

El control de la Calidad del Servicio Comercial se realizará de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución, a través de información extraída directamente de la base de datos de los sistemas de gestión comercial de la Distribuidora.

Para poder determinar la calidad del servicio comercial, las Distribuidoras deberán contar con un sistema informático auditable para el registro de sus transacciones de gestión comercial y procedimientos confiables y homogéneos para la captura y recopilación de la información.

El sistema referido deberá incluir información que permita individualizar e identificar plenamente al usuario, el tipo de servicio contratado, la identificación de los medidores instalados para registrar sus consumos y su correspondiente estructura tarifaria.

El mismo deberá contar, además, con la información mínima imprescindible para el seguimiento de la tramitación de las solicitudes de servicio y reclamos presentados por los usuarios incluyendo la numeración sucesiva, correlativa y automática de los trámites que se ingresan. Del mismo modo deberá contener información suficiente para el control del proceso de facturación.

La SIGET procederá a su vez, a recopilar información relativa a la calidad comercial que provengan de reclamos y denuncias recibidas en la SIGET y toda otra información que considere conveniente, la cual será trasladada a la distribuidora responsable para su control y resolución.

El control de la información básica se realizará comparando los datos proporcionados por la Distribuidora y con la información adicional definida precedentemente.

La SIGET realizará auditorías aleatorias en los centros de procesamiento de información y locales de atención a los usuarios y podrá requerir información para su control o accediendo como usuario a los sistemas informáticos.

La SIGET validará los índices de calidad a partir de la información básica proporcionada por la Distribuidora.

## 2.2 Criterios de Extracción de Datos

La Distribuidora deberá contar con un programa informático con atributos de confiabilidad, seguridad y auditabilidad, para la extracción directa y automática de los datos de su sistema de gestión el cual deberá consolidar la información a ser entregada a la SIGET.

### 2.2.1 Datos Comerciales de los Usuarios

Se informará la totalidad de los usuarios activos durante el primer mes del período de control al momento de extracción de la información con la totalidad de los datos requeridos con que se cuente en la base de datos del sistema.

### 2.2.2 Solicitudes de Conexión de Servicio

Se informará la totalidad de solicitudes de conexión de servicio:

Ingresadas en el mes en cuestión, pero que no fueron concretadas en el mismo. Concretadas en el mes, pero que fueron solicitadas en algún período previo. Ingresadas en el mes, y que fueron concretadas en el mismo mes.

### 2.2.3 Reposición de Suministro Después de un Reclamo por una Interrupción

Se informará la totalidad de los reclamos por interrupciones ocurridas en el mes y las duraciones correspondientes a cada reposición.

### 2.2.4 Rehabilitaciones de Suministro Suspendidos por Falta de Pago

Se informará la totalidad de:

Suspensiones de suministro realizadas en el mes por falta de pago pero cuya rehabilitaciones no se produjo en el mismo mes.

Rehabilitaciones de suministro realizadas en el mes, pero cuya suspensión por falta de pago se produjo en algún período previo.

Suspensiones de servicio realizadas en el mes por falta de pago y cuya rehabilitaciones se produjo en el mismo mes.

### 2.2.5 Reclamos

Se informará la totalidad de reclamos por cualquier motivo:

Abiertos en el mes, pero no resueltos en el mismo. Resueltos en el mes, que fueron abiertos en un período previo. Abiertos y resueltos en el mismo mes.

### 2.2.6 Facturación Estimada

Se informará la totalidad de facturas estimadas en el mes, cualquiera sea el motivo.

### 2.2.7 Precisión del Medidor de Consumo de Energía Eléctrica

Todo medidor de energía que no cumpla con las exigencias del porcentaje de error establecido, deberá ser sustituido por otro que se encuentre dentro de las tolerancias en las normas establecidas por SIGET o en su defecto deberá ser recalibrado para que cumpla dichas tolerancias. Se le deberá notificar al Usuario de cualquier cambio.

