

**PROYECTO DE REGLAMENTO DE  
CALIDAD DEL SERVICIO DE  
DISTRIBUCIÓN**



**MONTEVIDEO, OCTUBRE DE 2002**

# REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

## INDICE

<b>SECCIÓN I. DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>1</b>
TÍTULO I. OBJETO .....	1
TÍTULO II. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	1
TÍTULO III. DEFINICIONES.....	1
TÍTULO IV. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO.....	2
<b>SECCIÓN II. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO.....</b>	<b>3</b>
TÍTULO I DEFINICIÓN Y CRITERIOS PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES.....	3
<i>CAPÍTULO I INDICADORES GLOBALES.....</i>	<i>3</i>
<i>CAPÍTULO II INDICADORES INDIVIDUALES.....</i>	<i>3</i>
<i>CAPÍTULO III CONTABILIZACIÓN DE INTERRUPCIONES .....</i>	<i>4</i>
TÍTULO II METAS DE CONTINUIDAD .....	5
TÍTULO III COMPENSACIONES A LOS USUARIOS .....	6
<i>CAPÍTULO I CÁLCULO DE LAS COMPENSACIONES DURANTE EL RÉGIMEN TRANSITORIO.....</i>	<i>6</i>
<i>CAPÍTULO II CÁLCULO DE LAS COMPENSACIONES DURANTE EL RÉGIMEN PERMANENTE.....</i>	<i>7</i>
TÍTULO IV ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS SOBRE LAS INTERRUPCIONES.....	9
TÍTULO V INFORMACIÓN A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR AL REGULADOR.....	10
TÍTULO VI INFORMACIÓN A REMITIR EN LA FACTURA DE LOS USUARIOS .....	11
<b>SECCIÓN III. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO .....</b>	<b>12</b>
TÍTULO I PERTURBACIONES .....	12
TÍTULO II NIVELES DE TENSIÓN .....	12
<i>CAPÍTULO I INDICADORES.....</i>	<i>13</i>
<i>CAPÍTULO II METAS.....</i>	<i>13</i>
<i>CAPÍTULO III COMPENSACIONES A LOS USUARIOS.....</i>	<i>16</i>
<i>CAPÍTULO IV CRITERIOS PARA LA MEDIDA Y ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS SOBRE NIVELES DE TENSIÓN.....</i>	<i>16</i>
<b>SECCIÓN IV. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.....</b>	<b>17</b>
TÍTULO I GENERALIDADES.....	17
TÍTULO II CONEXIÓN DE NUEVOS USUARIOS Y AUMENTOS DE POTENCIA .....	19
TÍTULO III FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMO ESTIMADO .....	20
TÍTULO IV CORTES Y RECONEXIONES .....	21
TÍTULO V ERRORES DE FACTURACIÓN.....	22

<b>SECCIÓN V. INCUMPLIMIENTOS EN ENTREGA DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>SECCIÓN VI. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO .....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXO I FUERZA MAYOR.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXO II INFORMACIÓN A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR.....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXO III FORMULARIO PARA INTERRUPCIONES DE CARÁCTER EXCEPCIONAL.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO IV CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO.....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO V CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL.....</b>	<b>35</b>
V.1          CONEXIONES A NUEVOS USUARIOS Y AUMENTOS DE POTENCIA .....	35
V.2          CORTES Y RECONEXIONES .....	37
V.3          ERRORES DE FACTURACION .....	38
V.4          FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMOS ESTIMADOS .....	39
V.5          RECLAMACIONES .....	41

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1 METAS DE CONTINUIDAD EN EL RÉGIMEN TRANSITORIO .....	5
TABLA 2 METAS DE CONTINUIDAD EN EL RÉGIMEN PERMANENTE .....	5
TABLA 3 NIVELES DE TENSIÓN: DESVIACIONES ADMITIDAS EN EL RÉGIMEN TRANSITORIO.....	14
TABLA 4 NIVELES DE TENSIÓN: DESVIACIONES ADMITIDAS EN EL RÉGIMEN PERMANENTE .....	15
TABLA 5 PLAZOS PARA TRÁMITE Y CONEXIÓN .....	19
TABLA 6 CASOS CON INVOCACIÓN DE CAUSAL POR FUERZA MAYOR QUE HUBIESEN SIDO INFORMADAS CON AJUSTE AL TÍTULO III DEL REGLAMENTO .....	26
TABLA 7 CÓDIGO DE CAUSALES.....	27
TABLA 8 INTERRUPCIONES (MENSUAL)* .....	29
TABLA 9 INTERRUPCIONES NO COMPUTABLES (MENSUAL).....	29
TABLA 10 REPOSICIONES (MENSUAL) .....	30
TABLA 11 CENTROS DE TRANSFORMACIÓN MT/BT AFECTADOS (MENSUAL) .....	30
TABLA 12 USUARIOS EN ST, MT Y BT AFECTADOS (MENSUAL).....	30
TABLA 13 INSTALACIONES DE MT PARA CONFIGURACIÓN DE RED NORMAL (MENSUAL) .....	31
TABLA 14 INSTALACIONES MT/BT PARA CONFIGURACIÓN DE RED NORMAL (MENSUAL).....	31
TABLA 15 INSTALACIONES DE BT PARA CONFIGURACIÓN DE RED NORMAL (MENSUAL).....	31
TABLA 16 RECLAMOS DE USUARIOS (MENSUAL, SOLO LOS CORRESPONDIENTES A FALTA DE SUMINISTRO).....	32
TABLA 17 INTERRUPCIONES POR USUARIO (SEMESTRAL) .....	32
TABLA 18 COMPENSACIONES POR USUARIO (SEMESTRAL).....	32
TABLA 19 COMPENSACIONES POR USUARIO (MENSUAL) .....	34
TABLA 20 INFORMACIÓN POR USUARIO AFECTADO POR INCUMPLIMIENTO (MENSUAL) .....	35
TABLA 21 INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES DE DESVÍO GLOBAL POR NIVELES DE TENSIÓN (SEMESTRAL).....	36
TABLA 22 INFORMACIÓN POR USUARIO AFECTADO POR INCUMPLIMIENTO (MENSUAL) .....	37
TABLA 23 INDICADOR GLOBAL DE DESVÍO POR DISTRITO (PERÍODO SEMESTRAL DE CONTROL).....	37
TABLA 24 INFORMACIÓN POR USUARIO AFECTADO POR INCUMPLIMIENTO (PERÍODO SEMESTRAL DE CONTROL).....	38

TABLA 25 INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES GLOBALES DE DESVÍO (PERÍODO SEMESTRAL DE CONTROL).....	38
TABLA 26 INFORMACIÓN POR USUARIO AFECTADO POR INCUMPLIMIENTO (PERÍODO SEMESTRAL DE CONTROL).....	39
TABLA 27 LISTA DE CAUSAS DE ESTIMACIÓN DE LECTURAS.....	39
TABLA 28 INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES GLOBALES DE DESVÍO (PERÍODO SEMESTRAL DE CONTROL).....	40
TABLA 29 INFORMACIÓN POR USUARIO AFECTADO POR INCUMPLIMIENTO (PERÍODO SEMESTRAL DE CONTROL).....	41
TABLA 30 LISTAS DE CAUSALES DE RECLAMACIONES .....	41
TABLA 31 INFORMACIÓN PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES GLOBALES DE DESVÍO (PERÍODO SEMESTRAL DE CONTROL).....	42

# REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

## SECCIÓN I. DISPOSICIONES GENERALES

### TÍTULO I. OBJETO

**Artículo 1.** El presente Reglamento estatuye el régimen de calidad del producto técnico suministrado, y de los servicios técnico y comercial prestados bajo el cual se debe desarrollar la actividad de distribución, con el objeto de lograr una prestación del servicio con niveles de satisfacción adecuados para los Usuarios de Distribución.

### TÍTULO II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Artículo 2.** El ámbito de aplicación de este cuerpo normativo es el de la prestación de la actividad de distribución, comprensiva del Servicio Público de Electricidad y del servicio público de transporte mediante redes de distribución para suministros realizados por Participantes del Mercado Mayorista de Energía Eléctrica.

### TÍTULO III. DEFINICIONES

**Artículo 3.** Los términos propios del sector eléctrico que se utilizan en este Reglamento deben entenderse, en cuanto estén contenidos, conforme al sentido que se indica en el artículo 7° del Reglamento General del Marco Regulatorio del Sistema Eléctrico Nacional aprobado por el Decreto N° 276/002 de 28 de junio de 2002, a menos que tengan un sentido específico previsto en el artículo siguiente.

**Artículo 4.** Las siguientes expresiones tendrán en el marco de este Reglamento, el sentido que se indica:

**Agrupamiento (a):** Refiere a un conjunto de usuarios del Distribuidor. Según el criterio de formación del conjunto, se definen cuatro tipos de agrupamientos:

- a) T1: Considera la totalidad de los Consumidores del servicio de distribución.
- b) T2: Considera los Consumidores de un área geográfica perteneciente a la zona de servicio del Distribuidor. Inicialmente se considerarán las áreas geográficas correspondientes a cada Distrito administrativo de UTE.
- c) T3: Considera los Consumidores de cada área geográfica pertenecientes a una o más Áreas de Distribución Tipo (ADT).
- d) T4: Considera todos los Consumidores conectados directamente a la Subtransmisión.

**Consumidor:** Persona física o jurídica contratante del servicio de distribución en un punto de conexión y medida determinado. Los Usuarios de Distribución tendrán tantas veces esta condición como puntos de conexión y medida.

**Estado anormal de operación de un sistema eléctrico de distribución:** Condición de operación en que la suficiencia y seguridad de sus instalaciones eléctricas no permiten abastecer en forma íntegra y continua los consumos de sus usuarios, cuando se producen perturbaciones en el sistema eléctrico de distribución de origen externo a la empresa de distribución, según lo establece el artículo 90 del Reglamento de Distribución

**Evento:** Discontinuidad respecto de la tensión nominal disponible en cualquiera de las fases de un circuito eléctrico que atiende a un Consumidor.

**Indicador:** Índice que mide la calidad del producto o del servicio de distribución.

**Indicador Individual:** Índice que mide la calidad del producto o del servicio de distribución a nivel de Consumidor individual.

