

ANEXO I
ACTA ACUERDO

-----Entre el **ENTE UNICO DE CONTROL Y REGULACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES DE TUCUMAN (ERSEPT)**, con domicilio en calle Córdoba N° 560 de la ciudad de San Miguel de Tucumán, representado en este acto por el Vocal Primero, el ----- DNI N° ----- y la Vocal Segunda, ----- - DNI N° -----, el **SISTEMA PROVINCIAL DE LA SALUD DE TUCUMÁN (S.I.P.R.O.S.A)**, con domicilio en calle Virgen de la Merced, representada en este acto por el Secretario Ejecutivo Medico , ----- - DNI N° -----, y el Director General de Gestión de Tecnología Médica, ----- DNI N° ----- y la **EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DE TUCUMÁN (EDET S.A)**, con domicilio en Avenida Avellaneda N° 205 de la ciudad de San Miguel de Tucumán, representada en este acto por su Gerencia General, integrada por el -----, DNI N° ----- y el ----- - DNI N° -----, convienen en celebrar la siguiente Acta Acuerdo, que tiene por finalidad formalizar lo encomendado por de la Ley Nacional de Electrodependencia N° 27.351, Ley Provincial N° 9.023 y el Decreto Reglamentario N° 2106/9 (MDP) de la Provincia de Tucumán, en relación a la provisión de Fuentes Alternativas de Energía a pacientes electrodependientes.

CONSIDERANDO:

1. Que LA PROVINCIA, en su carácter de Concedente del Servicio Público de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, ha emitido y suscripto todas las disposiciones y documentos que conforman el Marco Regulatorio Eléctrico en la Provincia de Tucumán;
2. Que la Ley Nacional N° 27.351 creó el Registro de Electrodependientes por cuestiones de salud.
3. Que la Ley N° 27.351 en su Art. 1 establece: “Denomínense electrodependientes por cuestiones de salud a aquellas personas que requieran de un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescrito por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o su salud”
4. Que la Ley N° 27.351 en su Art. 6, impone una obligación a la empresa distribuidora de energía de entregar al titular del servicio o uno de sus convivientes que se encuentre

registrado como electrodependiente por cuestiones de salud, previa solicitud, un grupo electrógeno o el equipamiento adecuado, sin cargo incluyendo los costos de funcionamiento asociados, capaz de brindar la energía eléctrica necesaria para satisfacer sus necesidades conforme los preceptos establecidos en el artículo 1° de la presente ley”.

5. Que la Provincia de Tucumán, a través de la ley N° 9.023 se adhirió a la ley Nacional N° 27.351.
6. Que la ley Provincial N° 9.023 delegó en el Sistema Provincial de Salud la creación y el Registro Provincial de Electrodependientes por cuestiones de salud, razón por la que esta entidad definió los procesos para acceder al mismo, a través del cumplimiento de requisitos establecidos.
7. Que la Ley Provincial N° 9.023 establece que el Ministerio de Desarrollo Productivo, a través del ERSEPT (Ente Único de Control y Regulación de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán) garantizará, previa solicitud, la entrega en comodato y por el tiempo que sea requerido en el diagnóstico, al titular del servicio que se encuentre registrado como electrodependiente por cuestiones de salud, de un sistema de alimentación ininterrumpida (FAE), debidamente homologado por normas IRAM. Asimismo, establece que la fuente de energía alternativa deberá garantizar el normal funcionamiento del equipamiento médico declarado en la solicitud, con un mínimo de seis (6) horas continuas sin suministro de energía eléctrica desde la red de distribución.
8. Que el Decreto 2106/9 (MDP), expresa en su Art N° 6: “La Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, el ERSEPT y el SIPROSA, deberán definir un Plan de Acción ante la imposibilidad de que el servicio eléctrico se viera interrumpido, ya sea por cortes programados o intempestivos, determinando el protocolo de acción, detallando las medidas a seguir y los plazos en que éstas deberán cumplirse, de acuerdo al tipo de electrodependencias que presenten los suministros y las características de los mismos. Ello podrá contemplar la necesidad de otorgar una fuente alternativa de energía que posibilite cubrir la demanda del equipamiento y/o infraestructura especial asociada a la electrodependencia durante un período razonable”. Conforme a la Resolución N° 329/SPS/2020-(B.O. N°29789 05/08/2020, aviso 78143).

