

REGLAMENTO DE CALIDAD DE DISTRIBUCION

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.- (DEFINICIONES).- Para efectos de aplicación del presente Reglamento se establecen, además de las definiciones contenidas en el artículo 2 de la Ley de Electricidad, las siguientes:

Alta Tensión. Nivel de tensión superior a sesenta mil (60 000) Voltios.

Baja Tensión. Nivel de tensión igual o inferior a mil (1 000) Voltios.

Caso Fortuito. Es la acción de las fuerzas de la naturaleza que no hayan podido preverse o que previstas no hayan podido ser evitadas.

Fuerza Mayor. Es la acción de un tercero al que razonablemente no se puede resistir, incluyendo en este caso huelgas, conmoción civil u otros de carácter general, que tenga directa incidencia en el cumplimiento de las actividades de la Industria Eléctrica.

Ley de Electricidad. Es la Ley de Electricidad Número 1604 de 21 de diciembre de 1994.

Ley del SIRESE. Es la Ley del Sistema de Regulación Sectorial Número 1600 de 28 de octubre de 1994.

Media Tensión. Nivel de tensión superior a mil (1 000) Voltios y menor o igual a sesenta mil (60 000) Voltios.

SIRESE. Es el Sistema de Regulación Sectorial cuya creación y objetivos, se describen en el artículo 1 de la Ley del SIRESE.

Superintendencia. Es la Superintendencia Sectorial de Electricidad, establecida de acuerdo a la Ley del Sistema de Regulación Sectorial, Ley Número 1600 de 28 de octubre de 1994 y a la Ley de Electricidad.

Superintendente. Es el Superintendente Sectorial de Electricidad, cuyas atribuciones se describen en el artículo 10 de la Ley del SIRESE.

CAPITULO II

CALIDAD DEL SERVICIO

PUBLICO DE DISTRIBUCIÓN

ARTICULO 2.- (RESPONSABILIDAD Y ALCANCE).- El Distribuidor tiene la responsabilidad de prestar el servicio público de Distribución, a los Consumidores Regulados y Consumidores No Regulados ubicados en su zona de Concesión, en el nivel de calidad establecido en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 3.- (APLICACIÓN DE REDUCCIONES).- El Distribuidor está obligado a cumplir las exigencias de calidad establecidas en el presente Reglamento. El incumplimiento determinará la aplicación de reducciones en la remuneración del Distribuidor, de acuerdo a la metodología establecida en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 4.- (ORGANISMO COMPETENTE).- El cumplimiento de los niveles de Calidad de Servicio, será fiscalizado por la Superintendencia, mediante los indicadores que se establecen en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 5.- (PARAMETROS A CONTROLAR).- La calidad de servicio se medirá tomando en cuenta los siguientes parámetros:

1. Calidad del producto técnico.
 - a) Nivel de tensión;
 - b) Desequilibrio de fases;
 - c) Perturbaciones; oscilaciones rápidas de tensión y distorsión de armónicas; y,
 - d) Interferencias en sistemas de comunicación.
2. Calidad del servicio técnico.
 - e) Frecuencia media de interrupciones; y,
 - f) Tiempo total de interrupción.
3. Calidad del servicio comercial.
 - g) Reclamo de los consumidores;
 - h) Facturación; e,
 - i) Atención al consumidor.

ARTÍCULO 6.- (INFORMACIÓN PARA MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO).- El Distribuidor tendrá la obligación de efectuar el relevamiento de información para la determinación de los indicadores descritos en el presente Reglamento.

Toda la información procesada, deberá almacenarla por un período no inferior a dos años y ponerla a disposición de la Superintendencia.

El Distribuidor presentará informes semestrales en registro magnético y/o en forma impresa de lo siguiente:

- a) Índices o indicadores de continuidad de suministro, perfiles de tensión, desvíos a los límites admisibles y los desequilibrios entre fases por encima de los límites admisibles, en cada nodo donde el Distribuidor compra electricidad y otros que defina la

Superintendencia.

- b) Cantidad de reclamos recibidos durante el semestre, discriminados por causa, incluyendo tiempos medios de resolución. La relación detallada de los casos de reclamos en los cuales se hayan excedido los plazos establecidos para la solución del inconveniente, indicando los datos del Consumidor afectado, motivo del reclamo, tiempo transcurrido hasta la solución del problema y motivos que originaron la demora.
- c) Cantidad de facturas emitidas por tipo de consumidor y los índices de estimaciones realizados, discriminando por motivo de estimaciones. Asimismo deberán indicar el número de casos que durante el semestre respectivo, acumulen una cantidad mayor de estimaciones sucesivas que las admisibles. Para los casos en que se registró mayor cantidad de estimaciones que las admisibles, deberán presentar un registro informático indicando los datos de los Consumidores afectados, energía estimada y cantidad de estimaciones sucesivas.
- d) Cantidad de servicios realizados agrupados por tipo de consumidor, por banda de potencia y por casos en que sea necesaria o no la modificación de la red. En todos los casos se especificarán los tiempos medios de ejecución. Para los casos en que se excedieran los tiempos admisibles, deberá presentar un registro informático indicando los datos del solicitante afectado, fecha de solicitud del pedido, características técnicas del suministro solicitado y fecha de conclusión.
- e) Cantidad de cortes efectuados durante el semestre, indicando los tiempos medios de restitución del suministro, una vez efectivizado el pago.
El registro diario de los Consumidores a quienes se les haya cortado el suministro por falta de pago, las reposiciones de servicio efectuadas, especificando el personal interviniente y la fecha y hora de ejecución. Asimismo, se deberá registrar la fecha y hora de solicitud de reposición del suministro y el monto abonado por el Consumidor.

El registro de los casos en los cuales se hayan excedido en los plazos establecidos para la restitución del suministro, indicando los datos del Consumidor afectado y tiempo transcurrido hasta la restitución del suministro.
- f) Cantidad de quejas recibidas, agrupándolas de acuerdo a lo acordado con la Superintendencia, durante la etapa preliminar.

