RESOLUCIÓN SIE-019-2012

NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD.

I.- FUNDAMENTOS:

1) Corresponde a la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, conforme con lo dispuesto por el Artículo 24, Literal "c" de la Ley No.125-01 del 26 de julio de 2001, denominada Ley General de Electricidad (LGE), verificar: (i) El cumplimiento de la calidad y continuidad del suministro; así como, (ii) Otras condiciones de eficiencia de los servicios que se presten a los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES.

2) Es obligación de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, según lo establecido por los Artículos 54, literal "c" y 91 LGE, así como el Artículo 93 del Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad (RLGE): (i) Garantizar la calidad y continuidad del servicio eléctrico, conforme a lo que se establezca en la autorización de concesión y en el reglamento; y, (ii) Cumplir con las condiciones de calidad, seguridad y continuidad del servicio eléctrico.

II.- BASE LEGAL:

El Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad en los artículos que se indican más abajo, ordenan a la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD el establecimiento, fiscalización y control de los estándares de calidad que debe cumplir el servicio prestado por las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, así como la fijación de las compensaciones a ser pagadas a los USUARIOS por el incumplimiento de dichos estándares:

i) **Artículo 157**: *"La SIE establecerá mediante resolución los estándares de calidad que debe cumplir el servicio prestado por las Empresas Eléctricas en lo referente a continuidad, número de interrupciones y otros que se exijan y las compensaciones a que tendrán derecho los Usuarios de Servicio Público por el incumplimiento de los estándares establecidos"; y,*

ii) **Artículo 457**: *"La Empresa de Distribución se compromete a indemnizar a sus Clientes o Usuarios Titulares por la mala calidad de servicio suministrado, de acuerdo con las disposiciones y montos establecidos en la Norma de calidad de los servicios eléctricos que dicte la SIE".*

III.- OBJETO:

La SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, en cumplimiento de las disposiciones antes citadas de la normativa legal vigente, ha elaborado la denominada "**NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD**" que consiste en un conjunto de reglas y procedimientos que cubren los siguientes aspectos:

a) La Norma de Calidad de Servicio Comercial que deberán cumplir las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, en la prestación del Servicio Público de Distribución de Electricidad a los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES;

b) La metodología de cálculo y forma de aplicación de las compensaciones que deberán acreditar las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS a favor de los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES por la violación a los estándares establecidos en dicha Norma;

c) La gestión de datos y los procedimientos de remisión de la información a la SUPERINTENDENCIA por parte de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, para el seguimiento y control de los indicadores individuales y globales establecidos en dicha norma.

IV.- DECISIÓN:

VISTOS: (i) La Ley General de Electricidad No. 125-01, del 26 de julio de 2001; y, (ii) El Reglamento para la Aplicación de dicha Ley, aprobado mediante Decreto No. 555-02, de fecha 19 de julio de 2002; y sus respectivas modificaciones;

El CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD (SIE) decidió sobre el presente caso en la reunión de fecha veintinueve (29) de marzo del año dos mil doce (2012), según consta en el acta correspondiente. En virtud de tal decisión, el Presidente del Consejo, en funciones de SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD, y en pleno ejercicio de las facultades legales que le confiere la Ley General de Electricidad No.125-01 del 26 de julio de 2001, emite la siguiente

RESOLUCIÓN

PRIMERO: EMITIR y poner en vigencia, conforme a lo dispuesto por los Artículos 157 y 457 del Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad, la "**NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD**" y sus anexos (en lo sucesivo, la

"NORMA"), la cual figura como anexo a la presente resolución, y forma parte integral de la misma.

SEGUNDO: ORDENAR que la implementación de dicha NORMA se ejecute en tres etapas, conforme se indica a continuación:

I) ETAPA INICIAL DE ADECUACIÓN, del 1ro. Abril de 2012 al 31 Diciembre de 2012. En esta etapa:

1) Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deberán ajustar sus procesos, y desarrollar y/o modificar los softwares de captura y procesamiento de datos para ajustarse a los requerimientos establecidos en la NORMA;

2) Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deberán iniciar el envío de las informaciones relacionadas con la calidad comercial a partir del **1ro. de mayo del presente año 2012**, conforme a los formatos del Anexo B de la NORMA, y ajustándose a los requerimientos establecidos en el Capítulo IV, Sección II, Artículo 24 de dicha NORMA para la remisión de los Archivos de Información;

3) Regirán los cálculos de Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales, pero no se pagarán compensaciones por incumplimientos a los límites admisibles de los indicadores.