Por ello,

LAS PARTES ACUERDAN:**PROCESO 1****INSCRIPCIÓN DE USUARIOS AL REGISTRO NACIONAL Y PROVINCIAL DE ELECTRODEPENDIENTES**

Objetivos: Informar el procedimiento de Inscripción de los Usuarios potenciales de ser categorizados como electrodependientes del servicio público del suministro de energía eléctrica en cumplimiento de las Ley Provincial N° 9.023 y Nacional N° 27.351, y sus decretos reglamentarios.

Intervinientes

- Usuario del Servicio de Energía Eléctrica de la Provincia de Tucumán, pasibles de ser categorizados como electrodependientes.
- SIPROSA
- Ministerio de Salud de la Nación.
- EDET S.A.
- ERSEPT

Descripción del Procedimiento

1. El Proceso I se corresponde pura y exclusivamente a la competencia y a procesos internos propios de cada institución, el Registro Provincial de Electrodependientes (REPE) por el Sistema Provincial de la Provincia de Tucumán, y el RECS por el Ministerio de Salud de la Nación.
2. El Procedimiento se inicia a pedido del Usuario, el cual debe realizar la solicitud de Inscripción en los Registros Vigentes. De acuerdo a la Ley Provincial N° 9.023 el Registro Provincial tiene un registro administrado por el SIPROSA y según Ley Nacional N° 27.351 estará a cargo del Ministerio de Salud de la Nación; ambos Registros son complementarios y acumulables en cuanto a sus beneficios.
3. En este paso el usuario tiene la posibilidad de optar por inscribirse en el Registro Provincial, en el Nacional o en ambos.
4. Se asesora al usuario que insten la inscripción en ambos registros.
5. El Usuario postulante debe cumplimentar los requisitos establecidos para la inscripción tanto para el Registro Provincial como para el Registro Nacional o para ambos.

6. El SIPROSA recepciona las solicitudes y realiza el proceso de evaluación para la incorporación del Usuario postulante; este puede concluir en que el Usuario NO sea incluido en el Registro Provincial y por tanto se finaliza el circuito del Proceso 1. En contrario, si la decisión es por SI incluir al Usuario en el Registro Provincial, procede a registrarlo en la Base de Datos (BD) de Electrodependientes o Registro Provincial de Electrodependientes. La misma es comunicada al ERSEPT, previo dictado del acto administrativo emitido por el SIPROSA.
7. La Resolución emitida por el SIPROSA indica e individualiza al usuario beneficiado que ingresa al Registro Provincial de Electrodependientes, detallando el nombre, apellido, DNI, domicilio, numero de servicio eléctrico donde reside el mismo.
8. En el supuesto que el paciente ingresado sea de criticidad 1 o 2, conforme a lo expresado en la Resolución N° 329/SPS/2020-(B.O. N°29789 05/08/2020, aviso 78143), el SIPROSA emitirá un segundo acto resolutivo, indicando el grado de criticidad y aconsejara la necesidad de que el paciente sea provisto de una FAE, sugiriendo la potencia necesaria de la FAE, en respuesta a los requerimientos de sus aparatos médicos soporte de vida.
9. El Ministerio de Salud de la Nación recepta las solicitudes y realiza el proceso de evaluación para la incorporación del Usuario postulante; este puede concluir en que el Usuario NO sea incluido en el Registro Nacional y por tanto se finaliza el circuito del Proceso 1. En contrario, si la decisión es por SI incluir al Usuario en el Registro Nacional, procede a registrar en la base de datos y comunica la incorporación al ERSEPT.
10. Cabe aclarar que no será posible la determinación del nivel de criticidad de los pacientes electrodependientes que únicamente se encuentren inscriptos en el Registro Nacional, razón por la que se les aconsejará efectuar la inscripción en el Registro provincial.
11. Atento a que el ERSEPT recepta las Resoluciones emitidas por el Ministerio de Salud de la Nación y el Sistema Provincial de Salud, conformará su propia base de datos unificada para control y seguimiento de las fechas de renovación, ALTAS y BAJAS de los pacientes electrodependientes. Esta BD Unificada, es notificada al SIPROSA y a EDET SA. quincenalmente. Adicionalmente, y en igual plazo, se comunica a los usuarios inscriptos en el Régimen Nacional únicamente de hacerlo

también en el Registro Provincial, condición necesaria para acceder a la instalación de equipamiento de abastecimiento eléctrico reglamentado en el Proceso 3.

12. El SIPROSA almacena la BD Unificada, a los fines de control y seguimiento de los casos.

13. Una vez notificado EDET S.A de las resoluciones emitidas por el Ministerio de Salud de la Nación y el Sistema Provincial de Salud, procederá a incorporar a los Usuarios -de la BD Unificada- a su Sistema de Gestión Comercial a fin de poner otorgar el beneficio de descuento en la próxima factura a emitirse. Esta tarea la realiza dentro de las 48 hs de efectuada la notificación.