La Superintendencia dentro de sus facultades de fiscalización y control podrá auditar cualquier etapa del proceso de determinación de indicadores, como así también exigir presentaciones periódicas y ampliadas del relevamiento de información.

ARTICULO 7.- (ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN).- La metodología de medición y control de los indicadores de calidad de servicio se realizará en cuatro (4) etapas con niveles de exigencia crecientes, de acuerdo al siguiente detalle:

- a) Etapa preliminar, regirá a partir de la vigencia del presente Reglamento y tendrá una duración hasta el 30 de junio de 1996. Durante esta etapa, el Distribuidor bajo tuición de la Superintendencia, deberá implementar y establecer la metodología de medición y control de los indicadores de calidad de servicio de la prestación a aplicar en las etapas siguientes.

- b) Etapa de prueba, se contará a partir de finalizada la etapa preliminar y tendrá una duración de seis (6) meses. Durante la etapa de prueba, el Distribuidor deberá poner en marcha y a prueba la metodología establecida en la etapa preliminar, consistente en efectuar el relevamiento de información correspondiente y calcular los respectivos indicadores, de forma tal de asegurar el inicio de la siguiente etapa, con la totalidad de los mecanismos de relevamiento y control ajustados.
- c) Etapa de transición, tendrá su inicio a partir de finalizada la etapa de prueba y tendrá una duración de veinticuatro (24) meses, período en el que se exigirá el cumplimiento de los indicadores y valores prefijados para esta etapa. La etapa de transición está destinada para permitir al Distribuidor, la adecuación de sus instalaciones y sistemas de adquisición de información de forma tal de cumplir con las exigencias de calidad de servicio establecidas para la etapa de régimen. Durante esta etapa se ajustarán, bajo tuición de la Superintendencia, las metodologías de control a aplicar durante la etapa de régimen.
- d) Etapa de régimen, se iniciará a partir de finalizada la etapa de transición. Para esta etapa, el Distribuidor deberá contar con sistemas de adquisición y manejo de información que posibiliten a la Superintendencia efectuar los controles previstos en el presente Reglamento.

ARTICULO 8.- (CONTROL).- Durante la etapa de transición, los controles se efectuarán mediante indicadores globales a los suministros en los diferentes niveles de tensión. En la etapa de régimen, se controlará la prestación del servicio a nivel de cada suministro en Alta y Media Tensión y en forma global a los suministros en Baja Tensión.

ARTICULO 9.- (NIVEL DE TENSIÓN).- Se considera que el Distribuidor no cumple con el nivel de tensión, cuando durante un tres por ciento (3%) o más del tiempo de medición efectuado en un período de veinticuatro (24) horas, el servicio lo suministra incumpliendo los límites de tensión admisibles explicitados en el Anexo al presente Reglamento.

ARTICULO 10.- (DESEQUILIBRIO DE FASES).- En las instalaciones del Distribuidor, la carga deberá repartirse entre las fases de manera tal que el desequilibrio no sea mayor al 10%, calculado según lo descrito en el Anexo al presente Reglamento. No se considerarán los desequilibrios instantáneos.

ARTICULO 11.- (PERTURBACIONES E INTERFERENCIAS).- Los indicadores a utilizar para la verificación de las perturbaciones e interferencias, las metodologías de medición y condiciones a cumplir por los Consumidores, serán establecidos durante la etapa de transición, de acuerdo al procedimiento establecido en el Anexo al presente Reglamento.

ARTICULO 12.- (PENALIZACION A CONSUMIDORES).- A partir de la vigencia de la etapa de régimen, el Distribuidor en aplicación de las disposiciones pertinentes, penalizará a los Consumidores que produzcan perturbaciones que excedan los límites fijados por la Superintendencia.

El Distribuidor está obligado a tomar acciones sobre los Consumidores, con el propósito de mantener los límites establecidos en las perturbaciones, el incumplimiento podrá ser sancionado por la Superintendencia.

ARTICULO 13.- (CONTINUIDAD DE SUMINISTRO).- La calidad del servicio técnico prestado se evaluará en base a índices o indicadores que reflejen la frecuencia y el tiempo total de las interrupciones de suministro, los cuales se calcularán con la metodología establecida en el Anexo al presente Reglamento. Se considera que el Distribuidor no cumple con el nivel de calidad de servicio técnico, cuando supera los valores admitidos para cada índice en cada etapa, definidos en el Anexo al presente Reglamento.

ARTICULO 14.- (RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES).- Toda reclamación de los Consumidores, por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de sus aspectos, deberá ser recibida y registrada por el Distribuidor, haciendo constar el número correlativo, el nombre del Consumidor, la fecha y hora de recepción y el motivo de la misma, mediante un sistema informático auditable que permita efectuar su seguimiento hasta su resolución y respuesta al Consumidor.

Para este propósito, el Distribuidor deberá brindar a sus Consumidores un servicio comercial eficiente y deberá atender los reclamos por interrupción en el suministro de electricidad las 24 horas del día.

ARTICULO 15.- (FACTURACIÓN).- EL Distribuidor deberá emitir facturas claras y correctas del consumo de electricidad, basadas en lecturas reales y de acuerdo a las disposiciones pertinentes de la Ley de Electricidad y sus reglamentos.

De exceder las limitaciones de deficiencias de facturación establecidas en el Anexo al presente Reglamento o no aceptar la Superintendencia las fundamentaciones presentadas, el Distribuidor será pasible a las reducciones en su remuneración previstas para tales casos en el presente Reglamento.

ARTICULO 16.- (INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR).- En el dorso de las facturas se deberán indicar los siguientes aspectos: los lugares de cobranza, la dirección, teléfono de los locales y horario de atención al público y el número de teléfono para la recepción de reclamos por falta de suministro y una leyenda a acordar con la Superintendencia indicando la dirección y teléfono donde es posible efectuar una reclamación en segunda instancia.