II) ETAPA DE TRANSICIÓN, del 1ro. de Enero de 2013 al 31 de Diciembre de 2016. En esta etapa:

1) Entrarán en vigencia los mecanismos de control para los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales;

2) Durante el primer semestre del año 2013, es decir, desde el 1ro. de Enero al 30 de Junio, solo regirá el cálculo de indicadores;

3) A partir del segundo semestre del año 2013, es decir, a partir del día 1ro. de Julio de 2013, Las EMPRESAS DISTRUIBUIDORAS iniciarán el pago de las compensaciones a los CLIENTES O USUARIOS TITULARES, por los incumplimientos en que incurran a los límites admisibles de los indicadores individuales. En el caso de los indicadores globales, el pago de la primera compensación se hará en el mes de Febrero del año 2014, a partir de los resultados arrojados por los indicadores globales medidos durante el segundo semestre del año 2013.

4) En el ANEXO A de la NORMA figuran los valores límites de los Indicadores Individuales y Globales que constituyen los objetivos a alcanzar durante la etapa de transición;

5) En esta etapa se implementarán ajustes progresivos, semestre por semestre, de los valores límites de los Indicadores Individuales y Globales; la SUPERINTENDENCIA, al principio de cada semestre, fijará por resolución los valores límites que regirán para cada una de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, conforme al siguiente esquema:

   i) Para el primer semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Individuales deberán ser fijados durante el mes de enero;

   ii) Para el primer semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Globales deberán ser fijados durante el mes de febrero;

   iii) Para el segundo semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Individuales deberán ser fijados durante el mes de julio;

   iv) Para el Segundo Semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Globales deberán ser fijados durante el mes de agosto.

III) ETAPA DE RÉGIMEN, 1ro. de Enero 2017 - EN ADELANTE. En esta etapa:

1) Entrarán en plena vigencia todos los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales;

2) Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deberán pagar las compensaciones a los clientes o usuarios titulares, conforme se establece en el Capítulo III de la NORMA;

3) Para los Indicadores Globales se aplicarán los valores definitivos o de régimen que figuran en el Anexo A de la NORMA.

TERCERO: ORDENAR que en la Etapa Inicial de Adecuación, las empresas concesionarias del servicio público de distribución, EDENORTE DOMINICANA, S. A., EDESUR DOMINICANA, S. A., y EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S. A. cumplan con las siguientes disposiciones:

a) Incorporen a sus sistemas informáticos de Gestión Comercial los criterios de Zona Urbana y Zona Rural definidos según los "Mapas de Zonas Urbanas Municipales" elaborados por la Oficina Nacional de Estadística (ONE), y que se encuentran anexos a la NORMA, incluyendo tanto el área como los límites geográficos de las zonas urbanas y rurales de cada municipio del país;

b) Apliquen los Motivos de Reclamación emitidos mediante la Resolución SIE-305-2011, de fecha, 5 de agosto del año 2011, a las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio público de distribución.

CUARTO: DISPONER que la DIRECCIÓN DE MERCADO ELÉCTRICO MINORISTA de esta SUPERINTENDENCIA asuma las tareas de fiscalización de la aplicación de la **"NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD"**, en las relaciones entre las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS y los USUARIOS o CONSUMIDORES FINALES, así como el seguimiento de la implementación de las modificaciones a los sistemas informáticos de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS.

QUINTO: ORDENAR: (i) La comunicación de la presente resolución a las empresas concesionarias del servicio público de distribución, EDENORTE DOMINICANA, S. A., EDESUR DOMINICANA, S. A., y EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DEL ESTE, S. A.; (ii) La publicación integral de la presente resolución en la página oficial de la SIE en Internet (www.sie.gov.do); y, (iii) La publicación de la presente resolución en un diario de circulación nacional, informando al público en general que puede acceder al texto íntegro en la página oficial de la SIE en Internet (www.sie.gov.do).

En la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los treinta (30) días del mes de Marzo del año dos mil doce (2012).

JUAN B. GÓMEZ
Superintendente de Electricidad
Presidente Consejo SIE

NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD

C O N T E N I D O

CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL

Sección I. Fundamento legal.
Sección II. Normas de Calidad Aplicables al Servicio Público de Distribución
Sección III. Objeto y Ámbito de aplicación.
Sección IV. Definiciones.
Sección V. Esquema para la Aplicación del Control de Calidad de Servicio Comercial
Sección VI. Sanciones a las Empresas Distribuidoras por violaciones a la presente Norma.

CAPITULO II. ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES Y COMPENSACIONES

Sección I. Alcance.
Sección II. Establecimiento de Indicadores.
Sección III. Etapas de Aplicación.
Sección IV. Mecanismo General para el Cálculo de las Compensaciones.
Sección V. Reglas para la Determinación de Zona Urbana y Zona Rural.
Sección VI. Reglas referentes a Cómputos de Plazos.

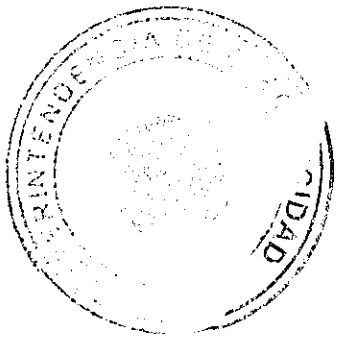
CAPITULO III. LIMITES ADMISIBLES Y ESPECIFICACIONES DE LOS INDICADORES. CALCULO DE COMPENSACIONES.

