

CNE

Revisión y Actualización del VAD y de las Normas de Calidad de Servicio, definidos en el estudio realizado por PA Consulting en el año 2003

Informe Final, Parte II “Base Metodológica para el Control de la Calidad Comercial”

Abril de 2007

CNE

Revisión y Actualización del VAD y de las Normas de Calidad de Servicio, definidos en el estudio realizado por PA Consulting en el año 2003

Informe Final, Parte II “Base Metodológica para el Control de la Calidad Comercial”

Abril de 2007

Prepared by: Claudio Guidi

Av. Leandro N. Alem 712 Piso 11
(C1001AAP)
Buenos Aires
Argentina
Tel: +54 11 5776 1200
Fax: +54 11 5776 1201

Version: 1.0

CNE 7/5/07

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1-1
2. ANEXO B A LA RESOLUCIÓN XXX - METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL (PROYECTO)	2-2
2.1 Generalidades	2-2
2.2 Criterios de Extracción de Datos	2-2
2.2.1 Datos Comerciales de los Usuarios	2-2
2.2.2 Conexiones del Servicio Eléctrico y del Medidor	2-3
2.2.3 Estimaciones en la Facturación	2-3
2.2.4 Precisión de la medición del consumo de energía eléctrica	2-3
2.2.5 Resolución de Reclamos Comerciales:	2-3
2.2.6 Resolución de Reclamos Técnicos:	2-3
2.2.7 Restablecimiento del Servicio suspendido por falta de pago	2-3
2.2.8 Información a los Usuarios acerca de Interrupciones Programadas	2-3
2.3 Criterios para la Determinación de los Indicadores	2-4
2.3.1 Indicadores de Niveles de Calidad Garantizados a cada Usuario	2-4
2.3.2 Indicadores de Niveles globales de Calidad Comercial	2-6
2.3.3 Incumplimientos por Causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o no Imputables al Accionar del Distribuidor	2-9
2.3.4 Usuarios con Antigüedad Menor a un Período de Control	2-9
2.4 Criterios Para La Determinación de Las Compensaciones a los Usuarios	2-9
2.4.1 Metodología de Cálculo y Descuentos en la Facturación	2-9
2.4.2 Información de las Compensaciones a los Usuarios	2-10
2.5 Información A Remitir por el Distribuidor	2-10
2.5.1 Disposiciones Generales	2-10
2.5.2 Codificación del nombre de las tablas a remitir por el Distribuidor	2-11
2.5.3 Periodicidad	2-11
3. ESTRUCTURA DE LAS TABLAS A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR	3-13

1. INTRODUCCIÓN

El control de la Calidad del Servicio Comercial se realizará de conformidad con lo establecido en Norma Técnica de Calidad de Servicio de Distribución, en el Anexo A de la Resolución N° XXX, a través de información extraída directamente de la base de datos de los sistemas de gestión comercial del distribuidor.

Si se excedieran los límites establecidos en la referida Norma para cada uno de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial a medir, el distribuidor reconocerá al usuario una reducción tarifaria a aplicar conforme lo indica la propia norma citada.

La metodología propuesta para el Control de la Calidad del Servicio Comercial del distribuidor, así como el formato de datos que deberá ser entregado por cada distribuidor a la Superintendencia de Electricidad (SIE) para ese fin, se exponen a continuación como Anexo B de la Resolución XXX, que establece en su Anexo A las Normas de Calidad Comercial de los distribuidores.

2. ANEXO B A LA RESOLUCIÓN XXX - METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL (PROYECTO)

2.1 GENERALIDADES

Para poder determinar la calidad del Servicio Comercial, los distribuidores 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 mínimamente información que permita individualizar e identificar plenamente al usuario, el tipo de servicio contratado 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 y automática de los trámites que se ingresan.

La recopilación de la información estará a cargo del distribuidor, como así también la elaboración de los índices y la determinación de los descuentos en la facturación de los usuarios, en los casos en que corresponda. La SIE fiscalizará todo el procedimiento tal como se describe en este documento.

La SIE procederá a su vez a recopilar información relativa a la calidad comercial que provenga de reclamos y denuncias recibidas en la SIE y toda otra información que la SIE considere conveniente.

El control de la información básica se realizará comparando los datos proporcionados por el distribuidor con la información adicional definida precedentemente. Asimismo la SIE realizará auditorías aleatorias en los centros de procesamiento de información y locales de atención a los usuarios y podrá requerir información para su control.

La SIE validará los índices de calidad a partir de la información básica proporcionada por el distribuidor.