**Indicador Global:** Índice que mide la calidad del producto o del servicio de distribución a nivel de Agrupamiento.

**Interrupción:** falta de tensión o disminución de la misma a valores inferiores al 10% (diez por ciento) de la tensión nominal disponible en cualquiera de las fases de un circuito eléctrico que atiende a un Consumidor.

**Interrupción programada:** Es toda aquella interrupción del servicio llevada a cabo por el Distribuidor, que es comunicada por el mismo con una antelación no inferior a 2 (dos) días hábiles, a través de medios de comunicación que tengan en forma conjunta un alcance no menor al 50% (cincuenta por ciento) de la población a afectar. La comunicación debe contener, al menos, la información de días y horas de inicio y de finalización previstas así como de área o áreas afectadas. La comunicación deberá ser hecha en forma individual, a aquellos servicios o usuarios con especial dependencia de la energía eléctrica, tales como hospitales, personas dependientes de aparatos médicos con riesgo vital, u otros de similares características. Para ello el Distribuidor deberá obtener listados de estos usuarios, para cuya confección realizará campañas de difusión, otorgando plazo a los mismos para que denuncien tal situación y se registren. Todas las comunicaciones deberán quedar registradas. Será responsabilidad del Distribuidor comunicar las interrupciones programadas del Trasmisor.

**Metas:** Valores límites admisibles para los Indicadores Globales e Individuales por fuera de los cuales el Distribuidor debe compensar a los usuarios de acuerdo con lo establecido en este Reglamento.

**Período:** Es un intervalo de tiempo utilizado a los efectos del cálculo de Indicadores.

**Período de control:** Período de control de las Metas. Inicialmente se fija un período de control de 6 (seis) meses.

#### TÍTULO IV. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO

**Artículo 5.** En el período de 6 (seis) meses siguientes a la aprobación del presente Reglamento, el Distribuidor deberá desarrollar los sistemas de bases de datos y de información necesarios para asegurar la operatividad del control del régimen de calidad, rigiendo en dicho lapso los criterios de calidad establecidos y las compensaciones que UTE viene aplicando a sus clientes.

Transcurrido el período semestral referido, en los 24 (veinticuatro) meses siguientes, tendrá vigencia un régimen transitorio de requerimientos de calidad que se especifica en

cada caso en las regulaciones de las dimensiones de calidad de producto y servicio técnico. Finalizado el régimen transitorio, será aplicable integralmente el régimen permanente que se establece. No se define régimen transitorio general para la calidad de servicio comercial.

## SECCIÓN II. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

### TÍTULO I DEFINICIÓN Y CRITERIOS PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES

**Artículo 6.** A los efectos de la evaluación de la Calidad del Servicio Técnico se utilizarán los indicadores globales e individuales que se definen en este Título.

#### CAPÍTULO I INDICADORES GLOBALES

**Artículo 7.** Se define Frecuencia media de interrupción por consumidor en un Agrupamiento ( $a$ ),  $F_{c_a}$ , como el promedio de interrupciones por consumidor ocurridas en dicho Agrupamiento, calculado en el período considerado:

$$F_{c_a} = \frac{\sum_{k=1}^m C_{i_{ak}}}{C_a}$$

donde,

$C_{i_{ak}}$ , es el número de consumidores del Agrupamiento  $a$  interrumpidos en un evento  $k$ , en el Período en consideración  $i$

$C_a$ , es el número total de consumidores del agrupamiento  $a$  al final del Período en consideración

$m$ , es el número total de interrupciones en el período en consideración

**Artículo 8.** Se define tiempo medio total de interrupción por consumidor en un Agrupamiento  $a$ ,  $T_{c_a}$ , como el tiempo promedio de interrupción por consumidor, calculado en el período considerado:

$$T_{c_a} = \frac{\sum_{k=1}^m C_{i_{ak}} \times t_k}{C_a}$$

donde,

$C_{i_{ak}}$ ,  $C_a$  y  $m$ , son los definidos en el Artículo 7

$t_k$ , es la duración de cada interrupción  $k$ , en el Período en consideración

#### CAPÍTULO II INDICADORES INDIVIDUALES

**Artículo 9.** Se define frecuencia de interrupción de un consumidor,  $F_{c_i}$ , como el número total de interrupciones sufridas por el consumidor en el período en consideración:

$$F_{c_i} = n$$

$n$ , es el número total de interrupciones del consumidor, en el Período en consideración  $i$



**Artículo 10.** Se define tiempo total de interrupción de un consumidor,  $Tc_i$ , como la suma de las duraciones de todas las interrupciones sufridas por el consumidor en el período en consideración:

$$Tc_i = \sum_{k=1}^n t_k$$

donde,

$t_k$ , es la duración de la interrupción  $k$  del consumidor, en el Período en consideración  $i$

$n$ , es el definido en el Artículo 9

**Artículo 11.** Se define tiempo máximo de interrupción de un consumidor,  $Dc_i$ , como:

$$Dc_i = t_M$$

donde,

$M$ , es la interrupción de mayor duración en el Período consideración  $i$ .

### CAPÍTULO III CONTABILIZACIÓN DE INTERRUPCIONES

**Artículo 12.** Para el cálculo de los indicadores se tendrán en cuenta todas las interrupciones de duración superior a 3 (tres) minutos, durante el régimen transitorio de vigencia de este Reglamento, y superiores a 1 (un) minuto durante el régimen permanente.

Se considerarán las interrupciones programadas y no programadas, excepto aquellas comprendidas en los supuestos de perturbación que provocan un Estado Anormal de Operación de un Sistema Eléctrico de Distribución. Se considerará configurada de pleno derecho la Fuerza Mayor, en los casos de interrupciones del suministro de electricidad que hayan sido consecuencia de temperaturas superiores a 45°C o inferiores a -10°C, o de vientos de velocidad superior a 130 km/h o de inundaciones de carácter excepcional.

Las interrupciones programadas serán consideradas de forma especial en el régimen de compensaciones aplicable, establecido en el TÍTULO III, siempre que no superen el 15% (quince por ciento) de tiempo total de interrupción contabilizado para el cálculo de los indicadores en el Período de Control.

Asimismo, serán contabilizadas las interrupciones provocadas por usuarios de la red de Distribución que afecten a terceros usuarios conectados a dicha red.

No se considerarán las interrupciones que sean realizadas debido a obras de interés del usuario y que lo afecten exclusivamente, las interrupciones relacionadas con usuarios en situación de corte de suministro dispuesto por el Distribuidor como consecuencia de su estado de morosidad o de otras causas autorizadas por el Reglamento de Distribución, así como las que hubieren sido ordenadas por el Regulador u otra autoridad competente.

**Artículo 13.** El Distribuidor deberá notificar fehacientemente al Regulador, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el acaecimiento o toma de conocimiento del caso de Fuerza Mayor, estableciendo la duración y alcance de la interrupción en forma precisa. La omisión de dicha notificación será considerada como renuncia a la configuración de Fuerza Mayor para la o las interrupciones correspondientes al caso de que se trate.

## TÍTULO II METAS DE CONTINUIDAD

**Artículo 14.** Con el objeto de mantener y mejorar la continuidad del servicio de distribución de energía eléctrica, se establecen Metas de continuidad semestrales para los Indicadores Globales e Individuales. Estas Metas podrán ser modificadas en cada revisión tarifaria.

**Artículo 15.** Los valores de las Metas de continuidad que regirán a partir de los 6 (seis) meses de la aprobación de este Reglamento son los que se establecen a continuación. Durante el régimen transitorio, el Distribuidor sólo deberá cumplir las metas correspondientes a los Indicadores Globales para los agrupamientos T3 indicados y T4, y la Meta individual de duración máxima de interrupción.

### AGRUPAMIENTOS TIPO T3 PARA CADA DISTRITO:

*a1MT*: Conjunto de los Consumidores del ADT1 conectados directamente en MT

*a1BT*: Conjunto de los Consumidores del ADT1 conectados directamente en BT

*a2MT*: Conjunto de los Consumidores del ADT2 conectados directamente en MT

*a2BT*: Conjunto de los Consumidores del ADT2 conectados directamente en BT

*a3MT*: Conjunto de los Consumidores del ADT3 conectados directamente en MT

*a3BT*: Conjunto de los Consumidores del ADT3 conectados directamente en BT

*a4MT*: Conjunto de los Consumidores de las ADT4 y ADT5 conectados directamente en MT

*a4BT*: Conjunto de los Consumidores de las ADT4 y ADT5 conectados directamente en BT

**Tabla 1 Metas de continuidad en el régimen transitorio**

Indicador\agrupamiento	a1BT	a1MT	a2BT	a2MT	a3BT	a3MT	a4BT	A4MT	T4
$\bar{T}c_a$ (horas)	4	2,5	11	6,8	20	14	31	28	2,5
$\bar{F}c_a$	2	1,5	5	4	8	7	12	11	1,5
$\bar{D}c_i$	10	10	10	10	10	10	14	14	6

**Tabla 2 Metas de continuidad en el régimen permanente**

Indicador\agrupamiento	a1BT	a1MT	a2BT	a2MT	a3BT	a3MT	a4BT	a4MT	T4
$\bar{T}c_a$ (horas)	3	2,5	8	5	16	10	21	18	2
$\bar{F}c_a$	1,5	1	3	2	4	3	6	5	1
$\bar{T}c_i$ (horas)	11	9	20	15	33	22	45	40	4
$\bar{F}c_i$	5	3	8	6	9	7	14	11	2,5
$\bar{D}c_i$	8	8	8	8	8	8	12	12	5

### TÍTULO III COMPENSACIONES A LOS USUARIOS

**Artículo 16.** Para cada Período de Control se calcularán los Indicadores Globales,  $Tc_a$  y  $Fc_a$ , para los Agrupamientos T3 definidos en el presente Reglamento, así como el Indicador Individual  $Dci$ , tomando como Período el semestre correspondiente. Si los valores calculados resultaren superiores a las Metas de Continuidad establecidas para dichos indicadores, el Distribuidor deberá compensar a los usuarios mediante los mecanismos que se establecen en el presente Título.

Si se excedieran las Metas de continuidad para ambos indicadores, se calculará el monto correspondiente a las compensaciones con los dos indicadores y se aplicará el mayor de ellos.

