

Capítulo III

Actividades del OCEBA



Gerencia de control de concesiones

La función encomendada a la Gerencia de Control de Concesiones es controlar, a través de diferentes acciones, el cumplimiento por parte de los distribuidores del servicio público de electricidad, de los estándares de calidad previstos en el Contrato de Concesión. Para ello, cuenta con dos Áreas:

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

Área de 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 eléctrica 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 2021, debido a que continuaron las restricciones por la Emergencia Sanitaria declarada 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: un (1) profesional abogado 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 Coordinación Administrativa de la Gerencia.

Bajo esta modalidad de organización, se continuaron las actividades implementadas en 2020, durante 2021:

A) Sector Coordinación Administrativa de la Gerencia:

- Continuó asentando en la base de datos de registración el ingreso y egreso de documentación y comunicaciones digitales de la Gerencia.
- Continuó con la actualización de la 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.

B) Sector 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.
- Carga en la base de datos para registración, del control llevado a cabo a cada distribuidor.
- Participación en el tratamiento de las presentaciones realizadas por Municipios (con 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 del Informes para el Directorio de OCEBA o distintos Organismos del Estado.

C) 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.

- Registración en la base de datos de información referida a usuarios, facturación, parámetros comerciales y técnicos, de los 203 distribuidores. Cálculo de datos y obtención de otros de diversas áreas.
- Actualización de base de datos de registración de información de las páginas webs de distribuidores y sus oficinas virtuales.
- 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 auditorías 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.

D) 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/OMDCs, 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).
- Elaboración de las notas de autorización para la rúbrica de libros de quejas, daños de artefactos y de guardia de las distribuidoras de energía de la Provincia, ante la imposibilidad – parcialmente - de continuar realizando dichas tareas en las oficinas del Organismo debido a las medidas de aislamiento sanitario. En tal sentido, se continuó con el sistema instaurado en el año 2020 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.

E) Metas del Área Control de Calidad Comercial para el 2022:

- ✓ 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.

E1.EDEN S.A.

Evolución de Parámetros Comerciales

PARAMETROS COMERCIALES EN EL SUBANEXO "D"						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CONEXIONES	17.631	15.489	18.689	20.892	6.826	16.551
DESCONEXIONES	18.194	15.826	21.260	20.287	8.771	12.561
ESTIMACIONES	2.476	1.979	1.599	1.469	1.525	1.495
MULTAS	1.777	1.411	1.358	1.371	1.031	1.847
QUEJAS	111	174	136	189	59	13
RECLAMOS COMER.	13.078	13.874	17.160	15.237	9.157	5.862
SUSPEN. Y REHAB.	64.141	75.144	89.836	99.127	31.194	34.519

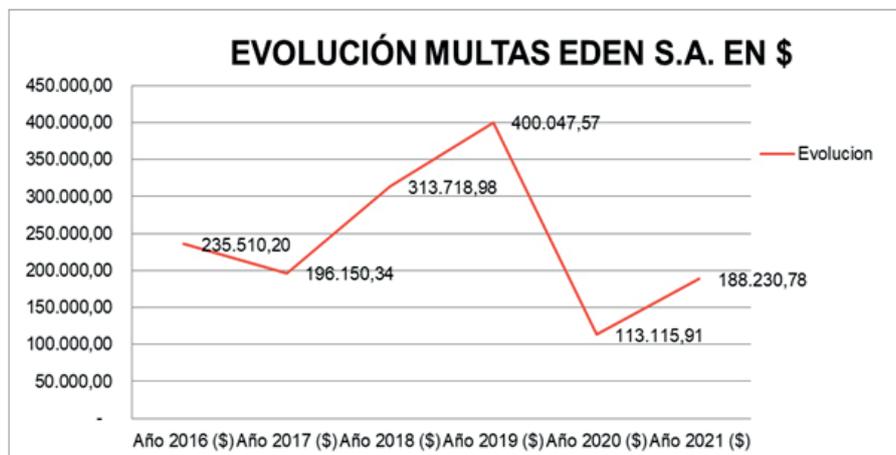
VARIACIONES PORCENTUALES					
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
CONEXIONES	-12,15%	20,66%	11,79%	-67,33%	142,47%
DESCONEXIONES	-13,02%	34,34%	-4,58%	-56,77%	43,21%
ESTIMACIONES	6,09%	23,68%	-11,21%	3,81%	-1,97%
MULTAS	17,15%	19,55%	10,34%	-24,80%	79,15%
QUEJAS	-20,60%	-3,76%	0,96%	-68,78%	-77,97%
RECLAMOS COMER.	56,76%	-21,84%	-11,21%	-39,90%	-35,98%
SUSPEN. Y REHAB.	-20,07%	-19,20%	-8,13%	-68,53%	10,66%



