



## Anexo A

Metodología Para el Control de la Calidad del Servicio  
Comercial

Diciembre 2014

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCION</b>	<b>1-2</b>
<b>2.</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACION EN BASES DE DATOS</b>	<b>2-1</b>
2.1	Generalidades	2-1
2.2	Criterios de Extracción de Datos	2-1
2.2.1	Datos Comerciales de los Usuarios	2-1
2.2.2	Solicitudes de Conexión de Servicio	2-2
2.2.3	Reposición de Suministro Después de un Reclamo por una Interrupción	2-2
2.2.4	Rehabilitaciones de Suministro Suspendidos por Falta de Pago	2-2
2.2.5	Reclamos	2-2
2.2.6	Facturación Estimada	2-2
2.2.7	Precisión del Medidor de Consumo de Energía Eléctrica	2-2
2.3	Clasificación de los Usuarios de Acuerdo a Densidad Demográfica	2-2
<b>3.</b>	<b>CRITERIOS PARA LA DETERMINACION DE LOS INDICADORES</b>	<b>3-1</b>
3.1	Niveles Globales de Calidad del Servicio Comercial	3-1
a.	Conexiones de Servicio	3-1
b.	Usuarios Reconectados Después de una Interrupción	3-2
c.	Calidad de la Facturación	3-2
d.	Tratamiento de Reclamos	3-4
e.	Reconexión de Suministro	3-5
f.	Respuesta a las Consultas de los Usuarios	3-6
3.2	Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Usuario	3-6
a.	Conexiones del Servicio Eléctrico y del Medidor (COSE)	3-6
b.	Reposición del Suministro Después de un reclamo por una Interrupción Individual (USRE)	3-7
c.	Estimaciones en la Facturación (CFFE)	3-7
d.	Resolución de Reclamos Comerciales (TRRC)	3-7
e.	Restablecimiento del Servicio Suspendido por Falta de Pago (RCSU)	3-8
f.	Plazo de Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS)	3-8
g.	Información a los Usuarios Finales Acerca de las Interrupciones Programadas (INPR)	3-8
h.	Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión Suministrado (RETE)	3-8
i.	Reclamos por Inconvenientes en el Funcionamiento del Medidor (REME)	3-8
3.3	Incumplimientos por Causales de Fuerza Mayor, caso Fortuito o no Imputables al Accionar de la Distribuidora	3-8
3.4	Sistema Informático - Modificaciones Posteriores	3-9
3.5	Contabilización de Períodos de medición	3-9
<b>4.</b>	<b>INFORMACIÓN A REMITIR POR LA DISTRIBUIDORA</b>	<b>4-1</b>
4.1	Periodicidad	4-1
4.2	Información con Periodicidad Mensual	4-1
4.3	Informe de la Calidad de Servicio y Suministro	4-3
4.4	Información con Periodicidad Anual	4-3
4.5	Formato y Medio de Remisión	4-3
<b>5.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS A REMITIR POR LA DISTRIBUIDORA</b>	<b>5-1</b>
<b>6.</b>	<b>ANEXO 1: Excepciones a la clasificación por densidad demográfica</b>	<b>6-1</b>

## **1. INTRODUCCION**

---

El control de la Calidad del Servicio Comercial se realizará de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución, a través de información extraída directamente de la base de datos de los sistemas de gestión comercial de la Distribuidora.

## **2. SISTEMA DE INFORMACION EN BASES DE DATOS**

---

### **2.1 Generalidades**

Para poder determinar la calidad del servicio comercial, las Distribuidoras deberán contar con un sistema informático auditable para el registro de sus transacciones de gestión comercial y procedimientos confiables y homogéneos para la captura y recopilación de la información.

El sistema referido deberá incluir información que permita individualizar e identificar plenamente al usuario, el tipo de servicio contratado, la identificación de los medidores instalados para registrar sus consumos y su correspondiente estructura tarifaria.

El mismo deberá contar, además, con la información mínima imprescindible para el seguimiento de la tramitación de las solicitudes de servicio y reclamos presentados por los usuarios incluyendo la numeración sucesiva, correlativa y automática de los trámites que se ingresan. Del mismo modo deberá contener información suficiente para el control del proceso de facturación.

La SIGET procederá a su vez, a recopilar información relativa a la calidad comercial que provengan de reclamos y denuncias recibidas en la SIGET y toda otra información que considere conveniente, la cual será trasladada a la distribuidora responsable para su control y resolución.

El control de la información básica se realizará comparando los datos proporcionados por la Distribuidora y con la información adicional definida precedentemente.

La SIGET realizará auditorías aleatorias en los centros de procesamiento de información y locales de atención a los usuarios y podrá requerir información para su control o accediendo como usuario a los sistemas informáticos.

La SIGET validará los índices de calidad a partir de la información básica proporcionada por la Distribuidora.

### **2.2 Criterios de Extracción de Datos**

La Distribuidora deberá contar con un programa informático con atributos de confiabilidad, seguridad y auditabilidad, para la extracción directa y automática de los datos de su sistema de gestión el cual deberá consolidar la información a ser entregada a la SIGET.

#### **2.2.1 Datos Comerciales de los Usuarios**

Se informará la totalidad de los usuarios activos durante el primer mes del período de control al momento de extracción de la información con la totalidad de los datos requeridos con que se cuente en la base de datos del sistema.

### **2.2.2 Solicitudes de Conexión de Servicio**

Se informará la totalidad de solicitudes de conexión de servicio:

- Ingresadas en el mes en cuestión, pero que no fueron concretadas en el mismo.
- Concretadas en el mes, pero que fueron solicitadas en algún período previo.
- Ingresadas en el mes, y que fueron concretadas en el mismo mes.

### **2.2.3 Reposición de Suministro Después de un Reclamo por una Interrupción**

Se informará la totalidad de los reclamos por interrupciones ocurridas en el mes y las duraciones correspondientes a cada reposición.

### **2.2.4 Rehabilitaciones de Suministro Suspendidos por Falta de Pago**

Se informará la totalidad de:

- Suspensiones de suministro realizadas en el mes por falta de pago pero cuya rehabilitaciones no se produjo en el mismo mes.
- Rehabilitaciones de suministro realizadas en el mes, pero cuya suspensión por falta de pago se produjo en algún período previo.
- Suspensiones de servicio realizadas en el mes por falta de pago y cuya rehabilitaciones se produjo en el mismo mes.

### **2.2.5 Reclamos**

Se informará la totalidad de reclamos por cualquier motivo:

- Abiertos en el mes, pero no resueltos en el mismo.
- Resueltos en el mes, que fueron abiertos en un período previo.
- Abiertos y resueltos en el mismo mes.

### **2.2.6 Facturación Estimada**

Se informará la totalidad de facturas estimadas en el mes, cualquiera sea el motivo.

### **2.2.7 Precisión del Medidor de Consumo de Energía Eléctrica**

Todo medidor de energía que no cumpla con las exigencias del porcentaje de error establecido, deberá ser sustituido por otro que se encuentre dentro de las tolerancias en las normas establecidas por SIGET o en su defecto deberá ser recalibrado para que cumpla dichas tolerancias. Se le deberá notificar al Usuario de cualquier cambio.

