

MEDIDAS REGULATORIAS PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS MASIVOS DE LA TIPOLOGÍA “PRESUNTOS EXCESOS EN LA FACTURACIÓN”

IV FORO IBEROAMERICANO DE REGULACIÓN

Ing. Fabián Palazzolo
fabian.palazzolo@cba.gov.ar
Ente Regulador de Servicios Públicos
(Córdoba, Argentina)

Agosto de 2011
Santa Marta, Colombia



Rosario de Santa Fe 238
Córdoba Capital - X5000ACE
Tel: 4296100 / 0800 - 888 6898

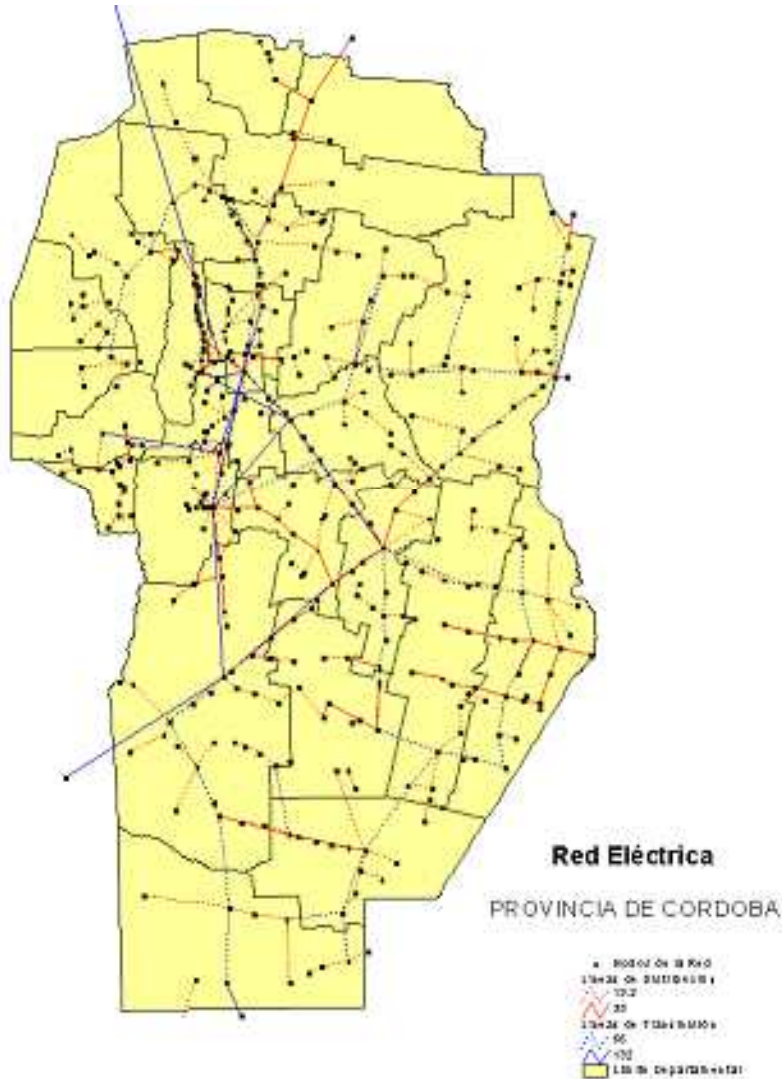


Ente Regulador de Servicios Públicos

Servicios regulados

- x Energía eléctrica**
- x Transporte**
- x Agua potable**
- x Redes viales de acceso a la Ciudad de Córdoba, Argentina**

Mercado eléctrico provincial



■ **205 Distribuidoras de Energía Eléctrica**
(Empresa Provincial de Energía de Córdoba + 204 Cooperativas Eléctricas)