Evolución de los importes correspondientes a las multas comerciales

Distribuidora	Año 2016 (\$)	Año 2017 (\$)	Año 2018 (\$)	Año 2019 (\$)	Año 2020 (\$)	Año 2021 (\$)
EDEN S.A	\$253.510,20	\$196.150,34	\$313.718,98	\$400.047,57	\$113.115,91	\$188.230,78

	VARIACIONES PORCENTUALES				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
IMPORTE MULTAS	-16,71%	59,94%	27,52%	-71,72%	66,41%



E2. EDEA S.A.

Evolución de Parámetros Comerciales

EDEA						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CONEXIONES	16.388	16.953	19.290	23.037	18.323	23.636
DESCONEXIONES	5.864	7.379	5.049	13.915	19.736	7.075
ESTIMACIONES	90.222	28.478	54.872	165.967	52.123	35.525
MULTAS COMERCIALES	1.311	1.349	3.045	261	4.586	3.994
QUEJAS	147	233	298	58.871	77	42
RECLAMOS	48.047	48.047	55.750	33.242	29.206	17.136
SUSPEN. Y REHAB.	63.809	71.938	105.285	5.977	74.754	87.594

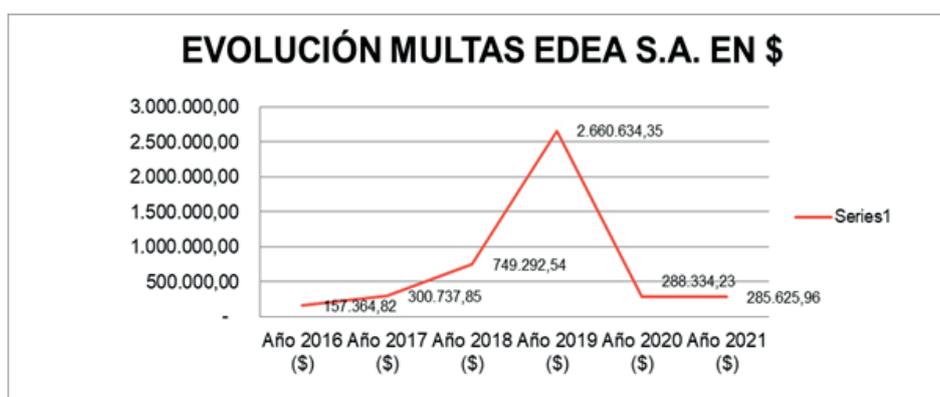
VARIACIONES PORCENTUALES					
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
CONEXIONES	3,45%	13,79%	19,42%	-20,46%	29,00%
DESCONEXIONES	25,84%	-31,58%	175,60%	41,83%	-64,15%
ESTIMACIONES	0,00%	16,03%	-40,37%	-68,59%	-31,84%
MULTAS	12,74%	46,36%	-94,32%	1657,09%	-12,91%
QUEJAS	2,90%	125,72%	-91,43%	-99,87%	-45,45%
RECLAMOS	58,50%	27,90%	-40,37%	-12,14%	-41,33%
SUSPEN. Y REHAB.	-68,42%	92,68%	202,46%	1150,69%	17,18%



Evolución de los importes correspondientes a las multas comerciales

Distribuidora	Año 2016 (\$)	Año 2017 (\$)	Año 2018 (\$)	Año 2019 (\$)	Año 2020 (\$)	Año 2021 (\$)
EDEA S.A	\$157.364,82	\$300.737,85	\$749.292,54	\$2.660.634,35	\$288.334,23	\$285.625,96

	VARIACIONES PORCENTUALES				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
IMPORTE MULTAS	91,11%	149,15%	255,09%	-89,16%	-0,94%



E3. EDES S.A.