Sección I. Límites admisibles de los Indicadores.
Sección II. Especificaciones de los Indicadores.
Sección III. Cálculos Compensaciones Globales.

CAPITULO IV. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS.

Sección I. Normas Generales.
Sección II. Requerimientos para los Archivos de Información.
Sección III. Tablas Requeridas.

ANEXOS.



CAPITULO I

MARCO CONCEPTUAL

SECCION I

FUNDAMENTO LEGAL

ARTÍCULO 1.- FUNDAMENTO LEGAL.- Las disposiciones de la normativa vigente que se indican más abajo, ordenan a la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD el establecimiento, fiscalización y control de los estándares de calidad que debe satisfacer el servicio público de distribución de electricidad a ser prestado por las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, así como la fijación de las compensaciones a ser pagadas a los USUARIOS por el incumplimiento de dichos estándares:

a) La Ley No.125-01 del 26 de julio de 2001, denominada Ley General de Electricidad (LGE) dispone lo siguiente:

> **Artículo 93, Párrafo II**.- *"Las Empresas Distribuidoras estarán obligadas a compensar a los Usuarios Regulados por la energía eléctrica no servida, conforme a las normas técnicas de calidad de servicio que para tales fines establezca la Superintendencia de Electricidad mediante resolución";*

b) El Reglamento de Aplicación de la Ley General de Electricidad (RLGE) dispone lo siguiente:

i) **Artículo 157**: *"La SIE establecerá mediante resolución los estándares de calidad que debe cumplir el servicio prestado por las Empresas Eléctricas en lo referente a continuidad, número de interrupciones y otros que se exijan y las compensaciones a que tendrán derecho los Usuarios de Servicio Público por el incumplimiento de los estándares establecidos"; y,*

ii) **Artículo 457**: "La Empresa de Distribución se compromete a indemnizar a sus Clientes o Usuarios Titulares por la mala calidad de servicio suministrado, de acuerdo con las disposiciones y montos establecidos en la Norma de calidad de los servicios eléctricos que dicte la SIE".

SECCION II
NORMAS DE CALIDAD APLICABLES AL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCION

ARTÍCULO 2.- En cumplimiento de las disposiciones antes citadas de la normativa legal vigente, la SUPERINTENDENCIA prevé la emisión de las siguientes Normas para la regulación de la Calidad del Servicio Público de Distribución:

a) Norma de Calidad de Servicio Comercial;

b) Norma de Calidad de Servicio Técnico; y,

c) Norma de Calidad del Producto Técnico.

El presente documento corresponde a la primera de dichas Normas, denominada Norma de Calidad de Servicio Comercial.

SECCION III
OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 3.- **OBJETO.** La presente Norma de Calidad de Servicio Comercial tiene por objeto establecer:

a) Los estándares de Calidad de Servicio Comercial que deberán cumplir las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, en la prestación del Servicio Público de Distribución de Electricidad a los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES;

b) Las compensaciones que percibirán los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES por las violaciones a los estándares establecidos en la presente Norma;

c) La metodología de cálculo y forma de aplicación de las compensaciones a favor de los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES;

d) La gestión de datos y los procedimientos de remisión de la información a la SUPERINTENDENCIA por parte de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, para el seguimiento y control de los indicadores establecidos en la presente Norma.

ARTÍCULO 4.- **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Las disposiciones que se establecen en la presente NORMA serán de aplicación para:

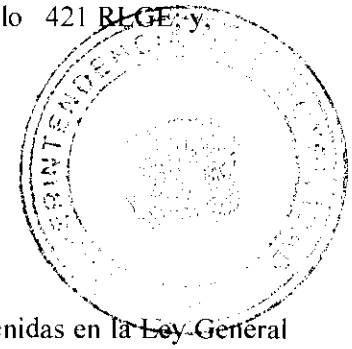
i) Todos los tipos de suministros de usuarios regulados; y,

ii) Todos los tipos de servicios que correspondan a peaje regulado de distribución.

La presente NORMA no será de aplicación para:

a) Suministros de Usuarios Irregulares, conforme se definen en el Artículo 421 RLGE; y,

b) Suministros de Usuarios No Regulados (UNR).



SECCION IV
DEFINICIONES

ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES. Sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley General de Electricidad No. 125-01 y sus modificaciones, y en su Reglamento de Aplicación y sus modificaciones, los términos que aparecen debajo tendrán, para los propósitos de la presente NORMA, los significados que se indican.

I.- PARTES Y AUTORIDADES:

EMPRESA DISTRIBUIDORA: Empresa beneficiaria de una concesión para explotar obras eléctricas de distribución, cuyo objetivo principal es distribuir y comercializar energía eléctrica a Clientes o Usuarios del Servicio Público de Distribución de Electricidad, dentro de su Zona de Concesión.

