

# ***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;

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

donde,

$kVAfs_i$  = kVA instalado interrumpido en el punto de entrega.

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

**$Tfs_i$  = 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**

	<b>Vigencia de la norma</b>			
	<b>Período 1</b> A partir del 1 de enero del 2000 hasta el 31 de diciembre de 2001	<b>Período 2</b> A partir del 1 de enero del 2002 hasta el 31 de diciembre de 2003	<b>Período 3</b> A partir del 1 de enero del 2004 hasta el 31 de diciembre de 2005	<b>Período 4</b> A partir del 1 de enero de 2006
<b>FMIK</b>	4 /año	3 /año	2 /año	1.5/año
<b>TTIK</b>	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 tienen 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  
=  $1 - ( SAIDI / 8760 )$

El cuadro No. 29 presenta los Índices de Frecuencia y los Índices de Duración de las interrupciones para EDEMET, ELEKTRA y EDECHI, en el período comprendido desde julio de 2000 hasta junio de 2004, tanto para los centros urbanos, como para los centros 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

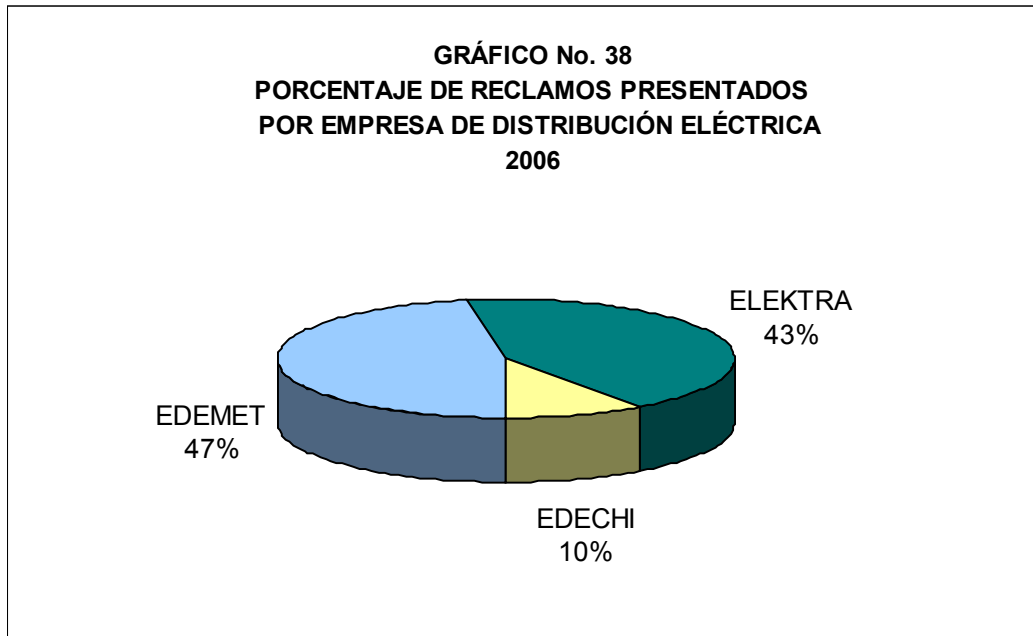
Los clientes tienen la opción de presentar sus reclamos a la empresa distribuidora que le suministra el servicio, la cual tendrá un período de 30 días calendario, para investigar y resolver dicho reclamo.

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** de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

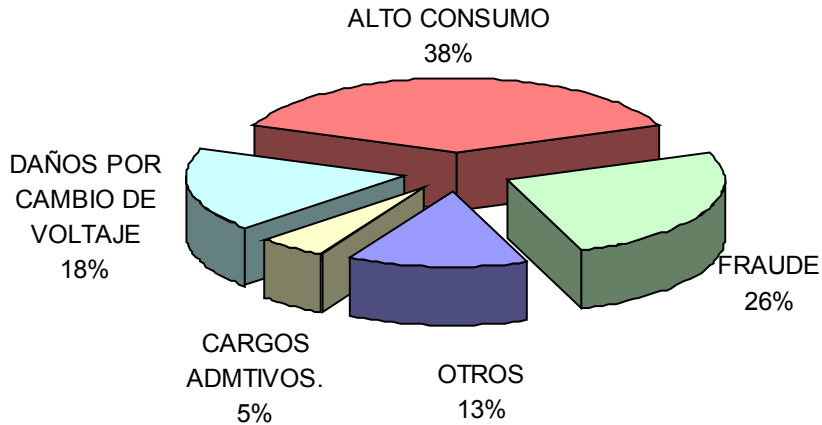
En el gráfico No. 38 se muestra el porcentaje de reclamos por empresa de distribución eléctrica, que fueron presentados a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en el año 2006, de los cuales el 43 % fueron reclamos en

contra de ELEKTRA, un 47 % en contra de EDEMET y el restante 10 % correspondió a reclamos presentados en contra de la empresa EDECHI.