■ **1.290.000 Usuarios del servicio de Energía Eléctrica**

Composición del mercado eléctrico regulado

▶ Empresa Provincial de Energía

910.000 usuarios

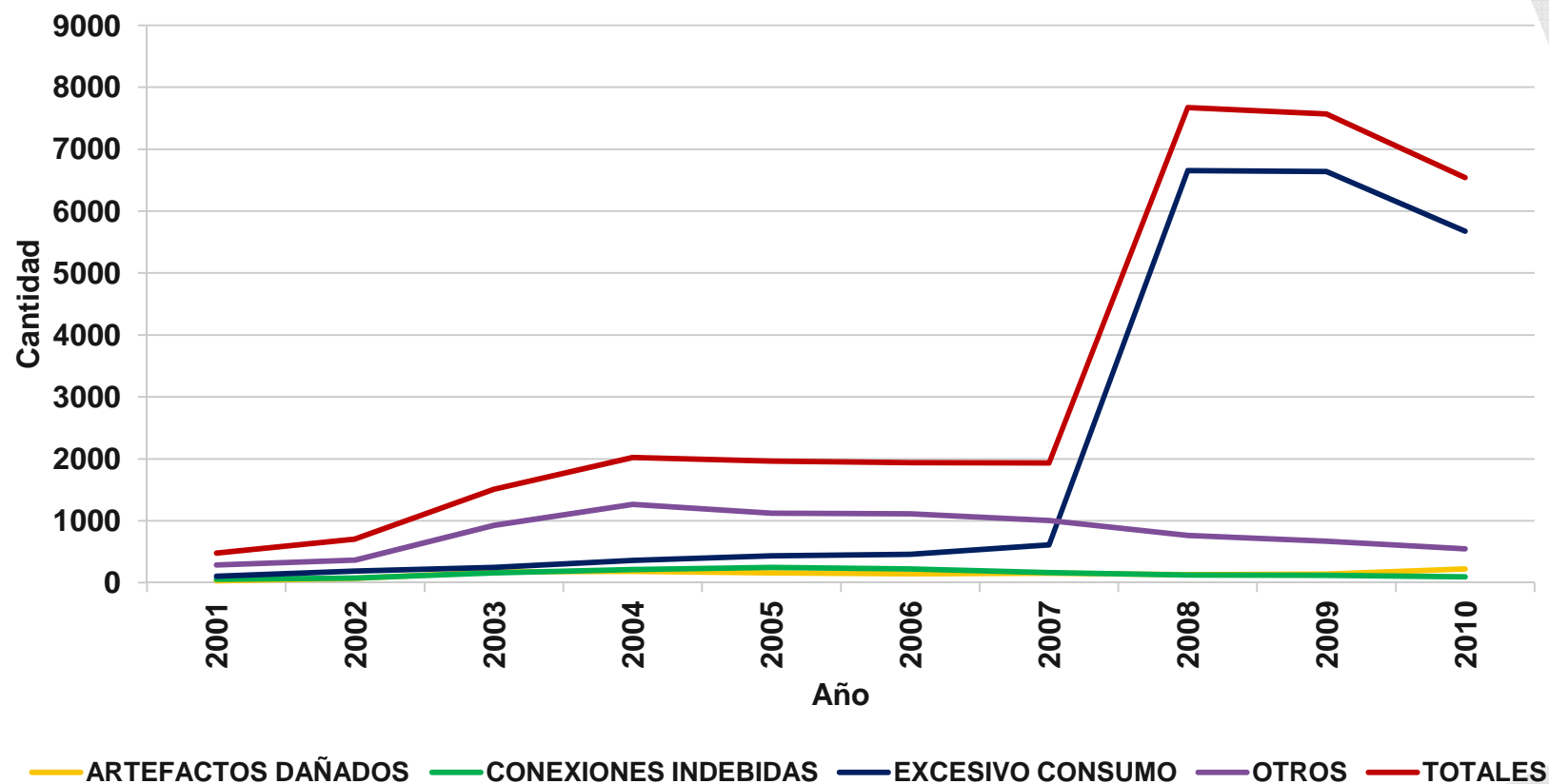
- 88,2% Residenciales
- 9,80% General y de Servicios
- 0,98% Gobierno y Usuarios Especiales
- 0,53% Alumbrado Público
- 0,37% Grandes Usuarios
- 0,08% Rural
- 0,01% Servicio de Agua
- 0.03% Otros