**Artículo 17.** Transcurrido el plazo en que rige el régimen transitorio, para cada Período de Control se calcularán también los Indicadores Individuales,  $Tc_i$  y  $Fc_i$ , para cada usuario, tomando como Período el semestre correspondiente. Si los valores calculados resultaren superiores a las Metas de continuidad establecidas para dichos indicadores, el Distribuidor deberá compensar a los usuarios mediante los mecanismos que se establecen en el presente Título.

Si se excedieran las Metas de continuidad para ambos indicadores, se calculará el monto correspondiente a las compensaciones con los dos indicadores y se aplicará el mayor de ellos.

**Artículo 18.** Las compensaciones se implementarán como descuentos en la facturación de los usuarios afectados. Estos descuentos se realizarán en la primera factura posterior a la notificación al Distribuidor de que las mismas han sido dispuestas. En caso de que las compensaciones superaren el monto de aquella, los descuentos deberán realizarse en las siguientes facturas hasta completar la compensación.

#### CAPÍTULO I CÁLCULO DE LAS COMPENSACIONES DURANTE EL RÉGIMEN TRANSITORIO

**Artículo 19.** Si el valor calculado del Tiempo medio total de interrupción por consumidor en un Agrupamiento ( $Tc_a$ ) resultare superior al valor de la Meta de continuidad correspondiente a este indicador ( $\bar{T}c_a$ ), se compensará a todos aquellos Consumidores afectados cuyo Tiempo total de interrupción ponderado con la correspondiente afectación de las interrupciones programadas ( $\sum_{k=1}^n f_k t_k$ ) sea superior a  $\bar{T}c_a$ , de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\$C_i = \left( \sum_{k=1}^n w_k f_k t_k - \bar{T}c_a \right) \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde,

$\$C_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al Consumidor  $i$

$t_k$ , es la duración de cada interrupción  $k$ , en el Período en consideración

$f_k$ , es un factor igual a 1 para interrupciones no programadas. Para interrupciones programadas se adoptará un valor igual a 0.75 durante el régimen transitorio

$w_k$  es un factor ponderador mayor o igual a la unidad que depende de la hora y de la tarifa. Su valor inicial se fija en 1 (uno) y en el futuro será determinado por el Regulador con una anticipación no inferior a 6 (seis) meses respecto de su aplicación.

$FMP_i$ , es el monto total en pesos (\$) de la factura mensual promedio correspondiente al Consumidor  $i$  calculada con el consumo promedio de dicho Consumidor en los últimos seis meses y con el valor de los distintos cargos tarifarios vigentes al momento del pago de la compensación

$f_{VENS}$ , es un factor de amplificación que tiene en cuenta la relación entre el valor de la energía no suministrada y el precio de la energía. Durante el régimen transitorio se adoptará un factor igual a 15.

**Artículo 20.** Si el valor calculado de la Frecuencia media de interrupción por consumidor en un Agrupamiento ( $Fc_a$ ) resultare superior al valor de la Meta de continuidad correspondiente a este indicador ( $\bar{F}c_a$ ), se compensará a todos aquellos Consumidores afectados cuya Frecuencia de interrupción ( $Fc_i$ ) sea superior a  $\bar{F}c_a$ , de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\$C_i = (Fc_i - \bar{F}c_a) \times \frac{\bar{T}c_a}{\bar{F}c_a} \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde,

$\$C_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al Consumidor  $i$

Los demás parámetros tienen el significado antes definido.

**Artículo 21.** Si el valor del Tiempo máximo de interrupción de un consumidor  $Dc_i$  resultare superior al de la Meta correspondiente  $\bar{D}c_i$ , se compensará al Consumidor afectado, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\$C_i = (Dc_i - \bar{D}c_i) \times \frac{FMP_i}{730} \times \frac{f_{VENS}}{5}$$

donde,

$\$C_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al Consumidor  $i$

Los demás parámetros tienen el significado antes definido.

## CAPÍTULO II CÁLCULO DE LAS COMPENSACIONES DURANTE EL RÉGIMEN PERMANENTE

**Artículo 22.** Si el valor calculado del Tiempo total de interrupción ponderado con la correspondiente afectación de las interrupciones programadas ( $\sum_{k=1}^n f_k t_k$ ) resultare superior al valor de la Meta de continuidad ( $\bar{T}c_i$ ), se compensará al Consumidor afectado, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\$C_i = \left( \sum_{k=1}^n w_k f_k t_k - \bar{T}c_i \right) \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde,

$\$C_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al usuario  $i$

$t_k$ , es la duración de cada interrupción  $k$ , en el Período en consideración

$f_k$ , es un factor igual a 1 para interrupciones no programadas. Para interrupciones programadas se adoptará un valor igual a 0.90 durante el régimen permanente

$w_k$  es un factor ponderador mayor o igual a la unidad que depende de la hora y de la tarifa.

$FMP_i$ , es el monto total en pesos (\$) de la factura mensual promedio correspondiente al Consumidor  $i$  calculada con el consumo promedio de dicho usuario en los últimos seis meses y con el valor de los distintos cargos tarifarios vigentes al momento del pago de la compensación

$f_{VENS}$ , es un factor de amplificación que tiene en cuenta la relación entre el valor de la energía no suministrada y el precio de la energía. El valor de este factor que regirá en el régimen permanente será determinado por el Regulador con una anticipación no inferior a 6 (seis) meses respecto de su aplicación.

Los demás parámetros tienen el significado definido en el artículo anterior.

**Artículo 23.** Si el valor calculado de la Frecuencia de interrupción del consumidor ( $Fc_i$ ) resultare superior al valor de la Meta de Continuidad correspondiente a este indicador ( $\bar{F}c_i$ ), se compensará al usuario afectado, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\$C_i = (Fc_i - \bar{F}c_i) \times \frac{\bar{T}c_i}{\bar{F}c_i} \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde,

$\$C_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al usuario  $i$

Los demás parámetros tienen el significado definido en este capítulo.

**Artículo 24.** Si el valor calculado del Tiempo total de interrupción por consumidor en un Agrupamiento ( $Tc_a$ ) resultare superior al valor de la Meta de Continuidad correspondiente a este indicador ( $\bar{T}c_a$ ), se compensará a todos aquellos Consumidores afectados cuyo Tiempo total de interrupción ponderado con la correspondiente afectación de las interrupciones programadas ( $\sum_{k=1}^n f_k t_k$ ) sea superior a  $\bar{T}c_a$ , de acuerdo con las siguientes expresiones:

i. Si  $\sum_{k=1}^n f_k t_k < \bar{T}c_a$ , entonces:

$$\$C_i = \left( \sum_{k=1}^n w_k f_k t_k - \bar{T}c_a \right) \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

ii. Si  $\sum_{k=1}^n f_k t_k \geq \bar{T}c_a$ , entonces:

$$\$C_i = (\bar{T}c_i - \bar{T}c_a) \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde,

$\$C_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al usuario  $i$

Los demás parámetros tienen el significado antes definido en este capítulo.

**Artículo 25.** Si el valor calculado de la Frecuencia media de interrupción por consumidor en un Agrupamiento ( $Fc_a$ ) resultare superior al valor de la Meta de Continuidad correspondiente a este indicador ( $\bar{F}c_a$ ), se compensará a todos aquellos usuarios afectados cuya Frecuencia de interrupción ( $Fc_i$ ) sea superior a  $\bar{F}c_a$ , de acuerdo con las siguientes expresiones:

i. Si  $Fc_i < \bar{F}c_a$ , entonces:

$$\$C_i = (Fc_i - \bar{F}c_a) \times \frac{\bar{T}c_a}{\bar{F}c_a} \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

ii. Si  $Fc_i \geq \bar{F}c_a$ , entonces:

$$\$C_i = (\bar{F}c_i - \bar{F}c_a) \times \frac{\bar{T}c_a}{\bar{F}c_a} \times \frac{FPI_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde,

$\$C_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al usuario  $i$

Los demás parámetros tienen el significado antes definido.

**Artículo 26.** Si el valor del Tiempo máximo de interrupción de un consumidor  $Dc_i$  resultare superior al de la Meta correspondiente  $\bar{D}c_i$ , se compensará al usuario afectado, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\$C_i = (Dc_i - \bar{D}c_i) \times \frac{FMP_i}{730} \times \frac{f_{VENS}}{5}$$

donde,

$\$C_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al usuario  $i$

Los demás parámetros tienen el significado antes definido.

#### TÍTULO IV ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS SOBRE LAS INTERRUPCIONES

**Artículo 27.** En un plazo no mayor a 6 (seis) meses desde la aprobación de este Reglamento, el Distribuidor deberá contar con procedimientos auditables para el almacenamiento de los datos sobre las interrupciones, que contemplen desde la recolección de los mismos hasta su transformación en indicadores.

**Artículo 28.** Se almacenará la información correspondiente a todas las interrupciones de duración mayor o igual a 1 minuto, si bien el cálculo de los indicadores se realizará únicamente para aquellas cuya duración se establece en el Artículo 12.

Dicho almacenamiento se realizará a través de bases de datos. Se desarrollarán dos: una con los datos de las contingencias de la red y otra con el esquema de alimentación de cada usuario, de forma tal que permitan identificar los usuarios afectados ante cada falla de la red. La base de datos de contingencias se conformará con la información de los equipos afectados, inicio y fin de las mismas y equipos operados a consecuencia de la contingencia para reponer el suministro de la mayor cantidad posible de usuarios afectados (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red). La base de datos sobre el esquema de alimentación de cada usuario contendrá los equipos e instalaciones que le abastecen, con el siguiente nivel de agregación:

- a) Alimentador BT
- b) Centro MT/BT
- c) Alimentador MT
- d) Transformador MT/MT
- e) Subestación MT/MT
- f) Red ST

Estas bases de datos se relacionarán con los archivos de facturación y deben permitir el cálculo de las compensaciones a cada uno de los usuarios afectados a los efectos de aplicar lo establecido en el Título anterior. El Regulador deberá aprobar los criterios de diseño y la implementación de las mismas, y podrá auditar las tareas de relevamiento de información básica y de procesamiento, en cualquiera de sus etapas.

