instalaciones de cámara transformadora

2.3.2 Suministro a Loteos por iniciativa privada y por iniciativa de entidades intermedias con fines sociales

2.3.3. Análisis y aplicación del Estatuto del Consumidor

2.3.4. Registro de Sanciones

2.3.5 Registro de Electrodependientes.

2.3.6 Titularidad Precaria.

2.3.7 Integración equipo para implementación metodología Decreto Reglamentario N° 194/2020.

2.3.8 Integración equipo para elaboración Proyecto de modificación Subanexos D y E del Contrato de Concesión.

3. Defensa del Derecho de los Usuarios

3.1 Implementación de procedimientos eficaces (res. 370/17) que, ante la falta de respuesta de los Concesionarios, prevé directamente la instrucción del sumario.

3.2 Instrucción de sumarios por incumplimiento de Resoluciones del OCEBA, y de Disposiciones del CENTRO DE ATENCION A USUARIOS (CAU)

3.3 Asesoramiento: Se brinda asesoramiento, ya sea vía telefónica, escrita o mail, a:

- Usuarios y Distribuidores.
- Dependencias públicas provinciales
- Delegaciones de OCEBA. y Oficina Municipales de atención al usuario (OMIC)
- CENTRO DE ATENCION A USUARIOS (OCEBA)

3.4. Vía de Apremio: utilización de este procedimiento para el cobro de multas impuestas a los Agentes Distribuidores, como así también para la percepción de los Aportes correspon-

dientes al Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias y a la Tasa de Fiscalización y Control, dándole intervención a la Dirección Provincial de Gestión y Recupero de Créditos Fiscales.

4. Respuesta a requerimientos institucionales

4.1. A través del Área Organización de Procedimientos, se canaliza toda requisitoria de pedidos de informes y/o remisión de documentación provenientes, entre otras, de:

Defensoría de Pueblo de la Provincia de Buenos Aires;

Defensoría Ciudadana de La Plata.

Poder Judicial, nacional y provincial.

Unidades Fiscales de Instrucción.

Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia.

Honorable Cámara de Diputados de la Provincia.

Honorable Cámara de Senadores de la Provincia.

Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia

5. Capacitación

Permanentemente se realizaron acciones de capacitación, sobre la base del análisis de los casos que requiere la intervención de esta Gerencia .

GDEBA

6- Recursos Humanos

6 agentes de planta profesionales

4 agente de planta administrativo

7. Sanciones Impuestas por todo concepto (calidad de servicio -técnico y comercial-, seguridad en la vía pública, incumplimiento al deber de información).

EDEN S.A	\$ 12,281,578.08
EDES S.A	\$ 3,615,552.91
EDEA S.A	\$ 6,075,501.80
EDELAP S.A	\$ 9,270,900.10
COOP.	\$ 7,285,126.97
TOTAL	\$ 38,528,659.86