▶ Cooperativas eléctricas

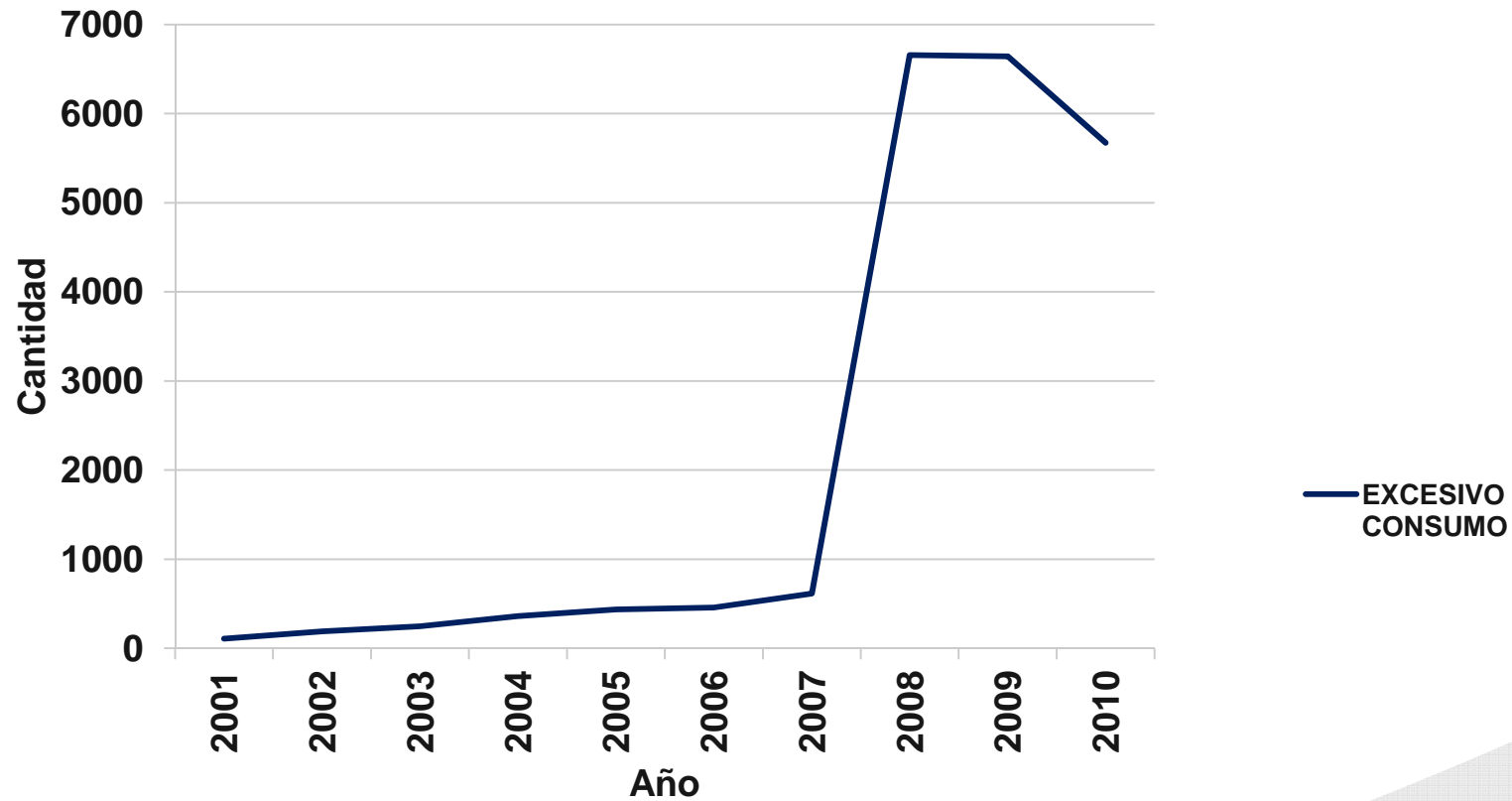
380.000 usuarios

- 82,5% Residenciales
- 5,10% General y de Servicios
- 0,35% Gobierno y Usuarios Especiales
- 0,25% Alumbrado Público
- 1,52% Grandes Usuarios
- 9,60% Rural
- 0,02% Servicio de Agua
- 0,63% Otros