**Artículo 29.** Los datos sobre las interrupciones deberán ser almacenados por un mínimo de 2 (dos) años.

## TÍTULO V INFORMACIÓN A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR AL REGULADOR

**Artículo 30.** Con el fin de seguimiento y control que efectuará el Regulador para verificar el cumplimiento de las obligaciones del Distribuidor, éste deberá suministrar la información sobre interrupciones ocurridas cada día. El plazo para cumplir esta obligación es de 5 (cinco) días hábiles en el régimen transitorio, y de 2 (dos) días hábiles en el régimen permanente. Adicionalmente, brindará la información acumulada en forma mensual y semestral, proporcionando en cada caso los valores de los indicadores definidos en el TÍTULO I de esta Sección, calculados en el Período correspondiente. Para los Índices Globales, se tendrán en cuenta las Agrupaciones tipo T1, T2, T3 y T4. Para el régimen transitorio solo se exigirá el cálculo de los Índices Globales.

**Artículo 31.** La información será organizada en tablas (base de datos) tomando como base conceptual los formatos que se encuentran detallados en el ANEXO II del presente Reglamento.

Antes de los 3 (tres) meses de aprobado este Reglamento, el Distribuidor deberá presentar para su aprobación los formatos, tamaños y descripción de los campos correspondientes a cada tabla, acorde al modelo establecido para la remisión de información.

**Artículo 32.** El día 15 (quince) de cada mes, o el siguiente hábil si aquel fuere inhábil, el Distribuidor deberá remitir al Regulador la información mensual que se detalla en la Tabla 6, referente a lo ocurrido el mes calendario anterior en lo que respecta a los casos de Fuerza Mayor. Asimismo, deberá proporcionar al Regulador todas las pruebas

conducentes al encuadramiento bajo la figura Caso de Fuerza Mayor de las interrupciones ocurridas.

**Artículo 33.** En la misma fecha, el Distribuidor deberá remitir al Regulador la información que se detalla en las tablas con periodicidad mensual del ANEXO II, referente a lo ocurrido el mes calendario anterior.

**Artículo 34.** Vencido el Período de Control semestral, el Regulador dictaminará sobre los casos de exclusión por causales de Fuerza Mayor presentados por el Distribuidor en ajuste a lo establecido, instruyendo al Distribuidor para que:

- a) Excluya del cálculo de los indicadores las interrupciones calificadas como de Caso de Fuerza Mayor y proceda al cálculo correspondiente al Período de Control
- b) Hecho lo precedente, realice el cálculo de las compensaciones a los usuarios que correspondieren, en los términos establecidos en el TÍTULO III de esta Sección

A los 20 (veinte) días hábiles de notificado el dictamen del Regulador a que se refiere el primer párrafo de este artículo, el Distribuidor deberá presentar los resultados de los cálculos efectuados y la información que se detalla en las tablas de periodicidad semestral del ANEXO II del presente Reglamento.

Previo contralor de los cálculos realizados por el Distribuidor, se tramitarán las actuaciones reguladas en la SECCIÓN VI de este Reglamento

**Artículo 35.** En el caso de emergencias en el sistema eléctrico o a pedido especial del Regulador, el Distribuidor deberá remitir la información señalada en el formulario que se adjunta en el ANEXO III del presente Reglamento, y de acuerdo al formato en él establecido.

Se considerará que el sistema eléctrico está en emergencia cuando una contingencia produzca una interrupción en el suministro a un número superior a 25000 (veinticinco mil) usuarios, o cuando se produzca la salida de servicio de uno de los transformadores de cualquier subestación AT/MT o MT/MT, y en los casos en que se produzcan contingencias generalizadas que dejen fuera de servicio más de 200 (doscientos) centros de transformación MT/BT.

En tales casos el Distribuidor, en un plazo que no exceda la hora de producida la contingencia, deberá remitir al Regulador vía telefax o por correo electrónico la información preliminar de lo ocurrido. A partir de dicha información, y hasta tanto se produzca la normalización completa de la contingencia, el Distribuidor remitirá, también por las mismas vías, la información requerida en el formulario citado precedentemente. El formulario que se remita deberá contener información ampliada de la preliminar, en caso que ésta hubiera resultado insuficiente o alterada por el conocimiento de nuevos hechos. Finalizada la emergencia, el Distribuidor, en un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles deberá entregar al Regulador un informe pormenorizado del acontecimiento y de sus consecuencias.

## TÍTULO VI INFORMACIÓN A REMITIR EN LA FACTURA DE LOS USUARIOS

**Artículo 36.** El Distribuidor deberá incluir en la factura de los usuarios de forma clara y auto-explicativa, los siguientes datos:

- a) Nombre del Agrupamiento de tipo T3 al cual pertenece el Consumidor



- b) Metas semestrales de los Indicadores Globales para el Agrupamiento tipo T3 correspondiente
- c) Valores de los Indicadores Globales para el Agrupamiento tipo T3 en consideración, registrados en el último Semestre de Control

**Artículo 37.** Una vez finalizado el Régimen Transitorio, el Distribuidor deberá incluir además en la factura de los usuarios, los siguientes datos:

- a) Metas semestrales para los Indicadores Individuales correspondientes al Consumidor
- b) Valores de los Indicadores Individuales del Consumidor registrados en el último Semestre de Control

### SECCIÓN III. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

**Artículo 38.** Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son las perturbaciones y el nivel de tensión.

#### TÍTULO I PERTURBACIONES

**Artículo 39.** Las perturbaciones que se controlarán son las variaciones rápidas de tensión (*flicker*), las caídas lentas de tensión y las armónicas.

**Artículo 40.** El Distribuidor será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel inferior al Nivel de Referencia. Se considerará que el nivel de perturbaciones para un tipo dado es inferior al Nivel de Referencia si lo es con una ocurrencia no inferior al 95 % (noventa y cinco por ciento).

Los límites admisibles para los niveles de referencia que regirán en el régimen permanente se fijarán teniendo en cuenta las normas internacionales.

El Distribuidor deberá adoptar medidas conducentes a:

- a. Alcanzar límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para sus propios equipos y los de los usuarios, compatibles con los valores internacionales reconocidos.
- b. Controlar a los Grandes Consumidores conectados en la red de distribución.
- c. Impulsar, conjuntamente con el Regulador, la aprobación de normas de fabricación y su adopción en la adquisición de equipos propios y de los usuarios.

**Artículo 41.** Al finalizar el régimen transitorio, tendrán aplicación los niveles de referencia que se hayan fijado, los que serán medidos de acuerdo con la metodología y en los lugares que la normativa aplicable defina.

Según lo prevé la Sección II, Capítulo III del Reglamento de Distribución, el Distribuidor podrá interrumpir el servicio a un usuario que exceda los límites de emisión fijados.

#### TÍTULO II NIVELES DE TENSIÓN

**Artículo 42.** Los valores de las tensiones nominales de suministro son los siguientes:

- a. Subtransmisión: 31.5 kV y 60 kV
- b. Distribución MT: 22 kV, 15 kV y 6.6 kV

- c. Distribución BT: 230 V, 400 V

## CAPÍTULO I INDICADORES

**Artículo 43.** El indicador para evaluar la tensión en un punto de la red del Distribuidor, en un intervalo de medición  $k$  de 15 (quince) minutos de duración, será la diferencia ( $\Delta V_k$ ) entre la media de los valores eficaces instantáneos medidos en el punto considerado ( $V_k$ ) y el valor de la tensión nominal ( $V_n$ ) del mismo. Este indicador estará expresado como un porcentaje de la tensión nominal del punto:

$$\Delta V_k = \frac{(V_k - V_n)}{V_n} \times 100$$

## CAPÍTULO II METAS

**Artículo 44.** Se considerará que una medición presenta mala calidad respecto al nivel de tensión si el indicador definido en el artículo anterior no está dentro de los rangos admisibles establecidos en las siguientes tablas:

**Tabla 3 Niveles de tensión: desviaciones admitidas en el régimen transitorio**

		Rango admitido de desviación	Factor de peso	
		$\Delta V$ (%)		Ap
Subtransmisión 31.5 y 60 kV		$-7 \leq \Delta V \leq +7$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -7$	1
			$7 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15
Media Tensión 6,6 kV 15 kV 22 kV	ADT 1 ADT 2 ADT 3	$-7 \leq \Delta V \leq +7$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -7$	1
			$7 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
		$\Delta V > 18$	15	
	ADT 4 ADT 5	$-10 \leq \Delta V \leq +10$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -10$	5
			$10 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15
Baja Tensión 230 V 400 V	ADT1 ADT 2 ADT 3	$-12 \leq \Delta V \leq +6$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -10$	5
			$6 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15
	ADT 4 ADT 5	$-14 \leq \Delta V \leq +6$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -10$	5
			$6 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15

**Tabla 4 Niveles de tensión: desviaciones admitidas en el régimen permanente**

		Rango admitido de desviación	Factor de peso	
		AV (%)		Ap
Subtransmisión 31.5 y 60 kV		$-5 \leq \Delta V \leq +5$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -5$	1
			$5 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15
Media Tensión 6,6 kV 15 kV 22 kV	ADT 1 ADT 2 ADT 3	$-5 \leq \Delta V \leq +5$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -5$	1
			$5 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
		$\Delta V > 18$	15	
	ADT 4 ADT 5	$-7 \leq \Delta V \leq +7$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -7$	1
			$7 < \Delta V \leq 12$	1
$12 < \Delta V \leq 18$			5	
	$\Delta V > 18$	15		
Baja Tensión 230 V 400 V	ADT1 ADT 2 ADT 3	$-10 \leq \Delta V \leq +6$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -10$	5
			$6 \leq \Delta V < 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
		$\Delta V > 18$	15	
	ADT 4 ADT 5	$-10 \leq \Delta V \leq +6$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -10$	5
			$6 \leq \Delta V < 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15

### CAPÍTULO III COMPENSACIONES A LOS USUARIOS

**Artículo 45.** Si el porcentaje de mediciones con mala calidad es superior al 3 % (tres por ciento) del total en el Período de Medición, el Distribuidor deberá compensar a los usuarios afectados de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\$CVT_i = (Tmc_i - 3\%) \times FMP_i \times A_p$$

donde:

$\$CVT_i$ , es el monto en \$ de la compensación correspondiente al Consumidor  $i$

$Tmc_i$ , es el porcentaje del tiempo del Período de Medición con mediciones con mala calidad

$FMP_i$ , es el monto total en pesos (\$) de la factura mensual promedio correspondiente al Consumidor  $i$  calculada con el consumo promedio de dicho usuario en los últimos seis meses y con el valor de los distintos cargos tarifarios vigentes al momento del pago de la compensación

$A_p$ , es un factor de peso, dependiente de la variación porcentual de tensión alcanzada, cuyo valor se detalla en las Tablas del Capítulo anterior.

