

A silhouette of a utility worker is shown climbing a tall wooden power pole. The worker is positioned on the left side of the pole, reaching up towards the cross-arms. The background is a dramatic sky at sunset or sunrise, with soft orange and yellow light near the horizon and darker blue tones above. Several other power poles are visible in the distance, receding into the background. The overall scene conveys a sense of diligent service and infrastructure maintenance.

**CALIDAD DEL SERVICIO
Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO

Las Normas de Calidad del Servicio, han sido creadas con el fin de garantizar la seguridad de los sistemas de transmisión y distribución y al mismo tiempo establecer los estándares de calidad del servicio. Dichas normas están divididas en:

- Normas de Calidad de Transmisión y
- Normas de Calidad de Distribución

1. NORMAS DE CALIDAD DE TRANSMISIÓN

Normas de Calidad de Transmisión están contenidas en la Resolución JD-920 de 24 de julio de 1998, en la cual se establecen los Parámetros técnicos de las redes de transmisión eléctrica y dentro de los mismos, la confiabilidad del sistema principal de transmisión.

La confiabilidad se evalúa en función de la frecuencia de las interrupciones, la potencia interrumpida en cada una de ellas y el tiempo total que se encuentre fuera de servicio la instalación afectada.

Todas las desconexiones que afecten a las empresas distribuidoras y a grandes clientes, debidas a problemas del Sistema Principal de Transmisión, se miden a través de los siguientes índices:

FMIK = Frecuencia media de interrupción, en el punto de entrega por kVA conectado o instalado;

$$FMIK = \frac{\sum_{i=1}^n kVAfs_i}{kVA \max}$$

TTIK = Tiempo total de la interrupción, en el punto de entrega por kVA conectado o instalado;

donde,

kVAfs_i = kVA instalado interrumpido en el punto de entrega.

kVA_{max} = kVA máximo instalado en el punto de entrega.

$$TTIK = \frac{\sum_{i=1}^n kVA_{fsi} \times T_{fsi}}{kVA \text{ max}}$$

Tfsi = Duración de cada interrupción

n= número de interrupciones en el período

Los límites admisibles de estos indicadores, para las empresas distribuidoras y grandes clientes conectados al Sistema Principal de Transmisión, de acuerdo a cada período, se definen de la siguiente manera:

El cuadro No. 32 muestra las interrupciones por circuito ocurridas durante el año 2001 para cada una de las empresas distribuidoras.

**Límites de Confiabilidad para el
Sistema Principal de Transmisión**

	Vigencia de la norma			
	Período 1 A partir del 1 de enero del 2000 hasta el 31 de diciembre del 2003	Período 2 A partir del 1 de enero del 2000 hasta el 31 de diciembre del 2003	Período 3 A partir del 1 de enero del 2000 hasta el 31 de diciembre del 2003	Período 4 A partir del 1 de enero de 2006
FMIK	4 / año	3 / año	2 / año	1.5 / año
TTIK	12 hr. / año	10 hr. / año	8 hr. / año	6 hr. / año

2. NORMAS DE CALIDAD DE DISTRIBUCIÓN

Servicio Comercial

Las empresas de distribución eléctrica, tiene la obligación de un conjunto de servicios comerciales relacionados, necesarios para mantener un nivel adecuado de satisfacción a los clientes.

Se han establecido dos tipos de indicadores a efectos del seguimiento de la calidad comercial que prestan las empresas distribuidoras:

- a) Aquellos vinculados a prestaciones garantizadas a cada Cliente en forma individual (Niveles de Calidad Comercial Garantizados a cada Cliente);
- b) Aquellos que se corresponden con metas globales para toda la empresa (Niveles Globales de Calidad Comercial).

En caso de producirse incumplimientos en los niveles de calidad comercial garantizados a cada cliente, la empresa de distribución debe compensar al cliente afectado, mediante una reducción en la tarifa autorizada a través de un crédito en su facturación.

Cuando ocurren incumplimientos en los niveles globales de calidad comercial la empresa distribuidora debe compensar a la totalidad de sus clientes, mediante una reducción en la tarifa autorizada a través de un crédito en su facturación.

Niveles de calidad comercial garantizados a cada cliente

Se considera como niveles de calidad comercial garantizados a cada cliente, a los tiempos de respuesta asociados a:

- Reposición del suministro después de una interrupción individual
- Conexión del servicio eléctrico y el medidor
- Restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago
- Estimaciones en la facturación
- Reclamaciones por inconvenientes en la facturación
- Información a los clientes acerca de las interrupciones programadas
- Reclamaciones por inconvenientes con el nivel de tensión suministrado
- Reclamaciones por funcionamiento del medidor

Servicio Técnico

Las exigencias referentes a la calidad del servicio público establecidas en el presente documento deben ser de aplicación para todos los tipos de suministros, incluidos aquellos que solo utilizan las redes de las empresas de distribución eléctrica para acceder a un mercado o para adquirir energía en forma directa a través de un generador (peaje).

Las condiciones de calidad del servicio corresponden con un nivel estándar de la prestación. De igual forma la norma establece que cuando algún cliente requiere cualquier

otra condición de calidad de servicio superior a la contemplada, se debe acordar entre las partes las condiciones particulares de calidad, mediante la celebración de contratos.

Confiabilidad

La calidad del servicio, en lo que respecta a la confiabilidad se evalúa sobre la base de la frecuencia y la duración de las interrupciones a los clientes.

Las interrupciones que se computen serán todas aquellas cuya duración sea superior a tres minutos, quedando excluidas las que presenten una duración inferior o igual a ese lapso.