Historial de reclamos

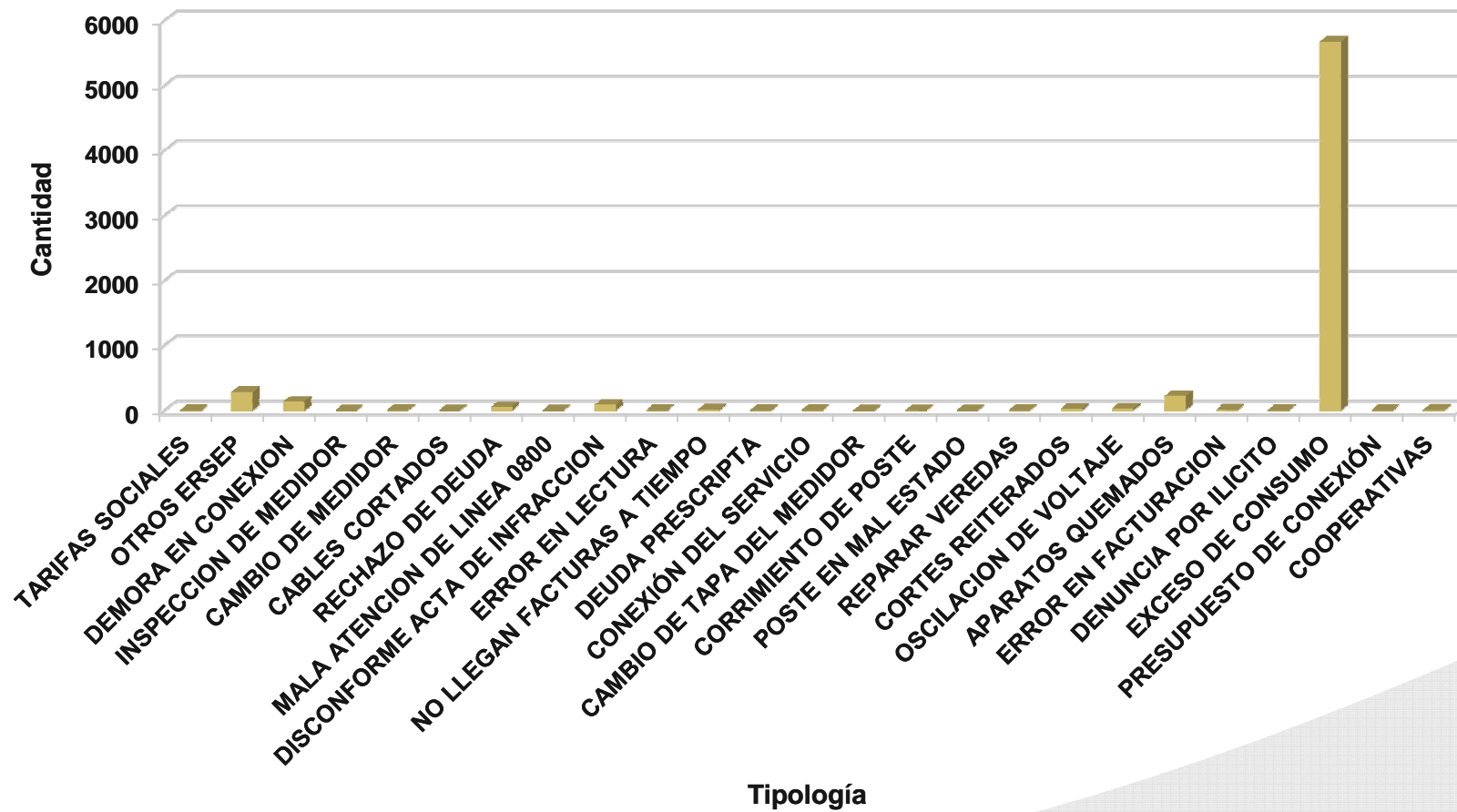


Historial de reclamos



Tipologías de reclamos

Año 2010



Causas atribuibles

⦿ A la distribuidora

- Estimación de consumos
- Errores de lectura
- Parque de medición con falencias

⦿ A los usuarios

- Sensibilidad por modificaciones tarifarias
- Estacionalidad
- Mayor conocimiento de la actividad regulatoria

Análisis de medidas