## **2.3 Clasificación de los Usuarios de Acuerdo a Densidad Demográfica**

En las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución referente a la Calidad de Servicio Comercial, un Área Geográfica será considerada como de:

Densidad Demográfica Alta: más de 5,000 habitantes/km<sup>2</sup>

Densidad Demográfica Media: de 1,001 a 5,000 habitantes/km<sup>2</sup>

Densidad Demográfica Baja: de 1 a 1000 habitantes/km<sup>2</sup>

Con la excepción de la clasificación de los municipios especificados en el Anexo 1.

### **3. CRITERIOS PARA LA DETERMINACION DE LOS INDICADORES**

---

De acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución, se deberán determinar los Niveles Globales de Calidad Comercial (indicadores globales) y los Niveles de Calidad Comercial Garantizados a Cada Cliente (indicadores individuales), con la información necesaria contenida en el sistema de gestión comercial de cada distribuidor.

Para la determinación de los Indicadores Globales e Individuales se indican a continuación los criterios que se deberán seguir:

#### **3.1 NIVELES GLOBALES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

##### **A. Conexiones de Servicio**

Para este indicador se toma el porcentaje de conexiones de servicios a los usuarios que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución que, como mínimo, deben realizarse dentro de los plazos máximos garantizados a cada usuario.

Los límites admisibles serán aquellos que surjan de acuerdo al área geográfica (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) en donde se ubique al usuario.

Se deberá calcular el tiempo empleado para efectivizar la conexión del servicio considerado desde la fecha de pago del derecho de conexión.

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente:

$$COSE_i = \frac{\sum CA_i}{\sum CS_i} \times 100$$

Dónde:

i: Densidad Demográfica (Alta, Media y Baja Densidad)

$\sum CA_i$  : Total de Conexiones que se realizaron en el período analizado, que no requieren modificación de Red, y que se hayan ejecutado dentro de los plazos máximos garantizados a cada usuario dependiendo de la densidad demográfica a la que pertenece

$\sum CS_i$  : Total de Conexiones que se realizaron en el período analizado, que no requieren modificación de Red, dependiendo de la densidad demográfica a la que pertenece el Usuario.

## B. Usuarios Reconectados Después de una Interrupción

Para este indicador se considera el porcentaje de usuarios que, como mínimo, deben ser reconectados por la distribuidora, dentro de los plazos máximos garantizados a cada usuario, en caso de reclamos por falta de energía reportados en la tabla RECLAMOS\_FE.

Los límites admisibles serán aquellos que surjan de acuerdo al área geográfica (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) en donde se ubique al usuario.

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente:

$$USRE_i = \frac{\sum Up_i}{\sum Ut_i} \times 100$$

Dónde:

i: Densidad Demográfica (Alta, Media y Baja Densidad)

$\sum Up_i$  : Total de Usuarios que reclamaron por una interrupción en el período analizado y fueron reconectados dentro de los plazos máximos establecidos para cada usuario dependiendo de la densidad demográfica a la que pertenece

$\sum Ut_i$  : Total de Usuarios que reclamaron por una interrupción en el período analizado, dependiendo de la densidad demográfica a la que pertenece.

## C. Calidad de la Facturación

La calidad de la facturación a los usuarios, se evalúa conforme a los siguientes índices:

- Porcentaje de Errores en la Facturación (IPE)

Para el cálculo de este indicador se considera el porcentaje máximo de rectificaciones de facturas emitidas, será de forma mensual sin discriminar por tarifa y de resultado anual. Este valor calculado se le compara con el Límite Admisible establecido. Al finalizar el año se acumulan los excedentes para determinar las compensaciones resultantes.

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes recibidas por la Distribuidora que resulten procedentes y se encuentren informados en la tabla FACTURACION\_ERRONEA.

A tal fin la tabla de códigos de motivos de reclamos que presente la Distribuidora deberá contener una clasificación que permita identificar rápidamente cada reclamo.

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente:

$$IPE_j = \frac{\sum FA_j}{\sum NE_j} \times 100$$



Dónde:

j: Variando de 1 al último mes del período

$\sum_{FA_j}$  : Total de Facturas ajustadas en el mes analizado (sin discriminación de tarifa ni densidad)

$\sum_{NE_j}$  : Total de Facturas emitidas en el mes analizado (sin discriminación de tarifa ni de densidad)

- Porcentaje de Facturación Estimada (IFE)

Para el cálculo de este indicador se considera el porcentaje máximo de estimaciones en las facturas emitidas.

Los límites admisibles serán aquellos que surjan de acuerdo al área geográfica (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) en donde se ubique al usuario.

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente:

$$IFE_i = \frac{\sum FE_i}{\sum NE_i} \times 100$$

Dónde:

i Densidad Demográfica (Alta, Media y Baja Densidad)

$\sum FE_i$  : Total de Facturas estimadas en el período en el período analizado, discriminando por Densidad Demográfica

$\sum NE_i$  : Total de Facturas emitidas en el período analizado discriminando por Densidad Demográfica

#### D. Tratamiento de Reclamos

La medición de desempeño de la distribuidora en lo que respecta al tratamiento de los reclamos de los usuarios y sus quejas en general se verifica de acuerdo a los siguientes parámetros

- Porcentaje de Reclamos (PRU)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes procedentes recibidas por la Distribuidora, informados en la tabla RECLAMOS, de acuerdo al límite admisible según su origen (por interrupciones de servicio, por variaciones en los niveles de tensión y por problemas comerciales)

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente:

$$PRU_n = Ra_n / Nu \times 100\%$$

Dónde:

$Ra_n$  = Número total de reclamos procedentes recibidas;

$Nu$  = Número total de usuarios servidos en el año (todo los usuarios que estuvieron alguna vez de alta en el período);

$N$  = Puede ser igual a  $i$ ,  $t$  ó  $c$ , de acuerdo a la correspondencia con los reclamos por interrupciones, por variaciones en los niveles de tensión o por problemas comerciales, respectivamente.

$PRU_i$  = Porcentaje de Reclamos por interrupciones de servicio en el año;

$PRU_t$  = Porcentaje de Reclamos por variaciones en los niveles de Tensión en el año;

$PRU_c$  = Porcentaje de Reclamos por problemas comerciales en el año.

- Tiempo promedio de Procesamiento (TPA)

Se deberá considerar para el cálculo del indicador el tiempo en días hábiles para resolver el reclamo, considerando solamente los reclamos procedentes resueltos.

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente:

$$TPA = \frac{\sum TA}{\sum RA} \times 100$$

Dónde:

$\sum TA$  : Total de días hábiles para resolver cada Reclamo o queja en el período analizado

$\sum RA$  : Número total de Reclamos resueltos en el período analizado

- Porcentaje de Resolución (PRA)

Se deberá considerar para el cálculo de este indicador el número total de reclamos o quejas procedentes.

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente

$$PRA = \frac{\sum NR}{\sum RRa} \times 100$$

Dónde:

$\sum NR$  : Número total de Reclamos procedentes resueltos en el período analizado

$\sum RRa$  : Número total de Reclamos procedentes recibidos hayan sido resueltos o no en el periodo analizado.

Nota:

RRa: Un reclamo pendiente que es resuelto en otro mes, debe contarse como 1 sólo. Los reclamos pendientes de resolución a lo largo del período, también son contabilizados.