Evolución de Parámetros Comerciales

EDES						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CONEXIONES	7.310	11.504	9.513	9.222	3.709	8.817
DESCONEXIONES	9.533	10.716	12.232	12.306	4.247	6.656
ESTIMACIONES	5	3	3	-	17.660	2
MULTAS COMERCIALES	692	701	826	643	147	956
QUEJAS	135	210	169	136	146	56
RECLAMOS	1.220	1.747	1.511	1.331	368	715
SUSPEN. Y REHAB.	32.725	44.633	38.685	44.143	12.770	21.929

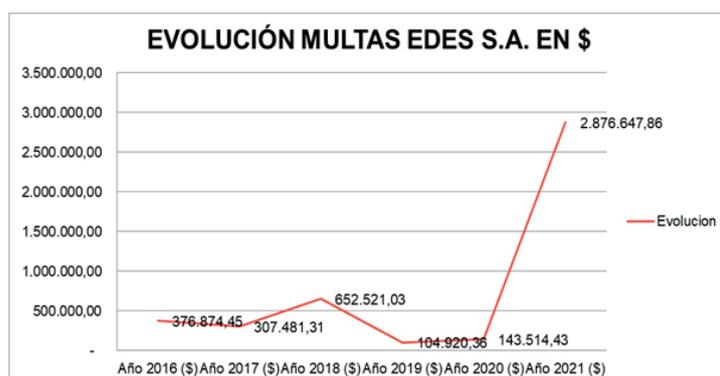
VARIACIONES PORCENTUALES					
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
CONEXIONES	57,37%	-17,31%	-3,06%	-59,78%	137,72%
DESCONEXIONES	12,41%	-17,31%	-3,06%	-65,49%	56,72%
ESTIMACIONES	-40,00%	0,00%	-100,00%	100,00%	-99,99%
MULTAS	1,30%	17,83%	-22,15%	-77,14%	550,34%
QUEJAS	55,56%	-19,52%	-19,53%	7,35%	-61,64%
RECLAMOS	43,20%	-13,51%	-11,91%	-72,35%	94,29%
SUSPEN. Y REHAB.	36,39%	-13,33%	14,11%	-71,07%	71,72%



Evolución de los importes correspondientes a las multas comerciales

Distribuidora	Año 2016 (\$)	Año 2017 (\$)	Año 2018 (\$)	Año 2019 (\$)	Año 2020 (\$)	Año 2021 (\$)
EDES S.A	\$376.874,45	\$307.481,31	\$652.521,03	\$104.920,36	\$143.514,43	\$2.876.647,86

	VARIACIONES PORCENTUALES				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
IMPORTE MULTAS	-18,41%	112,21%	-83,92%	36,78%	1904,43%

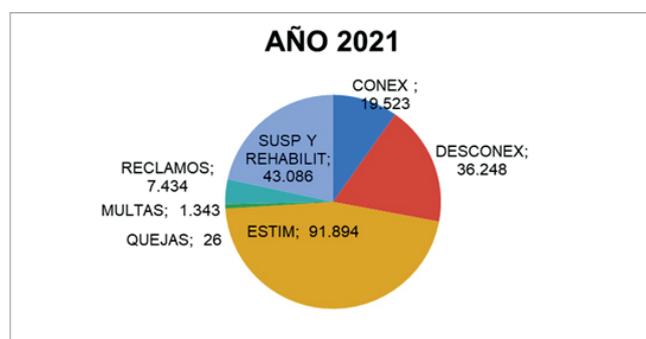


E4. EDELAP S.A.