ARTICULO 17.- (ATENCIÓN AL CONSUMIDOR).- Las solicitudes de los Consumidores al Distribuidor en los diferentes tipos de servicio, deben establecerse bajo procedimiento aprobado por la Superintendencia y dentro de los plazos que se establecen en el Anexo al presente Reglamento. En caso de superar dichos plazos, la Superintendencia aplicará las reducciones en las remuneraciones establecidas en el Anexo al presente Reglamento.

ARTICULO 18.- (REPOSICIÓN DE SUMINISTRO).- A partir del momento en que el Consumidor abone las facturas adeudadas, más los recargos que correspondan, el Distribuidor deberá restablecer el suministro de electricidad dentro las veinticuatro (24) horas de haberse efectivizado el pago.

El incumplimiento al plazo de reposición del suministro, dará lugar a la aplicación de la reducción en la remuneración del Distribuidor establecida en el Anexo al presente Reglamento.

ARTICULO 19.- (LIBRO DE QUEJAS).- EL Distribuidor deberá poner a disposición de los Consumidores en cada centro de atención comercial un libro de quejas, foliado y notariado, donde el Consumidor podrá

asentar sus reclamos con respecto al servicio, cuando no sea atendido conforme se establece en el Artículo 14 del presente Reglamento.

Las quejas que los Consumidores formulen deberán ser remitidas por el Distribuidor a la Superintendencia con la información ampliatoria necesaria, según los procedimientos previstos en el Anexo al presente Reglamento.

ARTICULO 20.- (GESTIONES ANTE EL DISTRIBUIDOR).- Al inicio de la etapa de régimen, el Distribuidor deberá implementar sistemas informáticos que permitan una eficiente atención al público en las distintas gestiones o trámites.

Las gestiones del público ante el Distribuidor, podrán efectuarse por teléfono bajo los procedimientos que establezca la Superintendencia.

Cuando las gestiones sean en las dependencias del Distribuidor, la atención será personalizada, ágil y oportuna. El personal del Distribuidor recibirá entrenamiento especializado para la atención del público.

CAPITULO III

REDUCCIONES EN LAS REMUNERACIONES DEL DISTRIBUIDOR

ARTICULO 21.- (APLICACIÓN DE LAS REDUCCIONES).- En los casos en los que se verifique que los indicadores de control de calidad de prestación del servicio presentan desviaciones respecto de los límites establecidos en este Reglamento, la Superintendencia aplicará al Distribuidor, reducciones en su remuneración, cuyos montos y metodología de cálculo se establecen en el presente Capítulo.

ARTICULO 22.- (NOTIFICACIÓN AL DISTRIBUIDOR).- Cuando la Superintendencia compruebe el incumplimiento del Distribuidor a los niveles de calidad de servicio, le pondrá en conocimiento del hecho y lo emplazará para que en el término de diez (10) días hábiles presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que estime correspondan a su descargo. Si el Distribuidor no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, la Superintendencia aplicará las reducciones correspondientes en la remuneración del Distribuidor, las que tendrán carácter de inapelables.

Dentro del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Distribuidor podrá presentar a la Superintendencia descargos, antecedentes y otros elementos de juicio que considere conveniente. La Superintendencia resolverá definitivamente dentro de los quince (15) días calendario subsiguientes a la presentación de los descargos. En caso de Resolución condenatoria, el Distribuidor, luego de hacer efectiva las reducciones en la remuneración, podrá interponer los recursos legales pertinentes.

ARTICULO 23.- (FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO).- En los casos en que, a juicio del Distribuidor el incumplimiento sea motivado por Fuerza Mayor o Caso Fortuito, este deberá efectuar una representación a la Superintendencia solicitando que no se apliquen reducciones en su remuneración. La representación deberá contener la documentación probatoria correspondiente a fin de acreditar las causas invocadas. Para el caso de incumplimiento por excederse en los indicadores por causas externas al Distribuidor, sólo se podrá invocar Fuerza Mayor o Caso Fortuito cuando el origen de la causa que motivó la interrupción así lo fuera.

ARTICULO 24.- (CALCULO DE LAS REDUCCIONES).- El cálculo de las reducciones en la remuneración del Distribuidor por incumplimiento de la calidad del producto y servicio técnico, se basará en valorizar la energía no entregada, a cada tipo de incumplimiento y etapa, de acuerdo a lo establecido en el Anexo al presente Reglamento.

ARTICULO 25.- (LIMITE DE ACUMULACION DE REDUCCIONES).- El valor acumulado anual de las reducciones en la remuneración del Distribuidor no deberá superar el diez por ciento (10%) de su facturación anual. Superado el límite del 10%, el Distribuidor será pasible a la sanción establecida en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Ley de Electricidad.

ARTICULO 26.- (PLAZO PARA SUBSANAR LAS CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO).- En los casos en los que la Superintendencia considere procedente, podrá fijar un plazo no mayor a tres meses, y por única vez, para que el Distribuidor subsane las causas que hubieran originado los incumplimientos y efectúen las correcciones o reparaciones necesarias. Durante este lapso, no se aplicarán las reducciones en la remuneración del Distribuidor.

ARTICULO 27.- (RESTITUCIONES A LOS CONSUMIDORES).- Los montos de las reducciones en la remuneración del Distribuidor serán restituidos a los Consumidores en Alta o Media Tensión, como un crédito en la facturación inmediatamente posterior al período de control, conforme lo previsto en el Anexo al presente Reglamento. Los Consumidores que se hagan acreedores a tales restituciones, serán los abastecidos por las instalaciones donde se hayan producido las desviaciones a los valores admisibles de los indicadores de continuidad de suministro y de niveles de tensión. Para los casos en que el punto de medición corresponda a un conjunto de Consumidores, el monto total de la reducción se ingresará en una cuenta de acumulación, para repartir entre todo el conjunto de Consumidores, en forma proporcional al consumo de energía de cada uno respecto al conjunto.

ARTICULO 28.- (LIMITE DEL REINTEGRO A LOS CONSUMIDORES).- En ningún caso el reintegro a los Consumidores de los montos de las reducciones en la remuneración del Distribuidor, podrá ser superior al monto equivalente a la energía consumida durante el semestre de control, valorizada de acuerdo a su categoría tarifaria al momento de la determinación de las reducciones.