## 2.3 Clasificación de los Usuarios de Acuerdo a Densidad Demográfica

En las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución referente a la Calidad de Servicio Comercial, un Área Geográfica será considerada como de:

Metodología para el Control de la Calidad de Servicio Comercial

Densidad Demográfica Alta: más de 5,000 habitantes/km<sup>2</sup>

Densidad Demográfica Media: de 1,001 a 5,000 habitantes/km<sup>2</sup>

Densidad Demográfica Baja: de 1 a 1000 habitantes/km<sup>2</sup>

Con la excepción de la clasificación de los municipios especificados en el Anexo 1.

De acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución, se deberán determinar los Niveles Globales de Calidad Comercial (indicadores globales) y los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente (indicadores individuales), con la información necesaria contenida en el sistema de gestión comercial de cada distribuidor.

Para la determinación de los Indicadores Globales e Individuales se indican a continuación los criterios que se deberán seguir:

### 3.1 NIVELES GLOBALES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

#### A. Conexiones de Servicio

Para este indicador se toma el porcentaje de conexiones de servicios a los usuarios que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución que, como mínimo, deben realizarse dentro de los plazos máximos garantizados a cada usuario.

Los límites admisibles serán aquellos que surjan de acuerdo al área geográfica (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) en donde se ubique al usuario.

Se deberá calcular el tiempo empleado para efectivizar la conexión del servicio considerado desde la fecha de pago del derecho de conexión.

#### B. Usuarios Reconectados Después de una Interrupción

Para este indicador se considera el porcentaje de usuarios que, como mínimo, deben ser reconectados por la distribuidora, dentro de los plazos máximos garantizados a cada usuario, en caso de reclamos por falta de energía reportados en la tabla RECLAMOS\_FE.

Los límites admisibles serán aquellos que surjan de acuerdo al área geográfica (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) en donde se ubique al usuario.

#### C. Calidad de la Facturación

La calidad de la facturación a los usuarios, se evalúa conforme a los siguientes índices:

##### Porcentaje de Errores en la Facturación (IPE)

Para el cálculo de este indicador se considera el porcentaje máximo de rectificaciones de facturas emitidas, será de forma mensual sin discriminar por tarifa y de resultado anual. Este valor calculado se le compara con el Límite Admisible establecido. Al finalizar el año se acumulan los excedentes para determinar las compensaciones resultantes.

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes recibidas por la Distribuidora que resulten procedentes y se encuentren informados en la tabla FACTURACION\_ERRONEA.

A tal fin la tabla de códigos de motivos de reclamos que presente la Distribuidora deberá contener una clasificación que permita identificar rápidamente cada reclamo.

#### D. Tratamiento de Reclamos

La medición de desempeño de la distribuidora en lo que respecta al tratamiento de los reclamos de los usuarios y sus quejas en general se verifica de acuerdo a los siguientes parámetros

#### Porcentaje de Reclamos (PRU)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes procedentes recibidas por la Distribuidora, informados en la tabla RECLAMOS, de acuerdo al límite admisible según su origen (por interrupciones de servicio, por variaciones en los niveles de tensión y por problemas comerciales)

#### Tiempo promedio de Procesamiento (TPA)

Se deberá considerar para el cálculo del indicador el tiempo en días hábiles para resolver el reclamo, considerando solamente los reclamos procedentes resueltos

#### Porcentaje de Resolución (PRA)

Se deberá considerar para el cálculo de este indicador el número total de reclamos o quejas procedentes.

#### E. Reconexión de Suministro

Se considerará el porcentaje de reconexiones de suministro suspendidas por falta de pago que deban ser realizadas por la Distribuidora dentro de los plazos garantizados a cada usuario.

Los límites admisibles serán aquellos que surjan de acuerdo al área geográfica (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) en donde se ubique al usuario.

#### F. Respuesta a las Consultas de los Usuarios

El porcentaje de consultas de usuarios que como mínimo deben ser respondidas por escrito por la Distribuidora dentro del plazo indicado.