2.2 CRITERIOS DE EXTRACCIÓN DE DATOS

El distribuidor deberá contar con un programa para la extracción directa y automática de los datos de su sistema de gestión comercial que conformarán la información a ser entregada a la SIE. El referido programa deberá guardar aceptables atributos de confiabilidad, seguridad y auditabilidad.

2.2.1 Datos Comerciales de los Usuarios

Se informará la totalidad de los usuarios activos 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 Conexiones del Servicio Eléctrico y del Medidor

Se informará la totalidad de solicitudes de conexión de servicio

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

2.2.3 Estimaciones en la Facturación

Se informará la cantidad de facturas emitidas durante el período y se detallará la totalidad de facturas estimadas durante el mismo período

2.2.4 Precisión de la medición del consumo de energía eléctrica

Se informarán los resultados de la verificación de los medidores que mensualmente deberán ser verificados, de acuerdo al muestreo mensual establecido por la Distribuidora.

2.2.5 Resolución de Reclamos Comerciales:

Se informará la totalidad de reclamos:

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

2.2.6 Resolución de Reclamos Técnicos:

Se informará la totalidad de reclamos:

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

2.2.7 Restablecimiento del Servicio suspendido por falta de pago

Se informará la totalidad de:

- Suspensiones de servicio realizadas en el período por falta de pago pero cuyas reconexiones no se produjeron en el mismo período.
- Reconexiones de servicio concretadas en el período, pero cuyas suspensiones por falta de pago se produjeron en algún período previo.
- Suspensiones de servicio realizadas en el período por falta de pago y cuyas reconexiones se produjeron en el mismo período.

2.2.8 Información a los Usuarios acerca de Interrupciones Programadas

Se informará la totalidad de interrupciones programadas durante el período y la totalidad de informes en medios masivos de información sobre las mismas.

2.3 CRITERIOS PARA LA DETERMINACION DE LOS INDICADORES

De acuerdo a lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio Comercial, Capítulo 5, se deberá determinar la Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor a través de indicadores que miden los niveles globales de calidad e indicadores que miden los niveles de calidad garantizados a cada usuario, con la información necesaria contenida en el sistema de gestión comercial de cada distribuidor.

Para la determinación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y el cálculo de los descuentos en la facturación a los usuarios, se indican a continuación los criterios que se deberán seguir.

2.3.1 Indicadores de Niveles de Calidad Garantizados a cada Usuario

A. CONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO Y DEL MEDIDOR

Se deberá calcular el tiempo empleado (días hábiles) para efectivizar la conexión del servicio y del medidor considerado desde la fecha de pago hasta la conexión del medidor y puesta a disposición del servicio, informados en la tabla CONEXIONES.

B. ESTIMACIONES EN LA FACTURACIÓN

El indicador se deberá calcular considerando la cantidad de estimaciones en la facturación en el período de control, realizadas a cada usuario por falta de lectura o errores en las mismas, informadas en la tabla FACTURACION_ESTIMADA.

C. PRECISIÓN DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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

D. RESOLUCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas comerciales de usuarios recibidas por el distribuidor, que resulten procedentes y cuyo motivo sea problemas en la facturación, informados en la tabla RECLAMOS.

Se deberá considerar procedente todo reclamo o queja, cualquiera sea el motivo, fundado en fallas del servicio, errores o incumplimientos del distribuidor, o que tenga origen en información confusa o poco comprensible brindada por el distribuidor, que lleve al usuario a considerar que se encuentra en alguna de las causales antes indicadas.

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.

Se deberán calcular los tiempos totales (días hábiles) de resolución de cada reclamo, considerando la fecha de su presentación, hasta la fecha de emisión de la respuesta por escrito. La empresa distribuidora deberá mantener en sus archivos, para efectos de auditorías de la SIE, copia de la respuesta escrita firmada con el acuse de recibo del usuario y su correspondiente fecha.

Para el caso de soluciones que no requieran visita a las instalaciones del Consumidor y los reclamos se realicen en oficinas Automatizadas, las mismas deberán ser resueltas en el tiempo de atención al cliente

E. RESOLUCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de usuarios recibidas por el distribuidor, que resulten procedentes y cuyo motivo sea reparación y/o calibración de equipos, informados en la tabla RECLAMOS, los cuales serán computados a partir de la realización del reporte para el caso en que NO se requiera cambios o suministro de equipos. Para el caso en que SÍ se requiera cambio o suministro de equipos, el plazo será contado a partir de que se recibe el reclamo.

Se deberá considerar procedente todo reclamo o queja, cualquiera sea el motivo, fundado en fallas del servicio, errores o incumplimientos del distribuidor, o que tenga origen en información confusa o poco comprensible brindada por el distribuidor, que lleve al usuario a considerar que se encuentra en alguna de las causales antes indicadas.