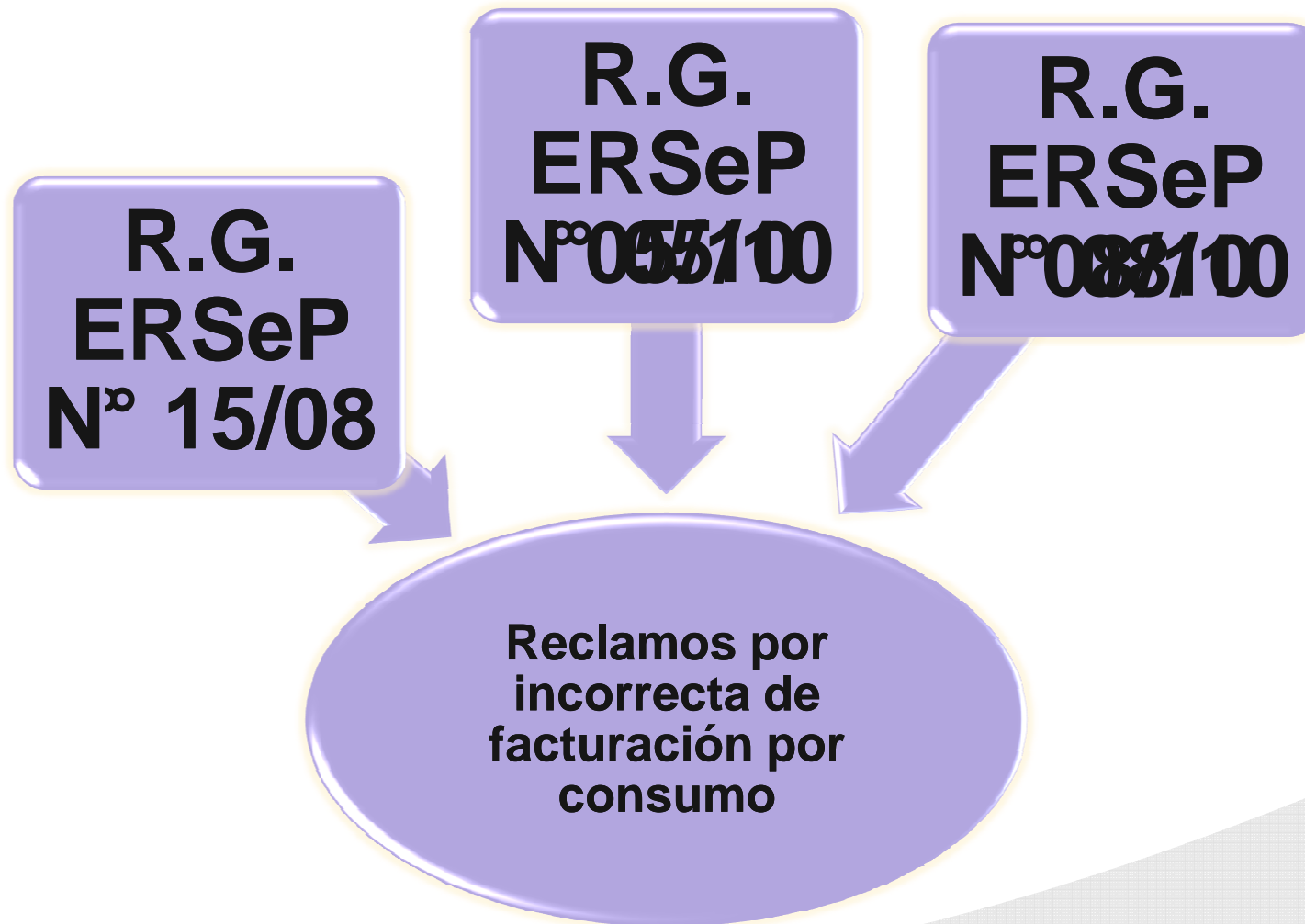
- ⦿ Verificación de lecturas
 - Reclamos efectuados
 - Estadísticos
- ⦿ Contraste de medidores
 - Sobre reclamos efectuados
- ⦿ Verificación de historiales
 - Análisis de lecturas-Estacionalidades
- ⦿ Comparación de consumos con capacidad instalada del usuario y medición de corrientes
- ⦿ Coordinación con la Distribuidora para la identificación de causales y soluciones a adoptar