PROCESO 2

VERIFICACION DE INSTALACIONES

1) El Sistema provincial de salud (SIPROSA), actualmente cuando emite la resolución de incorporación de un usuario al Registro Provincial de Electrodependientes (REPE), indica: 1.1) El grado de criticidad del paciente, el cual puede ser (1, 2, 3,4) según resolución 329/20 SPS, (1 y 2) que determina si el paciente requiere la provisión de FAE y la potencia de la FAE.

2) En caso que el paciente integre los grados de criticidad 1 o 2 y, por lo tanto necesite ser asistido mediante la provisión de una Fuente de Energía Alternativa (FAE), EDET SA y el ERSEPT, deberán programar una inspección conjunta en el domicilio del paciente ingresado al registro, con la finalidad de constatar si técnicamente las instalaciones de su domicilio son aptas.

3) En caso de constatar que las instalaciones NO son aptas, EDET SA y el ERSEPT deben emitir la correspondiente Acta de Constatación Técnica, debiendo conceder un plazo al interesado para subsanar el problema.

4) En caso de constatar que las instalaciones si son aptas, se debe poner operatorio el proceso N° 3.

PROCESO 3

INSTALACION Y CAPACITACION DE EQUIPAMIENTO PARA USUARIOS ELECTRODEPENDIENTES

Objetivo: Establecer el procedimiento de instalación de equipamiento (FAE) a los Usuarios inscriptos en los Registros de Electrodependencia del servicio público de

suministro de energía eléctrica en cumplimiento de las leyes: Provincial N° 9023 y Nacional N° 27.351, y sus decretos reglamentarios.

Intervinientes

- Usuarios inscriptos en los Registros de Electrodependencia, familiares y/o personas encargadas.
- SIPROSA
- EDET SA
- ERSEPT

Descripción del Procedimiento

- 1) Utilizando la BD Unificada derivada del Proceso 1, ERSEPT y EDET SA determinarán el tipo de equipamiento FAE (grupo electrógeno o UPS) necesario a instalar en cada uno de los Usuarios de criticidad 1 y 2, para cubrir a las posibles interrupciones del suministro de energía eléctrica. Para determinar el equipo, deberán tener en cuenta las características de los aparatos que utiliza el paciente y las necesidades del paciente en el suministro conforme lo prescriba el SIPROSA, los tiempos de respuestas según su ubicación geográfica y las capacidades disponibles de respuestas para atender a la falla. Dicha elección deberá ser aprobada por el ERSEPT.
- 2) Con el informe por parte de EDET SA del tipo y cantidad de equipamiento necesario para cada usuario electrodependiente el ERSEPT decidirá si aprueba lo propuesto por EDET SA. En caso que NO sea aprobado deberá devolverse a EDET SA con las observaciones del caso para que el mismo reformule la propuesta. En caso de que SI sea aprobado, el ERSEPT actualizara su BD unificada comunicándose a EDET SA lo decidido. Esta tarea deberá realizarse dentro de los 10 días hábiles de haberse recepcionado la propuesta de EDET SA del paso 3.
- 3) Con la comunicación por parte del ERSEPT, EDET SA deberá incorporar esta información en su BD de Gestión Técnica. Luego deberá presupuestar la compra de equipamientos y enviar al ERSEPT junto con el detalle técnico para evaluación del último de acuerdo a lo aprobado en el paso 3 dentro de los **30 días hábiles.**
- 4) El ERSEPT deberá aprobar los presupuestos de compra de equipamiento enviado por EDET SA. En caso de que NO se apruebe deberá comunicarse a EDET SA para