Evolución de Parámetros Comerciales

EDELAP						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CONEXIONES	15.068	19.555	22.995	17.117	11.687	19.523
DESCONEXIONES	25.749	82.777	22.394	32.121	27.580	36.284
ESTIMACIONES	14.288	31.787	17.657	28.312	9.463	91.894
MULTAS COMERCIALES	3.797	26.110	7.766	175	58	1.343
QUEJAS	260	281	219	5.384	6.233	26
RECLAMOS	5.016	7.542	9.732	32.732	195.290	7.434
SUSPEN. Y REHAB.	30.771	68.358	66.231	4.492	1.627	43.086

VARIACIONES PORCENTUALES					
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
CONEXIONES	29,78%	17,59%	-25,56%	-31,72%	67,05%
DESCONEXIONES	221,48%	-72,95%	43,44%	-14,14%	31,43%
ESTIMACIONES	50,36%	29,04%	236,33%	-66,58%	871,09%
MULTAS	122,15%	-3,11%	-93,22%	-66,86%	2215,52%
QUEJAS	587,65%	-70,26%	-97,75%	15,77%	-99,58%
RECLAMOS	8,08%	-22,06%	236,33%	496,63%	-96,19%
SUSPEN. Y REHAB.	122,47%	-44,45%	60,34%	-63,78%	2548,19%



Distribuidora	Año 2016 (\$)	Año 2017 (\$)	Año 2018 (\$)	Año 2019 (\$)	Año 2020 (\$)	Año 2021 (\$)
EDELAP S.A	\$1.110.001,52	\$2.190.523,28	\$3.144.263,98	\$2.050.456,59	\$1.813.094,10	\$2.025.183,77

	VARIACIONES PORCENTUALES				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
IMPORTE	97,34%	43,54%	-34,79%	-11,58%	11,70%
MULTAS					



III. ÁREA CONTROL DE CALIDAD TÉCNICA

El Área de Control de Calidad Técnica realiza controles periódicos 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) -Según la Res. OCEBA 142/10-.

Calidad de Servicio:

- Se registran las interrupciones del servicio eléctrico informadas por cada Distribuidora en sistemas informáticos.
- Los límites de las interrupciones permitidas están dados por la frecuencia y la duración, 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 puntos de la red seleccionados.
- Si hay registros fuera de la banda de los niveles de tensión exigida, penaliza y la Distribuidora debe bonificar a los usuarios afectados.

A) Sector Control de Calidad Técnica:

Durante 2021 se concretó la incorporación al Área de un grupo de siete (7) personas, entre jóvenes profesionales y estudiantes avanzados de Ingeniería Eléctrica, a quienes se continuó con la capacitación tanto en las tareas de control de calidad técnica a Distribuidoras, como en temas específicos (Ampliaciones y Extensiones, COR, etc.).

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, si bien se flexibilizaron las restricciones a la circulación y el retorno a la presencialidad laboral, por diversas cuestiones de movilidad y reconocimiento de gastos asociados, no se retomaron las auditorías regulares, salvo casos específicos y acotados al área de la Distribuidora EDELAP S.A., no obstante lo cual, se comenzó a delinear una programación de auditorías tentativo con vistas a su implementación en 2022.

Sin perjuicio de ello, y en lo que respecta a la selección de puntos para las campañas semestrales de medición de Calidad de Producto Técnico que deben realizar las Distribuido-

ras en Etapa de Régimen, las que fueron oportunamente suspendidas por la pandemia Covid-19, se retomó dicha tarea para el periodo de control que se inició el 1°/12/2021 para las 4 Distribuidoras Provinciales y 55 Distribuidoras Municipales en Etapa de Régimen.

B) 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 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.

C) Realización de Auditorías Técnicas y de Seguridad

En tal contexto, durante el año 2021 y en tanto las medidas de distanciamiento vinculadas al Covid-19 lo permitieron, se realizaron, con la dotación de personal disponible, auditorías in situ acotadas al área de la Distribuidora EDELAP S.A., 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.