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.

Se deberán calcular los tiempos totales en horas corridas para la resolución de cada reclamo. La empresa distribuidora deberá mantener en sus archivos, para efectos de auditorías de la SIE, copia de la respuesta escrita firmada con el acuse de recibo del usuario y su correspondiente fecha.

F. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO

Se deberán calcular los tiempos de restablecimiento del servicio por falta de pago, considerando la fecha en que el usuario canceló su deuda y la fecha efectiva de normalización del servicio. Dichos tiempos se calcularán en horas corridas y serán informados en la tabla RECONEXIONES.

G. INFORMACIÓN A LOS USUARIOS ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

Se deberán considerar para la determinación del indicador la totalidad de interrupciones programadas, informadas en las tablas correspondientes de la Base Metodológica para el Control de la Calidad del Servicio Técnico y la totalidad de publicaciones en medios masivos de comunicación informadas en la tabla INTERR_PROGRAMADAS.

Para el cálculo del indicador se considerarán la fecha de publicación y la de inicio de la interrupción y se calculará esta diferencia en horas corridas.

2.3.2 Indicadores de Niveles globales de Calidad Comercial

A. TIEMPOS DE CONEXIONES DE SERVICIO

Se deberá considerar mensualmente, para el cálculo del indicador, el porcentaje de conexiones de servicios a los usuarios que no requieran de ampliación o modificación de la red de distribución, realizadas durante el período e informadas en la tabla CONEXIONES, que como mínimo deben realizarse dentro de los plazos máximos garantizados a cada usuario que establece el Reglamento de la Ley General de Electricidad y que se contemplan en el punto 5.2 de la Norma Técnica.

Este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$COSE = \frac{Ce}{Tc} * 100$$

Donde:

Ce = Número total de conexiones en plazo sin modificación de red

Nu = Número total de conexiones sin modificación de red

B. CALIDAD DE LA FACTURACIÓN

La medición del desempeño del Distribuidor en lo que se refiere a la calidad de la facturación a los usuarios se evaluará conforme a los siguientes Indicadores:

i. Porcentaje de Errores en la Facturación (IEF):

Se considerará mensualmente el porcentaje máximo de re facturaciones de facturas emitidas, realizadas durante el período e informadas en la tabla FACTURACION_ERRONEA.

Este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IEF = \frac{Fa}{Ne} * 100$$

Donde:

Fa = Número de cuentas ajustadas con motivo de corregir un error de lectura o facturación.

Ne = Número total de facturas emitidas indicadas en la tabla FACTURACION

ii. *Porcentaje de Facturación Estimada (IFE)*

Se considerará mensualmente el porcentaje máximo de estimaciones en las facturas emitidas, realizadas durante el período e informadas en la tabla FACTURACION_ESTIMADA.

Este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IFE = \frac{Fe}{Ne} * 100$$

Donde:

Fe = Número de facturas estimadas

Ne = Número total de facturas emitidas, indicadas en la tabla FACTURACION

C. *TRATAMIENTO DE RECLAMOS*

La medición del desempeño del Distribuidor en lo que respecta al tratamiento de los Reclamos de los Usuarios y sus quejas en general, se verificará mensualmente de acuerdo a los siguientes parámetros:

i. *Porcentaje de Reclamos Comerciales (IRC)*

Se deberán considerar para el cálculo del indicador, la totalidad de los reclamos o quejas de los usuarios recibidos por el distribuidor que resulten procedentes, informados en la tabla RECLAMOS y la totalidad de usuarios activos, de acuerdo a lo informado en la tabla DATOS_USUARIOS.

Este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IRC = \frac{Ra}{Nu} * 100$$

Donde:

Ra = Número total de reclamos comerciales o quejas procedentes recibidas

Nu = Número total de usuarios servidos

ii. *Tiempo Promedio de Procesamiento de los reclamos comerciales (IPP)*

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

Este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IPP = \sum_i \frac{Ta_i}{Ra}$$

Donde:

Ta_i = tiempo en días hábiles para resolver cada reclamo o queja

Ra = número total de reclamos o quejas resueltos

iii. *Porcentaje de Resolución en término (IRT)*

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas Comerciales procedentes de usuarios resueltos en término por el distribuidor, informados en la tabla RECLAMOS.