Análisis de medidas

◉ Marco Regulatorio

- ✓ Leyes Provinciales N° 8835, 8836 y 8837.
- ✓ Ley Provincial N° 9087 - Estatuto de EPEC.
- ✓ Contratos de Concesión a Cooperativas Distribuidoras.
- ✓ Reglamento de Comercialización de la EE (EPEC)
- ✓ Reglamento de Suministro (Cooperativas)
- ✓ Ley Nacional N° 24.065
- ✓ Ley Nacional N° 20.240

Implementación de medidas



Implementación de medidas

⦿ **Resolución General ERSeP N°15088**

Puntos principales abordados

- Problemática abarcada por los meses de consumo (Julio-Agosto)
- Estacionalidad de los consumos
- Tratamiento especial a los consumos que superen el 25% la media anual, reajustando el precio del excedente al valor del primer escalón tarifario.

Implementación de medidas

⦿ **Resolución General ERSeP N° 055100**

Puntos principales abordados

- Realización de un control de la medición y lectura de reclamos.
- Muestreo aleatorio del 1% de las lecturas.
- Incorporación en el histograma de consumos del detalle “leído-estimado” sobre la lectura.
- Informe mensual detallado de la cantidad de consumos en que se realizó una estimación.

Implementación de medidas

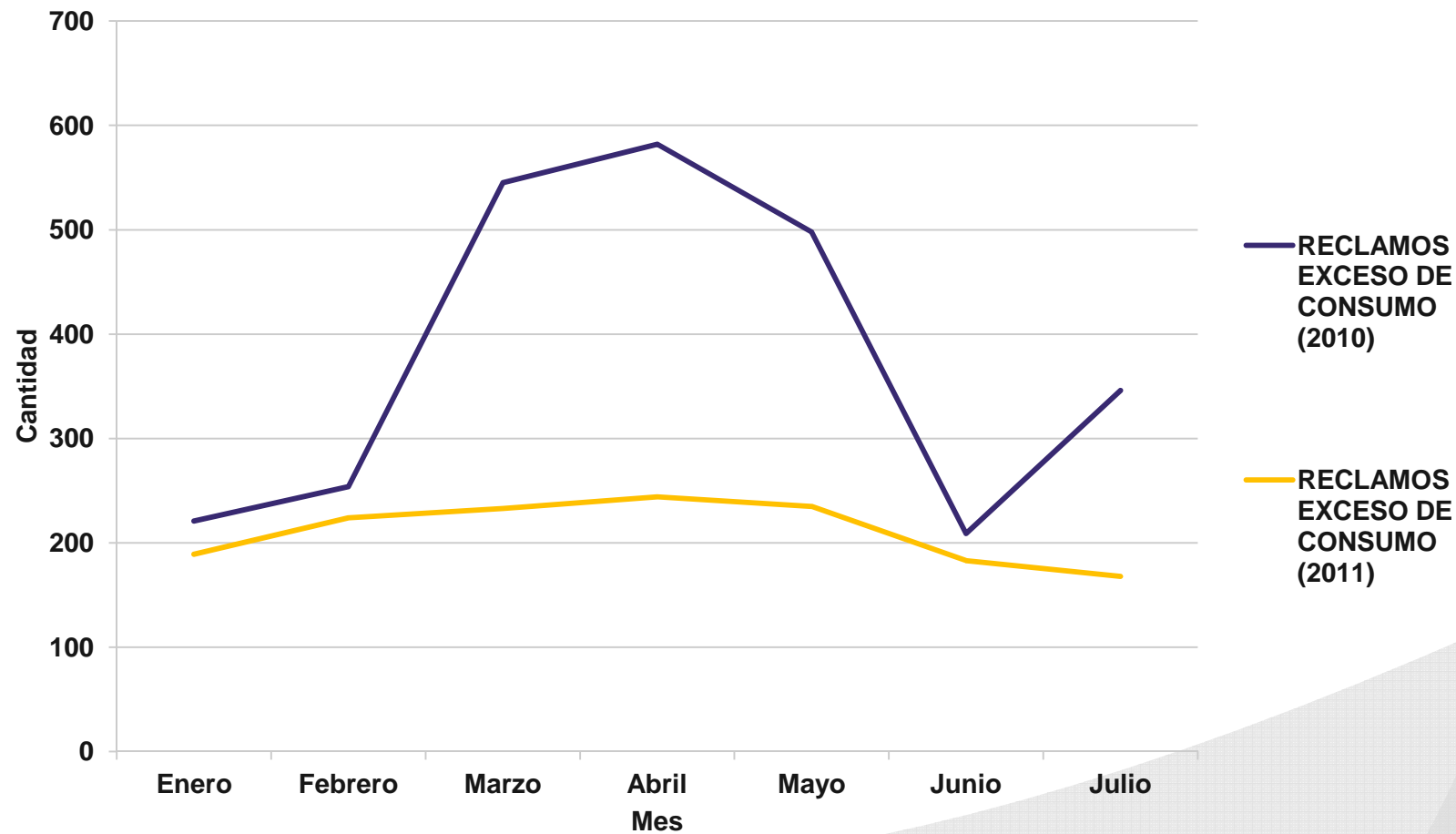
⦿ **Resolución General ERSeP N°08/10**

Puntos principales abordados

- Tipificación de reclamos
- Metodología de tratamiento de reclamos
- Oficios
- Inspección de medidores conjunta
- Delegación de atribuciones
- Formas de pago