**Artículo 46.** Si la tensión en un punto de medición es muy baja, todos los usuarios del o los alimentadores desde ese punto hasta el punto de la próxima medición en dirección a la carga, serán elegibles para ser compensados, basándose en el nivel de tensión de ese primer punto. Si la tensión en un punto de medición es muy alta, todos los clientes del alimentador desde ese punto hasta el punto de la próxima medición en dirección a la estación transformadora, serán elegibles para ser compensados, basándose en el nivel de tensión de ese primer punto.

**Artículo 47.** Las compensaciones se implementarán como descuentos en la facturación de los usuarios afectados, de acuerdo con lo especificado en el Artículo 18.

**Artículo 48.** Independientemente del pago de las compensaciones, el Distribuidor deberá tomar las medidas necesarias para la corrección de las desviaciones constatadas. Una vez adoptadas las mismas, deberá realizar medidas de verificación y comunicarlas al Regulador y al usuario cuando su reclamo haya sido el origen de las medidas. Este proceso no deberá ser mayor a 120 días.

### CAPÍTULO IV CRITERIOS PARA LA MEDIDA Y ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS SOBRE NIVELES DE TENSIÓN

**Artículo 49.** A partir de los 6 (seis) meses de la aprobación de este Reglamento, el distribuidor deberá llevar un registro continuo e informatizado de las tensiones de salida de todas las barras de todas las estaciones de subtransmisión y transmisión y efectuar mensualmente un registro informatizado de la tensión en las barras de salida de por lo menos el 2% (dos por ciento) de los centros de transformación MT/BT urbanos y por lo menos el 0.5% (cero punto cinco por ciento) de los centros de transformación MT/BT rurales, durante un período no inferior a 7 (siete) días corridos (Período de Medición).

**Artículo 50.** Los niveles de tensión se determinarán al nivel de suministro mediante campañas de medición que permitirán adquirir y procesar información sobre curvas de carga y nivel de tensión en suministros en distintos puntos de la red. Las mismas serán

implementadas por el Distribuidor, que además procesará la información adquirida, con las directivas y bajo la supervisión del Regulador.

**Artículo 51.** A partir de los 6 (seis) meses de la aprobación de este Reglamento y durante el régimen transitorio, el Distribuidor registrará, además de lo indicado en el Artículo 49, el nivel de tensión en hasta 50 (cincuenta) puntos de la red seleccionados por el Regulador.

A partir de la finalización del régimen transitorio el Distribuidor deberá tener al menos 1 (un) punto de medición por cada 4000 (cuatro mil) puntos de entrega que variarán su ubicación mensualmente, cubriendo adecuadamente las distintas localidades de la zona de servicio. La razón de medidores monofásicos a medidores trifásicos debe corresponder a la relación del número de clientes de estos tipos, con la salvedad de que deberá existir al menos uno de cada tipo.

La información correspondiente será remitida al regulador dentro de los primeros quince días del mes siguiente, junto con el cálculo de las compensaciones a los usuarios a que da lugar la aplicación de lo dispuesto en el capítulo anterior.

El lapso mínimo de medición de la tensión en cada punto será de 7 (siete) días corridos (Período de Medición).

**Artículo 52.** El Distribuidor deberá mantener suficientes medidores de reserva para poder responder a las quejas de los clientes, para realizar re-mediciones en los lugares con problemas de tensión y para cubrir las fallas de los medidores en servicio.

**Artículo 53.** Los datos sobre las mediciones de los niveles de tensión deberán ser almacenados por un tiempo mínimo de 1 (año).

## SECCIÓN IV. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

### TÍTULO I GENERALIDADES

**Artículo 54.** Sin perjuicio de las otras responsabilidades del Distribuidor respecto de sus Usuarios, los aspectos de la Calidad de Servicio Comercial que se controlarán son los plazos en la conexión de nuevos usuarios y aumentos de potencia, facturación estimada, plazos de cortes y reconexiones, errores de facturación y respuestas ante reclamaciones.

**Artículo 55.** Será también responsabilidad del Distribuidor emitir facturas que contengan como mínimo la siguiente información:

- Identificación del Consumidor
- Identificación de la tarifa aplicable
- Potencia autorizada
- Consumo mensual de energía
- Discriminación de las componentes de costos que inciden en la factura, de acuerdo con la normativa específica que oportunamente emitirá el Regulador.
- Información relativa a calidad de servicio técnico, según lo estipulado en el Título VI de la SECCIÓN II del presente Reglamento.

- Devoluciones o compensaciones por incumplimiento de metas de calidad de servicio, adecuadamente detalladas

El Regulador supervisará la forma en que el Distribuidor implemente la inclusión de la información precedente en la factura. Dicha implementación deberá estar finalizada y puesta en práctica, previa aprobación del Regulador, cumplido el sexto mes de vigencia del período transitorio.

**Artículo 56.** La factura deberá ser entregada al Usuario al menos 7 (siete) días antes de la fecha de vencimiento de la misma.

**Artículo 57.** Es obligación del Distribuidor informar y asesorar correctamente a los usuarios sobre la modalidad más conveniente de tarifa y potencia a contratar en cada caso.

**Artículo 58.** El Distribuidor deberá implementar mecanismos de atención de reclamaciones de los usuarios, que podrán ser personalizados o telefónicos. Asimismo deberá tener implementado un procedimiento de recepción y tramitación de reclamaciones por escrito, según lo prevé el Art. 7 del Reglamento de Distribución. En cualquier caso, las reclamaciones deben quedar adecuadamente registradas e identificadas. La identificación será proporcionada al usuario, de forma que éste disponga de una referencia para consulta y para acceder a un comprobante de la reclamación efectuada.

**Artículo 59.** El Distribuidor dará respuesta a las reclamaciones dentro del plazo estipulado en el Reglamento de Distribución. La respuesta deberá contener información relativa a la causa del problema que generó la reclamación, y, cuando corresponda, el plazo previsto para subsanarlo.

**Artículo 60.** Cuando el Distribuidor incumpla el plazo máximo estipulado para dar respuesta, compensará al Usuario afectado con un monto igual al 30 % de su facturación promedio diaria en los últimos seis meses por cada día de atraso. Dicha facturación promedio diaria será calculada con los cargos tarifarios vigentes a la fecha de pago de la compensación.

**Artículo 61.** En las Tablas del Anexo V se indica la información mínima a entregar por el Distribuidor al Regulador con relación a la calidad de servicio comercial, con la periodicidad y plazos indicados en cada caso.

**Artículo 62.** El día 15 (quince) de cada mes, o el siguiente hábil si aquel fuere inhábil, el Distribuidor deberá remitir al Regulador la información mensual que se detalla, referente a lo ocurrido el mes calendario anterior, indicando los apartamientos de las metas individuales que se hayan configurado (para plazos de respuesta de reclamaciones, de conexión de nuevos servicios y aumentos de carga, plazos de cortes y reconexiones y errores de facturación) y calculando las correspondientes compensaciones. Asimismo, deberá proporcionar al Regulador todas las pruebas conducentes al encuadramiento bajo la figura Caso de Fuerza Mayor de las situaciones ocurridas. El Regulador dictaminará sobre los casos de exclusión por causales de Fuerza Mayor presentados por el Distribuidor, y determinará las compensaciones que corresponda abonar a los usuarios.

**Artículo 63.** Vencido el Período de Control, el Regulador instruirá al Distribuidor para que:

- a) Excluya del cálculo de los indicadores de control semestral las situaciones de incumplimiento calificadas como de Caso de Fuerza Mayor y proceda al cálculo correspondiente al Período de Control

- b) Hecho lo precedente, realice el cálculo de las compensaciones a los usuarios que correspondieren, en los términos establecidos en esta Sección

A los 20 (veinte) días hábiles de notificado el dictamen del Regulador a que se refiere el primer párrafo de este artículo, el Distribuidor deberá presentar los resultados de los cálculos efectuados.

Previo contralor de los cálculos realizados por el Distribuidor, se tramitará las actuaciones reguladas en la SECCIÓN VI.

**Artículo 64.** Las compensaciones se implementarán como descuentos en la facturación de los consumidores afectados. Estos descuentos se realizarán en la primera factura posterior a la notificación al Distribuidor de que las mismas han sido dispuestas. En caso de que las compensaciones superaren el monto de aquella, los descuentos deberán realizarse en las siguientes facturas hasta completar la compensación.

## TÍTULO II CONEXIÓN DE NUEVOS USUARIOS Y AUMENTOS DE POTENCIA

**Artículo 65.** Se establecen plazos máximos de atención a una solicitud de nueva carga o de aumento de la existente, especificando límites para el período transcurrido desde la solicitud hasta la comunicación del Distribuidor de la habilitación para el pago, y para el período entre el pago y la efectiva disponibilidad de la instalación para su conexión. Se considerarán para el establecimiento de estos plazos las eventuales obras a realizar para la conexión o el aumento de potencia solicitados.

**Artículo 66.** En aquellos casos en que se requiera la obtención de permisos municipales o nacionales, se excluirán del cómputo del plazo los tiempos atribuibles a los mismos. El Distribuidor deberá presentar comprobantes del trámite de los mencionados permisos, en los que constarán las fechas de solicitud y aprobación.

**Artículo 67.** Cuando para la atención de un nuevo suministro o aumento de carga sea necesario contar con un nuevo local para un centro de transformación y existan dificultades para la obtención del mismo, el Distribuidor deberá comunicarlo al Regulador previo al vencimiento del plazo límite fijado, aportando los antecedentes que correspondan.