Este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IRT = \left(1 - \frac{Nr}{Ra}\right) * 100$$

Donde:

Nr = Número de casos de reclamos y quejas resueltos en los plazos indicados en el punto 5.2 de la Norma Técnica

Ra = Número total de reclamos o quejas resueltos

D. *RESTABLECIMIENTO DE SUMINISTRO*

Se deberán considerar mensualmente para el cálculo del indicador, el porcentaje de usuarios reconectados en el período suspendidos por falta de pago, informados en la tabla RECONEXIONES, que como mínimo deben ser realizados por el Distribuidor dentro de los plazos garantizados a cada usuario que establece el Reglamento de la Ley General de Electricidad y que se contemplan en el punto 5.2 de la Norma Técnica.

Este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$RESU = \frac{Rp}{Tr} * 100$$

Donde:

Rp = Número total de reconexiones en plazo

Tr = Número total de reconexiones

E. TIEMPO DE ATENCIÓN EN LAS OFICINAS COMERCIALES

Se considera el porcentaje de trámites que la empresa atiende dentro de un periodo máximo de 15 minutos. Este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$TAOC = \left(\frac{T_s}{T_t} \right) * 100$$

Donde:

Ts = Número de trámites atendidos en plazo.

Tt = Número total de tramites atendidos.

2.3.3 Incumplimientos por Causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o no Imputables al Accionar del Distribuidor

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

La SIE pondrá en conocimiento del distribuidor los casos a cuyo respecto proceda el rechazo de las causales de justificación invocadas.

2.3.4 Usuarios con Antigüedad Menor a un Período de Control

La estimación de la energía facturada durante el período de control a emplear por el distribuidor, como base de cálculo para la determinación de los descuentos en la facturación de los usuarios, por incumplimientos a los niveles de Calidad del Servicio Comercial prestado a usuarios con una antigüedad inferior a la prevista en las fórmulas de cálculo de los referidos descuentos, será definida en función del consumo habido en un período de control.

2.4 CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS COMPENSACIONES A LOS USUARIOS

2.4.1 Metodología de Cálculo y Descuentos en la Facturación

El cálculo de las compensaciones que correspondan se realizará en base a lo establecido en el capítulo 7 – Sanciones y Compensaciones de la Norma Técnica de Calidad de Servicio de Distribución.

Calculados los descuentos en la facturación que correspondieran, los mismos serán acreditados directamente por el distribuidor a los usuarios afectados en la oportunidad que determine la referida Norma.

En los casos en que el distribuidor haya presentado alguna causal de justificación del incumplimiento, la reducción tarifaria correspondiente deberá acreditarse al/los usuarios afectados en la primer facturación posterior a la notificación del rechazo de la SIE a la causal de justificación invocada.

2.4.2 Información de las Compensaciones a los Usuarios

Al momento de otorgar los descuentos en la facturación por incumplimiento a los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, el distribuidor deberá notificar al usuario los indicadores cuyo incumplimiento dieron origen a cada descuento en el mes de control.

Dicha información se notificará en la factura. En el plazo que oportunamente establezca la SIE el distribuidor le deberá comunicar a los fines de su autorización, la modalidad y el texto a utilizar para el cumplimiento de lo establecido en el presente punto.

2.5 INFORMACIÓN A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR

A los fines del seguimiento y control que efectuará la SIE para verificar el cumplimiento de las obligaciones del distribuidor, la empresa deberá remitir la información, organizada en tablas con los formatos que se encuentran detallados en el capítulo 3 de la presente base metodológica.

2.5.1 Disposiciones Generales

- Todas las tablas deben entregarse en archivo plano, en formato ASCII.(Texto)
- El nombre de las tablas debe corresponder exactamente con la codificación establecida en la Metodología.
- Todos los archivos deben contener como primer registro un encabezado con el nombre de cada uno de los campos (deben corresponderse con la base metodológica) Este registro No será importado a la Base de Datos y se deberá informar a solo efecto de asegurar una adecuada interpretación de los mismos
- El separador de campo utilizado en las tablas debe ser "TAB".(Ascii 9)
- El separador decimal para un campo Tipo Decimal debe ser el punto.
- En los campos Numéricos, no utilizar separador de miles ni símbolos monetarios, ni de ningún otro tipo.
- Todos los campos de las tablas solicitadas en la Metodología deben estar informados íntegramente, respetando el orden establecido.
- No pueden entregarse datos complementarios en tablas adicionales. Si no se dispone información de alguno de los campos se debe informar dicho campo con dato "nulo", o sea que al no disponerse de información para un campo, este irá solo con el separador definido ("TAB"). No se deberán completar campos con información por defecto cuando no se disponga del dato (ejemplo "31/12/1999", "A", "B", etc.)
- Como final de línea se debe utilizar CrLf (ASCII 13 + ASCII 10)
- Para cada envío de información que realice la empresa Distribuidora, lo hará acompañado de una carta que detalle el nombre de cada una de las tablas y el número de registros informados.
- Si se reenvía una tabla, cualquiera fuera el motivo, deberá enviarse nuevamente la tabla completa utilizando el mismo nombre de archivo.
- El formato para todas las fechas y horas de todas las tablas debe ser "dd/mm/yyyy hh:mm", colocando hora cero cuando la hora no sea requerida.