D) Temas específicos

En el mes de junio 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 afectando a la ET City Bell 132 kV, se realizó la inspección final de las obras complementarias presentadas en dichas actuaciones como parte de las medidas preventivas adoptadas en el corto plazo, mediante la cual se pudo verificar la culminación de los trabajos y la disponibilidad de las mismas para la prestación del servicio.

Participación en la Mesa de Energía, creada por Resolución MIYSPGP N° 259/20 en el ámbito de la Subsecretaría de Servicios Públicos, en cuyo marco, se coordinaron los canales de comunicación con las Distribuidoras del ámbito provincial relativas a la situación de abastecimiento a los puntos de almacenamiento de vacunas y centros de salud afectados a la campaña de vacunación Covid-19 a fin de asegurar la continuidad del servicio y la cadena de frío de dichos productos.

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 y problemáticas relacionadas con el abastecimiento o calidad de servicio en sus distritos.

En el marco de lo dispuesto por el Directorio respecto del Plan de Relevamiento y Mapeo de Procesos Y Procedimiento, desde el Área se participó juntamente con los referentes del tema en la formulación de seis procesos.

En virtud de diversos eventos climáticos severos que se desarrollaran durante 2021 en el territorio provincial, los cuales afectarían a numerosas Distribuidoras Municipales con mercados preponderantemente rurales, tomaron relevancia los pedidos de asistencia financiera a través del Fondo de Situaciones Críticas previsto en los Artículos 45 y 46 de la Resolución MIySP N° 419/17, contemplado dentro del Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias y cuya reglamentación se estableciera por Resolución OCEBA N° 214/17.

En el marco del Acuerdo para la Prestación del Servicio de Distribución Eléctrica en Barrios Populares que fuera suscripto entre la Distribuidora EDELAP S.A. y el Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, en fecha 14/04/2021, se llevaron a cabo tres auditorías técnicas a suministros afectados a dicha modalidad, correspondientes a los trimestres comprendidos entre enero y septiembre de 2021.

E) Procedimiento Correos Electrónicos

Por su parte y como consecuencia de la transición entre las medidas de DISPO y el retorno a la presencialidad a los lugares de trabajo en el marco de emergencia sanitaria dispuesta por Decreto N° 132/20, se continuó con el tratamiento y respuesta 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, OMICs, etc., cuya respuesta se efectuó en forma remota y referidas principalmente en 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.

F) Control de Calidad Técnica

Sin perjuicio del levantamiento gradual de las restricciones y las medidas de distanciamiento vinculadas al Covid-19, no se retomaron las auditorías técnicas a las Distribuidoras del ámbito provincial, no obstante lo cual se continuó con todas las actividades de gabinete a través de la modalidad remota y presencial desde el mes de octubre, 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 e 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.

G) Sector Seguridad en la Vía Pública

En forma análoga a lo ya mencionado, la actividad de este sector, en función del levantamiento gradual de las restricciones y las medidas de distanciamiento vinculadas al Covid-19, se retomó en forma acotada al área de prestación de la Distribuidora EDELAP S.A.,

por lo que se continuó con todas las actividades de gabinete a través de la modalidad remota y presencial a partir del mes de octubre, 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).
- 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, en tanto que, a partir del mes de diciembre y en el marco de la implementación del Formulario Único de Reclamos (FUR) vía web, brindando soporte al Centro de Atención de Usuarios del Organismo (CAU) en el tratamiento de los mismos.
- Tratamiento de incidentes/accidentes por instalaciones en la Vía Pública.
- Auditorías de oficio o puntuales por reclamos de usuarios/asociaciones en distintos barrios en el ámbito de EDELAP S.A.

H) 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 de 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, habiéndose concretado la adquisición del equipamiento y definido los alcances de la campaña, desde el mes de agosto se dio inicio a la Prueba Piloto de instalación de equipos registradores en instalaciones de la Distribuidora EDELAP S.A.

Previamente a ello, desde el Área Técnica se realizó la selección de los cuarenta (40) puntos de instalación, en base al análisis de la información contenida en el Sistema de Calidad, así como se colaboró en los lineamientos de la metodología de implementación de las campañas de medición que se estableciera por Resolución OCEBA N° 195/21.