ARTICULO 29.- (REDUCCIONES POR CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL).- Los incumplimientos de las obligaciones relativas a la calidad de servicio comercial, darán lugar a las reducciones en la remuneración del Distribuidor, cuya metodología de cálculo y valores se establecen en el Anexo al presente Reglamento .

Para los casos de incumplimiento referidos a calidad de servicio comercial, las reducciones en la remuneración del Distribuidor serán ingresadas en una cuenta de acumulación, cuyo monto será reintegrado en forma global a los Consumidores al momento de alcanzar un valor significativo a distribuir. Se entenderá que el valor es significativo, cuando las reducciones acumuladas representen un cinco por ciento (5%) o más de la facturación mensual total del Distribuidor.

ARTICULO 30.- (NO ENTREGA DE INFORMACIÓN).- El Distribuidor está obligado a presentar a la Superintendencia la información necesaria para la evaluación de la calidad de servicio, conforme se establece en el presente Reglamento, su incumplimiento dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo a lo establecido en el Anexo al presente Reglamento.

ARTICULO 31.- (APLICACIÓN DE LAS REDUCCIONES).- Las reducciones en la remuneración del Distribuidor definidas en el presente Reglamento, se aplicarán a partir del inicio de la etapa de transición y durante los primeros cinco (5) años de la etapa de régimen. En los sucesivos quinquenios, la Superintendencia en base a estudios especializados, podrá ajustar las reducciones a la remuneración del Distribuidor, teniendo en cuenta posibles modificaciones en las normas de calidad de servicio de la prestación y otras normativas de aplicación.

ARTICULO 32.- (DISTORSIONES EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN).- El ocultamiento o distorsión de la información que el Distribuidor debe remitir a la Superintendencia para el control de la calidad de servicio, será considerada una falta grave, siendo de aplicación las sanciones establecidas en el reglamento de Infracciones y Sanciones de la Ley de Electricidad.

ARTICULO 33.- (ENCUESTAS).- En la oportunidad que determine la Superintendencia, el Distribuidor efectuará a su costo, una encuesta representativa a consumidores ubicados en la zona de su Concesión, en la que estos calificarán la calidad del servicio recibido. La encuesta se referirá a los aspectos de calidad de servicio que se indican en este Reglamento y a cualquier otro que señale la Superintendencia.

La encuesta será diseñada por la Superintendencia y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Superintendencia. La selección de los consumidores encuestados se efectuará ante la Superintendencia al azar, tomando como base los antecedentes que para este efecto proporcione el Distribuidor en medio computacional estándar. Los resultados, serán comunicados directamente a la Superintendencia y al Distribuidor.

ANEXO

AL REGLAMENTO DE CALIDAD DE DISTRIBUCION

1. CARACTER DEL ANEXO.

El presente Anexo forma parte del Reglamento de Calidad de Distribución y esta referido a la calidad del servicio público de Distribución.

2. RELEVAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

La tarea de relevamiento de la información necesaria para la determinación de los indicadores de calidad en las diversas etapas de control, será responsabilidad del Distribuidor. La información recolectada, deberá ser suficiente como para permitir a la Superintendencia controlar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Reglamento.

La tarea de relevamiento comprenderá:

- a) Registro y medición de tensión y carga;
- b) La organización de bases de datos auditables con información de interrupciones de suministro; y,
- c) La organización de bases de datos auditables con información comercial referente a: conexiones, suspensiones y reposición de suministros cortados por falta de pago, reclamaciones de los Consumidores, facturación estimada y quejas.

La totalidad de la información relevada en las diversas etapas referente a los controles de la calidad del servicio, deberá remitirse a la Superintendencia en soporte magnético, en formatos de archivos uniformes, previamente determinado por ésta.

Durante la etapa preliminar, la Superintendencia establecerá las especificaciones del equipamiento de medición a utilizar por el Distribuidor.

3. CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO.

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son: el nivel de tensión, desequilibrio de fases, perturbaciones e interferencias. El Distribuidor será el responsable de efectuar las mediciones correspondientes y el procesamiento de los datos relevados. Los períodos de control serán semestrales.

3.1. Nivel de Tensión.

3.1.1. Etapa de Transición.

Son obligaciones del Distribuidor, en esta etapa:

- a) Efectuar registros mensual de las tensiones en barras de salida, de todos los suministros en Alta Tensión;

- b) Efectuar mensualmente el registro de tensión en las barras de salida, del 2% de los suministros en Media Tensión, no pudiendo resultar esta cantidad menor a 3 barras. La selección de los Consumidores a los cuales se efectuarán las mediciones podrá ser realizada por la Superintendencia, en función de una base de datos con las características y ubicación física de los mismos, que el Distribuidor remitirá en forma semestral a la Superintendencia;
- c) Efectuar mensualmente el registro de tensión en las barras de Baja Tensión (BT) del 0.15% de los centros de transformación MT/BT del Distribuidor, no pudiendo resultar esta cantidad menor a 4 centros de transformación. La selección semestral de los centros de transformación MT/BT sobre los cuales se efectuarán las mediciones podrá ser definida por la Superintendencia, en función de una base de datos con las características y ubicación física de los mismos que el Distribuidor pondrá a disposición de la Superintendencia;
- d) Efectuar un registro mensual del nivel de tensión en el punto de suministro del 0.005% de los Consumidores de Baja Tensión de su área de prestación, no pudiendo resultar esta cantidad inferior a 4 registros mensuales. Los puntos de medición podrán ser definidos por la Superintendencia en función de una base de datos con las características y ubicación física de los mismos que el Distribuidor pondrá a disposición de la Superintendencia.
- e) Conjuntamente con el registro de tensión, deberá registrar la potencia entregada, de forma tal que permita la determinación de la energía suministrada en condiciones de tensión deficientes. El período de medición en todos los casos no podrá ser inferior a 7 días continuos.