SIE: Es la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD, ente regulador del Sector Eléctrico, creado mediante la Ley No.125-01, de fecha 26 de julio de 2001.

USUARIO: (1) Conforme con la definición de "Usuario o Consumidor Final" contenida en el Artículo 2 de la Ley No.125-01, del 26 de julio de 2001, denominada Ley General de Electricidad (LGE), corresponde a la persona natural o jurídica, cliente de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, que utiliza la energía eléctrica para su consumo; (2) Asimismo, el término USUARIO será de aplicación, en el contexto de la presente NORMA, a las personas naturales o jurídicas que estén en proceso de convertirse en clientes de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, y que interpongan cualquier reclamación relacionada con una solicitud de suministro ante dicha empresa.

II.- TERMINOS TÉCNICOS-JURÍDICOS:

LGE: Es la Ley No.125-01, del 26 de julio de 2001, denominada Ley General de Electricidad.

RLGE: Es el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad No. 125-01.

Indicadores de Calidad de Servicio Comercial: Conjunto de elementos sobre los cuales se aplica el control de la Calidad de Servicio Comercial, mediante su monitoreo y contrastación con los valores admisibles o permitidos.

Tablas: Se refiere a los formatos, en cuanto a contenidos y estructuras, de las Bases de Datos que deberán remitir las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS a la SUPERINTENDENCIA para fines de control de la Calidad de Servicio Comercial, conforme con las especificaciones establecidas en los Artículos 25, 26, 27 y 28 de la presente NORMA.

Suministro: Puede tener los siguientes significados: (i) Relación suplidor-usuario, en sentido comercial; (ii) Entrega de electricidad a un usuario; y, (iii) Lugar de entrega de la electricidad al usuario.

Servicio Comercial: El servicio comercial de la EMPRESA DISTRIBUIDORA comprende:

a) La atención a los CLIENTES O USUARIOS TITULARES en las Oficinas Comerciales de la EMPRESA DISTRIBUIDORA;

b) La atención de los CLIENTES O USUARIOS TITULARES por vía telefónica, desde centros de atención de llamadas de la EMPRESA DISTRIBUIDORA;

c) La respuesta por escrito de parte de la EMPRESA DISTRIBUIDORA a las reclamaciones presentadas por los CLIENTES O USUARIOS TITULARES, por cualquiera de las siguientes formas: (i) De forma personal en las Oficinas Comerciales; o, (ii) Vía telefónica a centros de atención de llamadas de la EMPRESA DISTRIBUIDORA.

Oficinas Comerciales: Son oficinas de la EMPRESA DISTRIBUIDORA destinadas a atender a los pagos, trámites y reclamaciones de los USUARIOS concernientes a la prestación del servicio público de distribución de electricidad, y que se encuentran dotadas de computadoras conectadas al Sistema de Gestión Comercial de la EMPRESA DISTRIBUIDORA.

Centros de Atención de Llamadas. Son centros de atención de llamadas telefónicas dotados con equipos conectados al Sistema de Gestión Comercial de la EMPRESA DISTRIBUIDORA para sustentar la respuesta de los operadores a las reclamaciones presentadas por los Clientes o Consumidores Finales, y que están disponibles para responder las 24 horas del día, todos los días del año.

III.-DEFINICIONES DE PLAZOS:

Días Calendarios: Son todos los días del año.

Días Laborables: Son todos los días de cada semana comprendidos desde el lunes hasta el viernes inclusive, exceptuando los días feriados que el GOBIERNO de la República Dominicana disponga cada año.

Días hábiles para reconexión de suministro: Son todos los días de cada semana comprendidos desde el lunes hasta el sábado inclusive, exceptuando los días feriados dispuestos por el GOBIERNO de la República Dominicana cada año.

Horario Laborable: Corresponde al horario comprendido entre las 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (8:00h-18:00h) de los días laborables.

Horario continuo: Corresponde a todas las horas y minutos de días calendario, considerados de forma continua e ininterrumpida.

Horario hábil para reconexión: De 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a sábado, exceptuando días feriados.

Horario hábil para reparación de averías: Las veinticuatro (24) horas todos los días calendario.

Plazos en días: Corresponde a plazos cuyos puntos de partida y de vencimiento se computan en días.

Plazos en horas: Corresponde a plazos cuyos puntos de partida y de vencimiento se computan en horas.

Plazos en minutos: Corresponde a plazos cuyos puntos de partida y de vencimiento se computan en minutos.

Primer Semestre: Corresponde al periodo comprendido desde el 1 de Enero hasta el 30 de Junio de cada año.

Segundo Semestre: Corresponde al periodo comprendido desde el 1 de Julio hasta el 31 de Diciembre de cada año.