#### E. Reconexión de Suministro

Se considerará el porcentaje de reconexiones de suministro suspendidas por falta de pago que deban ser realizadas por la Distribuidora dentro de los plazos garantizados a cada usuario.

Los límites admisibles serán aquellos que surjan de acuerdo al área geográfica (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) en donde se ubique al usuario.

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente

$$RCSU_i = \frac{\sum RLa_i}{\sum RLe_i} \times 100$$

Dónde:

i: Densidad Demográfica (Alta, Media y Baja Densidad)

$\sum RLa_i$  : Reconexiones que se realizaron en el período analizado dentro de los plazos establecidos para cada usuario dependiendo de la densidad demográfica a la que pertenece

$\sum RLe_i$  : Total de reconexiones que se realizaron en el período analizado, dependiendo de la densidad demográfica a la que pertenece

#### F. Respuesta a las Consultas de los Usuarios

El porcentaje de consultas de usuarios que como mínimo deben ser respondidas por escrito por la Distribuidora dentro del plazo indicado.

La ecuación a considerar para calcular este indicador es la siguiente:

$$RCUS = \frac{\sum RCp}{\sum RCt} \times 100$$

Dónde:

$\sum RCp$  : Total de respuestas a consultas que se realizaron en el período analizado dentro de los plazos máximos para cada usuario

$\sum RCt$  : Total de consultas que se realizaron en el período analizado.

### 3.2 NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA USUARIO

Se considera como índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a Cada Cliente, a los tiempos de respuesta asociados a:

#### A. Conexiones del Servicio Eléctrico y del Medidor (COSE)

Para este indicador se consideran los tiempos máximos en que la distribuidora debe proveer la conexión del servicio eléctrico y el medidor a cada usuario final, a partir de que el mismo solicitara el servicio. Los referidos plazos se toman *desde la fecha de pago del derecho*

**de conexión** hasta la conexión del medidor y puesta a disposición del servicio y se cuentan en días hábiles.

Se considerarán diferentes límites de acuerdo a si la instalación requiere modificación o no de red, y de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja).

**B. Reposición del Suministro Después de un reclamo por una Interrupción Individual (USRE)**

Independientemente de las exigencias indicadas en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, en los casos en que un usuario final sufra una interrupción sostenida y efectúe un reclamo por falta de energía, la distribuidora debe reponer el suministro en los tiempos que se indican en la citada Norma, los que se miden en horas corridas desde el momento de que la distribuidora haya tomado conocimiento de la interrupción por medio de un reclamo realizado por el usuario afectado hasta que le de solución al mismo, utilizando para el cálculo la tabla RECLAMOS\_FE.

No se tomarán los reclamos cuya interrupción sea considerada causal de Caso Fortuito o Fuerza mayor debidamente aprobado o pendiente de resolución por SIGET, así como las interrupciones programadas y las externas al sistema de distribución.

Se considerarán diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja).

**C. Estimaciones en la Facturación (CFFE)**

Sin perjuicio de la obligación de la distribuidora de facturar a sus usuarios finales en función de lecturas reales de sus medidores, se establecen diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja) a aquellos casos en los que la distribuidora tenga que estimar la facturación de un usuario final, debido a errores en la lectura o por no haber tomado la lectura del medidor por situaciones adjudicables a fuerza mayor o caso fortuito. Los límites indicados determinan la cantidad de facturaciones no reales que la distribuidora podrá emitir por esas causales a un mismo usuario final, durante un año calendario.

**D. Resolución de Reclamos Comerciales (TRRC)**

Toma en consideración los tiempos en que la distribuidora debe resolver los reclamos de los usuarios finales por cuestiones comerciales, contados a partir del momento en que sean recibidos por ésta. Los límites se miden en días hábiles.

Se considerarán diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja).

E. Restablecimiento del Servicio Suspendido por Falta de Pago (RCSU)

Mide el tiempo, en horas continuas durante los días hábiles, en que la distribuidora debe restablecer el servicio suspendido por falta de pago, a partir que el usuario final haya cancelado su deuda.

Se considerarán diferentes límites de acuerdo al área geográfica en la que habita el usuario (Densidad Demográfica Alta, Media y Baja).

F. Plazo de Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS)

Establece el tiempo máximo en que la distribuidora debe dar respuesta escrita a las consultas de los usuarios, considerado en días hábiles desde el momento en que ésta la recibe.

G. Información a los Usuarios Finales Acerca de las Interrupciones Programadas (INPR)

La distribuidora debe informar a los usuarios acerca de las interrupciones programadas del suministro, con una anticipación no inferior al límite admisible, considerada en horas corridas.

Dentro de los 15 días hábiles posteriores al mes de control, la Distribuidora deberá remitir a la SIGET la constancia de las publicaciones en medios masivos de comunicación o notificaciones a los usuarios respecto a las interrupciones programadas realizadas en dicho período con indicación de a que interrupción corresponde.

H. Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión Suministrado (RETE)

La distribuidora debe efectuar una inspección técnica al lugar a efectos de identificar el problema en un plazo no superior al indicado en la tabla que figura en el artículo 73. h) de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución en “Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión Suministrado”

I. Reclamos por Inconvenientes en el Funcionamiento del Medidor (REME)

La distribuidora debe efectuar una inspección técnica al lugar a efectos de identificar el problema en un plazo no superior al indicado en la tabla que figura en artículo 73. i) de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución en “Reclamos por Inconvenientes en el Funcionamiento del Medidor”.

### **3.3 INCUMPLIMIENTOS POR CAUSALES DE FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO O NO IMPUTABLES AL ACCIONAR DE LA DISTRIBUIDORA**

En el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se considerarán todos los casos informados por la Distribuidora para cada uno de los indicadores, salvo los incumplimientos que sean aceptados por la SIGET como originados en causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o causas ajenas a su responsabilidad.

La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor han sido definidos según lo establecido en la Metodología emitida por la SIGET.

### **3.4 SISTEMA INFORMÁTICO - MODIFICACIONES POSTERIORES**

Las modificaciones posteriores a la etapa de régimen que sean realizadas al sistema informático tanto en su estructura como en sus funciones, deberán ser documentadas e informadas a la SIGET dentro de los 15 días hábiles posteriores al mes en el que se implementaron.

Esta información deberá contemplar como mínimo el siguiente detalle:

- 1- Descripción General del Sistema
- 2- Diagrama en Bloques
- 3- Diseño de Entradas y Salidas
- 4- Seguridad del Aplicativo.
- 5- Plataformas y Bases de Datos.

### **3.5 CONTABILIZACIÓN DE PERÍODOS DE MEDICIÓN**

Para efectos del cálculo de aquellos indicadores relacionados con reclamos y consultas, donde el límite se contabilice en días, se iniciará la contabilización a partir del día en que se inicia la acción solicitada sin considerar la hora.

## **4. INFORMACIÓN A REMITIR POR LA DISTRIBUIDORA**

---

### **4.1 Periodicidad**

Con el objeto de verificar el debido cumplimiento de las obligaciones de la empresa Distribuidora y llevar el seguimiento y control por parte de la SIGET, la Distribuidora deberá remitir la información organizada en tablas (bases de datos), con los formatos que se encuentran detalladas en los anexos de esta Metodología.

