



Ente Regulador de los Servicios Públicos



Calidad de Servicio



INDICE CALIDAD DE SERVICIO

Normas de calidad de transmisión

Normas de calidad de distribución

Atención de reclamos

CUADROS CALIDAD DE SERVICIO

Normas de calidad de distribución, índice de frecuencia y duración de las interrupciones
- Edemet

Normas de calidad de distribución, índice de frecuencia y duración de las interrupciones
- Elektra

Normas de calidad de distribución, índice de frecuencia y duración de las interrupciones
- Edechi

Reclamos presentados ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos



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;

$$TTIK = \frac{\sum_{i=1}^n kVAfs_i \times Tfs_i}{kVA_{max}}$$



donde,

kVAfsi = kVA instalado interrumpido en el punto de entrega.

KVAmax = kVA máximo instalado en el punto de entrega.

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:

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 de 2001	Período 2 A partir del 1 de enero del 2002 hasta el 31 de diciembre de 2003	Período 3 A partir del 1 de enero del 2004 hasta el 31 de diciembre de 2005	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 DISTRIBUCION

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. 30, 31 y 32 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 2001 hasta el 30 de junio de 2002, 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:

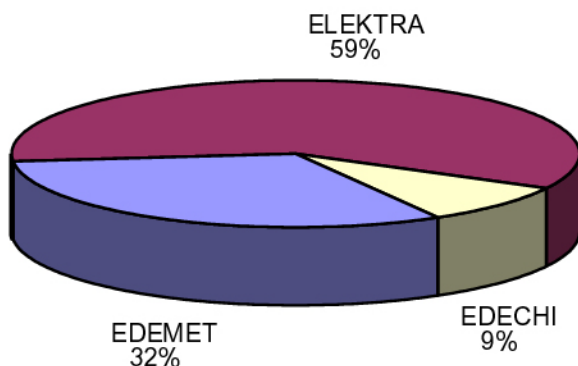
- Alto consumo
- Daños en aparatos eléctricos por cambio de voltaje
- Fraude
- Error en la facturación
- Cargo por conexión
- Nivel de Tensión
- Transferencia de saldo
- Pago o abono
- Cargo por demanda
- Bajo consumo
- No aplicación del descuento de jubilado
- Tarifa errada
- Cambio de medidor
- Demanda 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.

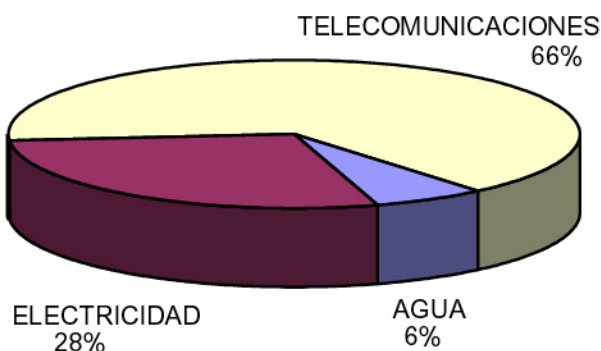
De acuerdo a la Resolución JD-1298 de 29 de marzo de 1999, aquellos clientes cuyos reclamos no hayan sido contestados en el mencionado período de tiempo, o aquellos clientes que no se encuentren satisfechos con la respuesta emitida por la empresa de distribución eléctrica, tienen la opción de recurrir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

GRÁFICO No. 61
PORCENTAJE DE RECLAMOS PRESENTADOS
AL ENTE REGULADOR POR EMPRESA
2002



El gráfico No. 62 encontramos la relación porcentual del total de reclamos presentados al Ente Regulador de los Servicios Públicos, de cada uno de los sectores correspondientes. De esta manera se observa que la mayor cantidad de reclamos presentados corresponden al sector de Telecomunicaciones, con un porcentaje de 66 % (1,531 reclamos). Seguidamente el sector de Electricidad registró 669 reclamos presentados, es decir el 28 %, mientras que en el sector de Agua se recibieron 150 reclamos, los cuales conforman el 6 % de la totalidad de reclamos presentados a la institución.