- La codificación establecida en la Metodología deberá respetarse para los campos que así lo requieran

2.5.2 Codificación del nombre de las tablas a remitir por el Distribuidor

Las tablas deberán remitirse a la SIE por vía informática utilizando disco compacto (CD) debidamente etiquetado informando:

- Nombre de la Empresa Distribuidora:
- Nombre de la Campaña: Distribución – Calidad del Servicio Comercial
- Período Informado: (mes y año)
- Fecha de Envío de la Información
- N° Entrega del Período Informado

Estas tablas deberán ser designadas de acuerdo a la codificación indicada a continuación:

1 2 3 4 5 _NOMBRETABLA.xxx

Dígito 1 - Código de identificación del distribuidor

- A: Empresa Distribuidora “EDEESTE”.
- B: Empresa Distribuidora “EDENORTE”
- C: Empresa Distribuidora “EDESUR”

Dígito 2 - Código de identificación de la Campaña

- C: Calidad de Servicio Comercial

Dígito 3 y 4 - Código de identificación del Año Informado

- Dos últimos Dígitos del Año

Dígito 5 - Código de identificación del Mes Informado

- El mes a informar de 1 al 9 para Enero a Septiembre, y O (Octubre), N (Noviembre), D (Diciembre)

NOMBRETABLA: Denominación de las Tablas enviadas, definidas en el punto 2.5.3 del presente documento.

2.5.3 Periodicidad

Dentro de los primeros 15 días calendarios del mes siguiente, el distribuidor deberá remitir a la SIE la siguiente información referida a lo ocurrido el mes calendario inmediato anterior. En el capítulo 3 se presentan los formatos de cada una de las tablas a presentar

- Información sobre indicadores de calidad del servicio comercial del mes inmediato anterior de acuerdo a la modalidad y formatos establecidos en la presente metodología.

- Tabla de casos con invocación de causal de justificación que hubieran sido informadas con ajuste a lo indicado en el punto 2.3.3 de la presente metodología.
- Asimismo, las distribuidoras deberán ofrecer a la SIE todas las pruebas conducentes a la justificación de los incumplimientos habidos en el mes calendario anterior, acompañando la documental e identificando cada una de ellas con sus correspondientes datos (adjunta a la tabla correspondiente indicada en el capítulo 3 siguiente), de acuerdo a lo indicado en el punto 2.3.3 de la presente Norma.

NOMBRETABLA	PERIODO	DESCRIPCION
DATOS_USUARIOS	Mensual	Tabla de usuarios conteniendo toda la información comercial del mismo.
CONEXIONES	Mensual	Tabla de solicitudes de conexión de servicio o aumento de potencia.
RECONEXIONES	Mensual	Tabla de reconexiones de servicio.
FACTURACION_ESTIMADA	Mensual	Tabla de facturas estimadas
FACTURACION_ERRONEA	Mensual	Tabla de facturas errónea
RECLAMOS	Mensual	Tabla de reclamos.
TIEMPO_TRAMITES	Mensual	Tabla de tiempos de Atención de Tramites.
INTERR_PROGRAMADAS	Mensual	Tabla de notificación de interrupciones programadas.
FACTURACION	Mensual	Tabla de datos de facturación de los usuarios
REDUCCIONES_TARIFARIAS	Mensual	Tabla de Descuentos Individuales aplicados a los usuarios.
JUSTIFICACIONES	Mensual	Tabla de casos de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación.
INTERRUPCIONES	Mensual	Tabla de Interrupciones.
REP_USUARIOS	Mensual	Tabla de interrupciones por usuario
SALIDA_GLOBAL	Mensual	Tabla de Indicadores resultantes
CONTROL_MEDIDORES	Mensual	Tabla con la Fecha de Verificación de los Medidores

En el capítulo 3 “Estructura de las Tablas a remitir por el Distribuidor” se presentan un detalle de los formatos para cada una de las tablas a presentar.

3. ESTRUCTURA DE LAS TABLAS A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR

A continuación se presenta la estructura de las tablas con la Información a enviar por las empresas Distribuidoras a la SIE de acuerdo a lo establecido en la presente Base Metodológica.