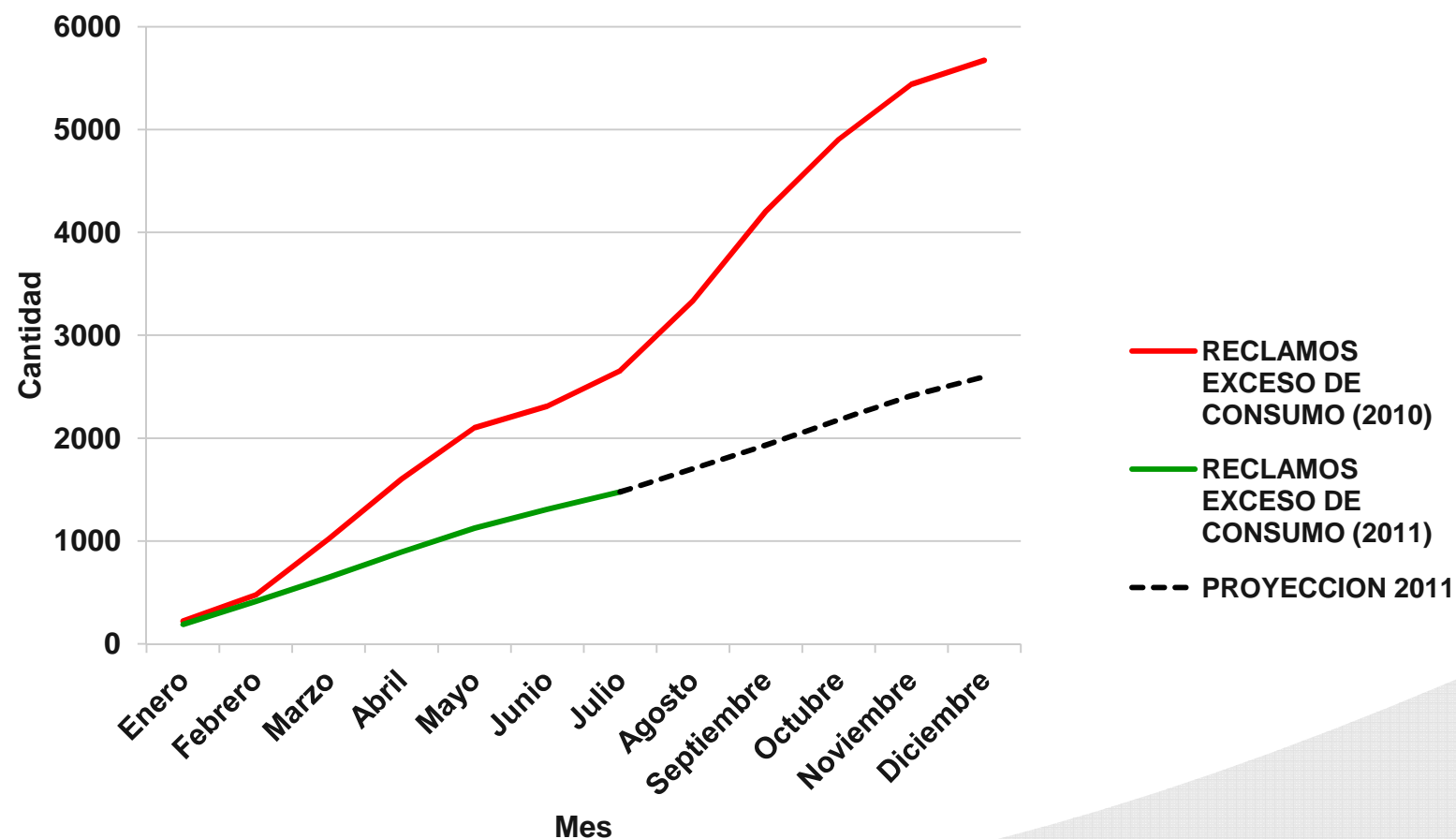
Análisis de resultados

Comparación de reclamos ingresados 2010/2011



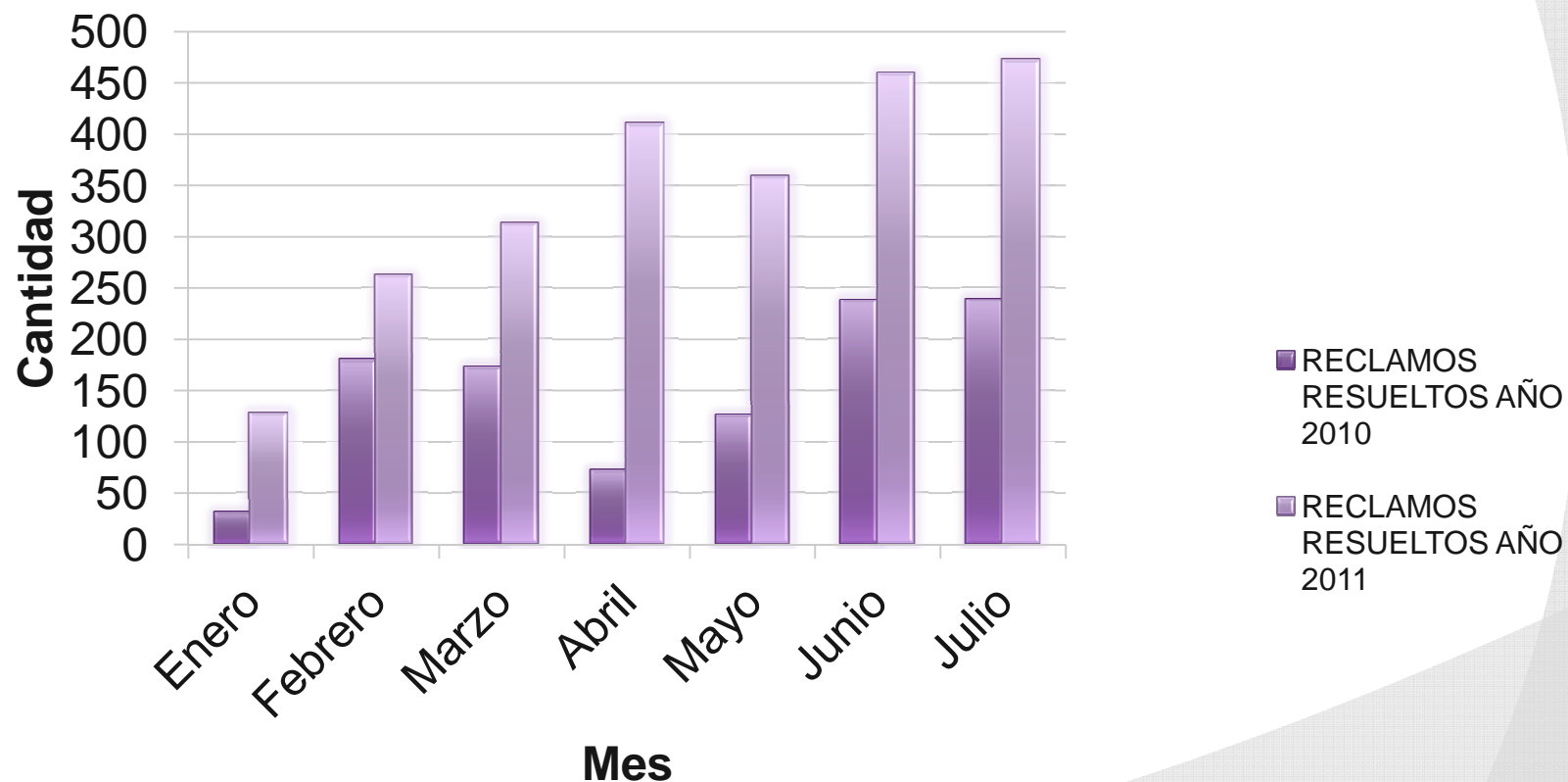
Análisis de resultados

Comparación de reclamos ingresados totales 2010/2011



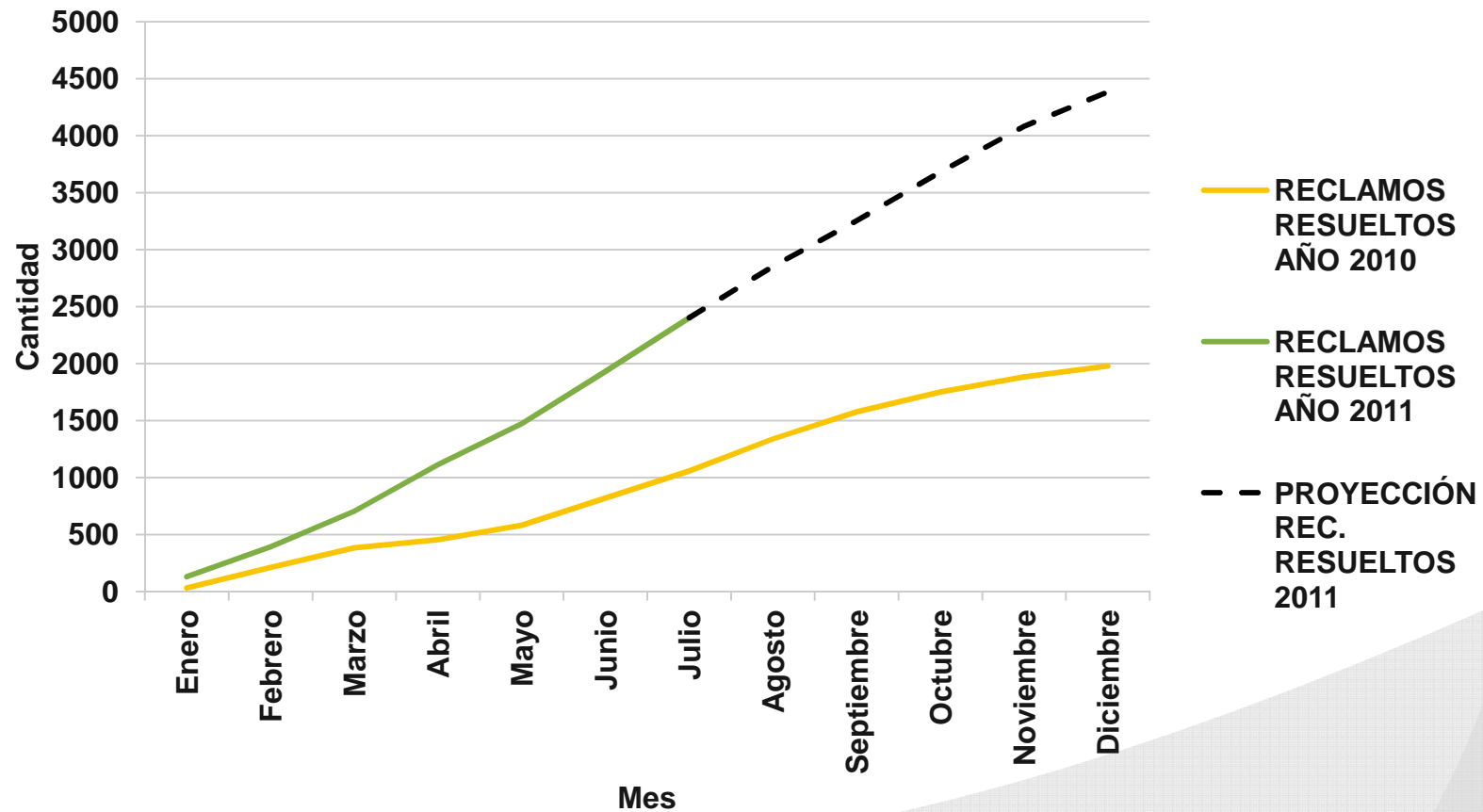
Análisis de resultados

Comparación de reclamos resueltos 2010/2011



Análisis de resultados

Comparación de reclamos ingresados totales 2010/2011



Conclusiones

- ◉ Disminución de la cantidad de reclamos por la tipología tratada
- ◉ Mayor celeridad en la resolución de reclamos
- ◉ Seguimiento de la calidad de medición de la empresa
- ◉ Concientización del consumo por parte de los usuarios
- ◉ Generación de alternativas para mantener a los usuarios sin conducta de consumo dentro del sistema
- ◉ Disminución de la conflictividad con la Distribuidora
- ◉ Contención del problema al ámbito de la Distribuidora Provincial

Muchas Gracias.

Ing. Fabián Palazzolo
fabian.palazzolo@cba.gov.ar
Ente Regulador de Servicios Públicos
Córdoba, Argentina