GRÁFICO No. 62
PORCENTAJE DE RECLAMOS DE SERVICIOS PÚBLICOS
PRESENTADOS AL ENTE REGULADOR
2002



CUADRO No. 30
NORMAS DE CALIDAD DE DISTRIBUCIÓN
ÍNDICES DE FRECUENCIA Y DURACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES
EDEMET
JULIO 2001 - JUNIO 2002

CENTRO URBANO

MES	CANTIDAD DE CLIENTES	CANTIDAD DE CLIENTES AFECTADOS POR MÁS DE 0.050 HORAS	CLIENTES HORA INTERRUMPIDOS MAS DE 0.050 HORAS	SAIFI FORMA CU-12	SAIDI FORMA CU-12
Julio-01	146,867	163,593	175,965	0.835	0.84
Agosto-01	146,786	161,525	247,217.000	0.671	1.28
Septiembre-01	149,175	166,521	201,477.605	0.395	0.70
Octubre-01	112,808	254,732	205,677.613	0.527	0.83
Noviembre-01	113,042	108,613	114,256.932	0.694	0.57
Diciembre-01	112,953	66,225	82,055.135	0.465	0.52
Enero-02	113,203	94,094	85,467.999	0.321	0.43
Febrero-02	113,705	117,443	138,318.426	0.370	0.53
Marzo-02	113,833	106,456	117,137.210	0.259	0.47
Abril-02	114,282	163,435	188,157.942	0.605	0.64
Mayo-02	114,984	67,176	99,745.369	0.348	0.57
Junio-02	115,039	62,056	73,899.951	0.259	0.34
TOTAL	122,223	1,531,869	1,729,376	5.75	7.71

CENTRO RURAL

Julio-01	106,000	161,491	194,405.465	0.968	1.07
Agosto-01	106,426	169,641	299,584.942	0.707	1.61
Septiembre-01	105,504	141,274	232,813.866	0.517	0.92
Octubre-01	142,528	443,671	390,756.931	0.482	1.04
Noviembre-01	142,837	204,031	287,442.513	0.566	0.98
Diciembre-01	112,953	175,403	209,915.781	0.844	0.99
Enero-02	141,290	162,213	228,851.085	0.351	1.00
Febrero-02	141,798	236,106	404,942.979	0.451	1.21
Marzo-02	142,175	218,262	355,684.482	0.541	1.07
Abril-02	142,477	315,327	568,343.031	0.762	1.24
Mayo-02	142,947	212,160	310,137.657	0.604	1.18
Junio-02	143,112	171,919	211,478.113	0.521	0.73
TOTAL	130,837	2,611,498	3,694,357	7.314	13.04

Nota: Información suministrada por la distribuidora, sin depuración del Ente Regulador

CUADRO No. 31
NORMAS DE CALIDAD DE DISTRIBUCIÓN
ÍNDICES DE FRECUENCIA Y DURACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES
ELEKTRA
JULIO 2001 - JUNIO 2002

CENTRO URBANO

MES	CANTIDAD DE CLIENTES	CANTIDAD DE CLIENTES AFECTADOS POR MÁS DE 0.050 HORAS	CLIENTES HORA INTERRUMPIDOS MAS DE 0.050 HORAS	SAIFI FORMA CU-12	SAIDI FORMA CU-12
Julio-01	181,951	181,127	515,751.599	0.682	1.66
Agosto-01	182,271	267,639	502,378.358	1.092	1.69
Septiembre-01	182,909	324,514	499,763.083	1.205	1.82
Octubre-01	183,894	445,612	4,513,246.910	0.981	2.08
Noviembre-01	183,862	256,964	521,448.961	0.803	1.55
Diciembre-01	184,673	153,248	298,166.127	0.637	1.29
Enero-02	185,397	109,906	254,317.103	0.509	1.10
Febrero-02	186,423	123,766	317,785.224	0.613	1.53
Marzo-02	187,548	166,935	339,294.470	0.752	1.59
Abril-02	190,195	235,811	309,168.976	0.679	1.17
Mayo-02	193,574	210,575	455,581.072	0.583	1.52
Junio-02	195,609	168,161	257,980.997	0.935	0.94
TOTAL	186,526	2,644,258	8,784,883	9.47	17.94

CENTRO RURAL

Julio-01	22,420	45,965	262,450.894	0.530	3.08
Agosto-01	23,115	55,367	136,211.770	1.614	3.71
Septiembre-01	22,668	36,850	62,832.801	1.533	2.77
Octubre-01	22,779	61,650	185,547.084	0.877	2.22
Noviembre-01	22,778	37,592	98,028.293	0.951	2.45
Diciembre-01	22,895	27,453	108,507.370	0.800	2.76
Enero-02	23,081	26,280	76,392.065	1.065	2.99
Febrero-02	23,218	21,581	58,034.320	0.775	2.01
Marzo-02	23,355	36,476	116,658.000	1.429	4.16
Abril-02	23,563	37,239	64,623.007	0.639	1.93
Mayo-02	23,812	39,527	105,312.226	0.891	3.32
Junio-02	24,077	20,931	79,529.895	0.610	2.42
TOTAL	23,147	446,911	1,354,128	11.714	33.81

