

# Plan de Contingencia del servicio de energía eléctrica de la Provincia de Jujuy



## PLAN DE CONTINGENCIA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA PROVINCIA DE JUJUY

El Estado Provincial, a través de la Secretaría de Energía DEL Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos, Tierra y Vivienda, ante el inicio del período estival, caracterizado éste por condiciones climáticas adversas, que en ocasiones causan inconvenientes en la normal prestación del servicio de energía eléctrica, ha solicitado a la Empresa Jujeña de Energía S.A., EJE SA, arbitrar medidas extraordinarias que permitan optimizar las acciones técnicas y de comunicación en toda la provincia para mejorar el contacto con los usuarios afectados y minimizar el impacto negativo que las contingencias climáticas ocasionan a la comunidad.

Para tal fin, EJE SA, ha reforzado su Plan de Contingencia, el cual expone a continuación:

### OBJETIVO GENERAL

Optimizar el proceso de comunicación durante una contingencia en el servicio de energía eléctrica, tanto para el envío de información a los distintos sectores y usuarios afectados, como para la recepción de sus pedidos y reclamos técnicos.

### ALCANCE

Desarrollar una red de comunicación entre las distintas partes intervinientes, incorporando más canales de contacto que mejoren la capacidad de transmisión de la información, su alcance y tiempo de difusión, desde EJE SA y hacia la COMUNIDAD.

El plan contempla acciones a llevar a cabo por:

a) EJE SA y las Contratistas que participen en el proceso de prestación del servicio de energía eléctrica;

hacia los sectores intervinientes en el proceso comunicativo e informativo:

b) Los Intendentes y Comisionados Municipales, y en particular la repartición que tenga a su cargo velar por la prestación del servicio de energía eléctrica;

c) La Secretaría de Energía del Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos, Tierra y Vivienda de la Provincia de Jujuy;

d) La Superintendencia de Servicios Públicos y otras Concesiones (SUSEPU);

## PLAN DE COMUNICACIÓN

### OBJETIVOS PARTICULARES

Reforzar el protocolo de comunicación, especificando medios, canales, participantes y responsables:

1. Definir los medios y canales de Comunicación a través de los cuales EJE SA informará y establecerá contacto con la Comunidad, la Prensa y los representantes del Gobierno (Intendentes, Comisionados, Secretaría de Energía, Ente Regulador).
2. Establecer los medios alternativos, en caso de existir inconvenientes con las comunicaciones.
3. Definir los responsables de EJE SA de mantener una permanente provisión de información, en tiempo y forma, a las partes intervinientes en la contingencia.
4. Renovar la campaña de socialización de los medios y canales de comunicación disponibles que garantizan el contacto de los usuarios afectados con la Empresa.

### Acciones de Comunicación:

EJE SA será la responsable de declarar la contingencia e iniciar el proceso de comunicación Interno-Externo, de la siguiente manera:

#### ▪ Comunicación con la Comunidad

El Usuario podrá contactarse con EJE SA para realizar su reclamo técnico y/o para realizar consultas, a través de los distintos medios de contacto disponibles:

- **Telefonía fija o Móvil:**
  - comunicándose al Centro de Contactos (0800-888-0077), donde podrá:
  - recibir información de la situación del servicio en su zona o barrio mediante un mensaje automático,
  - comunicarse con un Agente de Atención al Cliente para efectuar su pedido,
  - dejar asentado su reclamo de manera automática mediante el IVR de Autogestión.
- **Telefonía Móvil:**
  - enviando un SMS al 50150, especificando EJE SA LUZ (N° DE SERVICIO),
- **Internet:**

- Ingresando a la Página Web de EJE SA, [www.ejesa.com.ar](http://www.ejesa.com.ar),
- contactando al Asistente Virtual “Volt”
- **De manera personal (teniendo en cuenta el horario de atención al cliente):**
  - en el Centro de Transformación Digital y Autogestión,
  - en Sucursales y Oficinas Comerciales de la Empresa.

Durante toda la contingencia y hasta su finalización, EJE SA dispondrá de personal adicional para reforzar la atención telefónica de usuarios y la gestión de sus pedidos.

En caso que los sistemas de comunicación convencional (fija y/o móvil) quedaran inhabilitadas, personal de la empresa se dirigirá a la zona afectada y registrará de manera manual los pedidos y reclamos a la vez que informará sobre la situación a la comunidad afectada. Asimismo, pondrá a disposición de la Comunidad un sistema de comunicación a través de microondas y/o radio VHF, que permita canalizar sus reclamos y mantener comunicación interna con la Empresa.