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

I) Metas del Área Control de Calidad Técnica para el 2022:

- 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.
- Obtener las mejoras y adecuaciones informáticas solicitadas para el Sistema de Calidad 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.
- Obtener los desarrollos informáticos necesarios para el procesamiento de la información proveniente de los equipos registradores instalados en el marco de la Campaña de Medición Complementaria implementada desde el Organismo, a fin de contar con mayores y mejores herramientas que permitan su vinculación con el Sistema de Calidad Web y el análisis y contraste contra la información de Calidad de Servicio Técnico que, con carácter de declaración jurada, envían las Distribuidoras a través de dicho sistema.
- 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.

J) Penalizaciones por Calidad de Producto y Servicio Técnico

Año	Distribuidora	Calidad de Producto Técnico	Calidad de Servicio Técnico	Total Penalización Técnica	Variación (%)
2020	EDEA	\$ 767.710,24	\$ 60.361.843,09	\$ 61.129.553,33	109,3%
2021	EDEA	\$ 143.776,85	\$ 127.812.056,75	\$ 127.955.833,60	
		\$ 911.487,09	\$ 188.173.899,84	\$ 189.085.386,93	
2020	EDEN	\$ 3.738.542,36	\$ 104.132.015,49	\$ 107.870.557,85	46,9%
2021	EDEN	\$ 2.930.347,98	\$ 155.540.684,89	\$ 158.471.032,87	
		\$ 6.668.890,34	\$ 259.672.700,38	\$ 266.341.590,72	
2020	EDES	\$ 616.541,75	\$ 24.069.763,51	\$ 24.686.305,26	80,3%
2021	EDES	\$ 24.700,45	\$ 44.488.622,19	\$ 44.513.322,64	
		\$ 641.242,20	\$ 68.558.385,70	\$ 69.199.627,90	
2020	EDELAP	\$ 36.094.740,50	\$ 114.013.756,93	\$ 150.108.497,43	2,9%
2021	EDELAP	\$ 35.844.032,08	\$ 118.566.235,31	\$ 154.410.267,39	
		\$ 71.938.772,58	\$ 232.579.992,24	\$ 304.518.764,82	
TOTAL		\$ 80.160.392,21	\$ 748.984.978,16	\$ 829.145.370,37	

K) 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 (System Average Interruption Frequency Index). En un periodo determinado, representa la frecuencia media de interrupción por usuario en un área determinada.

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n Usuarios_i}{Total_{usuarios}}$$