### 3.2 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA USUARIO

Se considera como índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados a:

#### A. Conexiones del Servicio Eléctrico y del Medidor (COSE)

Para este indicador se consideran los tiempos máximos en que la distribuidora debe proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor a cada usuario final, a partir de que el mismo solicitara el servicio. Los referidos plazos se toman desde la fecha de pago del derecho de conexión hasta la conexión del medidor y puesta a disposición del servicio y se cuentan en días hábiles.

Se considerarán diferentes límites de acuerdo a si la instalación requiere modificación o no de red, y de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja).

#### B. Reposición del Suministro Después de un reclamo por una Interrupción Individual (USRE)

Independientemente de las exigencias indicadas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un usuario final sufra una interrupción sostenida y efectúe un reclamo por falta de

energía, la distribuidora debe reponer el suministro en los tiempos que se indican en la citada Norma, los que se miden en horas corridas desde el momento de que la distribuidora haya tomado conocimiento de la interrupción por medio de un reclamo realizado por el usuario afectado hasta que le de solución al mismo, utilizando para el cálculo la tabla RECLAMOS\_FE.

No se tomarán los reclamos cuya interrupción sea considerada causal de Caso Fortuito o Fuerza mayor debidamente aprobado o pendiente de resolución por SIGET, así como las interrupciones programadas y las externas al sistema de distribución.

Se considerarán diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja).

#### C. Estimaciones en la Facturación (CFFE)

Sin perjuicio de la obligación de la distribuidora de facturar a sus usuarios finales en función de lecturas reales de sus medidores, se establecen diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) a aquellos casos en los que la distribuidora tenga que estimar la facturación de un usuario final, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones adjudicables a fuerza mayor o caso fortuito. Los límites indicados determinan la cantidad de facturaciones no reales que la distribuidora podrá emitir por esas causales a un mismo usuario final, durante un año calendario.

#### D. Resolución de Reclamos Comerciales (TRRC)

Toma en consideración los tiempos en que la distribuidora debe resolver los reclamos de los usuarios finales por cuestiones comerciales, contados a partir del momento en que sean recibidos por ésta. Los límites se miden en días hábiles.

Se considerarán diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja).

#### E. Restablecimiento del Servicio Suspendido por Falta de Pago (RCSU)

Mide el tiempo, en horas continuas durante los días hábiles, en que la distribuidora debe restablecer el servicio suspendido por falta de pago, a partir que el usuario final haya cancelado su deuda.

Se considerarán diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja).

#### F. Plazo de Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS)

Establece el tiempo máximo en que la distribuidora debe dar respuesta escrita a las consultas de los usuarios, considerado en días hábiles desde el momento en que ésta la recibe.

#### G. Información a los Usuarios Finales Acerca de las Interrupciones Programadas (INPR)

La distribuidora debe informar a los usuarios acerca de las interrupciones programadas del suministro, con una anticipación no inferior al límite admisible, considerada en horas corridas.

Dentro de los 15 días hábiles posteriores al mes de control, la Distribuidora deberá remitir a la SIGET la constancia de las publicaciones en medios masivos de comunicación o notificaciones a los usuarios respecto a las interrupciones programadas realizadas en dicho período con indicación de a que interrupción corresponde.

#### H. Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión Suministrado (RETE)

La distribuidora debe efectuar una inspección técnica al lugar a efectos de identificar el problema en un plazo no superior al indicado en la tabla que figura en el artículo 73. h) de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución en “Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión Suministrado”

#### I. Reclamos por Inconvenientes en el Funcionamiento del Medidor (REME)

La distribuidora debe efectuar una inspección técnica al lugar a efectos de identificar el problema en un plazo no superior al indicado en la tabla que figura en artículo 73. i) de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución en “Reclamos por Inconvenientes en el Funcionamiento del Medidor”.

### 3.3 INCUMPLIMIENTOS POR CAUSALES DE FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO O NO IMPUTABLES AL ACCIONAR DE LA DISTRIBUIDORA

En el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se considerarán todos los casos informados por la Distribuidora para cada uno de los indicadores, salvo los incumplimientos que sean aceptados por la SIGET como originados en causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o causas ajenas a su responsabilidad

La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor han sido definidos según lo establecido en la Metodología emitida por la SIGET.