TABLA: DATOS_USUARIOS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
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)
Tension	Tensión de alimentación del usuario BT (B), MT (M) o AT (A)	Texto (1)
TipoRed	Urbano (U) y Rural (R)	Texto (1)
Subestacion	Subestación AT/MT, Nº de transformador y Nº de barra desde donde se alimenta al usuario	Texto (50)
Circuito	Nº de Alimentador de MT desde donde se alimenta al usuario para división red normal	Texto (50)
CenMTBT	Nº de centro MT/BT desde donde se alimenta al usuario en BT para división red normal.	Texto (50)
Densidad	Densidad del circuito al cual está conectado el usuario, BAJA (B) o ALTA (A)	Texto(2)
Nombre	Nombre del Usuario	Texto(50)
Direccion	Dirección del Usuario	Texto (250)
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

Notas:

- Para el envío de esta tabla en el primer mes de un período de control, se hará la extracción de todos los usuarios que estuvieron activos en algún momento de ese mes, juntamente con las correspondientes tablas mensuales del mes analizado.

Debe tenerse en cuenta que en el campo "TipoRegistro" debe figurar la letra "A" (Alta de registros).por ser esta la única extracción de todos los usuarios que estuvieron activos en algún momento de ese mes.

- En los meses siguientes, **sólo deben enviarse** aquellos registros de usuarios que hayan estado de alta, de baja o que hayan sufrido modificación de algún dato en el mes informado.
- Si en el mes analizado se incorporaron usuarios, se deberán colocar todos los datos que figuran en la tabla “DATOS_USUARIOS”, y en el campo “TipoRegistro” la letra “A” de alta.
- En el caso de una baja de usuario se dará el mismo tratamiento que para el alta, exceptuando el campo “TipoRegistro”, que llevará la letra “B” y será informado en el mes n+1
- Para el caso de modificación se dará el mismo tratamiento que en los casos anteriores, colocando todos los datos del usuario con sus modificaciones incluidas, exceptuando el campo “TipoRegistro”, que llevará la letra “M” y será informado en el mes n+1.

En aquellos casos que la empresa no disponga de las coordenadas UTM para cada usuario, se deberán informar las correspondientes al centro de transformación MTBT al cual se encuentra conectado.

TABLA: CONEXIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto(30)
CodTramite	Código de solicitud de conexión o ampliación de potencia	Texto (30)
ModificacionRed	Indica si hay o no modificación en la red (Si= S/No=N)	Texto(1)
AmpliacMT	Indica si hay o no ampliación de red de MT, si ModificacionRed=S (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 usuario el suministro	Fecha
CostoFianza	Costo de la fianza	Decimal
TiempoUsuario	Tiempo imputable al usuario expresado en días	Entero

TABLA: RECONEXIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Código que el sistema otorga al trámite.	Texto(30)
FechaSusp	Fecha de la suspensión del suministro	Fecha
FechaPagoRec	Fecha y hora de pago del monto que da derecho a la reconexión	Fecha y hora
FechaRec	Fecha y hora fehaciente de reconexión	Fecha y hora

TABLA: FACTURACION_ESTIMADA

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Código que el sistema otorga al trámite.	Texto (30)
MotivoEstimacion	Causa que originó la realización de la estimación por parte del distribuidor: error lectura (EL), no lectura medidor (NL), Medidor inaccesible (ME)	Texto (2)
PerFacturacion	Período facturado estimado, expresado en formato yyyyymm (año mes)	Texto(6)

TABLA: FACTURACION_ERRONEA

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Código que el sistema otorga al trámite.	Texto (30)
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: RECLAMOS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Código del reclamo	Texto (30)

FechaReclamo	Fecha en que el usuario realizó el reclamo	Fecha
MotivoReclamo	Causa que originó la realización de la reclamación por parte del usuario (ver codificación adjunta)	Texto (2)
FecReporte	Fecha de realización del reporte en Caso en que NO se requiera cambios o suministro de equipos y Null para el caso que SI se requiera cambios o suministro de equipos (Reclamo técnico)	Fecha
CliAfectados	Cantidad de clientes afectados en el reclamo técnico	Entero
CalibrEquipos	Realización calibración de equipo de medición (S=SI, N=No)	Texto (1)
MontoReclamo	Monto de la facturación objeto de la reclamación	Decimal
FechaVisitaUsuario	Fecha de la primer visita al usuario o sin visita= Null (Reclamos Comerciales)	Fecha
FechaNotifUsuario	Fecha en que se notificó por escrito la resolución de la reclamación al usuario	Fecha
FechaSolucion	Fecha de solución definitiva de la reclamación	Fecha
Procedente	Reclamación Procedente (Si=S/No=N) (*)	Texto (1)
ViaReclamo	Vía o canal mediante el cual se efectuó la reclamación (P/T/C)	Texto (1)

El campo "ViaReclamo" es la vía por la que se recibió el reclamo y deberá suministrarse utilizando la siguiente codificación (**P** Personal; **T** Teléfono; **C** Carta, Nota, Correo electrónico o Fax).