Se adoptan los siguientes niveles de tensión de referencia para las redes de distribución secundaria:

380/220 Voltios (V) redes trifásicas de 4 hilos.

220/110 Voltios (V) redes monofásicas de 2 o 3 hilos.

Se podrán considerar otras tensiones nominales más comúnmente utilizadas por el Distribuidor, en obras de refuerzo y ampliación del sistema eléctrico ya existente, con la debida justificación técnica y económica.

A continuación, se definen los rangos de tensión secundaria considerados admisibles, tomando en cuenta rangos favorables y tolerables. Estos rangos no incluyen subtensiones o sobretensiones momentáneas, ocasionadas por efecto de maniobras o alteraciones bruscas de carga.

Se entiende por tensión secundaria al valor eficaz de la tensión en el punto de la red del Distribuidor donde se deriva la acometida del Consumidor.

El rango favorable de tensión secundaria, es el rango de tensión definido como de operación normal.

El rango tolerable de tensión secundaria, es el rango de tensión reconocido como de operación aceptable pero no enteramente deseable. Este rango incluye tensiones por encima y por debajo del rango favorable, las cuales resultan de situaciones de emergencia, su frecuencia y duración estarán limitadas a un máximo de 96 horas continuas con una frecuencia no mayor a 4 veces al año.

Las variaciones de tensión admitidas durante la etapa de transición, con respecto al valor de la tensión nominal se indican a continuación:

- a) Cuando el suministro es realizado en Alta o Media Tensión, la tensión de suministro en el punto de entrega de la energía se fija en +5% (más cinco por ciento) y --10% (menos diez por ciento);
- b) Cuando el suministro es realizado en Baja Tensión, los límites de variación de tensión serán:

Tensión Nominal <u>Voltios</u>	Tensión Secundaria <u>Voltios</u>	
	Máxima	Mínima
110	118	99
220	235	198
380	406	342

Estos límites implican una variación de tensión del orden de +7% y -10%

3.1.2 Etapa de Régimen.

Las variaciones porcentuales de la tensión admitidas en esta etapa, medidas en los puntos de suministro, con respecto al valor nominal, son las siguientes:

- a) Cuando el suministro es realizado en Alta o Media Tensión, la tensión de suministro en el punto de entrega de la energía se fija en:

Favorable	+5%	-7.5%
Tolerable	+5%	-10.0%

- b) Cuando el suministro es realizado en Baja Tensión, los límites de variación de tensión serán:

Tensión Nominal <u>Voltios</u>	Tensión Secundaria <u>Voltios</u>			
	Rango Favorable		Rango Tolerable	
	Máxima	Mínima	Máxima	Mínima
110	115	102	118	99
220	229	203	235	198
380	396	351	406	342

Estos rangos implican una variación porcentual de tensión del orden de +4% y -7.5% en condiciones normales y del +7% y -10% en condiciones de emergencia o contingencia.

3.2 Desequilibrio de fases.

Tanto para la etapa de transición como para la etapa de régimen, el Distribuidor efectuará mensualmente el registro de carga en las barras de salida de todas las subestaciones AT/MT y en los nodos de compra de energía.

En los registros de carga debe observarse que la relación de la carga en una fase no sea mayor al 10%

de la carga en cualquier otra fase.

3.3. Perturbaciones e interferencia.

Los aspectos que se controlarán son las oscilaciones rápidas de tensión, las distorsiones armónicas y el nivel de interferencia en sistemas de comunicación.

Durante la etapa de prueba el Distribuidor bajo la tuición de la Superintendencia, en base a las normas internacionales e internas de empresas similares, propondrá los parámetros para la cuantificación de las perturbaciones e interferencias señaladas. En la etapa de transición procederá a su cuantificación y a establecer las metodologías de medición y registro. Los valores definitivos serán aprobados por la Superintendencia, debiendo aplicarse en la etapa de régimen.

El Distribuidor deberá:

- a) Proponer a la Superintendencia los límites de emisión (niveles máximos de perturbación e interferencias) que un dispositivo puede generar o inyectar en el sistema de distribución; y,
- b) Controlar a los Consumidores No Regulados, a través de límites de emisión fijados por contrato.

Para Distribuidores con menos de 10.000 Consumidores y en sistemas aislados, la Superintendencia en función a las características propias de estos sistemas, podrá definir para la etapa de régimen valores de emisión específicos.

4. CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO.

Durante la etapa de transición se efectuarán controles por medio de indicadores globales, los que deben representar correctamente la frecuencia y el tiempo total de las interrupciones de suministro de electricidad a los Consumidores.

Durante la etapa de régimen se determinarán indicadores individuales por Consumidor en Media o Alta Tensión. Para los Consumidores en Baja Tensión, se controlará la calidad del servicio técnico en base a indicadores globales que reflejen la frecuencia y el tiempo medio de interrupción del suministro en parte o el total de la red de Distribución.

En las etapas de transición y de régimen el período de control será semestral.

4.1. Etapa de Transición.

4.1.1. Índices

Los índices de continuidad de suministro a calcular, son los siguientes:

a) Frecuencia media de interrupción por Consumidor (Fc)

Es el número de interrupciones que en promedio, cada Consumidor del sistema en análisis sufrió en el período considerado; y,

b) Tiempo total de interrupción por Consumidor (Tc)

Es el período de tiempo que, en promedio, cada Consumidor del sistema en análisis queda privado del suministro de energía eléctrica en el período semestral de evaluación.

4.1.2. Metodología de cálculo y valores admitidos.

Los índices de continuidad de suministro se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$F_c = \frac{\sum_{i=1}^n C_a(i)}{C_s}$$

$$T_c = \frac{\sum_{i=1}^n C_a(i) * t(i)}{C_s}$$

donde:

CA (i) = Número de Consumidores afectados por la interrupción (i).

CS = Promedio aritmético del número de Consumidores al final de cada mes del semestre en evaluación del sistema en análisis.

t(i) = Tiempo de duración de la interrupción (i).

(i) = Interrupciones ocurridas que varían de 1 a n.