### 3.4 SISTEMA INFORMÁTICO - MODIFICACIONES POSTERIORES

Las modificaciones posteriores a la etapa de régimen que sean realizadas al sistema informático tanto en su estructura como en sus funciones, deberán ser documentadas e informadas a la SIGET dentro de los 15 días hábiles posteriores al mes en el que se implementaron.

Esta información deberá contemplar como mínimo el siguiente detalle:

- 1- Descripción General del Sistema
- 2- Diagrama en Bloques
- 3- Diseño de Entradas y Salidas
- 4- Seguridad del Aplicativo.
- 5- Plataformas y Bases de Datos.

### 3.5 CONTABILIZACIÓN DE PERÍODOS DE MEDICIÓN

Para efectos del cálculo de aquellos indicadores relacionados con reclamos y consultas, donde el límite se contabilice en días, se iniciará la contabilización a partir del día en que se inicia la acción solicitada sin considerar la hora.

Con el objeto de verificar el debido cumplimiento de las obligaciones de la empresa Distribuidora y llevar el seguimiento y control por parte de la SIGET, la Distribuidora deberá remitir la información organizada en tablas (bases de datos), con los formatos que se encuentran detalladas en los anexos de esta Metodología.

Las empresas distribuidoras deberán remitir a la SIGET la información en forma mensual, semestral y anual, de acuerdo al detalle siguiente:

La Información Mensual deberá ser remitida a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al final de cada mes, conjuntamente con la tabla DATOS\_USUARIOS. La tabla DATOS\_USUARIOS se enviará completa con todos los usuarios que estuvieron activos durante el primer mes del período de control, conjuntamente con las correspondientes tablas mensuales.

La Información Semestral deberá ser remitida los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al de finalización del período en estudio.

La tabla SALIDA\_GLOBAL con los resultados anuales, deberá ser remitida conjuntamente con la información mensual del último mes del periodo de control analizado.

#### 4.2 Información con Periodicidad Mensual

NUEVOS\_SERVICIOS: Mensual. Tabla de solicitudes de conexión de servicio o aumento de potencia.

RECONEXIONES: Mensual. Tabla de rehabilitaciones de servicio.

RECLAMOS: Mensual. Tabla de reclamos.

RECLAMOS\_INCONVENIENTES: Mensual. Tabla de reclamos por inconvenientes con el nivel de tensión o funcionamiento.

RECLAMOS\_FE: Mensual. Tabla de reclamos por falta de energía.

FUERZA\_MAYOR: Mensual. Tabla de casos con causal de fuerza mayor.

POTENCIAS: Mensual. Tabla de potencias.

SALIDA\_INDIVIDUAL: Mensual. Tabla de indicadores y compensaciones por usuario.

FACTURACION: Mensual. Energía y monto facturado mensual de cada usuario.

FACTURACION\_ERRONEA: Mensual. Tabla de facturación errónea.

FACTURACION\_ESTIMADA: Mensual. Tabla de facturación estimada.

INTERR\_PROGRAMADAS: Mensual. Tabla de notificación de interrupciones programadas.

INTERRUPCIONES: Mensual. Tabla de interrupciones.

REP\_USUARIOS: Mensual. Tabla de interrupciones por usuario.

CONSULTA\_USUARIOS: Mensual. Tabla de consultas realizadas por los usuarios a la distribuidora.

JUSTIFICACIONES: Mensual. Tabla de casos de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación.

#### 4.3 Informe de la Calidad de Servicio y Suministro

Las empresas distribuidoras deberán incluir un informe ejecutivo en donde se presente el resumen de la evolución de los indicadores de cada mes y los promedios correspondientes a los referidos semestres.

Este informe deberá ser presentado en forma escrita y en medio magnético, en las fechas establecida en la sección 4.1.