El campo "MotivoReclamo" se informará codificado por motivo de reclamo del siguiente modo:

MOTIVO	DESCRIPCION
AC	Atraso en la conexión del medidor (Comercial)
AR	Atraso en la reconexión (Comercial)
NF	No recibe factura (Comercial)
DF	Cambio de nombre o dirección en la factura (Comercial)
CA	Cobros por alto consumo (Error Facturación) (Comercial)
FC	Fallas del medidor (Error Facturación) (Comercial)
IT	Cargos tarifarios indebidos (Error Facturación) (Comercial)
BV	Inconvenientes por el nivel de tensión (Técnico)
ED	Equipo e instalación defectuoso (Técnico)

NA	No atención de llamadas de emergencia/ Deficiente atención de llamadas de emergencia (Comercial)
MA	Mala atención en oficinas (Comercial)
DP	Daños a la propiedad o a equipos (Técnico)
OC	Orden de corte sin razón (Comercial)

Nota:

(*) Se deberá considerar procedente todo reclamo, cualquiera sea el motivo, fundado en fallas del servicio, errores o incumplimientos del distribuidor, o que tenga origen en información confusa o poco comprensible brindada por el distribuidor, 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

TABLA: TIEMPO_TRAMITES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CodTramite	Código del reclamo	Texto (30)
FechaTramiteIni	Fecha y Hora de Ingreso a la Oficina Comercial	Fecha + Hora
FechaTramiteFin	Fecha y Hora de atención al usuario	Fecha + Hora

Notas:

- Esta tabla se corresponde a los Trámites realizados en las Oficinas Comerciales o similar.

TABLA: INTERR_PROGRAMADAS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDInter	Código de la interrupción programada	Texto (50)
AreaAfectada	Area afectada por la interrupción programada	Texto (5)

DiaPublicacion	Fecha en que se informó por cualquier medio la interrupción programada	Fecha
Medio	Medio en el cual se informó la interrupción programada (Prensa (P), Teléfono (T), Nota (N), Contacto Personal (C))	Texto (1)

Notas:

- El campo “AreaAfectada” deberá codificarse.
- Se deben informar tantos registros con el mismo código de interrupción como áreas fueran afectadas

TABLA: FACTURACION

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
Energia	Consumo mensual en kWh	Decimal
MontoFacturado	Monto Facturado Mensual en Pesos	Decimal
MontoPromedio	Monto Promedio de la facturación NETA de los tres últimos meses en Pesos	Decimal
DiasFacturado	Días facturados en el mes	Entero

TABLA: REDUCCIONES_TARIFARIAS (Asociada a los Indicadores Individuales)

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
ReducAcreditada	Monto total de la reducción tarifaria acreditada, por incumplimiento (en Pesos)	Decimal
Tipolncumpl	Tipo de incumplimiento	Texto (6)
FechaCompens	Fecha de emisión de la factura que refleja la reducción tarifaria al usuario	Fecha

El tipo de incumplimiento que dio origen a la multa deberá indicarse de acuerdo a la codificación de la tabla siguiente e irá codificado en el campo DESCRIPCION del campo “Tipolncumpl” conforme las causales establecidas en el Anexo A de la Resolución XXX, de acuerdo a la siguiente codificación:

Tipolncumpl	DESCRIPCION
-------------	-------------

SClc	Nivel de Calidad Servicio Comercial garantizado a cada usuario. Conexiones
SClef	Nivel de Calidad Servicio Comercial garantizado a cada usuario. Estimaciones de facturas
SClme	Nivel de Calidad Servicio Comercial garantizado a cada usuario. Precisión de la medición del consumo de energía
SClrc	Nivel de Calidad Servicio Comercial garantizado a cada usuario. Resolución reclamos comerciales
SClrt	Nivel de Calidad Servicio Comercial garantizado a cada usuario. Resolución reclamos técnicos
SClrp	Nivel de Calidad Servicio Comercial garantizado a cada usuario. Reposición de suministro suspendido por falta de pago
SClip	Nivel de Calidad Servicio Comercial garantizado a cada usuario Información sobre interrupciones programadas