SECCION V

ESQUEMA PARA LA APLICACIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMERCIAL A LOS USUARIOS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

ARTÍCULO 6.- El esquema a ser aplicado para el Control de la Calidad del Servicio Comercial a los USUARIOS O CONSUMIDORES FINALES por parte de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS prestadoras del Servicio Público de Distribución está basado en los siguientes aspectos:

(1) DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE INDICADORES de la Calidad de Servicio Comercial de dos tipos: (i) Indicadores Individuales, los cuales aplican por usuario; y, (ii) Indicadores Globales, los cuales aplican para todos los Usuarios de Zona Urbana, y para todos los Usuarios de Zona Rural de una EMPRESA DISTRIBUIDORA;

(2) REGISTRO EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS REGULARES de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS de todas las informaciones que se requieran para el manejo y fiscalización de los Indicadores de calidad de Servicio Comercial;

(3) CÁLCULOS AUTOMATIZADOS de todos los indicadores de Calidad de Servicio Comercial mediante softwares instalados en los sistemas informáticos regulares de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS;

(4) PAGO DE COMPENSACIONES individuales y globales por los incumplimientos en que incurran las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS a los límites admisibles de los indicadores individuales y globales;

(5) CÁLCULOS Y ACREDITACIONES AUTOMATIZADOS de todas las compensaciones, mediante *software* o programas instalados en los sistemas informáticos regulares de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS;

(6) REMISIÓN MENSUAL A LA SUPERINTENDENCIA por parte de cada una de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS de las bases de datos requeridas, con contenidos y formatos predeterminados, conforme con lo dispuesto en el Capítulo IV de la presente NORMA,

cubriendo todas las informaciones previstas para la aplicación y fiscalización del esquema de control de Calidad de Servicio Comercial, incluyendo:

i) Registro de los datos o variables controlados;
ii) Cálculo de los valores de los indicadores individuales y globales;
iii) Reportes de incumplimientos a los límites admisibles de los indicadores individuales y globales;
iv) Cálculo de las compensaciones individuales y globales; y,
v) Acreditación a los USUARIOS de las compensaciones individuales y globales.

(7) FISCALIZACIÓN A CARGO DE LA SUPERINTENDENCIA del cumplimiento, por parte de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, del esquema de control de Calidad de Servicio Comercial, conforme con todas las prescripciones contenidas en la presente NORMA.

SECCION VI

SANCIONES A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS POR VIOLACIONES A LA PRESENTE NORMA

ARTICULO 7.- En caso de que la SUPERINTENDENCIA detecte violaciones reiteradas a la presente NORMA cometidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el registro, cálculo y pago de las compensaciones a los USARIOS, dicha empresa será pasible de ser sancionada por tales violaciones, de conformidad a las disposiciones previstas en la Ley General de Electricidad y su Reglamento de aplicación.

CAPITULO II

ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES Y COMPENSACIONES

SECCION I
ALCANCE

ARTÍCULO 8.- FIJACIÓN DE INDICADORES Y PAGO DE COMPENSACIONES. En el presente capítulo se establecen:

i) Los Indicadores Individuales y Globales que se aplicarán para el control de la Calidad de Servicio Comercial;

ii) Las Etapas de Aplicación para el cálculo de los Indicadores Individuales y Globales y para el pago de las compensaciones;

iii) El procedimiento general para el pago a los USUARIOS, por parte de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, de las compensaciones individuales y globales por incumplimientos a los límites admisibles de los indicadores;

iv) Reglas para determinación de Zona Urbana y Zona Rural; y,

v) Reglas referentes a cómputos de plazos.

SECCION II
ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES

ARTICULO 9.- INDICADORES INDIVIDUALES DE CONTROL DE LA CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL. La Calidad del Servicio Comercial prestado por cada EMPRESA DISTRIBUIDORA a cada USUARIO de forma individual será medida y controlada a través de los siguientes indicadores:

1) Indicador de Tiempo de Atención de Trámites de Clientes en Oficinas Comerciales (TTRA).
2) Indicador de Tiempo de Habilitación de Nuevo Suministro (COSE);
3) Indicador de Tiempo de Reconexión de Servicio Suspendido por Falta de Pago (RSPF);
4) Indicador de Tiempo de Resolución de Reclamaciones Comerciales (REFA);
5) Indicador de Tiempo de Resolución de Reclamaciones por Medidor o Acometida Defectuosa (REFM);
6) Indicador de Reclamaciones por Corte Indebido del Servicio (RCI); y,
7) Indicador de Facturas Estimadas Consecutivas (FAES).