El Distribuidor para efecto de obtener los índices F_c y T_c puede correlacionar el número de Consumidores atendidos en Baja Tensión con la potencia en kVA de los transformadores de distribución que alimentan las redes de baja tensión. El índice de correlación obtenido debe ser aprobado por la Superintendencia.

Los índices deberán ser informados a través de formularios estándares a ser definidos por la Superintendencia, los cuales serán calculados en forma semestral.

Las interrupciones que se deben incluir en los cálculos de los índices generales de interrupciones del sistema son todas aquellas con duración igual o superior a 3 (tres) minutos.

El Distribuidor sólo debe considerar las interrupciones de origen interno, es decir, todas las interrupciones ocurridas en los componentes pertenecientes al Distribuidor según la siguiente clasificación:

- a) Distribución secundaria (Baja Tensión), comprende todos los materiales y equipos desde los centros de transformación MT/BT, incluidos los transformadores de distribución hasta el punto de medición del Consumidor.
- b) Distribución primaria (Media Tensión), comprende todos los materiales y equipos desde las subestaciones de distribución incluidos los transformadores de potencia de responsabilidad del Distribuidor hasta los centros de transformación MT/BT.
- c) Todas las líneas de subtransmisión, pertenecientes al Distribuidor.

No serán consideradas las interrupciones:

- Provocadas por los dispositivos de protección del Consumidor que no afecten a otros Consumidores.
- De origen externo, causadas por los sistemas de generación, transmisión u otros que no son de responsabilidad del Distribuidor.
- Provocadas por terceros en forma intencional o premeditada (vandalismo, sabotaje, terrorismo).
- Debidas a situación climática grave que alcance carácter de catástrofe, tales como terremoto, tifón, huracán, inundación, vientos superiores a los valores máximos de diseño de líneas.
- Debidas a racionamiento de energía eléctrica, determinado por autoridad competente.

En el cálculo de los índices se aplicará la clasificación según la causa de las interrupciones, considerando tanto las programadas como las forzadas.

Los valores límites admitidos para estos índices, son los siguientes:

Nº de Consumidores por sistema	FC (Número)	TC (horas)
Mayor a 100 000	25	20
Mayor a 50 000 y menor o igual a 100 000	30	25
Mayor a 10 000 y menor o igual a 50 000	35	35
Menor o igual a 10 000	45	60

4.1.3. Cálculo de la energía no suministrada

En caso de haberse excedido el tiempo total de interrupción, se determinará la energía no suministrada mediante la siguiente expresión:

$$\text{ENS} = (\text{TC} - \text{TCA}) * \text{ETF} / (4380 - \text{T}_c) \quad [\text{kWh}]$$

donde:

ENS	Energía no suministrada en kWh.
ETF	Energía total facturada en el semestre de control en kWh.
TC	Tiempo total de interrupción por Consumidor en horas.
TCA	Tiempo total de interrupción admisible por Consumidor en horas.

Los valores de energía no suministrada serán utilizados para la determinación de las reducciones en la remuneración del Distribuidor de acuerdo a lo indicado en el punto 6 del presente Anexo.

4.2. Etapa de Régimen.

4.2.1 Consumidores con suministros en baja tensión

Los valores máximos de los índices de continuidad admitidos para esta etapa, son los siguientes:

Nº de Consumidores por sistema	F _c (Número)	T _c (horas)
Mayor a 100 000	10	8
Mayor a 50 000 y menor o igual a 100 000	15	12
Mayor a 10 000 y menor o igual a 50 000	20	20
Menor o igual a 10 000	30	35

La energía no suministrada en esta etapa, se calculará de la misma manera que en la etapa de transición.

4.2.2. Consumidores con suministros en Alta o Media Tensión

Para los Consumidores en Media o Alta Tensión, se aplicarán indicadores individuales y los límites serán:

Suministro	F _c (Número)	T _c (horas)
Alta Tensión	3	6
Media Tensión	7	14

Si en el semestre controlado, algún Consumidor estuviera sin suministro mas tiempo que el establecido, se calculará la energía no suministrada en función del consumo del Consumidor durante el semestre de control, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\text{ENSU} = (T_c - T_{ca}) * \text{ETF}_c / (4380 - T_c) \quad (\text{kWh})$$

donde:

ENSU	Energía no suministrada al Consumidor en kWh.
ETF _c	Energía total facturada al Consumidor en el semestre de control en kWh.
T _{ca}	Tiempo total de interrupción admisible por Consumidor en horas.

5. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.

El registro y proceso de los aspectos comerciales se deberá efectuar mediante un sistema informático, el cual deberá ser desarrollado durante la etapa preliminar, probado y ajustado durante la etapa de prueba. Para su aplicación en la etapa de transición deberá contar con la aprobación de la Superintendencia.

5.1. Reclamos de los Consumidores

Los reclamos de los Consumidores serán evaluados mediante los siguientes índices:

a) Índices de Reclamaciones Técnicas (IRT)

Es la relación entre el número total de reclamos atendidos de carácter técnico y el número total de Consumidores.

Este índice caracteriza la frecuencia de eventos de orden técnico en el sistema de distribución.

Su expresión matemática es:

$$\text{IRT} = \frac{\text{Nº Total de reclamaciones} \times 100}{\text{Nº Total de Consumidores al último mes del período}}$$

b) Índice de Reclamaciones Comerciales (IRC)

Es la relación entre el número total de reclamaciones de carácter comercial sobre el total de Consumidores. Las reclamaciones comerciales no incluyen aquellas referentes a las interrupciones de energía que están consideradas como índices técnicos.

Su expresión matemática es:

$$\text{IRC} = \frac{\text{Nº Total de reclamaciones comerciales} \times 100}{\text{Nº Total de Consumidores al último mes del período}}$$

Los valores límites admitidos para estos índices son los siguientes:

Índice	Límite	
	Etapa transición	Etapa de régimen
IRT	10	5
IRC	12	6

5.2. FACTURACIÓN

La facturación será evaluada mediante los siguientes índices:

a) Índice de Calidad de Facturación (ICF)

Es la relación del número de cuentas refacturadas por errores en el período en análisis sobre el número total de cuentas emitidas.