De los reclamos presentados contra las empresas de distribución eléctrica durante 2006, la mayor proporción correspondió a reclamos por alto consumo, fraude y daños a aparatos eléctricos por fluctuación de voltaje. EL gráfico No. 39 nos ilustra al respecto.

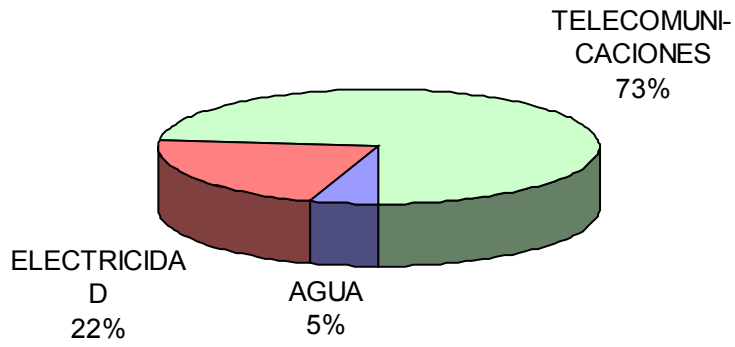
**GRÁFICO No. 39**  
**PORCENTAJE DE TIPO DE RECLAMOS DEL SECTOR ELÉCTRICO**  
**2006**



El gráfico No. 40 encontramos la relación porcentual del total de reclamos presentados ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de cada uno de los sectores correspondientes, durante el año 2006. De esta manera se observa que la mayor cantidad de reclamos presentados corresponden al sector de Telecomunicaciones, con un 73 %. Seguidamente el sector de Electricidad registró el 22 %, mientras que del sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, se recibió el 5 % de la totalidad de reclamos presentados a la institución.



**GRÁFICO No. 40**  
**PORCENTASJE DE RECLAMOS PRESENTADOS**  
**POR SECTOR AÑO 2006**



**CUADRO No. 29**  
**ÍNDICES DE FRECUENCIA Y DURACIÓN DE LAS INTERRUPCIONES**  
**DE LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**  
**AÑOS 1999 (E) - Junio de 2004**

**AREAS URBANAS**

<b>EMPRESAS</b>	<b>Año 1999 (E)</b>	<b>1<sup>ER</sup> PER</b>	<b>2<sup>DO</sup> PER</b>	<b>3<sup>ER</sup> PER</b>	<b>4<sup>O</sup> PER</b>
EDEMET					
Frecuencia	14.38	8.36	5.75	3.35	3.49
Duración	27.39	11.87	7.71	4.17	5.73
ELEKTRA					
Frecuencia	14.39	11.30	9.47	6.88	4.67
Duración	49.42	27.52	17.93	8.12	8.14
EDECHI					
Frecuencia	11.85	5.29	3.70	3.12	2.58
Duración	20.39	7.98	6.04	4.25	4.71
Max Frecuencia	Transición	12.00	10.00	8.00	6.00
Max Duración	Transición	35.04	26.28	17.52	8.76

**AREAS RURALES**

<b>EMPRESAS</b>	<b>Año 1999 (E)</b>	<b>1<sup>ER</sup> PER</b>	<b>2<sup>DO</sup> PER</b>	<b>3<sup>ER</sup> PER</b>	<b>4<sup>O</sup> PER</b>
EDEMET					
Frecuencia	16.25	12.09	7.32	5.67	6.85
Duración	31.35	19.79	13.04	9.59	14.00
ELEKTRA					
Frecuencia	15.35	13.22	11.71	9.81	9.32
Duración	61.27	51.22	33.81	27.02	44.94
EDECHI					
Frecuencia	12.44	6.48	5.98	5.90	4.72
Duración	23.84	14.88	26.15	12.26	11.01
Max Frecuencia	Transición	14.00	12.00	12.00	10.00
Max Duración	Transición	78.84	61.32	61.32	43.80

1er Período = 1 de Julio 2000 - 30 de junio 2001

2do Período = 1 de Julio 2001 - 30 de junio 2002

3er Período = 1 de Julio 2002 - 30 de junio 2003

4º Período = 1 de Julio 2003 - 30 de junio 2004