- que reformule la propuesta. En caso de que SI se apruebe se deberá comunicar a EDET SA para que proceda a la compra de los mismos.
- 5) Con la resolución de aprobación por parte del ERSEPT de los presupuestos y el modo y forma de reintegro de los montos a abonar, y requerimientos técnicos, EDET SA deberá proceder a la compra del equipamiento aprobado.
 - 6) Una vez comprado el equipamiento, EDET SA hará entrega de los mismos a los usuarios, por el tiempo que dure la electrodependencia, bajo el régimen de comodato, quedando a cargo del usuario mantener las condiciones de uso. EDET SA tendrá a su cargo las tareas de entrega, reposición y reparación de las FAE, debiendo solicitar el reconocimiento de los gastos erogados al ERSEPT, conforme a lo normado en los Arts. 4 y 6 del decreto 2.106/19 (MDP)
 - 7) El Usuario recibirá el equipamiento y deberá disponer de un lugar físico para la instalación del mismo, de conformidad al relevamiento realizado por EDET SA, quien deberá librar una Acta de Entrega en donde se establezcan las condiciones de colocación, uso, mantenimiento y devolución del aparato, debiendo contar con la aceptación expresa del paciente o su familiar. La misma deberá realizarse por duplicado. Esta tarea se realizará con un plazo de 7 días hábiles luego de haberse recibido los equipos adquiridos.
 - 8) En el supuesto que el usuario, padre, responsable o tutor, se negare a firmar el acta de instalación y condiciones de uso, EDET SA no podrá entregar la FAE, debiéndose labrar un acta en el lugar, indicando el motivo de la falta de instalación, los testigos presentes, individualizando los mismos, firmando los que quieran hacerlo o indicando que se niegan a firmar.
 - 9) EDET SA remitirá al ERSEPT copias de la documentación de compra de los equipamientos, para que se conformen un Legajo por cada usuario electro dependiente, y se realicen todos los trámites inherentes a la restitución de los montos aprobados y su acreditación a EDET S.A.
 - 10) Paralelamente, EDET SA deberá incorporar la información del Legajo de Instalación en la BD de Gestión Técnica, la cual será comunicada al ERSEPT y al SIPROSA.
 - 11) La información recibida del paso anterior deberá ser incorporada a la BD Unificada y comunicada al SIPROSA para corroborar sus datos.

- 12) Una vez entregado el equipo, EDET SA en un plazo de 48 hs. deberá comunicar al ERSEPT que el equipo se encuentra en destino y funcionando.

PROCESO 4

PROCEDIMIENTO ANTE INTERRUPCION DEL SERVICIO ELECTRODEPENDIENTE CON FAE POR TAREAS PROGRAMADAS O FALLAS

Objetivos: Establecer el procedimiento de acción ante una interrupción del suministro eléctrico en el servicio regular de Energía Eléctrica de los Usuarios inscriptos en el Registro de Electrodependencia del servicio público de suministro de energía eléctrica, criticidad 1 y 2 o con FAE, en cumplimiento de las leyes Provincial N° 9023 y Nacional N° 27.351 y sus decretos reglamentarios.

El inicio de este procedimiento se puede comenzar por dos vías, las cuales se detallan como punto 1 y 2.

Intervinientes

- Usuario inscripto en los Registros de Electrodependencia.
- EDET SA
- ERSEPT
- SIPROSA (Dirección Provincial de Emergencia 107)

Descripción del Procedimiento - Para Interrupciones Programadas

Planificación de la Tarea Duración

EDET debe estimar, con la mayor precisión posible la duración de la tarea programada BT y/o MT, a los efectos de poder comunicar e informar con precisión, al Titular del Servicio ED con FAE.

El sector responsable de la planificación de la tarea, deberá informar e indicar, en tiempo y forma, esta novedad al Contact Center, sector que será el responsable de comunicarse con el ED con FAE.

Comunicación

Informar fehacientemente al referente o titular del servicio ED con FAE la ocurrencia de una interrupción del servicio programada previo a la ocurrencia de la misma, como mínimo un día antes de la fecha prevista.

Sector Responsable de la Tarea Programada

En su planificación y teniendo en cuenta la presencia de un ED con FAE, el corte de suministro eléctrico no podrá superar los tiempos establecidos como máximos admisibles de falta de suministro, 6 (seis) horas, que es la capacidad de la fuente alternativa de energía (FAE) instalado en el domicilio en forma permanente.

En el caso de tiempos superiores a los establecidos se deberá informar al referente o titular del servicio de ED con FAE esta condición, para que el mismo, pueda efectuar las acciones necesarias para preservar las condiciones de salud del afectado.

El sector responsable de planificar la tarea, se contactará al menos un día antes de la fecha de inicio de la misma con el Contact Center a través de la línea de atención exclusiva para estos casos, a los efectos de transmitir la novedad y éste a su vez, se contacte con el titular del servicio ED con FAE.

La novedad debe contener los siguientes datos:

- Servicio
- Fecha y Hora Inicio de la Tarea
- Duración de la Tarea
- Cantidad de Servicios Afectados
- Zona de afectación
- Motivo

Para la aprobación de este trabajo, el centro de atención y despacho (CAD) o el centro de operación y despacho (COD), según su responsabilidad en BT y MT respectivamente, deberá validar que se cumplió con todos los aspectos de control.