Su expresión matemática es:

$$\text{ICF} = \frac{\text{Nº de cuentas refacturadas} \times 1000}{\text{Nº total de cuentas emitidas al último mes del período}}$$

b) Índice de Facturación Estimada (IFE)

Es la relación del número de cuentas estimadas en el período en análisis sobre el total de cuentas emitidas.

Su expresión matemática es:

$$\text{IFE} = \frac{\text{Nº de cuentas estimadas} \times 1000}{\text{Nº total de cuentas emitidas al último mes del período}}$$

Los valores admisibles para estos índices son los siguientes:

Índice	Límite
--------	--------

	Etapa transición	Etapa de régimen
ICF	30	15
IFE	25	20

5.3. ATENCION AL CONSUMIDOR

La evaluación del grado de atención al Consumidor será realizada considerando los siguientes indicadores.

a) Tiempo medio de atención de reclamos técnicos (TMAT)

Es la media aritmética del intervalo de tiempo comprendido entre la hora de recepción de la reclamación y la hora de la completa normalización del suministro de energía. Su valor se obtiene dividiendo la sumatoria de los tiempos de atención por el número total de casos realizados en el período considerado.

Su expresión matemática es:

$$TMAT = \frac{\sum_{i=1}^n t(i)}{n}$$

donde:

- t(i)= Tiempo transcurrido entre la hora de reclamo y la completa normalización del suministro de energía, contabilizándose solo los tiempos atribuibles al Distribuidor.
- i = Casos atendidos variando de 1 a n en el período considerado.
- n = Número total de casos atendidos.

b) Tiempo medio de atención de reclamos comerciales (TMAC)

Se refiere a la media aritmética del período de tiempo comprendido entre la hora de recepción del reclamo y la hora de solución del mismo.

Su valor se
siguiente

$$TMAC = \frac{\sum_{i=1}^n h(i)}{n}$$

obtiene por
la
expresión:

donde:

- h(i) Tiempo transcurrido entre la hora del reclamo y la solución del mismo.
- i Casos atendidos variando de 1 a n en el período considerado.
- n Número total de casos atendidos.

c) Tiempo medio de atención de solicitudes de servicio (TMAS).-

Es la media aritmética del período de tiempo comprendido entre la fecha de la solicitud de un determinado servicio incluyendo el de conexión, hasta la conclusión del mismo.

La expresión matemática es:

$$TMAS = \frac{\sum_{i=1}^n S(i)}{n}$$

donde:

- S(i) Período de tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud de servicio y su conclusión.
- i Solicitudes atendidas variando de 1 a n, en el período considerado.
- n Número total de solicitudes atendidas.

Los valores límites admitidos para estos indicadores son:

Índice	Límites	
	Transición	Régimen
TMAT	3 horas	2 horas
TMAC	48 horas	24 horas
TMAS (urbano)		
· Sin modificación de red	10 días	5 días
· Con modificación de red	30 días	20 días
TMSAS (rural)		
· Sin modificación de red	15 días	8 días
· Con modificación de red	60 días	45 días

Los días se refieren a días hábiles.

Para instalaciones con potencia instalada mayor a 50 kW, los plazos serán convenidos entre el Distribuidor y el Consumidor.

En los plazos de atención de las solicitudes de servicio, incluyendo las de conexión, no deben incluirse desistimiento o demoras atribuibles a los Consumidores.

6. REDUCCIONES EN LA REMUNERACIÓN DEL DISTRIBUIDOR POR DESVIACIONES A LOS LÍMITES ADMISIBLES.

6.1. Calidad del Producto Técnico.

6.1.1 Nivel de Tensión

a) Consumidores atendidos en Alta o Media Tensión

Las reducciones en la remuneración del Distribuidor se calcularán valorizando la energía entregada con niveles de tensión fuera de los límites permitidos, en función de la magnitud del desvío, con los valores indicados a continuación.

La determinación de la energía suministrada fuera de los límites permitidos, se realizará en base a la medición simultánea de la tensión y potencia consumida.

Variación de Tensión respecto a los límites admisibles	Valorización de la Energía (\$us/kWh)	
	Etapa de transición	Etapa de régimen
hasta ±5%	0.04	0.05
entre ±5% y ±10%	0.08	0.10
mayor a ±10%	0.16	0.20

b) Consumidores atendidos en Baja Tensión

Las reducciones en la remuneración del Distribuidor se calcularán valorizando la energía entregada con niveles de tensión fuera de los límites permisibles, en función de la magnitud del desvío, con los valores indicados a continuación.

La determinación de la energía suministrada fuera de los límites permitidos, se realizará en base a la medición simultánea de la tensión en el punto mas crítico de la red y la potencia del centro de transformación MT/BT que alimenta la red afectada.

Variación de Tensión respecto a los límites admisibles	Valorización de la Energía (\$us/kWh)	
	Etapa de transición	Etapa de régimen
hasta ± 5%	0.04	0.05
entre ±5% y ±10%	0.12	0.15
mayor a ±10%	0.36	0.45

Las reducciones en la remuneración del Distribuidor se extenderán hasta que demuestre, mediante la realización de un nuevo registro, que el inconveniente ha sido solucionado. La determinación de la reducción se hará de acuerdo a la siguiente expresión:

$$REDUCCION = (D_{pm} + D_{nm}) * \frac{R_{pm}}{D_{pm}}$$

donde:

RPM	Reducción	que
DPM	corresponde al período de medición	
DNM	Duración del período de medición en días (mínimo siete días)	
	Duración del período en días hasta la realización de la nueva medición contado a partir de la finalización del período de medición.	

Este criterio para la valorización de las reducciones se aplicará por un período de hasta 150 días como máximo, si al cabo del mismo, no se ha dado solución al inconveniente, la Superintendencia podrá incrementar el monto de la misma en función de los antecedentes de cada caso particular. El crédito otorgado al Consumidor en concepto de reducción no podrá superar el monto del importe de su

respectiva factura, el resto del monto de la sanción será ingresado en la cuenta de acumulación.