**Artículo 68.** Los límites admisibles de plazos para trámite y conexión de nuevos usuarios y aumentos de carga de usuarios existentes se indican en la Tabla 5 :

**Tabla 5 Plazos para trámite y conexión**

	Nivel de tensión	Potencia solicitada	Plazo en días hábiles
TRÁMITE	Baja tensión	$P \leq 8,8 \text{ kW}$	6
		$8,8 \text{ kW} < P \leq 50 \text{ kW}$	10
		$P > 50 \text{ kW}$ sin centro de transformación	15
		$P > 50 \text{ kW}$ con centro de transformación	20
	Media Tensión		30
	Subtrasmisión		60
CONEXIÓN	Baja tensión sin modificación de red	$P \leq 50 \text{ kW}$	5
		$P \geq 50 \text{ kW}$	15
	Baja tensión con modificación de red	$P \leq 50 \text{ kW}$	20
		$P \geq 50 \text{ kW}$	30
	Media Tensión		60



**Artículo 69.** En casos excepcionales, cuando la magnitud de la obra de ampliación de la red así lo justifique, el Distribuidor podrá solicitar al Regulador el otorgamiento de plazos mayores con la correspondiente fundamentación. El Regulador resolverá el plazo máximo admisible aplicable en cada caso.

**Artículo 70.** Cuando incumpla el plazo establecido para el trámite, el Distribuidor compensará al Consumidor según se indica a continuación:

$$\$Ct = Fdp \times Nda$$

donde,

$\$Ct$  es el monto de la compensación a abonar al Usuario, en \$

$Fdp$  es la facturación promedio diaria correspondiente a los Consumidores de igual tarifa y rango de potencia que el Consumidor afectado para los últimos seis meses, calculada con la tarifa vigente a la fecha de pago de la compensación

$Nda$  es el número de días de atraso respecto del plazo límite fijado

**Artículo 71.** Cuando incumpla el plazo establecido para la conexión, el Distribuidor compensará al Consumidor según se indica a continuación:

$$\$Ct = Nda \times \frac{CCo}{(Pc \times 2)}$$

donde,

$\$Cc$  es el monto de la compensación a abonar al Consumidor en \$

$CCo$  es el costo de conexión, actualizado a la fecha del pago de la compensación, en \$

$Pc$  es el plazo límite establecido para realizar la conexión, en días

$Nda$  es el número de días de atraso respecto del plazo límite fijado

Cuando el atraso supere dos veces el plazo máximo establecido, el Distribuidor compensará, además, al Consumidor con un monto igual a dos veces el costo de conexión.

### TÍTULO III FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMO ESTIMADO

**Artículo 72.** El Distribuidor realizará las lecturas de consumos con periodicidad bimestral, aunque la facturación será mensual, por lo que el consumo correspondiente a cada mes intermedio sin lectura será estimado, en base a los criterios que establecerá el Regulador.

**Artículo 73.** Se establecen como límites admisibles un número máximo de una estimación adicional de consumo para cada usuario (además de las que resultan de la periodicidad bimestral de lectura fijada) y un plazo máximo de cuatro meses sin lectura de consumo para cada usuario en el Período de Control semestral. Los consumos informados por los Consumidores no se computarán como estimados.

**Artículo 74.** Además del control de las metas antes establecidas para cada usuario, se realizará un control global de la cantidad de facturas emitidas con base en consumos estimados, en cada zona de aplicación (T3), a través del siguiente indicador:

$$ICE = \left( 2 \times \frac{Nce}{Nfe} - 1 \right) \times 100$$

donde,

*Nce* es el número total de consumos estimados en el período de control

*Nfe* es el número total de facturas emitidas en el período de control

**Artículo 75.** Cuando el indicador *ICE* supere el 5% en el período de control semestral, el Distribuidor compensará a todos los Consumidores que hubieren tenido facturaciones basadas en consumos estimados por más de dos meses consecutivos, con un monto igual al 10 (diez) por ciento de la facturación del tercer mes y siguientes en que no se leyó el consumo.

**Artículo 76.** Cuando el Distribuidor incumpla alguno de los límites establecidos para la estimación de consumos de un Usuario en el período de control semestral, lo compensará con un 30% de la facturación correspondiente a los consumos estimados incumpliendo los límites fijados.

**Artículo 77.** Se deducirá de la compensación por concepto de incumplimiento de la meta global, el monto correspondiente a las compensaciones recibidas por los Consumidores por el incumplimiento de los límites fijados a nivel individual en el mismo período de control. Cuando las compensaciones recibidas por incumplimiento de límites a nivel individual superen la compensación que resultaría por este concepto, el Consumidor solo percibirá las primeras.

#### TÍTULO IV CORTES Y RECONEXIONES

**Artículo 78.** El corte por no pago deberá ser comunicado con una antelación que respete los plazos establecidos en el Reglamento de Distribución, estableciéndose claramente la fecha prevista de corte y la última fecha admisible de pago para evitarlo.

**Artículo 79.** Una vez efectuado el pago, el Distribuidor deberá proceder a la reconexión en un plazo máximo de 24 horas. Cuando el pago se haya realizado en locales no pertenecientes a la Distribuidora, el plazo máximo admisible se extenderá a 48 horas.

**Artículo 80.** Cuando el Distribuidor efectúe el corte del servicio de un Consumidor (sin mediar solicitud del mismo) antes del plazo estipulado en el aviso, o no haya dado aviso anticipado de corte, deberá compensar al Consumidor con un monto igual al 30% de la primera factura impaga, actualizada con los cargos tarifarios vigentes al momento del pago de la compensación.

**Artículo 81.** Cuando la reconexión de un servicio se realice más allá del plazo máximo establecido, el Distribuidor compensará al Consumidor con un monto por día de atraso igual a 5 (cinco) veces la facturación promedio diaria del Consumidor afectado en los últimos seis meses. Dicha facturación promedio diaria será calculada con los cargos tarifarios vigentes a la fecha de pago de la compensación.

## TÍTULO V ERRORES DE FACTURACIÓN

**Artículo 82.** Cuando exista una reclamación de un Consumidor por presunto error de facturación, las fecha de vencimiento de la factura se prorrogará al día hábil inmediato siguiente al de la respuesta y eventual refacturación por parte del Distribuidor.

**Artículo 83.** El desempeño global del Distribuidor con relación a errores de facturación será evaluado en función del siguiente indicador:

$$ICE = \frac{Nfe}{Ntf} \times 100$$

Donde,

*Nfe* es el número total de facturas con error en el período semestral de control

*Ntf* es el número total de facturas emitidas en el período semestral de control.

Los desvíos entre el consumo real y el facturado de acuerdo con los criterios de estimación fijados por el Regulador no serán considerados errores de facturación.

El indicador *IEC* no deberá superar el 1.2%.

**Artículo 84.** Cuando se confirme la existencia de un error de facturación en una factura ya paga por el usuario, la devolución correspondiente deberá ser realizada con la factura del mes siguiente, actualizada con la tarifa vigente al momento de la devolución.

**Artículo 85.** Cuando el índice global de control *IEC* supere el 1.2%, se aplicará al Distribuidor una multa igual al 10% de las devoluciones realizadas por errores de facturación en el semestre de control, actualizadas con la tarifa vigente al momento de la aplicación de la multa, por cada 0.5% adicional. La multa máxima no superará el 100% de las devoluciones efectuadas, debidamente actualizadas.

## SECCIÓN V. INCUMPLIMIENTOS EN ENTREGA DE INFORMACIÓN

**Artículo 86.** Constituyen infracciones pasibles de la aplicación de sanciones los siguientes supuestos de incumplimiento de la obligación de suministro de información al Regulador:

- a. No suministro de toda la información requerida por este Reglamento
- b. No suministro de esa información en el plazo especificado en cada caso
- c. Entrega de información no fidedigna o con errores significativos

**Artículo 87.** Las sanciones a aplicar por la comisión de las infracciones previstas en el artículo precedente, se graduarán atendiendo a la entidad del incumplimiento. Si la misma fuere una multa, su cuantía estará relacionada especialmente, sin perjuicio de otras circunstancias, con el impacto sobre el régimen de control previsto y el cálculo de las compensaciones que deben pagarse a los usuarios, teniendo como límite máximo el tope dispuesto legalmente.

**Artículo 88.** El suministro de información no fidedigna realizado con dolo o culpa grave, será considerado infracción gravísima, que habilita según sea la importancia de la información de que se trate a la aplicación de multas de la máxima cuantía.

## SECCIÓN VI. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

**Artículo 89.** Previo a adoptar sanción contra el Distribuidor por incumplimiento de disposiciones del presente régimen de calidad, o a proponer su adopción al Poder Ejecutivo, el Regulador conferirá vista al Distribuidor, estándose en todos los aspectos procedimentales a lo previsto en el Decreto N° 500/991 de 27 de setiembre de 1991.

**Artículo 90.** Cuando corresponda, la o las resoluciones sancionatorias dispondrán la aplicación de multa contra el Distribuidor y el consiguiente mandato de cumplimiento de la misma, mediante conferimiento de compensaciones a los Usuarios de Distribución.

# ANEXOS

**ANEXO I FUERZA MAYOR**

Mes: \_\_\_\_\_

CASOS DE FUERZA MAYOR

CASO N° \_\_\_\_\_

**Datos identificatorios**

Identificación de la interrupción: ..... Fecha de inicio: .....

Instalación afectada: ..... Hora de inicio: .....

Cantidad de usuarios afectados: ..... Duración en horas: .....

**Causal**

Causa: .....

Detalle: .....

Breve descripción del hecho: .....

.....  
 .....  
 .....

**Resumen de pruebas aportadas**

Fotografías certificadas:

Exposición Civil ante la Policía que contenga testimonios de terceros ajenos al Distribuidor: .....

Acta notarial de constatación: .....

Formulario de testimonio de personal: .....

Oficios (indicar al destinatario del pedido de información): .....

Copia de causa judicial, certificada por el Distribuidor: .....

Juzgado interviniente: .....

**Reservado para UREE**

Resultado: .....

Comentarios: .....

.....

.....