ARTICULO 10.- INDICADORES GLOBALES DE LA CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL. El control de forma global de la Calidad del Servicio Comercial prestado por cada EMPRESA DISTRIBUIDORA a los Usuarios de Zona Urbana, y a los de Usuarios de Zona Rural, será medida y controlada a través de los siguientes indicadores:

1) Porcentaje de Trámites de Clientes en Oficinas Comerciales Atendidos Fuera del Tiempo Admisible (TTRA);
2) Porcentaje de Instalaciones de Nuevos Suministros Fuera de los Plazos Admisibles (COSE);
3) Porcentaje de Reconexiones de Suministros Suspendidos por Falta de Pago Fuera de los Plazos Admisibles (RSFP);
4) Porcentaje de Reclamaciones Comerciales Resueltas Fuera del Plazo Admisible (IPP);
5) Porcentaje de Reclamaciones Comerciales No Resueltas (IRT);
6) Porcentaje de Reclamaciones Comerciales versus Total de Clientes (IRC);
7) Porcentaje de Facturas Incorrectas versus Total de Facturas Emitidas (IEF);
8) Porcentaje de Facturas Estimadas versus Total de Facturas Emitidas (IFE).

SECCION III
ETAPAS DE APLICACIÓN

ARTICULO 11.- ETAPAS DE APLICACIÓN DEL CONTROL DE LA CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL. La aplicación de la presente NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL se ejecutará en tres etapas, conforme se establece a continuación:

I) ETAPA INICIAL DE ADECUACIÓN, del 1ro. Abril 2012 al 31 Diciembre 2012.- En esta etapa:

1) Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deberán ajustar sus procesos, y desarrollar y/o modificar los softwares de captura y procesamiento de datos para ajustarse a los requerimientos establecidos en la presente NORMA; y,

2) Regirá el cálculo de Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales, pero no se pagarán compensaciones por incumplimientos a los límites admisibles de los indicadores.

II) ETAPA DE TRANSICIÓN, del 1ro. Enero 2013 al 31 Diciembre 2016.- En esta etapa:

1) Entrarán en vigencia los mecanismos de control para los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales;

2) Durante el primer semestre del año 2013, es decir, desde el 1ro. Enero al 30 de junio, solo regirá el cálculo de indicadores.

3) A partir del segundo semestre del año 2013, es decir, a partir del día 1ro. de Julio de 2013, Las EMPRESAS DISTRUIBUIDORAS iniciarán el pago de las compensaciones a los CLIENTES O USUARIOS TITULARES, por los incumplimientos en que incurran a los límites admisibles de los indicadores individuales. En el caso de los indicadores globales, el pago de la primera compensación se hará en el mes de Febrero del año 2014, en relación a los indicadores globales medidos a partir del segundo semestre del año 2013;

4) En el ANEXO A de la presente NORMA figuran los valores límites de los Indicadores Individuales y Globales que constituyen los objetivos a alcanzar durante la etapa de transición;

5) En esta etapa se implementarán ajustes progresivos, semestre por semestre, de los valores límites de los Indicadores Individuales y Globales; la SUPERINTENDENCIA, al principio de cada semestre, fijará por resolución los valores límites que regirán para cada una de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, conforme al siguiente esquema:

   i) Para el Primer Semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Individuales deberán ser fijados durante el mes de enero;

   ii) Para el Primer Semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Globales deberán ser fijados durante el mes de febrero;

   iii) Para el Segundo Semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Individuales deberán ser fijados durante el mes de julio;

   iv) Para el Segundo Semestre de cada año, los valores límites de los Indicadores Globales deberán ser fijados durante el mes de agosto.

III) ETAPA DE RÉGIMEN, 1ro. Enero 2017 - EN ADELANTE.- En esta etapa:

1) Entrarán en plena vigencia todos los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales;

2) Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deberán pagar las compensaciones a los clientes o usuarios titulares, conforme se establece en el Capítulo III de la presente NORMA;

3) Para los Indicadores Globales se aplicarán los valores definitivos o de régimen que figuran en el Anexo A de la presente NORMA.

SECCION IV
MECANISMO GENERAL PARA EL CÁLCULO Y PAGO DE LAS COMPENSACIONES

ARTICULO 12.- La EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá aplicar para el cálculo y pago de las compensaciones el procedimiento que se indica a continuación:

(1) EFECTUAR los levantamientos de información para todos los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales, requeridos en la presente NORMA;

(2) CALCULAR todos los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales, requeridos en la presente NORMA;

(3) DETERMINAR LOS CASOS en que se hayan violado los límites admisibles de los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales, requeridos en la presente NORMA;

(4) CALCULAR LAS COMPENSACIONES que correspondan pagar, para todos los casos en que se hayan violado los límites admisibles de los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial fijados en la presente NORMA, tanto individuales como globales;

(5) ACREDITAR A LOS USUARIOS las compensaciones correspondientes a todos los casos en que se hayan violado los límites admisibles de los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales, fijados en la presente NORMA, de la forma que se describe a continuación:

a) Para compensaciones por incumplimientos a los indicadores individuales: en la facturación correspondiente al segundo mes posterior al mes controlado;

b) Para compensaciones por incumplimientos a los indicadores globales: en la facturación correspondiente al segundo mes posterior al término del semestre controlado.

