

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 ²
Densidad Demográfica Media:	de 1,001 a 5,000	habitantes/km ²
Densidad Demográfica Baja:	de 1 a 1000	habitantes/km ²

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.