#### ▪ Comunicación de Prensa

- El **Responsable de Comunicación de EJE SA**, o quien éste designe, difundirá Comunicados Institucionales con información específica de la situación a través de Mensajería Instantánea (Grupo de Prensa) y por Correo Electrónico (E-Mail) al grupo de medios y periodistas (Radiales, Gráficos y Digitales) de la/s zona/s afectada/s y alrededores, para que éstos los difundan a la comunidad.
- Durante toda la contingencia y hasta la total restitución del servicio, el responsable de Comunicación de la Empresa, estará a disposición de la Prensa y mantendrá un flujo de información constante, con el fin de mantenerla debidamente informada y, a través de ella, a la comunidad.

#### ▪ Comunicación con Autoridades Oficiales

- El **Administrador** de la zona afectada se comunicará de manera directa con el Intendente o Comisionado Municipal, o con quienes éstos designen, para informar sobre la situación del servicio, zonas afectadas, acciones requeridas y, sólo en caso de ser posible brindarlo, tiempo estimado de resolución.
- El **Responsable de Comunicación de EJE SA**, creará un Grupo de Contingencia por cada Intendencia/Comisión Municipal.

En cada caso, los integrantes serán:

- los responsables Técnicos y Comerciales de la Empresa y sus Ejecutivos,
- el Intendente o Comisionado, (o quien/es éstos designen),
- el Secretario de Energía de la Provincia (o quien éste designe)
- el Presidente del Directorio de la SUSEPU (o quien éste designe)

de manera tal que la comunicación y el flujo de información sean instantáneos y continuos entre todos los sectores y actores intervinientes en el proceso.

- Asimismo, le proporcionará a cada Intendente/Comisionado Municipal el número de Celular del Gerente de Turno de la Empresa con quien podrán comunicarse de manera directa ante situaciones de contingencia/emergencia.

- El **Administrador**, o quien éste designe, también informará el estado de situación y su evolución, mientras acontece y hasta que finalice, a Cámaras Empresarias y Grandes Usuarios.
- El **Jefe de Departamento de Operaciones**, o quien éste designe, comunicará el estado de situación y su evolución, mientras acontece y hasta que finalice, al Comité de Emergencia de la Provincia, Policía de la Provincia y Protección Civil.
- El Responsable de Comunicación de EJE SA, creará un Grupo de Mensajería Instantánea con los responsables de cada Institución y organismo y/o con quienes éstos designen.
- El **Gerente Comercial**, o quien éste designe, será el responsable de atender las consultas y requerimientos provenientes de Autoridades del Ministerio de Infraestructura, Servicios Públicos, Tierra y Vivienda, de la Secretaría de Energía y de la Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones.

#### Acciones técnicas:

1. La empresa dispone de todos los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para atender la contingencia, minimizar su duración y el impacto negativo que pudiera ocasionar en la Comunidad.
2. La Empresa garantiza la existencia y reposición de activos (postes, columnas, transformadores, etc.) en cada una de las administraciones, tal que asegure, en el menor tiempo posible, su normalización y reposición, conforme a la situación.

**\*GLOSARIO:**

**CONTINGENCIA:** Situación temporal que ocasiona o puede ocasionar la falta del suministro de energía eléctrica, debido a condiciones que resultan extraordinarias o excepcionales a la normal provisión y operación del sistema eléctrico, afectando a los miembros de la comunidad, su calidad de vida y condiciones habituales en la que reciben el servicio.

**EMERGENCIA:** Cualquier situación extraordinaria de peligro y/o riesgo en que se encuentre, o de manera inminente pudiera encontrarse, el sistema de distribución eléctrico, y que afecta a instalaciones de Media y Baja Tensión, requiriendo acciones inmediatas y demandando para su control la activación de procedimientos operativos con el objeto de atender la eventualidad y solucionar situaciones de riesgo para la integridad de personas, animales y bienes.

**Personal Interno:** Jefe de Sistema, Jefe de Turno y Gerente de Turno. Administrador/es, Gerente Técnico, Jefe de Dpto. Operaciones, Supervisor de Imagen Corporativa y Atención al Cliente, Jefe de Gestión Comercial, Imagen Corporativa y Atención al Cliente, Gerente Comercial, Responsable de Comunicación.

**IVR:** Respuesta de voz interactiva que la empresa EJE SA utiliza como canal alternativo de contacto. Puede ejecutarse de manera saliente o entrante, es decir, la empresa puede hacer uso de él para emitir un comunicado o utilizarlo como primera respuesta genérica ante una contingencia, en donde previamente se le anticipa al Usuario que luego del mensaje que está escuchando, podrá tomar contacto con un agente de atención telefónica.