(6) NOTIFICAR A LA SUPERINTENDENCIA los listados con los casos de incumplimientos ocurridos para todos los tipos de Indicadores de Calidad de Servicio Comercial, tanto individuales como globales, indicando: (i) Clientes o usuarios titulares afectados; (ii) Montos involucrados; y, (iii) Compensaciones resultantes.

SECCION V
REGLAS PARA DETERMINACIÓN DE ZONA URBANA Y ZONA RURAL

ARTICULO 13.- DEFINICION DE ZONA URBANA Y ZONA RURAL. Para la determinación de las áreas que serán consideradas como "Zona Urbana" y "Zona Rural" en el ámbito de aplicación de la presente NORMA, se utilizarán siempre los criterios que a tal respecto sean establecidos por la Oficina Nacional de Estadística (ONE):

i) **Zona Urbana:** Esta denominación se utilizará para designar el área metropolitana de la ciudad de Santo Domingo y las cabeceras de municipios y distritos municipales del país, hasta los límites geográficos establecidos en el "Mapa de Zonas Urbanas Municipales" de la ONE.

ii) **Zona Rural:** Es la que se caracteriza por la disposición dispersa de las viviendas y por las explotaciones agropecuarias existentes en ellas. No cuentan con un trazado o nomenclatura de calles, avenidas, etc. Tampoco disponen por lo general, de servicios públicos y otro tipo de facilidades propias de las zonas urbanas.

ARTICULO 14.- CRITERIO PARA CLASIFICACIÓN DE ZONA URBANA Y ZONA RURAL. Para los fines de la presente NORMA y hasta el final de la ETAPA DE TRANSICION se entenderá como ZONA URBANA aquella que está dentro de la zona y límites geográficos señalados como urbanos por la Oficina Nacional de Estadística (ONE) en los ``Mapas de Zonas Urbanas Municipales`` que figuran como ANEXO C en formato digital a la presente NORMA , para todos los municipios del país, incluyendo las Zonas Urbanas de los Distritos Municipales de la Provincia Santo Domingo; todas las demás zonas del país serán consideradas como Zonas Rurales.

En el último período de la ETAPA DE TRANSICION, entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2016, la Superintendencia de Electricidad determinará la pertinencia de mantener o ajustar el criterio para la clasificación de Zona Urbana y Zona Rural.

SECCION VI
REGLAS REFERENTES A CÓMPUTOS DE PLAZOS

ARTÍCULO 15.- CÓMPUTO DE PLAZOS. El cómputo de los plazos, para las diferentes situaciones previstas en la presente NORMA, deberá realizarse conforme a las siguientes reglas:

1) **Plazo en días laborables**: (i) El cómputo de un plazo que discurre en días laborables, iniciará el día laborable que siga al del evento que lo origina; (ii) Cualquier fracción de un día laborable será considerada como día laborable completo;

2) **Plazo en días calendario:** (i) El cómputo de un plazo que discurre en días calendario, iniciará el día calendario que siga al del evento que lo origina; (ii) Cualquier fracción de un día calendario será considerada como día calendario completo;

3) **Plazo en horario hábil de reconexión:** (i) El cómputo de un plazo que discurre en horas hábiles de reconexión, iniciará la hora hábil que siga a la hora en que se haya efectuado el pago de la factura que originó la suspensión; (ii) El computo se hará en horas hábiles de reconexión, hasta la hora en que se ejecute la reconexión; (iii) Cualquier fracción de hora hábil de reconexión será considerada como una hora hábil de reconexión completa;

4) **Plazo en horas:** (i) El cómputo del plazo que discurre en horas, iniciará la hora a seguir al del evento que lo origina; (ii) La fracción de hora será considerada como hora completa;

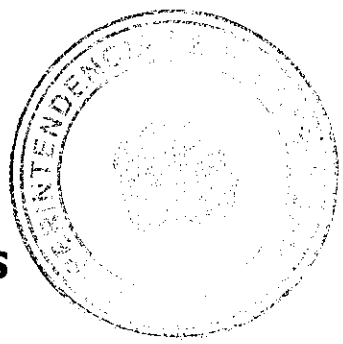
5) **Plazos en horario hábil de reparación de averías:** (i) El cómputo de un plazo para reparación de averías iniciará a partir de la hora que siga a la hora del reporte de averías por parte del Cliente o Usuario Titular, y se hará en horas continuas; (iii) Cualquier fracción de un hora empleada en una reparación de averías será considerada como una hora completa;

6) **Plazo en minutos:** (i) El tiempo de atención a trámites de clientes en las Oficinas Comerciales se computará como los minutos continuos que hayan transcurridos entre la hora de llegada del Cliente a la Oficina Comercial, hasta la hora en que inicie la atención por parte del representante de la EMPRESA DISTRIBUIDORA.