El crédito se efectuará en una única facturación de los Consumidores dentro del semestre inmediatamente posterior al controlado.

Para el caso de mediciones en centros de transformación MT/BT el monto de la reducción será ingresado en la cuenta de acumulación. El descuento será global, es decir que no se discriminará por tipo de Consumidor o tarifa y en forma proporcional al consumo que cada uno hubiera registrado en el semestre de control.

6.1.2 Desequilibrio de fases

Si la carga en una fase en las barras de las subestaciones AT/MT o en los nodos de compra de energía sea mayor al 10% de la carga en cualquier otra fase, para la reducción mensual en la remuneración del Distribuidor se multiplicará por tres la energía consumida en la fase más cargada, descontando el registro de energía normal de la subestación o nodo de entrega.

La tarifa a aplicar será el Precio Básico de la Energía vigente del Sistema Interconectado Nacional, del mes en el cual se superaron los límites admisibles de desequilibrio de fases. El monto resultante será ingresado en la cuenta de acumulación.

El descuento será global para todos los Consumidores, en forma proporcional al consumo que cada Consumidor hubiera registrado en el semestre de control.

6.2. Calidad de Servicio Técnico.

La reducción en la remuneración del Distribuidor será igual al monto que surja de multiplicar la cantidad de Energía No Suministrada (ENS) calculada conforme lo establecido en el punto 4. del presente Anexo, por el valor que se le asigna en cada etapa al costo de la energía.

a) Consumidores con suministro en Baja Tensión

Se aplicará una reducción global, por medio de la siguiente expresión:

$$\text{REDUCCIÓN} = \text{ENS} * \text{CENS}$$

donde:

REDUCCIÓN	Reducción en la remuneración del Distribuidor
ENS	Energía No Suministrada total durante el período de control
CENS	Costo de la energía no suministrada

El costo de la energía no suministrada para la etapa de transición será de 4 veces el Precio Básico de Energía vigente del Sistema Interconectado Nacional y de 7 veces este precio para la etapa de régimen.

Las reducciones en la remuneración del Distribuidor serán ingresados en la cuenta de acumulación.

El descuento será global para todos los Consumidores, en forma proporcional al consumo que cada Consumidor hubiera registrado en el semestre de control.

b) Consumidores con suministro en Alta y Media Tensión

Los Consumidores cuyo suministro se efectúe en el nivel de Media Tensión o superior, recibirán de parte del Distribuidor, un crédito en una única facturación dentro del semestre inmediatamente posterior al semestre controlado, igual a la energía no recibida en dicho semestre, valorizada al costo de la Energía No Suministrada.

$$\text{REDUCCIÓN} = \text{ENSC} * \text{CENS}$$

donde:

ENSC = Energía No suministrada al Consumidor en kWh
CENS = Costo de la energía no suministrada

6.3. Calidad de Servicio Comercial.

6.3.1. Reclamos de los Consumidores.

Si en el semestre de control el Distribuidor supera los valores permitidos en los indicadores de reclamos del Consumidor establecidos en el punto 5 del presente Anexo, se le aplicará una sanción de acuerdo a la siguiente escala:

Variación de los índices IRT - IRC % ventas totales semestre
respecto a los valores permitidos

hasta el 20%	0,02
mayor a 20% y menor o igual a 50%	0,10
mayor al 50%	1,00

Los kWh estarán valorados al Precio Básico de la Energía vigente en el Sistema Interconectado Nacional.

El importe resultante será ingresado en la cuenta de acumulación. El descuento será global para todos los Consumidores, en forma proporcional al consumo que cada Consumidor hubiera registrado en el semestre de control.

6.3.2. Facturación.

Al superar los valores máximos admisibles de los índices de facturación, al Distribuidor se le aplicará una reducción en su remuneración equivalente al 30% del monto de las facturas reprocesadas o estimadas. Esta reducción será aplicable para todos los Consumidores afectados.

6.3.3. Atención a los Consumidores.

El Distribuidor que supere los valores admisibles de tiempo medio de atención de reclamos técnicos y tiempo medio de atención de reclamos comerciales, definidos en el punto 5 del presente Anexo, serán pasibles a una sanción equivalente a 100 kWh por cada hora en exceso a los valores máximos fijados, valorizados a la tarifa promedio de venta de energía de la categoría residencial.

El importe será ingresado a la cuenta de acumulación. El descuento será global para todos los Consumidores, en forma proporcional al consumo que cada Consumidor hubiera registrado en el semestre de control.

Por el incumplimiento de los plazos en la atención de solicitudes de servicio, previstos en el punto 5 de este Anexo, al Distribuidor se le aplicará reducciones en su remuneración equivalentes a los cargos de conexión vigentes, dividido dos veces el plazo previsto, por cada día hábil de retraso, hasta un máximo del valor de la conexión. El exceso será ingresado en la cuenta de acumulación, para ser descontado en forma global a todos los Consumidores en proporción a sus consumos registrados en el semestre de control.

6.3.4. Retraso en la Reposición del Suministro.

Si el Distribuidor no repusiera el servicio en el plazo previsto, se le aplicará una reducción en su remuneración equivalente al veinte por ciento (20%) del promedio mensual de consumo del último año del Consumidor afectado, valorizado de acuerdo a su categoría tarifaria, por cada día de atraso.

6.4. Reducciones en la remuneración del Distribuidor por incumplimientos en el relevamiento y entrega de información.

El no cumplimiento de las obligaciones del Distribuidor en cuanto al relevamiento y procesamiento de los datos para evaluar la calidad del producto técnico, servicio técnico y servicio comercial, dará lugar a la aplicación de reducciones en su remuneración. El monto de estas reducciones serán definidas por la Superintendencia en función de los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope anual máximo de las reducciones en la remuneración del Distribuidor será el que surja de valorizar el dos por ciento (2%) de la energía anual facturada por el Distribuidor de acuerdo a la tarifa promedio para Consumidores residenciales.