	Código de Documento	Versión	Fecha de Emisión	Nº de hojas
	IT047	2 ^{da}	03/04/06	Página 1 de 2

1. TITULO “CALCULO DE REDUCCIONES”

2. OBJETO

El objeto del presente instructivo de trabajo, es describir las actividades requeridas para el cálculo de reducciones expresadas en el reporte del monto de reducciones.

3. DESCRIPCIÓN

Para el cálculo de las reducciones, el **Jefe Control de Calidad, Gestión y Procedimientos** debe considerar los siguientes aspectos:

Reclamo de los consumidores Si los indicadores IRT ó IRC superan los límites permitidos por la SSDE, se aplicará a la empresa la reducción en base al artículo 53 del RCD. Obtenida la energía se valorizará el precio básico de la misma, que resulta del Estudio Referenciado de precios de Nodo que elabora el Centro Nacional de despacho de Carga (en Bs.), con una periodicidad de seis meses.

Facturación Si los indicadores IFE ó ICF, superan los límites admisibles, la reducción en la remuneración de la empresa, debe calcularse como el 30 % del monto de las facturas estimadas o reprocesadas, sin considerar el IVA.

Atención a los consumidores Para lo que significa este ítem se debe considerar:

- *Los tiempos medios de Atención de reclamaciones*; Si la empresa hubiese superado los valores admisibles de los indicadores TMAT y TMAC, calculará la reducción en su remuneración conforme a lo establecido en el artículo 53 del Reglamento de Calidad de Distribución, numeral 5.3.3 de su anexo. La tarifa promedio de venta de energía de la categoría residencial debe aplicarse sin IVA y vigente al último mes del semestre de control.
- *Los tiempos medios de atención de solicitudes*; De existir incumplimiento en los plazos previstos, se aplicará una reducción en la remuneración equivalente a:

$$\text{Reducción} = \left(\frac{Cc}{2 * Pp} \right) * Dd$$

Donde:


Cc Es el Cargo por conexión.

Pp Plazo previsto.

Dd Número de días hábiles de retraso, formato numérico con dos decimales.

- *Retraso en la Reposición del Suministro* En caso de que la empresa no reponga el servicio en el plazo establecido. El consumo sujeto a reducción, será el 20% del consumo promedio mensual del último año del consumidor afectado. Este será valorizado aplicando la estructura tarifaria vigente que corresponda al consumidor afectado, al mes de efectuada la reconexión, obteniéndose como resultado el

ELFEC S.A.	Elaborado	Verificado	Aprobado
Cargo	Jefe Control de Calidad, Gestión y Procedimientos	Coordinador Unidad de Normas y Procedimientos	Gerente Comercial
Fecha	07/04/08	10/04/08	14/04/08
Visto	Javier Vega	Ricardo Guillén	Ricardo Mercado

	Código de Documento	Versión	Fecha de Emisión	Nº de hojas
	IT047	2 ^{da}	03/04/06	Página 2 de 2

monto de la reducción por día de atraso. El término consumo para pequeñas demandas se refiere únicamente a la energía consumida, en cambio para consumidores de medianas y grandes demandas se refiere a la energía y potencia. La valorización del consumo sujeto a reducción se efectuará aplicando su categoría tarifaria como indica la "Norma para la Aplicación de tarifas de Distribución" vigente al mes de realizar el cálculo. La expresión matemática del cálculo de la reducción es:

$$Cr = (20\%)*Cp$$

Donde:

Cr Consumo sujeto a reducción.

Cp Consumo promedio del consumidor afectado, correspondiente a la última gestión.

De la aplicación de la estructura tarifaria al consumo sujeto a reducción Cr; se determina el monto facturado de reducción (Mr) que debe afectarse por cada día de retraso y se determinará conforme a la siguiente expresión:

$$REDUCCION = Mr * Nr$$

Donde:

Mr: Es el monto facturado del consumo sujeto a reducción del consumidor afectado

Nr: Número de días de retraso; formato numérico con dos decimales.

En las planillas SC01 y SC02 del ANEXO 4 del Reglamento de Calidad de Distribución, se presenta la metodología de cálculo.

4. PERSONAL

Jefe Control de Calidad, Gestión y Procedimientos

5. REGISTROS

- Informes mensuales de índices de calidad de distribución
- Informe semestral de índices de calidad de distribución

6. REFERENCIAS

MP0827 - Calidad del Servicio Comercial
Reglamento de Calidad de Distribución

7. ANEXOS

No corresponde

8. MODIFICACIONES

1RA REVISIÓN

Se modificaron los cargos en función a la estructura organizacional vigente.
Se añadió el objeto del documento.

ELFEC S.A.	Elaborado	Verificado	Aprobado
Cargo	Jefe Control de Calidad, Gestión y Procedimientos	Coordinador Unidad de Normas y Procedimientos	Gerente Comercial
Fecha	07/04/08	10/04/08	14/04/08
Visto	Javier Vega	Ricardo Guillén	Ricardo Mercado