**Tabla 6 Casos con invocación de causal por Fuerza Mayor que hubiesen sido informadas con ajuste al Título III del Reglamento**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Empresa	Nombre de la empresa
Mes	Mes al que corresponde el caso
Caso	Nº correlativo de caso dentro del mes
Id Inter.	Identificación de la interrupción
Instalación afectada	Instalaciones afectadas (SE, alim, etc)
Usuarios afectados	Cantidad de usuarios afectados
Fecha i	Fecha de inicio de la interrupción
Hora i	Hora de inicio de la interrupción
Duración	Duración en horas de la interrupción
Causal	Código de causa de Fuerza Mayor
Detalle	Descripción del código
Descripción	Breve descripción de los hechos
P-foto	Aporta fotografías certificadas
P-acta	Aporta Acta notarial
P-formulario	Aporta formulario de testimonio de personal
P-exp-civil	Aporta Exposición Civil ante Policía
P-oficios	Aporta Oficios
P-causa	Aporta copia de causa judicial
Resultado-UREE	
Expediente-UREE	

Tabla 7 Código de Causales

Causal	Descripción
011	Terceros - Vandalismo
012	Terceros - Cometas
013	Terceros - Boleadoras
014	Terceros - Alambres
015	Terceros - Cables Telefónicos
016	Terceros - Trabajos en la vía pública
017	Terceros - Embestidas
018	Terceros - Poda
021	Condiciones Climáticas Extremas - Vientos
022	Condiciones Climáticas Extremas - Inundaciones
023	Condiciones Climáticas Extremas - Temperaturas
024	Condiciones Climáticas Extremas - Descargas Atmosféricas
030	Incendio
040	Solicitado por el cliente
050	Autorizado / ordenado por UREE o autoridad competente
060	Afectación instalaciones subterráneas - Obstrucciones de desagües
062	Afectación instalaciones subterráneas - Filtración por rotura de desagüe o ducto de agua
070	Otros



**DECLARACIÓN TESTIMONIAL DE PERSONAL DEL DISTRIBUIDOR SOBRE CONTINGENCIAS EN EL SERVICIO TÉCNICO**

- Empresa:
- Dependencia interna:
- Fecha de interrupción:
- Hora:
- Duración de la interrupción:
- Nómina del personal actuante:
- Designación y ubicación de la o las instalaciones afectadas:
- Descripción de la contingencia:
- Causa de la contingencia, aclarando cómo o por qué lo sabe:
- Datos identificatorios del o los terceros causantes de la contingencia, aclarando cómo y por qué lo sabe:
- Especificar las medidas de prevención que existían, en caso que las hubiere, para evitar el hecho:
- Otros datos que considere de interés aportar:

A los fines de su presentación ante la UNIDAD REGULADORA DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA declaro bajo juramento que la información que antecede es verdadera. En ....., a los ..... días del mes de ..... de.....

.....

Firma y aclaración

CI N°: .....

En mi carácter de ..... certifico que la firma que antecede es auténtica

.....

Firma y aclaración de superior jerárquico del declarante

## ANEXO II INFORMACIÓN A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR

Tabla 8 Interrupciones (mensual)\*

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción)
Sistema	ST-MT-BT
Origen	Externa - Interna
Tipo	Intempestivo - Programado
Fecha_In	Fecha y Hora de inicio de la interrupción
Conf_red	Configuración de la red - Normal o Alterada
Id_elem	Identificación del elemento de red origen de interrupción
Tipo_elem	Descripción del elemento de red origen de interrupción (interruptor, fusible, puente, caja, esquinera, etc.)
SSEE	Subestación AT/MT, N° de transformador y N° de barra desde donde se alimenta el elemento de red origen de la interrupción.
Alimentador	N° de alimentador desde donde se alimenta el elemento de red origen interrupción.
SE_MTBT	N° de centro MT/BT, N° de barra, N° de transformador y N° de salida desde donde se alimenta el elemento de red origen de la interrupción.

(\*) Incluye aquellas para las que se invoca fuerza mayor

Tabla 9 Interrupciones no computables (mensual)

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción)
Causa	Interrupción con origen en la instalación propia del usuario (sin afectar a otros usuarios), reclamo de usuario por interrupción no válido, interrupción con duración menor a 3 minutos y menor a 1 minuto, interrupción con origen en la red de trasmisión.

**Tabla 10 Reposiciones (mensual)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Inter	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción)
Id_Repos	Identificación de la reposición (unívoca para cada reposición e interrupción)
Fecha_Rp	Fecha y Hora de la reposición
Id_elem	Elemento maniobrado para reposición
Tipo_elem	Descripción del elemento de red origen de la reposición (interruptor, fusible, puente, caja, esquinera, etc.)
Estación	Estación AT/ MT, N° de transformador y N° de barra desde donde se alimenta el elemento maniobrado para reposición.
Aliment	N° de alimentador desde donde se alimenta el elemento maniobrado para reposición.
SE_MBTB	N° de centro MT/BT, N° de barra, N° transformador y N° salida desde donde se alimenta el elemento maniobrado para reposición.
Usu_BT	Cantidad de usuarios de BT repuestos

**Tabla 11 Centros de transformación MT/BT afectados (mensual)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Inter	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción)
Id_Repos	Identificación de la reposición (unívoca para cada reposición e interrupción)
SEMTBTrp	N° de centro MT/BT, N° barra y N° de transformador repuesto
KVA_Rp	kVA del transformador repuesto
Usu_ATMT	Cantidad de usuarios de BT repuestos por cada transformador para interrupciones que afecten al sistema en AT o MT

**Tabla 12 Usuarios en ST, MT y BT afectados (mensual)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Inter.	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción)
Id_Repos	Identificación de la reposición (unívoca para cada reposición e interrupción)
Id_ST, MT, BT	Identificación de cada usuario AT, MT y BT
Pot_cont	Potencia contratada en Kw
Tens_ali	Tensión de alimentación al usuario

**Tabla 13 Instalaciones de MT para configuración de red normal (mensual)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Cód alim	N° o código del alimentador de MT
Localidad (*)	Nombre de la localidad a la que pertenece el alimentador
Zona	Código o nombre de zona
Estación	Código o identificación de la estación ST/MT a la que pertenece el alimentador
Trafos	Cantidad total de transformadores MT/BT por alimentador para la configuración de red normal
kVA inst	Total de kVA instalados en el alimentador como suma de potencias nominales de los trafos MT/BT para configuración red normal
Cant usua	Cantidad total de usuarios MT por alimentador para configuración red normal

**Tabla 14 Instalaciones MT/BT para configuración de red normal (mensual)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Cód SE	N° o código del centro de transformación MT/BT
Localidad(*)	Nombre de la localidad a la que pertenece el centro de transformación
Zona	Código o nombre de zona
Alim MT	Código o identificación del alimentador del centro de transformación
kVA inst	Potencia del centro de transformación
Salid BT	Cantidad de salidas de BT del centro de transformación
Tot usuar	Cantidad total de usuarios BT en centro de transformación para configuración red normal
Pot total	Potencia total contratada de usuarios de BT

**Tabla 15 Instalaciones de BT para configuración de red normal (mensual)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Cód alim	N° o código de salida de BT
Localidad(*)	Nombre de la localidad a la que pertenece la salida de BT
Zona	Código o nombre de zona
SE	Código o identificación de la subestación MT/BT a la que pertenece la salida de BT
Cant usuar	Cantidad total de usuarios de la salida de BT para la configuración de red normal
Pot total	Potencia total contratada de usuarios BT por salida de BT para configuración red normal

**Tabla 16 Reclamos de usuarios (mensual, solo los correspondientes a falta de suministro)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
N reclamo	N° de reclamo asignado por el DISTRIBUIDOR
Usuario	Nombre del usuario que reclama por corte de suministro
Direc_us	Dirección del usuario que reclama por corte de suministro
Manza_us	N° de manzana del usuario que reclama por corte de suministro
Localidad (*)	Localidad del usuario que reclama por corte de suministro
Fecha_Re	Fecha y Hora de ingreso del reclamo
Id_Inter..	Identificación de la interrupción motivo del reclamo (unívoca para cada interrupción)

**Tabla 17 Interrupciones por usuario (semestral)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Usuar	N° de identificación única del usuario (NIS)
Id_Inter.	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción)
Id_Repos	Identificación de la reposición (unívoca para cada reposición e interrupción)

**Tabla 18 Compensaciones por usuario (semestral)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Usuar	N° de identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. Según corresponda)
Nombre	Nombre completo del usuario
Direc_us	Dirección completa del usuario
Cód post	Código Postal
Localidad(*)	Localidad
Tarifa	Tarifa
Pot_cont	Potencia contratada
Tens_ali	Tensión de alimentación al usuario
Co_anual	Consumo anual en kWh de los 2 últimos 12 meses
SE_MBTB	N° de centro MT/BT, N° de transformador y N° de salida que alimenta al usuario en configuración red normal
Causa efect	Incumplimiento que da lugar a la compensación calculada (**)
Comp inc	Compensación por el incumplimiento informado (**)
Comp total	Compensación total a recibir por el usuario

(\*) Las Localidades son aquellas indicadas en la Resolución de UREE de fecha 26 de junio de 2001.

Los campos (\*\*) deberán repetirse en la tabla tantas veces como causales distintas de compensación haya para el usuario en el período de control informado.

**ANEXO III FORMULARIO PARA INTERRUPCIONES DE CARÁCTER  
EXCEPCIONAL**

**EMPRESA:**

**INFORME A LA UNIDAD REGULADORA DE LA ENERGIA ELECTRICA DE LAS  
ANORMALIDADES a las .....hs.**

**DIA:**

**TOTAL:**

**TOTAL CLIENTES AFECTADOS POR LAS ANORMALIDADES**

## ANEXO IV CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO

Tabla 19 Compensaciones por usuario (mensual)

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Usuar	N° de identificación única del usuario
Nombre	Nombre completo del usuario
Direc_us	Dirección completa del usuario
Cód post	Código Postal
Localidad(*)	Localidad
Tarifa	Tarifa
Pot_cont	Potencia contratada
Tens_ali	Tensión nominal de alimentación al usuario
ADT_usu	ADT a la que pertenece el usuario
Co_anual	Consumo anual en kWh de los 2 últimos 12 meses
SE_MBTB	N° de centro MT/BT, N° de transformador y N° de salida que alimenta al usuario en configuración red normal
Desv mín	Desvío mínimo de la tensión admitido para el usuario
Desv máx	Desvío máximo de la tensión admitido para el usuario
Desvío	Desvío de la tensión medido
Tiempo _d	Porcentaje del tiempo en que se constató desvío mayor que el admitido
Comp inc	Compensación por el incumplimiento informado
Comp total	Compensación total a recibir por el usuario

(\*) Las Localidades son aquellas indicadas en la Resolución de UREE de fecha 26 de junio de 2001