Las empresas distribuidoras deberán remitir a la SIGET la información en forma mensual, semestral y anual, de acuerdo al detalle siguiente:

- La Información Mensual deberá ser remitida a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al final de cada mes, conjuntamente con la tabla DATOS\_USUARIOS.
- La tabla DATOS\_USUARIOS se enviará completa con todos los usuarios que estuvieron activos durante el primer mes del período de control, conjuntamente con las correspondientes tablas mensuales.
- La Información Semestral deberá ser remitida los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al de finalización del período en estudio.
- La tabla SALIDA\_GLOBAL con los resultados anuales, deberá ser remitida conjuntamente con la información mensual del último mes del periodo de control analizado.

### **4.2 Información con Periodicidad Mensual**

En los plazos establecidos en la sección 4.1, la Distribuidora deberá remitir a la SIGET las siguientes tablas referidas a lo ocurrido el mes calendario anterior.

En el Capítulo 5 se presentan los Formatos de cada una de las Tablas a presentar.

<b>NOMBRETABLA</b>	<b>PERIODO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
NUEVOS_SERVICIOS	Mensual	Tabla de solicitudes de conexión de servicio o aumento de potencia.
RECONEXIONES	Mensual	Tabla de rehabilitaciones de servicio.
RECLAMOS	Mensual	Tabla de reclamos.
RECLAMOS_INCONVENIENTES	Mensual	Tabla de Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión o Funcionamiento del



NOMBRETABLA	PERIODO	DESCRIPCIÓN
		Medidor
RECLAMOS_FE	Mensual	Tabla de Reclamos por falta de energía
FUERZA_MAYOR	Mensual	Tabla de casos con causal Fuerza Mayor
POTENCIAS	Mensual	Tabla de Potencias
SALIDA_INDIVIDUAL	Mensual	Tabla de indicadores y compensaciones por usuario.
FACTURACION	Mensual	Energía y Monto facturado mensual de cada usuario.
FACTURACION_ERRONEA	Mensual	Tabla de facturación errónea.
FACTURACION_ESTIMADA	Mensual	Tabla de facturación estimada.
INTERR_PROGRAMADAS	Mensual	Tabla de notificación de interrupciones programadas.
INTERRUPCIONES	Mensual	Tabla de Interrupciones.
REP_USUARIOS	Mensual	Tabla de interrupciones por usuario
CONSULTA_USUARIOS	Mensual	Tabla de consulta realizadas por los usuarios a la Distribuidora.
JUSTIFICACIONES	Mensual	Tabla de casos de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación.

### 4.3 Informe de la Calidad de Servicio y Suministro

Las empresas distribuidoras deberán incluir un informe ejecutivo en donde se presente el resumen de la evolución de los indicadores de cada mes y los promedios correspondientes a los referidos semestres.

Este informe deberá ser presentado en forma escrita y en medio magnético, en las fechas establecida en la sección 4.1.

### 4.4 Información con Periodicidad Anual

En los plazos indicados en el punto 4.1 de la presente Base Metodológica, la Distribuidora deberá remitir a la SIGET la información indicada a continuación:

NOMBRETABLA	PERIODO	DESCRIPCION
DATOS_USUARIOS	Anual con actualización mensual	Tabla de usuarios conteniendo toda la información comercial del mismo.
SALIDA_GLOBAL	Anual	Tabla de indicadores globales

### 4.5 Formato y Medio de Remisión

A los fines del seguimiento y control que efectuará la SIGET para verificar el cumplimiento de las obligaciones de la Distribuidora, la empresa deberá remitir la siguiente información, organizada en tablas en formato ASCII de acuerdo a lo detallado en la Sección 5.

Los campos de los registros informados en dichas tablas deberán estar delimitados por el separador de campo PIPE (|). Asimismo como final de línea se debe utilizar CrLf (ASCII 13 + ASCII 10)

Se deben informar la totalidad de los campos, aunque algunos de ellos no contengan datos, en cuyo caso quedarán vacíos y respetando el orden establecido en las tablas descritas.

Los formatos de fecha y hora se deberán uniformizar de la siguiente manera:

a) fecha                    dd/mm/aaaa Ejemplo: fecha 27/08/2005

b) fecha + hora,        dd/mm/aa hh:mm Ejemplo: fecha + hora 27/08/2005 13:08

El campo decimal será informado con dos decimales, mientras que los campos de texto no podrán informarse con delimitadores propios, comillas dobles (“”) o simples (‘’).

Las tablas deberán remitirse a la SIGET en medio magnético, nombradas de acuerdo a la codificación indicada a continuación:

1 2 3 4 5\_NOMBRETABLA.xxx

Dígito 1 - Identificación de la Distribuidora

- A - CAESS**
- B - CLESA**
- C - DEUSEM**
- D - DELSUR**
- E - EEO**
- F - EDESAL**
- G - B&D, SERVICIOS TÉCNICOS**
- H - ABRUZZO**

Dígito 2 - Código de identificación de la Campaña

- C:** Calidad de Servicio Comercial

Dígito 3 y 4 - Código de identificación del Año de envío

- Dos últimos Dígitos del Año

Dígito 5 - Código de identificación del Mes de Envío

- El mes de envío, dependiendo de la campaña de control y tipo de tabla. 1 al 9, y O, N, D.

**NOMBRETABLA:** Denominación de las Tablas enviadas, definidas en las secciones 4.2 y 4.4 del presente documento.

En los casos que deba informarse el nombre de municipios y/o departamentos, éstos deberán ser expresados en letras mayúsculas, sin acentos, ni abreviaturas, ni símbolos ajenos al alfabeto español, no se deberán utilizar las palabras “DEPARTAMENTO” o “MUNICIPIO”, ni espacios al inicio o al final de los nombres, y para el caso de nombres compuestos por dos o más palabras se deberá utilizar exactamente un espacio como separador entre éstas.

## 5. DESCRIPCIÓN DE LAS TABLAS A REMITIR POR LA DISTRIBUIDORA

### INFORMACIÓN CON PERIODICIDAD ANUAL Y ACTUALIZACION MENSUAL

TABLA: DATOS\_USUARIOS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
Tarifa	Tarifa correspondiente al usuario	Texto (5)
TipoRegistro	Indica si es un registro dado de alta, de baja o si tiene modificación en alguno de sus campos (A=Alta, B=Baja, M=Modificación)	Texto (1)
TensionServicio	Tensión Nominal de Servicio del Usuario	Entero
AreaGeografica	Densidad Alta (A) / Media (M) / Baja (B)	Texto (1)
TipoServicio	Densidad de carga alta (U) / Densidad de carga baja (R) conforme a lo establecido en el numeral 6 de la metodología de control de la calidad del servicio técnico	Texto (1)
TipoInstalacion	Monofásica (M) / Trifásica (T)	Texto (1)
Subestación	Subestación AT/MT o N° de transformador desde donde se alimenta al usuario	Texto (50)
Circuito	N° de circuito MT desde donde se alimenta al usuario para división red normal	Texto (50)
CenMTBT	N° de centro MT/BT desde donde se alimenta al usuario en BT para división red normal.	Texto (20)
IDMedidor	Identificación de medidor	Texto (25)
TipoMedidor	Código de Identificación del tipo de medidor (nos deben enviar los tipos)	Texto (30)
FechaColocacion	Fecha de colocación de medidor	Fecha
Nombre	Nombre del usuario	Texto