Nota: Información suministrada por la distribuidora, sin depuración del Ente Regulador

CUADRO No. 32
NORMAS DE CALIDAD DE DISTRIBUCIÓN
ÍNDICES DE FRECUENCIA Y DURACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES
EDECHI
JULIO 2001 - JUNIO 2002

CENTRO URBANO

MES	CANTIDAD DE CLIENTES	CANTIDAD DE CLIENTES AFECTADOS POR MÁS DE 0.050 HORAS	CLIENTES HORA INTERRUMPIDOS MAS DE 0.050 HORAS	SAIFI FORMA CU-12	SAIDI FORMA CU-12
Julio-01	47,497	36,926	87,746.559	0.244	0.29
Agosto-01	47,346	178,044	105,133.267	0.213	0.80
Septiembre-01	47,616	50,861	108,858.556	0.218	0.77
Octubre-01	31,871	18,483	27,739.953	0.320	0.46
Noviembre-01	31,846	21,577	44,115.866	0.166	0.16
Diciembre-01	31,883	15,866	25,958.653	0.376	0.62
Enero-02	31,178	16,779	14,626.000	0.233	0.27
Febrero-02	31,627	18,540	17,824.979	0.313	0.27
Marzo-02	31,504	8,136	12,901.581	0.325	0.57
Abril-02	31,613	28,240	70,612.941	0.584	0.83
Mayo-02	31,816	59,130	53,287.091	0.558	0.77
Junio-02	31,705	15,895	22,537.396	0.149	0.24
TOTAL	35,625	468,477	591,342.842	3.70	6.04

CENTRO RURAL

Julio-01	30,856	39,811	180,991.065	0.254	0.43
Agosto-01	31,096	88,665	209,880.205	1.026	4.56
Septiembre-01	30,997	54,995	138,023.266	0.599	1.56
Octubre-01	46,823	64,356	160,437.309	0.542	1.88
Noviembre-01	46,779	34,915	75,442.292	0.289	0.52
Diciembre-01	46,876	36,548	71,186.307	0.353	0.77
Enero-02	46,708	28,034	58,701.352	0.322	0.88
Febrero-02	47,221	43,928	173,737.000	0.429	10.80
Marzo-02	47,045	43,777	119,238.913	0.530	1.64
Abril-02	47,101	64,424	145,830.000	0.751	1.63
Mayo-02	47,310	92,476	107,702.403	0.672	0.98
Junio-02	47,395	43,163	78,534.993	0.214	0.51
TOTAL	43,017	635,092	1,519,705.105	5.981	26.15

Nota: Información suministrada por la distribuidora, sin depuración del Ente Regulador



En los cuadros No. 33, 34 y 35 se muestra la cantidad de reclamos por empresa distribuidora, que fueron presentados al Ente Regulador de los Servicios Públicos.

CUADRO No. 33
RECLAMOS PRESENTADOS
ANTE EL ENTE REGULADOR
EDEMET
2002

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD
Alto Consumo	76
Daños en Aparatos por Voltaje	62
Fraude	39
Otros*	5
Error de facturación	20
Cargo por reconexión	3
Nivel de Tensión	1
Cargo por Demanda	1
Demanda máxima	1
Cuenta a domicilio que no se recibe	1
Normas y herrajes	1
Medidor no Facturado	1
TOTAL	211

CUADRO No. 34
RECLAMOS PRESENTADOS
ANTE EL ENTE REGULADOR
ELEKTRA
2002

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD
Alto Consumo	245
Daños en Aparatos por Voltaje	83
Fraude	33
Otros*	18
Error de facturación	10
Pago a abono	1
Cargo por Demanda	2
Cambio de tarifa	1
Cambio de medidor	4
Medidor que no leen	2
TOTAL	399

CUADRO No. 35
RECLAMOS PRESENTADOS
ANTE EL ENTE REGULADOR
EDECHI
2002

TIPO DE RECLAMO	CANTIDAD
Alto Consumo	30
Daños en Aparatos por Voltaje	15
Fraude	2
Otros*	2
Error de facturación	4
Cargo por reconexión	1
Nivel de Tensión	2
Cargo por Demanda	3
TOTAL	59