#### 4.4 Información con Periodicidad Anual

En los plazos indicados en el punto 4.1 de la presente Base Metodológica, la Distribuidora deberá remitir a la SIGET la información indicada a continuación:

DATOS\_USUARIOS: Anual con actualización mensual. Tabla de usuarios conteniendo toda la información comercial del mismo.

SALIDA\_GLOBAL: Anual. Tabla de indicadores globales.

#### 5 Formato y Medio de Remisión

A los fines del seguimiento y control que efectuará la SIGET para verificar el cumplimiento de las obligaciones de la Distribuidora, la empresa deberá remitir la siguiente información, organizada en tablas en formato ASCII de acuerdo a lo detallado en la Sección 5.

Los campos de los registros informados en dichas tablas deberán estar delimitados por el separador de campo PIPE (|). Asimismo como final de línea se debe utilizar CrLf (ASCII 13 + ASCII 10)

Se deben informar la totalidad de los campos, aunque algunos de ellos no contengan datos, en cuyo caso quedarán vacíos y respetando el orden establecido en las tablas descritas.

Los formatos de fecha y hora se deberán uniformizar de la siguiente manera:

a) fecha dd/mm/aaaaEjemplo: fecha 27/08/2005

b) fecha + hora, dd/mm/aa hh:mm Ejemplo: fecha + hora 27/08/2005 13:08

El campo decimal será informado con dos decimales, mientras que los campos de texto no podrán informarse con delimitadores propios, comillas dobles (") o simples (,).

Las tablas deberán remitirse a la SIGET en medio magnético, nombradas de acuerdo a la codificación indicada a continuación:

1 2 3 4 5\_NOMBRETABLA.xxx



Dígito 1 - Identificación de la Distribuidora

A - CAESS

B - CLESA

C - DEUSEM

D - DELSUR

E - EEO

F - EDESAL

G - B&D, SERVICIOS TÉCNICOS

H - ABRUZZO

Dígito 2 - Código de identificación de la Campaña

C: Calidad de Servicio Comercial

Dígito 3 y 4 - Código de identificación del Año de envió

Dos últimos Dígitos del Año

Dígito 5 - Código de identificación del Mes de Envío

El mes de envío, dependiendo de la campaña de control y tipo de tabla. 1 al 9, y O,

N, D.

NOMBRETABLA: Denominación de las Tablas enviadas, definidas en las secciones 4.2 y 4.4 del presente documento.

En los casos que deba informarse el nombre de municipios y/o departamentos, éstos deberán ser expresados en letras mayúsculas, sin acentos, ni abreviaturas, ni símbolos ajenos al alfabeto español, no se deberán utilizar las palabras “DEPARTAMENTO” o “MUNICIPIO”, ni espacios al inicio o al final de los nombres, y para el caso de nombres compuestos por dos o más palabras se deberá utilizar exactamente un espacio como separador entre éstas.

Para situaciones excepcionales, debidamente justificadas ante la SIGET y aceptadas por ésta, cuando la empresa distribuidora no disponga de las coordenadas UTM para algunos usuarios, deberá informar las correspondientes al centro de transformación de MTBT al cual éstos se encuentran conectados.

Esta tabla se enviará completa con todos los usuarios que estuvieron activos durante el primer mes del período de control, conjuntamente con las correspondientes tablas mensuales. Debe tenerse en cuenta que en el campo “TipoRegistro” debe figurar la letra “A”.

En los meses siguientes, sólo deben enviarse aquellos registros de usuarios que hayan estado de ALTA, de BAJA o que hayan sufrido modificación en el mes informado.

Todos los usuarios dados de baja en el mes “N” se deberán informar con los datos correspondientes al mes “N+1” colocando los datos que figuran en la tabla “DATOS\_USUARIOS” y en el campo “TipoRegistro” la letra “B”.

Para el caso de las modificaciones se le dará el mismo tratamiento que para los usuarios dados de BAJA, colocando los datos que figuran en la tabla “DATOS\_USUARIOS” con las adecuaciones efectuadas y en el campo “TipoRegistro” la letra “M”.