Los indicadores a controlar serán los siguientes:

- **SAIFI** = Frecuencia media de interrupciones por cliente, por año.
- **SAIDI** = Tiempo total promedio de interrupción por cliente, por año.
- **CAIDI** = Duración promedio de cada interrupción = $SAIDI / SAIFI$
- **ASAI** = Disponibilidad promedio del sistema = $1 - (SAIDI / 8760)$

Los cuadros No. 33, 34 y 35 presentan los índices de frecuencia y la duración de las interrupciones para EDEMET, ELEKTRA y EDECHI, respectivamente, en el período comprendido entre 1 de julio de 2000 hasta el 30 de junio de 2001, tanto para los centros urbanos, como para los rurales.

3. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Uno de los derechos de los clientes de las empresas de distribución eléctrica, es presentar sus reclamos ante cualquier inconformidad debido a la prestación del servicio eléctrico, sean estas:

- Alto consumo
- Daños en aparatos eléctricos por cambio de voltaje
- Fraude
- Error en la facturación
- Cargo por conexión
- Nivel de Tensión
- Transferencia de saldo
- Pago o abono
- Cargo por demanda

- Bajo consumo
- No aplicación del descuento de jubilado
- Tarifa errada
- Cambio de medidor
- Demanda máxima
- Medidor no facturado
- Medidor que no leen

Los clientes tienen la opción de presentar sus reclamos a la empresa distribuidora que le suministra el servicio, la cual tendrá un período de 30 días calendario, para investigar y resolver dicho reclamo.

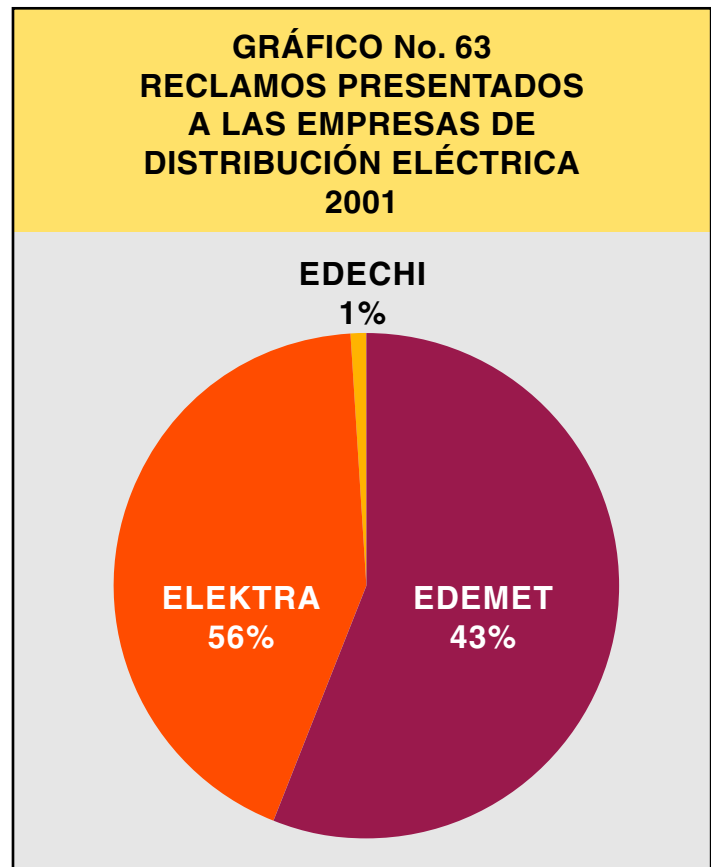
En caso de no considerarse satisfecho el cliente podrá interponer una nueva queja que deberá ser respondida en el término de quince días hábiles.

De acuerdo a la Resolución JD-1298 de 29 de marzo de 1999, aquellos clientes cuyos reclamos no hayan sido contestados en el mencionado período de tiempo, o aquellos clientes que no se encuentren satisfechos con la respuesta emitida por la empresa de distribución eléctrica, tienen la opción de recurrir a las Oficinas de Atención al Usuario del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

En el cuadro No. 36 se muestra la cantidad de reclamos presentados a cada una de las empresas distribuidoras y la cantidad de reclamos, del sector eléctrico, atendidos por el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Durante el año 2001, el total de reclamos presentados ante las distribuidoras fue de 42,270, de los cuales el 43 % corresponde a EDEMET, el 56 % a ELEKTRA y un 1 % a EDECHI. (ver gráfica No. 63).

Del mencionado total de reclamos (42,270), solamente 628, es decir el 1.49 %, fueron presentados ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos.



**ENLACE A
LOS CUADROS
DEL CAPÍTULO**

CUADRO No. 34
FORMAS DE CALIDAD DE DISTRIBUCIÓN
FRECUENCIA Y DURACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES
EDEMET
JULIO 2000 - JUNIO 2001

Cantidad de Clientes Afectados por más de 0.050 Horas	Cantidad de Clientes Afectados por más de 0.050 Horas	Cantidad de Clientes Afectados por más de 0.050 Horas	SAIFI FORMA CU-12
199,515	149,203	193,493	1.126
			0.535
			0.829
			0.414
			0.865
			0.460
			0.484
			0.567
			1.039
			1.090
			0.539
			0.481
			8.361
109,462	83,128	173,643	0.759
199,462	52,998	186,529	0.484
105,394	101,733	225,730	0.965
101,322	67,929	114,656	0.670
1,169	102,174	134,284	1.010
1,118	55,479	90,359	0.554
1,118	125,256	188,859	1.196
1,676	86,427	107,513	0.834
1,659	211,346	222,987	2.039
1,619	153,917	258,346	1.471
102,897	146,970	276,387	1.388
106,660	83,457	100,642	0.788