## ANEXO V CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

### V.1 CONEXIONES A NUEVOS USUARIOS Y AUMENTOS DE POTENCIA

**Tabla 20 Información por usuario afectado por incumplimiento (mensual)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Usuar	Nº de identificación única del usuario ( <i>NIS</i> )
Nombre	Nombre completo del usuario
Direc_us	Dirección completa del usuario
Cód post	Código Postal
Localidad(*)	Localidad
Tarifa	Tarifa
Pot_cont	Potencia contratada
Mod red	Modificación necesaria en la red
Fech inic	Fecha de inicio del trámite
Fech p/pag	Fecha de puesta al pago
Plazo máx	Plazo máximo admitido
Desvío tra	Desvío plazo de trámite (si corresponde) <i>Ndat</i>
Fech pago	Fecha de pago del usuario
Fech últ act	Fecha de última actuación por parte del Distribuidor para finalizar conexión
Últ act	Descripción de última actuación
Desvío con	Desvío plazo de conexión (si corresponde) <i>Ndac</i>
Fpd	Facturación promedio diaria
CCo	Costo de conexión, actualizado a fecha de compensación
Comp usu	Compensaciones del semestre al usuario por concepto de atraso en plazos de trámites o conexiones de un nuevo servicio o ampliación de potencia contratada
Observac	Observaciones (permisos, otros)



**Tabla 21 Información para el cálculo de indicadores de desvío global por niveles de tensión (semestral)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Baja Tensión</b>	
<i>Nti (Nci)</i>	Número de trámites (conexiones) iniciados en el período
<i>Ntf (Ncf)</i>	Número de trámites (conexiones) finalizados en el período
<i>Ntfp (Ncfp)</i>	Número de trámites (conexiones) fuera de plazo en el período
<i>Idpt (Idpc)</i>	Indicador de desvío de plazo de trámite (conexión)
<b>Media tensión</b>	
<i>Nti (Nci)</i>	Número de trámites (conexiones) iniciados en el período
<i>Ntf (Ncf)</i>	Número de trámites (conexiones) finalizados en el período
<i>Ntfp (Ncfp)</i>	Número de trámites (conexiones) fuera de plazo en el período
<i>Idpt (Idpc)</i>	Indicador de desvío de plazo de trámite (conexión)
<b>Subtransmisión</b>	
<i>Nti (Nci)</i>	Número de trámites (conexiones) iniciados en el período
<i>Ntf (Ncf)</i>	Número de trámites (conexiones) finalizados en el período
<i>Ntfp (Ncfp)</i>	Número de trámites (conexiones) fuera de plazo en el período
<i>Idpt (Idpc)</i>	Indicador de desvío de plazo de trámite (conexión)

Los indicadores globales de desvío que se calcularán son los que se indican a continuación:

$$Idpt = 2*100 *Ntfp/(Nti+Ntf)$$

$$Idpc = 2*100 *Ncfp/(Nci+Ncf)$$

## V.2 CORTES Y RECONEXIONES

Tabla 22 Información por usuario afectado por incumplimiento (mensual)

Campo	Descripción
Id_Usuar	N° de identificación única del usuario (NIS)
Nombre	Nombre completo del usuario
Direc_us	Dirección completa del usuario
Cód post	Código Postal
Localidad(*)	Localidad
Tarifa	Tarifa
Pot_cont	Potencia contratada
Fecha corte	Fecha de corte
Causa	Causa del corte
Fecha pago	Fecha de pago del usuario
Lugar pago	Lugar de pago
Fecha rec	Fecha de reconexión
Plazo máx	Plazo máximo admitido
Desvío	Desvío
Obs	Observaciones

Tabla 23 Indicador global de desvío por Distrito (período semestral de control)

Campo	Descripción
Distrito	Nombre del Distrito para el que se suministra la ADT 1 ADT 2,3 ADT 4,5 información
Tarifa (**)	Tarifa del grupo para el que se suministra la información
<i>Ct</i>	Número de cortes del período
<i>Rt</i>	Número de reposiciones del período
<i>Rfp</i>	Número de reposiciones fuera de plazo del período
<i>Icr</i>	Indicador de desvío

El indicador global de desvío que se calculará es el que se indica a continuación:

$$Icr = (Rfp/Rt) * 100$$

### V.3 ERRORES DE FACTURACION

**Tabla 24 Información por usuario afectado por incumplimiento (período semestral de control)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Usuar	N° de identificación única del usuario (NIS)
Nombre	Nombre completo del usuario
Direc_us	Dirección completa del usuario
Cód post	Código Postal
Localidad(*)	Localidad a la cual pertenece el usuario
Tarifa	Tarifa aplicable al usuario
Pot_cont	Potencia contratada
Caus err	Causa del error
Fecha rec	Fecha del reclamo
Fecha com	Fecha de respuesta comunicando resolución
Plazo máx	Plazo máximo admitido
Desvío	Desvío (si corresponde)
Fech próx.	Fecha de próxima facturación
Monto error	Monto del error de facturación
3 últ errores	Fecha de los 3 últimos errores de facturación al usuario

**Tabla 25 Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<i>Nfe</i>	Número total de errores de facturación del período
<i>Ntf</i>	Número total de facturas emitidas en el período
<i>IEC</i>	Indicador de desvío global errores de facturación

El indicador global de desvío IEC se calculará y remitirá al Regulador:

$$IEC=(Nfe/Ntf)*100$$

#### V.4 FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMOS ESTIMADOS

**Tabla 26 Información por usuario afectado por incumplimiento (período semestral de control)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Usuar	N° de identificación única del usuario (NIS)
Nombre	Nombre completo del usuario
Direc_us	Dirección completa del usuario
Cód post	Código Postal
Localidad(*)	Localidad a la que pertenece el usuario
Tarifa	Tarifa aplicable al usuario
Pot_cont	Potencia contratada
Causa est	Causa de estimación
Fecha conc	Fecha de concurrencia del tomaconsumos
kWh est	kWh estimados
Fecha 3 últ	Fecha de las 3 últimas estimaciones
Plazo máx	Plazo máximo entre lecturas de consumo
Núm Fac.	Número de facturaciones con base en consumos estimados en el período
Desvío	Desvío
Obs	Observaciones

**Tabla 27 Lista de causas de estimación de lecturas**

<b>Descripción</b>
Medidor no encontrado
Medida sin acceso
Medidor con defecto
Otros

**Tabla 28 Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<i>Nmne</i>	Número total de consumos estimados por medidor no encontrado del período
<i>Nnam</i>	Número total de estimación de consumos por no acceso al medidor
<i>Nmd</i>	Número total de consumos estimados por medidor defectuoso
<i>No</i>	Número total de consumos estimados por otras causas
<i>Nce</i>	Número total de consumos estimados en el período
<i>Nfe</i>	Número total de facturas emitidas del período
<i>ICE</i>	Indicador de desvío global
<i>Imne</i>	Indicador de desvío por medidor no encontrado
<i>Inam</i>	Indicador de desvío por no acceso a medidos
<i>Imd</i>	Indicador de desvío por medidor defectuoso
<i>Io</i>	Indicador de desvío de otras causas

Los indicadores globales de desvío que se calcularán y remitirán al Regulador son los que se indican a continuación:

$$ICE = (2 * Nce / Nfe - 1) * 100$$

$$Imne = (Nene / Ntle) * 100$$

$$Inam = (Nnam / Ntle) * 100$$

$$Imd = (Nmd / Ntle) * 100$$

$$Io = (No / Ntle) * 100$$

## V.5 RECLAMACIONES

**Tabla 29 Información por usuario afectado por incumplimiento (período semestral de control)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Id_Usuar	N° de identificación única del usuario (NIS)
Nombre	Nombre completo del usuario
Direc_us	Dirección completa del usuario
Cód post	Código Postal
Localidad(*)	Localidad a la que pertenece el usuario
Tarifa	Tarifa aplicable al usuario
Ident recl	Identificación reclamo (N°)
Tipo recl	Tipo de reclamo
Fecha recl	Fecha del reclamo
Fecha resp	Fecha de respuesta de resolución
Tiempo res	Tiempo de resolución y respuesta
Desvío	Desvío
Fecha res	Fecha comprometida para resolución de problema (si corresponde)
Obs	Observaciones

**Tabla 30 Listas de causales de reclamaciones**

<b>Descripción</b>
Irregularidad en recepción de factura
Incumplimiento de conexión
Corte indebido o sin aviso
Incumplimiento de reconexión
Instalación de distribución defectuosa
Otros

**Tabla 31 Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<i>Ntr</i>	Número total de reclamaciones del período
<i>Nrirf</i>	Número total de reclamaciones por irregularidad en la recepción de facturas
<i>Eric</i>	Número total de reclamaciones por incumplimiento en la conexión
<i>Nrir</i>	Número total de reclamaciones por incumplimiento en reconexión
<i>Nrci</i>	Número total de reclamaciones por corte indebido o sin aviso
<i>Nrdd</i>	Número total de reclamaciones por instalaciones de distribución en mal estado
<i>Nro</i>	Número total de reclamaciones por otras causas
<i>IR</i>	Indicador de desvío global
<i>Irirf</i>	Indicador de desvío por irregularidades en la recepción de facturas
<i>Iric</i>	Indicador de desvío por incumplimientos en la conexión
<i>Irir</i>	Indicador de desvío por incumplimientos en la reconexión
<i>Irci</i>	Indicador de desvío por cortes indebidos o sin aviso
<i>Irdd</i>	Indicador de desvío por reclamos de instalaciones de distribución en mal estado
<i>Iro</i>	Indicador de desvío por reclamaciones de otras causas

Los indicadores globales de desvío que se calcularán y remitirán al Regulador son los que se indican a continuación:

$$IR = Ntr/N * 100 \quad \text{Con } N = \text{número total de usuarios}$$

$$Imne = (Nene/Ntle) * 100$$

$$Inam = (Nnam/Ntle) * 100$$

$$Imd = (Nmd/Ntle) * 100$$

$$Icu = (Ncu/Ntle) * 100$$

$$Io = (No/Ntle) * 100$$

Nota: se excluyen las reclamaciones por errores de facturación

(\*) Las Localidades son aquellas indicadas en la Resolución de UREE de fecha 26 de junio de 2001.

(\*\*) Las filas con la información por grupos de la misma tarifa deberán repetirse tantas veces como categorías tarifarias haya en el Distrito.