TABLA: JUSTIFICACIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
Tipolncumpl	Tipo de incumplimiento (Ver codificación tabla de REDUCCIONES_TARIFARIAS)	Texto (5)
CodTramite	Nro correlativo y secuencial que el sistema otorga al trámite.	Texto(30)
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
Descripción	Breve descripción de los hechos	Texto (150)
Pinspeccion	Aporta formulario de inspección (Si=S/No=N)	Texto (1)
Pacta	Aporta Acta notarial (Si=S/No=N)	Texto (1)
Pformul	Aporta formulario de testimonio de personal (Si=S/No=N)	Texto (1)
PexposicionCivil	Aporta Exposición Civil ante Policía (Si=S/No=N)	Texto (1)
Poficios	Aporta Oficios (Si=S/No=N)	Texto (1)
PCausaJudicial	Aporta copia de causa judicial (Si=S/No=N)	Texto (1)
ResultadoSIE	Campo a completar por la SIE (Si=S/No=N)	Texto (1)
ResolucionSIE	Campo a completar por la SIE.(Código de resolución)	Texto (20)

TABLA: INTERRUPCIONES

Se deberán informar todas las interrupciones, incluidas aquellas menores o iguales a 3 minutos.

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IDInter	Identificación de la Interrupción (Unívoca para cada Interrupción)	Texto(50)
Sistema	Tipo de Sistema: AT (A) , MT (M) y BT (B) donde se origina la falla	Texto (1)
Origen	Propias a la Distribuidora (P), Transmisión (T), Generación (G) u Otra Distribuidora (O)	Texto (1)
Tipo	Imprevista (I), Obligada o Forzada (F) o Programada (P)	Texto (1)
Fechalni	Fecha y Hora de Inicio de la Interrupción	Fecha + Hora
DiviRed	División Red: Normal (N) o Alterada (A) antes de la interrupción	Texto (1)
IDElem	Identificación del elemento de red origen de interrupción	Texto (50)
TipoElem	Descripción del elemento de red origen de interrupción (interruptor, fusible, etc.)	Texto (50)
Subestacion	Subestación AT/MT, N° de transformador y N° de barra MT 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(50)
Causa	Código de la causa de la Interrupción	Texto (3)

Los valores en el campo “Causa” serán definidos por la SIE y serán detallados oportunamente en una tabla que será incorporada a la presente metodología.

TABLA: REP_USUARIOS (Tabla de Interrupciones/Reposiciones por Usuario)

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

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDInter	Identificación de la Interrupción (unívoca para cada interrupción)	Texto (50)
IDRepos	Identificación de la Reposición (unívoca para cada reposición e interrupción)	Texto (50)
IDUsuario	N° de identificación única del usuario (Identificador, N° de cuenta, etc...)	Texto (30)

TABLA: SALIDA_GLOBAL (Tabla de Indicadores y Descuentos Globales)

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
--------------	--------------------	-------------

CODIndicador	Código de Indicador según tabla adjunta	Texto (5)
Densidad	Ver codificación en DATOS_USUARIOS	Texto (2)
Valor	Valor del Indicador	Decimal
ReducAcreditada	Monto total de la reducción tarifaria a ser acreditada a los Usuarios por incumplimiento del Indicador (en Pesos)	Decimal

Nota:

El CODIndicador deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
SCGc	Nivel de Calidad Servicio Comercial global. Conexiones
SCGef	Nivel de Calidad Servicio Comercial global. Errores en la facturación
SCGef	Nivel de Calidad Servicio Comercial global. Estimación de facturas
SCGtr	Nivel de Calidad Servicio Comercial global. Porcentaje reclamos comerciales
SCGtp	Nivel de Calidad Servicio Comercial global. Tiempo promedio procesamiento reclamos comerciales
SCGrt	Nivel de Calidad Servicio Comercial global. Porcentaje resolución en término
SCGrp	Nivel de Calidad Servicio Comercial global. Reconexión de suministro suspendido por falta de pago

TABLA: CONTROL_MEDIDORES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
Fabricante	Código del Fabricante	Texto (20)
Modelo	Modelo del Medidor.	Texto (10)
Serie	Número de Serie del Medidor	Texto (10)
Fecha	Fecha de Verificación del Medidor	Fecha
Error	Error máximo según Norma ANSI.	Decimal
CodigoMotivo	Código del Motivo que originó la Verificación – Reclamo (R) o Plan Anual de Verificación (P).	Texto (1)
Laboratorio	Laboratorio metrológico donde se realizó la verificación.	Texto(250)
Observacion	Observación motivo de la Verificación.	Texto (250)