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
		(50)
Calle	Calle	Texto (60)
NumeroVivienda	Número	Texto (10)
Piso	Piso	Texto (10)
Unidad	Unidad/Apartamento	Texto (5)
Telefono	Teléfono	Texto (10)
Departamento	Departamento	Texto (50)
Municipio	Municipio	Texto (50)
Colonia	Colonia o Cantón	Texto (50)
Potencia	Potencia facturada	Decimal
CoordenadaX	CoordenadaX (Sistema Universal Transverse Mercator – UTM-) de la posición del Usuario	Decimal
CoordenadaY	CoordenadaY (Sistema Universal Transverse Mercator – UTM-) de la posición del Usuario	Decimal

**Nota:**

- Para situaciones excepcionales, debidamente justificadas ante la SIGET y aceptadas por ésta, cuando la empresa distribuidora no disponga de las coordenadas UTM para algunos usuarios, deberá informar las correspondientes al centro de transformación de MTBT al cual éstos se encuentran conectados.
- Esta tabla se enviará completa con todos los usuarios que estuvieron activos durante el primer mes del período de control, conjuntamente con las correspondientes tablas mensuales. Debe tenerse en cuenta que en el campo “TipoRegistro” debe figurar la letra “A”.

- En los meses siguientes, sólo deben enviarse aquellos registros de usuarios que hayan estado de ALTA, de BAJA o que hayan sufrido modificación en el mes informado.
- Todos los usuarios dados de baja en el mes “N” se deberán informar con los datos correspondientes al mes “N+1” colocando los datos que figuran en la tabla “DATOS\_USUARIOS” y en el campo “TipoRegistro” la letra “B”.
- Para el caso de las modificaciones se le dará el mismo tratamiento que para los usuarios dados de BAJA, colocando los datos que figuran en la tabla “DATOS\_USUARIOS” con las adecuaciones efectuadas y en el campo “TipoRegistro” la letra “M”.

La tarifa del usuario deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación:

TARIFA	DESCRIPCIÓN
109	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, pequeña demanda residencial con consumo menor o igual a 99 kWh.
110	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, pequeña demanda residencial con consumo mayor que 99 kWh y menor o igual a 200 kWh.
111	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, pequeña demanda residencial con consumo mayor de 200 kWh.
112	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, pequeña demanda uso general
113	Tarifa de Alumbrado Público
121	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, mediana demanda sin medición de potencia
122	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, mediana demanda con medición de potencia
123	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, mediana demanda con medidor horario
131	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, grandes demandas con medidor horario

TARIFA	DESCRIPCIÓN
132	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión, grandes demandas con medidor electromecánico
211	Tarifa para Usuarios conectados en medianas demandas en MT, sin medidor de potencia
212	Tarifa para Usuarios conectados en medianas demandas en MT, con medidor de potencia
213	Tarifa para Usuarios conectados en medianas demandas en MT, con medidor horario
221	Tarifa para Usuarios conectados en grandes demandas en MT, con medidor horario
222	Tarifa para Usuarios conectados en grandes demandas en MT, con medidor electromecánico

Nota:

Para el caso en que la distribuidora aplique tarifas especiales no reguladas, con diferente denominación, SP1, 2, 3, 4 según sea el caso, la Distribuidora deberá adaptar dichas tarifas a las tarifas codificadas en la tabla anterior.

El código del tipo del medidor se realizará de la siguiente forma:

#### MEDIDORES CON SISTEMAS AUXILIARES DE TRANSFORMACIÓN

CODTIPO	FORMA	HILOS	FASES	VOLTIOS	AMPPRUEBA	AMPMÁXIMO
111	4S	3	1	240	2.5	10
112	5A	3	3	120	2.5	10
112A	5A	3	1	120	2.5	10
112B	5A	4	3	120	2.5	10
113	5S	3	3	120/208	2.5	20
113A	5S	3	1	120/208	2.5	20
113B	5S	4	3	120/208	2.5	20

<b>CODTIPO</b>	<b>FORMA</b>	<b>HILOS</b>	<b>FASES</b>	<b>VOLTIOS</b>	<b>AMPPRUEBA</b>	<b>AMPMÁXIMO</b>
114	8A	4D	3	240	2.5	20
114A	8A	3	1	240	2.5	20
114B	8A	3	3	240	2.5	20
115	9A	4Y	3	120	2.5	20
115A	9A	3	1	120	2.5	20
115B	9A	3	3	120	2.5	20
116	9S	4Y	3	120/208	2.5	20
116A	9S	3	1	120/208	2.5	20
116B	9S	3	3	120/208	2.5	20

### MEDIDORES AUTOCONTENIDOS

<b>CODTIPO</b>	<b>FORMA</b>	<b>HILOS</b>	<b>FASES</b>	<b>VOLTIOS</b>	<b>AMPPRUEBA</b>	<b>AMPMÁXIMO</b>
211	1A	2	1	120	15	100
212	1S	2	1	120	15	100
213	2A	3	1	120/240	15	100
214	2S	3	1	120/240	15	100
215	5A	3	3	120	15	100
215A	5A	3	1	120	15	100
215B	5A	4	3	120	15	100
216	5S	3	3	240	30	200
216A	5S	3	1	240	30	200
216B	5S	4	3	240	30	200



<b>CODTIPO</b>	<b>FORMA</b>	<b>HILOS</b>	<b>FASES</b>	<b>VOLTIOS</b>	<b>AMPPRUEBA</b>	<b>AMPMÁXIMO</b>
217	8A	4D	3	240	15	100
217A	8A	3	1	240	15	100
217B	8A	3	3	240	15	100
218	8S	4D	3	240	30	200
218A	8S	3	1	240	30	200
218B	8S	3	3	240	30	200
219	9A	4Y	3	127/220	15	75
219A	9A	3	1	127/220	15	75
219B	9A	3	3	127/220	15	75
220	12A	3Y	3	120/208	15	100
220A	12A	3	1	120/208	15	100
220B	12A	4	3	120/208	15	100
221	12A	3Y	3	120/208	30	200
221A	12A	3	1	120/208	30	200
221B	12A	4	3	120/208	30	200
222	12A	3D	3	240/480	15	100
222A	12A	3	1	240/480	15	100
222B	12A	4Y	3	240/480	15	100
223	12A	3D	3	240/480	30	200
223A	12A	3	1	240/480	30	200
223B	12A	4	3	240/480	30	200
224	12S	3Y	3	120/208	15	100
224A	12S	3	1	120/208	15	100

<b>CODTIPO</b>	<b>FORMA</b>	<b>HILOS</b>	<b>FASES</b>	<b>VOLTIOS</b>	<b>AMPPRUEBA</b>	<b>AMPMÁXIMO</b>
224B	12S	4	3	120/208	15	100
225	12S	3Y	3	120/208	30	200
225A	12S	3	1	120/208	30	200
225B	12S	4	3	120/208	30	200
226	12S	3D	3	240/480	15	100
226A	12S	3	1	240/480	15	100
226B	12S	4	3	240/480	15	100
227	12S	3D	3	240/480	30	200
227A	12S	3	1	240/480	30	200
227B	12S	4	3	240/480	30	200
228	14A	4Y	3	120/240	15	100
228A	14A	3	1	120/240	15	100
228B	14A	3	3	120/240	15	100
229	14S	4Y	3	120/240	15	100
229A	14S	3	1	120/240	15	100
229B	14S	3	3	120/240	15	100
230	14S	4Y	3	120/240	30	200
230A	14S	3	1	120/240	30	200
230B	14S	3	3	120/240	30	200
231	15A	4D	3	120/240	15	200
231A	15A	3	1	120/240	15	200
231B	15A	3	3	120/240	15	200
232	15S	4D	3	120/240	15	100

CODTIPO	FORMA	HILOS	FASES	VOLTIOS	AMPPRUEBA	AMPMÁXIMO
232A	15S	3	1	120/240	15	100
232B	15S	3	3	120/240	15	100
233	15S	4D	3	480	30	200
233A	15S	3	1	480	30	200
233B	15S	3	3	480	30	200

Nota:

- Con respecto a la utilización de medidores electrónicos, según sea el caso, se deberá colocar después del CODTIPO que corresponda, la letra E, por ejemplo: 123E, 124E, etc.
- Con respecto a la identificación de las fases, según sea el caso, se ha especificado los siguientes indicativos, **1**= Monofásico (incluye servicios identificados como bifilares o trifilares); y, **3**= Trifásico.