En el caso de Cancelar la Tarea Programada, se deberá proceder de manera similar, a los efectos de informar la novedad al titular del servicio ED con FAE.

Sector Responsable de la Comunicación al Contact Center

El Ejecutivo de Atención Telefónica, tomará conocimiento de la novedad y al menos un día antes del inicio de la tarea, deberá contactarse con el titular del servicio ED con FAE, a los efectos de comunicarle y transmitirle telefónicamente dicha novedad, según las características de la misma.

En el caso que la duración de la interrupción del servicio a un ED con FAE sea superior a 6 (seis) horas, complementariamente, se deberá informar por el mismo canal, a la Dirección

de Emergencias Sanitarias (107) y Defensa Civil (103), a los efectos de que estos organismos tomen los recaudos necesarios.

Las comunicaciones y registros de los contactos, deberán quedar respaldados, mediante grabaciones y las cargas de las órdenes de atención correspondientes.

En el caso de que la comunicación al titular del servicio no pueda concretarse, dicha novedad deberá informarse al Jefe de Turno de la Administración correspondiente, a los efectos que el mismo tome los recaudos que corresponda.

Para Interrupciones Forzadas

Prioridad en la Gestión

Cuando estén afectados servicios de categoría de ED con FAE, la atención y el restablecimiento del servicio deberá ser programado en forma prioritaria frente a otros requerimientos. Siempre se dará un orden de prelación en función de los más prioritarios: Hospitales, Sanatorios, entre otros.

Comunicación

Dado que resulta complejo estimar un tiempo de reposición del servicio y hasta tanto se cuente con la suficiente información relacionada a la interrupción, el COD o CAD, según corresponda, deberá informar al Jefe/Supervisor actuante la ocurrencia de este evento para que informe al Contact Center, a Dirección de Emergencias Sanitarias (107) y a Defensa Civil (103), y genere una alerta temprana para su gestión.

La comunicación al titular, sobre la interrupción forzada en el servicio ED con FAE, se realizara a partir de contar con la novedad de la gestión a realizar sobre la interrupción o incidente registrado en el sistema. Dicha novedad debería estimar con la mejor precisión el tiempo de restitución.

Si como consecuencia de la gestión de atención de la novedad, se restablece el servicio, se deberá establecer una comunicación con el titular del servicio ED con FAE, a los efectos de verificar que el mismo quedó en estado de funcionamiento normal.

Segmentación de Casos Posibles para identificación del Sector Responsable de la Gestión y definir Comunicación y posibles tareas posteriores

Cuando se requiera trabajar en la restitución del servicio una vez que se tenga conocimiento de la novedad, el Responsable de la Tarea de Restitución, Guardia de Atención del CAD o Administración, debe determinar con precisión la duración de la interrupción hasta la puesta en servicio, a los efectos de la transmitir al Sector que le encomendó la Tarea y este

al Contact Center, las novedades de la Comunicación y posible Gestión necesarias adicionales a realizar.

La comunicación entre el sector con la novedad y el sector a comunicar la misma al titular del servicio ED con FAE, se concretará de la misma manera que en las interrupciones de Tareas Programadas con idéntico procedimiento para el caso que la duración de la interrupción del servicio a un ED con FAE sea superior a 6 horas.

ANEXO 1

AREAS ENCARGADAS

Objetivo: Establecer específicamente cuales son las áreas encargadas y los teléfonos de contacto para poder cumplir con todo el proceso (1, 2, 3,4) detallado en el desarrollo del presente documento.

Intervinientes:

- ERSEPT: Procesos, 2, 3 y 4.
- SIPROSA: proceso 1, DGGTM; proceso 4 la DP Emergencia (107).
- EDET S.A: Procesos 2, 3, y 4.

Área encargada del ERSEPT:

- Gerencia de atención al usuario (GAU)
- Teléfono de contacto: 3815213884
- Mail de contacto: gusuarios@ersept.gob.ar

Área encargada del SIPROSA:

- Secretaria Ejecutiva Medica: Dr. Luis Medina Ruiz
- DGGTM: Ing. Luis A. Rocha
- Mail de contacto: lrocha@unt.com

Área encargada de EDET SA:

- Área encargada: (Gerencia Comercial EDET SA)
- Teléfono de contacto: (3816442622)
- Mail de contacto: (jcolalillo@edetsa.com)

ANEXO II

PROCESO I: INGRESO DE U.E. A LOS REGISTROS REPE Y RECS