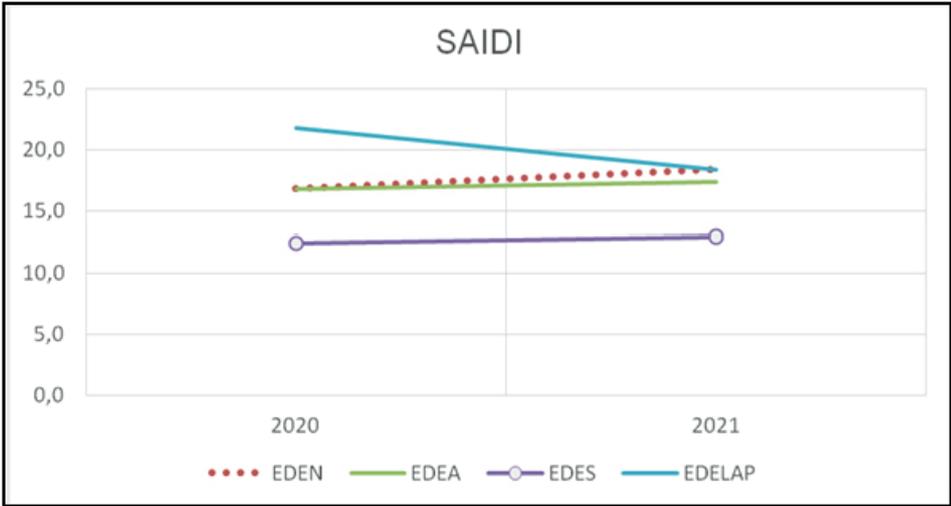
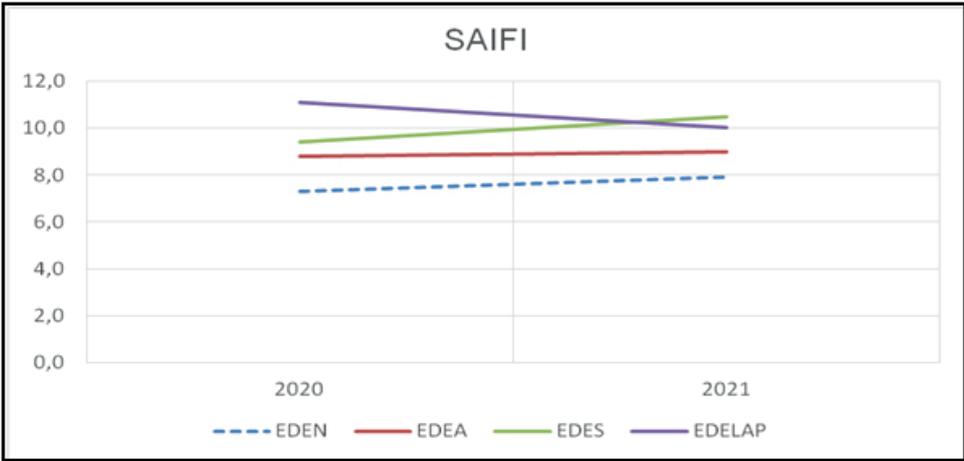
SAIDI: Índice de duración media de interrupción del sistema (System Average Interruption Duration Index). En un periodo determinado, representa el tiempo total de interrupción medio por usuario en un área determinada.

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n (Usuarios_i \times Duración_i)}{Total_{usuarios}}$$

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.

Indice	Distribuidora	2020	2021	Variación (%)
SAIFI	EDEN	7,3	7,9	8,2%
SAIFI	EDEA	8,8	9,0	2,3%
SAIFI	EDES	9,4	10,5	11,7%
SAIFI	EDELAP	11,1	10,0	-9,5%
SAIDI	EDEN	16,8	18,4	9,5%
SAIDI	EDEA	16,8	17,4	3,6%
SAIDI	EDES	12,5	13,0	4,0%
SAIDI	EDELAP	21,8	18,3	-15,9%



Gerencia de procesos regulatorios

Área Coordinación Regulatoria y Organización de Procedimientos

Intervención en la resolución de controversias entre Agentes de la Actividad Eléctrica y entre éstos y los usuarios del servicio público.

Elaboración de informes y Proyectos de Resoluciones.

Asesoramiento a Usuarios, Distribuidores, Dependencias públicas provinciales, Delegaciones de OCEBA y Oficinas Municipales de Atención al Usuario (OMIC)

Procedimiento de incorporación de Conceptos Ajenos, en la factura del servicio eléctrica (Conf. Artículo 78 de la Ley 11769)

Respuesta a requerimientos institucionales 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, Secretaria 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.

Registro e intervención en cuestiones relacionadas con usuarios ELÉCTRODEPENDIENTES POR CUESTIONES DE SALUD.

Sustanciación del Procedimiento de aplicación de sanciones (Sumarios)

Aplicación de Sanciones complementarias.

Aprobación de penalizaciones.

Importe de Sanciones aplicadas en el Año 2021: \$ 43.205.522,27.-

Registro de Sanciones.

Inicio y sustanciación del procedimiento para el cobro de las sanciones (multas) impuestas a los Agentes Distribuidores, como así también para la percepción de los Aportes correspondientes 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.

Notificación de los actos administrativos dictados por el OCEBA

Otorgamiento de Vistas de los expedientes.

Contestación de Recursos administrativos

Elaboración de informes para intervención de Asesoría General de Gobierno y

Fiscalía de Estado.

Auditorias regulatorias.