## INFORMACIÓN CON PERIODICIDAD ANUAL

**TABLA: SALIDA\_GLOBAL**

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
CODIndicador	Código de Indicador según tabla adjunta	Texto (5)
Tipo	Alta (A), Media (M), Baja (B), o Global (G)	Texto (5)
Valor	Valor del Indicador	Decimal
MontoCompensacion	Monto Calculado de la Compensación (Dólares)	Decimal

**Nota:**

El CODIndicador deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
COSE	Conexiones de Servicio por Tipo de Zona
USRE	Usuarios reconectados después de una interrupción por Tipo de Zona
IPE	Calidad de la Facturación - Porcentaje de errores en la facturación
IFE	Calidad de la Facturación - Porcentaje de facturación estimada por Tipo de Zona
PRUI	Tratamiento de Reclamos - Porcentaje de reclamos por Interrupciones de Servicio
PRUT	Tratamiento de Reclamos - Porcentaje de reclamos por Niveles de Tensión
PRUC	Tratamiento de Reclamos - Porcentaje de reclamos por problemas Comerciales
TPA	Tratamiento de Reclamos - Tiempo promedio de procesamiento
PRA	Tratamiento de Reclamos – Porcentaje de Resolución
RCSU	Reconexión de Suministro por Tipo de Zona
RCUS	Respuesta a las Consultas de los Usuarios

Deberá repetirse el CODIndicador como Tipo de Zonas que existan, indicando el valor en el campo denominado VALOR. En caso de no existir el valor para este campo se deberá indicar como dato Nulo.

Aquellos indicadores que no requieran discriminación por Tipo de Zona se deberán informar con una “G” en el campo Tipo.

**INFORMACIÓN CON PERIODICIDAD MENSUAL****TABLA: NUEVOS\_SERVICIOS**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIPO</b>
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite	Texto (15)
ModificacionRed	Indica si hay o no modificación en la red SI (S), NO (N)	Texto (1)
FechaSolicitud	Fecha en que el usuario concretó la solicitud de la conexión del suministro	Fecha
FechaPago	Fecha en que el usuario abonó el derecho de conexión correspondiente	Fecha
FechaConexion	Fecha de puesta a disposición del cliente el suministro	Fecha
CostoConexion	Costo de conexión de servicio, incluye acometida y equipo de medición y costos asociados (dólares)	Decimal

**TABLA: RECONEXIONES**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIPO</b>
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite	Texto (15)
FechaSuspension	Fecha de la suspensión del suministro	Fecha
MotivoSuspension	Motivo de la suspensión según tabla adjunta (*)	Texto (2)
FechaEliminacionCausa	Fecha y hora de pago del monto que da derecho a la reconexión o notificación de la eliminación de la causa que originó la interrupción	Fecha y Hora

FechaReconexion	Fecha y hora fehaciente de reconexión	Fecha y Hora
PromedioConsumo	Promedio mensual de consumo real (en kWh) facturado de los últimos 3 (tres) meses	Decimal

(\*) El motivo que dio origen a la suspensión del suministro deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación:

MOTIVO	DESCRIPCION
FP	Falta de pago de al menos 2 facturas
CD	Conexión directa
AS	Alteración de las condiciones de suministro
SU	Solicitud del usuario
SC	Solicitud del comercializador
IP	Instalaciones con peligro para la seguridad de las personas o bienes
AD	Acceso denegado a la vivienda por parte del usuario

**TABLA: RECLAMOS**

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite.	Texto (15)
Fecha Reclamo	Fecha en que el usuario realizó el reclamo	Fecha
Motivo Reclamo	Causa que originó la realización del reclamo por parte del usuario(***)	Texto (2)

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
Monto Reclamo	Monto de la facturación objeto del reclamo (monto de las facturas en dólares)	Decimal
Fecha Solución	Fecha de cierre del reclamo	Fecha
Procedente	Reclamo Procedente (*) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
Vía Reclamo	Vía o canal mediante el cual se efectuó el reclamo (**)	Texto (1)
Observacion	Completar en caso de reclamos con códigos de motivos FC o BV	Texto (150)

**Nota:**

- (\*)En esta tabla deben registrarse todos los reclamos efectuados por los clientes independientemente de ser o no procedentes.
- Se deberá considerar procedente todo reclamo, cualquiera sea el motivo, fundado en fallas del servicio, errores o incumplimientos de la Distribuidora, o que tenga origen en información confusa o poco comprensible brindada por la Distribuidora, que lleve al usuario a considerar que se encuentra en alguna de las causales antes indicadas. Luego de su análisis los reclamos procedentes podrán ser resueltos de modo favorable o desfavorable al usuario.
- Se considerará improcedente todo reclamo que, sin necesidad de tramitación alguna, resulta evidente que no responde a ninguna de las causales indicadas precedentemente. Los mismos deberán ser registrados y cerrados por improcedentes en el momento de su presentación e informados en la tabla RECLAMOS.
- (\*\*) La vía por la que se recibió el reclamo deberá suministrarse utilizando la siguiente codificación (**P** Personal; **T** Teléfono; **C** Carta, Nota o Fax; **E** Correo electrónico).

(\*\*\*) El campo MotivoReclamo se informará codificado por motivo de reclamo del siguiente modo:

MOTIVO	DESCRIPCION
AC	Atraso en la conexión
AR	Atraso en la reconexión
RF	No recibe factura
DF	Cambio de nombre o dirección en la factura
CA	Cobros altos (Error Facturación)
FC	Fallas del contador (Error Facturación)
IT	Inconformidad con la tarifa (Error Facturación)
EL	Error de lectura (Error Facturación)
FE	Falta de energía
BV	Bajo/Alto voltaje
FT	Falla de transformador
NA	No atención de llamadas de emergencia
DA	Deficiente atención de llamadas de emergencia – atraso
AO	Mala atención en oficinas
DE	Daños de equipos
DP	Daños a la propiedad
OC	Orden de corte sin razón

**TABLA: RECLAMOS\_INCONVENIENTES**

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° cuenta, etc según corresponda)	Texto (30)



CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite	Texto (15)
FechaReclamo	Fecha en que el usuario realizó el reclamo	Fecha
MotivoReclamo	Causa que originó la realización del reclamo por parte del usuario (BV y FC) (*)	Texto (2)
FechaInspeccion	Fecha en que se realizó la inspección técnica al lugar	Fecha
FechaRespuesta	Fecha de respuesta por escrito	Fecha
Procedente	Reclamo Procedente (**) (S=SI, N=NO)	Texto (1)

Nota:

(\*) El campo MotivoReclamo se informará codificado del siguiente modo

BV : Bajo/Alto voltaje, FC: Fallas del contador.

(\*\*) En esta tabla deben registrarse todos los reclamos efectuados por los clientes del motivo especificado en el campo MotivoReclamo, independientemente de ser o no procedentes

Cada reclamo se informará tantas veces como se actualice en alguno de sus campos de fecha hasta que el mismo sea cerrado con la fecha de respuesta por escrito.

**TABLA: RECLAMOS\_FE**

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario	Texto (30)
IDInter	Identificación de la Interrupción (Unívoca para cada Interrupción)	Texto (20)
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite (el mismo que en tabla RECLAMOS)	Texto (15)
FechaIn	Fecha y Hora del reclamo	Fecha+Hora

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
FechaRp	Fecha y Hora de la Reposición	Fecha+Hora

Nota: No se incluirán en esta tabla los reclamos que sean realizados por una interrupción externa o programada.

Cada reclamo se informará tantas veces como se actualice en alguno de sus campos de fecha hasta que el mismo sea cerrado.

**TABLA: FUERZA\_MAYOR** (Tabla de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor)

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Caso	N° correlativo de caso	Entero
IDInter	Identificación de la Interrupción (Unívoca para cada Interrupción)	Texto (20)
InstalacionAfect	Instalaciones afectadas (SE, Circuito, etc.)	Texto (50)
UsuaAfect	Cantidad de usuarios afectados	Entero
FechaIn	Fecha y hora de inicio de la interrupción	Fecha + Hora
FechaRp	Fecha y hora de última reposición	Fecha + Hora
Duracion	Duración en minutos de la interrupción para la última reposición	Entero
Causal	Código de causa de Fuerza Mayor (*)	Texto (3)
Descripcion	Breve descripción de los hechos	Texto (255)
P-1	Prueba Presentada – Si (S) No (N)	Texto (1)
P-2	Prueba Presentada – Si (S) No (N)	Texto (1)
P-3	Prueba Presentada – Si (S) No (N)	Texto (1)

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
P-4	Prueba Presentada – Si (S) No (N)	Texto (1)
P-5	Prueba Presentada – Si (S) No (N)	Texto (1)
P-6	Prueba Presentada – Si (S) No (N)	Texto (1)
ResolucionSIGET	Resultado de la SIGET - Aprobado (A), No aprobado (N)	Texto (1)
ExpteSIGET	Expediente de la SIGET	Texto (20)

Nota:

- Esta tabla será utilizada por la Distribuidora para solicitar la evaluación, por parte de la SIGET, de aquellos casos que considere deben ser excluidos del cómputo de los indicadores.
- Según las pruebas que aporte la Distribuidora, se clasificarán según el siguiente cuadro:

P-1	Aporta fotografías
P-2	Aporta Acta notarial
P-3	Aporta formulario de testimonio de personal
P-4	Aporta Documentación Expedida por Policía
P-5	Aporta Documentación Expedida por Fiscalía
P-6	Otro tipo de Prueba

- La documentación a entregar dependerá del caso de evaluación solicitada.

(\*)Las Causas se deberán codificar de acuerdo a lo detallado en la siguiente Tabla:

CAUSAL	DESCRIPCIÓN
011	Terceros-Vandalismo
012	Terceros-Cometas u otros objetos suspendidos de las líneas aéreas
013	Terceros-Alambres/Conductores
014	Terceros-Cables Telefónicos/Televisión por Cable/Otros Servicios
015	Terceros-Trabajos en la vía pública
016	Terceros-Embestidas/Colisiones
017	Terceros-Poda de árboles
021	Condiciones Climáticas Extremas-Vientos
022	Condiciones Climáticas Extremas-Inundaciones
024	Condiciones Climáticas Extremas-Descargas Atmosféricas
030	Incendio
040	Solicitado por el cliente
050	Autorizado por SIGET o autoridad competente
061	Afectación instalaciones subterráneas-Obstrucción de desagües
062	Afectación instalaciones subterráneas-Filtración por rotura de desagüe de agua

Nota:

Las causas codificadas en la tabla precedente tienen exclusivamente carácter enunciativo, a los fines de un mejor agrupamiento y su sola invocación no constituye por sí la aceptación del acontecimiento como fuerza mayor por parte de SIGET.

**TABLA: POTENCIAS**

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° cuenta, etc según corresponda)	Texto (30)
PotenciaRegistrada*	Potencia máxima registrada por el medidor (kW)	Decimal
PotenciaContratada	Potencia establecida en el contrato (kW)	Decimal
PotenciaFacturada	Potencia utilizada para la facturación (kW)	Decimal

Nota(\*): En los clientes que posean medidor que no registre potencia, el campo irá vacío.

**TABLA: SALIDA\_INDIVIDUAL**

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CODIndicador	Código de Indicador según tabla adjunta	Texto (5)
Valor	Valor del exceso al limite admisible	Decimal
Compensacion	Valor de la Compensación en US\$	Decimal

**Nota:**

El CODIndicador deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
COSE	Conexiones del Servicio Eléctrico y del Medidor
USRE	Reposición del Suministro Después de un reclamo por interrupción
CFFE	Estimaciones en la Facturación
TRRC	Resolución de Reclamos Comerciales
RCSU	Restablecimiento del Servicio Suspendido por Falta de Pago
RCUS	Plazo de Respuesta a las Consultas de los Usuarios
INPR	Información a los Usuarios Finales acerca de las Interrupciones Programadas
RETE	Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión Suministrado
REME	Reclamos por Inconvenientes en el Funcionamiento del Medidor

Nota:

- Para el caso del indicador CFFE se reportará de la tabla FACTURACION\_ESTIMADA con valor de uno si sobrepasó el límite permisible en la normativa, caso contrario será cero si se ha realizado una estimación sin transgredir el límite.
- Para el caso del RETE y del REME que están relacionados a dos límites, la compensación corresponderá al primer límite transgredido.

**TABLA: FACTURACION**

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° cuenta, etc según corresponda)	Texto (30)
Energia*	Energía mensual facturada (kWh)	Decimal
MontoFacturado	Monto Facturado en el mes (Dólares)	Decimal
MontoProm3UF	Monto Promedio de las tres últimas facturas	Decimal

Nota (\*): Cuando se dé el caso de una energía negativa, se deberá colocar en este campo el promedio de los 6 últimos meses de la energía facturada.

En el campo Energía, para usuarios con medición horaria, se deberá completar con la resultante de la suma de las energías registradas en los tramos horarios establecidos.

**TABLA: FACTURACIÓN\_ERRONEA**

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. Según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite	Texto (15)
MotivoError	Causa que originó el error en la facturación por parte de la Distribuidora: (CA/FC/IT/EL), correspondiente a los motivos descriptos para la tabla RECLAMOS)	Texto (2)

**TABLA: FACTURACION\_ESTIMADA**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIPO</b>
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite	Texto (15)
MotivoEstimacion	Causa que originó la realización de la estimación por parte de la Distribuidora : lectura no real (NR), no lectura medidor (NL)	Texto (2)
MontoEstimado	Monto de la facturación estimada (dólares)	Decimal
EnergiaEstimada	Energía estimada por la Distribuidora (KWh)	Decimal

**TABLA: INTERR\_PROGRAMADAS**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIPO</b>
IDInter	Identificación de la interrupción programada	Texto (20)
AreaAfectada	Área afectada por la interrupción programada	Texto (50)
DiaPublicacion	Fecha en que se publicó en un medio de prensa la información sobre la interrupción programada o que se notificó a los clientes programados	Fecha
Medio	Medio en el cual se publicó o se notificó la información sobre la interrupción programada	Texto (50)

Nota: Se debe informar un registro para cada interrupción

**TABLA: INTERRUPCIONES**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TIPO</b>
IDInter	Identificación de la Interrupción (Unívoca para cada Interrupción)	Texto (20)
Sistema	Tipo de Sistema: AT(A), MT (M) y BT (B)	Texto (1)
Origen	Origen: Internas (I), Externas (E)	Texto (1)
Tipo	Forzado (F) , Programado (P) , Por Maniobra (M)	Texto (1)
FechaIn	Fecha y Hora de Inicio de la Interrupción	Fecha + Hora
DiviRed	División Red: Normal (N) o Alterada (A)	Texto (1)
Idelem	Código de identificación del elemento de red origen de interrupción	Texto (50)
TipoElem	Descripción del elemento de red origen de interrupción (interruptor, fusible, etc.)	Texto (50)
SSEE	Subestación AT/MT o N° de transformador desde donde se alimenta el elemento de red origen de la interrupción.	Texto (50)
Circuito	N° de circuito de MT desde donde se alimenta el elemento de red origen de la Interrupción.	Texto (20)

Nota:

- Se deberán informar todas las interrupciones, incluidas aquellas menores a 3 minutos.
- Se define como división red Normal a la configuración del circuito como se lo opera normalmente, mientras que la división red Alterada se corresponde a una configuración transitoria, en donde una parte de la red se encuentra transferida a otro circuito.
- Las interrupciones que contengan una “M” en el campo Tipo, son aquellas que tienen origen en maniobras realizadas por la distribuidora para reponer parcial o totalmente a clientes afectados por una interrupción forzada. Estas interrupciones deben registrarse independientemente de su duración, y a los fines del cálculo de las compensaciones por ENS, tendrán el mismo tratamiento que las interrupciones forzadas y programadas.

Al igual que las interrupciones “F” y “P”, las Tipo “M” deben almacenarse en las tablas correspondientes con un código de interrupción y otro de reposición, diferente a la codificación utilizada para aquella interrupción forzada que le dio origen



**TABLA: REP\_USUARIOS**

Se deberán informar todos los usuarios afectados para todas las interrupciones, incluidas las menores o iguales a 3 minutos.

CAMPO	DESCRIPCION	FORMATO
IDInter	Identificación de la Interrupción (unívoca para cada interrupción)	Texto (20)
IDRepos	Identificación de la Reposición (unívoca para cada reposición)	Texto (20)
IDUsuario	Identificación única del usuario (Identificador, N° de cuenta, etc.)	Texto (30)
Tarifa	Tarifa vigente del usuario al momento de la interrupción	Texto (5)

Nota:

- Para cada usuario, se deberán informar todas las interrupciones que lo hayan afectado en el mes a evaluar (un registro para cada interrupción).

**TABLA: CONSULTA\_USUARIOS**

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite	Texto (15)
FechaConsulta	Fecha en que el usuario realizó la consulta	Fecha
MotivoConsulta	Causa que originó la realización de la consulta por parte del usuario(*)	Texto (2)
FechaRespuesta	Fecha de respuesta de la Distribuidora	Fecha

(\*) El campo MotivoConsulta se informará codificado de acuerdo a lo indicado en la tabla siguiente:

MOTIVO	DESCRIPCION
CI	Consulta por Interrupciones del Servicio
CT	Consulta por Inconvenientes en la Tensión
CC	Consulta por Inconvenientes Comerciales

Nota:

- Se deberán registrar todas las consultas ingresadas por escritos a través de carta, nota, fax o correo electrónico.
- La Distribuidora deberá responder al usuario por escrito e informar la fecha en el campo FechaRespuesta.

**TABLA: JUSTIFICACIONES**

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
TramiteOrigen	Tipo de trámite que dio origen a la solicitud de justificación (*)	Texto (2)
CodTramite	Identificación única que el sistema otorga al trámite	Texto (15)
IDUsuario	Identificación única del usuario (identificador, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
Causal	Código de causa (**)	Texto (10)
Descripcion	Breve descripción de los hechos	Texto (150)
Pinspeccion	Aporta formulario de inspección NO (N)	SI (S), Texto (1)
Pacta	Aporta Acta notarial NO (N)	SI (S), Texto (1)
Pformul	Aporta formulario de testimonio de personal NO (N)	SI (S), Texto (1)
PexposicionCivil	Aporta Exposición Civil ante Policía NO (N)	SI (S), Texto (1)
Poficios	Aporta Oficios NO (N)	SI (S), Texto (1)

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
PCausaJudicial	Aporta copia de causa judicial SI (S), NO (N)	Texto (1)
ResolucionSIGET	Resolución de la SIGET - Aprobado (A), No aprobado (N)	Texto (1)
ExpteSIGET	Expediente de la SIGET	Texto (20)

Nota:

- Esta tabla será utilizada por la Distribuidora para solicitar la evaluación, por parte de la SIGET, de aquellos casos que considere deben ser excluidos del cómputo de los indicadores.
- La documentación a entregar dependerá del caso de evaluación solicitada.
- (\*) El campo TramiteOrigen se informará con la siguiente tipificación:

NS: Nuevos Servicios

RC: Reconexiones

RE: Reclamos

FE: Facturación estimada

FA: Facturación errónea

RI: Reclamos Inconvenientes

(\*\*) Las Causas se deberán codificar de acuerdo a lo detallado en la siguiente Tabla:

CAUSAL	DESCRIPCION
111	Cliente con instalación no autorizada
112	Vivienda cerrada
113	Área de difícil acceso por razones climáticas
114	Área de difícil acceso por razones de seguridad
115	Extrema pobreza

Observaciones:

- Los datos contenidos en todas las tablas correspondientes a un mismo período deberán ser generadas en el mismo momento independientemente de la oportunidad de envío de los archivos (La información contenida en los archivos deberá ser consistente en cada conjunto).
- La extracción de la información de las bases de datos de las distribuidoras a remitir en las presentes tablas deberá estar implementada por medio de un proceso informático estandarizado auditable.

## 6. ANEXO 1: Excepciones a la clasificación por densidad demográfica

---

<b>Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Densidad</b>
Ahuachapán	Ahuachapán	Media
Santa Ana	Santa Ana	Alta
Acajutla	Sonsonate	Media
Sonsonate	Sonsonate	Media
Chalatenango	Chalatenango	Alta
Cojutepeque	Cuscatlán	Alta
Usulután	Usulután	Alta
San Francisco Gotera	Morazán	Media
San Miguel	San Miguel	Alta
La Unión	La Unión	Media
Santa Rosa de Lima	La Unión	Media