7) **Plazos para cálculo y pago de compensaciones** por incumplimientos de indicadores:

   a) Por incumplimiento de un indicador cuyo plazo admisible esté expresado en días laborables: El pago de la compensación se hará sobre la base del número de días calendarios que hayan transcurrido después de vencido el plazo admisible;

   b) Por incumplimiento de un indicador cuyo plazo admisible esté expresado en horas laborables, o en horas hábiles para reconexión o en horas hábiles para reparación de averías: El pago de la compensación se hará sobre la base de las horas continuas que hayan transcurrido a partir de la hora en que terminó el plazo admisible.



CAPITULO III.-

LÍMITES ADMISIBLES Y ESPECIFICACIONES DE LOS INDICADORES. CÁLCULO DE COMPENSACIONES

SECCION I

LÍMITES ADMISIBLES DE LOS INDICADORES

ARTICULO 16.- VALORES LÍMITES ADMISIBLES DE LOS INDICADORES. El ANEXO A de la presente NORMA contiene dos cuadros, en los cuales se presentan los valores límites admisibles de los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial que regirán en las diferentes etapas de aplicación de la presente NORMA. Los cuadros son los siguientes:

i) ANEXO A.1: Valores Admisibles de los Indicadores Individuales; y,

ii) ANEXO A.2: Valores Permitidos de los Indicadores Globales.

SECCION II
ESPECIFICACIONES DE LOS INDICADORES

ARTICULO 17.- INDICADORES INDIVIDUALES CALIDAD SERVICIO COMERCIAL. En el presente artículo se definen los Indicadores Individuales de Calidad de Servicio Comercial que fueron establecidos en el Artículo 9 de la presente NORMA; para cada indicador se especifican: (i) Descripción; (ii) Plazo o límite admisible; (iii) Informaciones requeridas, indicando la Tabla y los Campos de Información conforme con los requerimientos de información que se establecen en el Capítulo IV; (iv) Metodología de Cálculo; y, (v) Compensación.

17.1 INDICADOR DE TIEMPO DE ATENCIÓN DE TRÁMITES DE CLIENTES EN LAS OFICINAS COMERCIALES (TTRA):

DESCRIPCIÓN: Consiste en: (i) Controlar el tiempo transcurrido, en minutos, a contar de la fecha y hora de ingreso del USUARIO a la Oficina Comercial de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, hasta la fecha y hora final de inicio de la atención al USUARIO por parte del personal de dicha empresa; y, (ii) Contrastar el tiempo resultante con el tiempo admisible y determinar si hubo cumplimiento o no.

REQUERIMIENTO DE EQUIPOS AUTOMÁTICOS: La EMPRESA DISTRIBUIDORA estará obligada a disponer de los equipos o medios necesarios para registrar de forma automática los tiempos involucrados en este indicador.

TIEMPOS ADMISIBLES: A continuación se presentan los valores admisibles permitidos para tiempo de atención de trámites de CLIENTES en las Oficinas Comerciales de las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, dichos valores también figuran en el ANEXO A.1 de la presente NORMA.

		2013 - 2016	2017 - EN ADELANTE
TIEMPOS ADMISIBLES	ZONA URBANA	45 MINUTOS	15 MINUTOS
	ZONA RURAL	45 MINUTOS	15 MINUTOS

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA TIEMPO_TRAMITES*, y con frecuencia mensual, deberá capturar y mantener disponibles todas las informaciones requeridas en dicha tabla para la totalidad de casos de atención de trámites de CLIENTES en las Oficinas Comerciales que se produzcan en el mes.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: (i) Determinar el tiempo transcurrido, en minutos, a contar de la fecha y hora de ingreso del USUARIO a la Oficina Comercial de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, hasta la fecha y hora final de inicio de la atención al USUARIO por parte del personal de dicha empresa; (ii) Contrastar el tiempo resultante con los tiempos admisibles; y, (iii) Determinar si hubo cumplimiento o no del plazo.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA TIEMPO_TRAMITES;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:/FechaTramiteIni/; /FechaTramiteFin/;

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$TTRA_{clientei} = FechaTramiteFin_{clientei} - FechaTramiteIni_{clientei}$$

COMPENSACIÓN: En todo caso de incumplimiento en el tiempo de atención a clientes en las oficinas comerciales, la EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá compensar al cliente o usuario titular afectado de la siguiente manera:

(i) Compensación básica para el primer minuto de retraso pasado el tiempo admisible que el cliente o usuario titular permanezca sin ser atendido: cinco por ciento (5%) del promedio de las últimas tres (3) facturas de consumo mensual;

(ii) Compensación adicional por cada minuto adicional de retraso pasado el tiempo admisible que el cliente o usuario titular permanezca sin ser atendido: uno por ciento (1%) del promedio de las últimas tres (3) facturas de consumo mensual;

(iii) La compensación no podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas;

(iv) En caso de suministros recientes que tuvieren emitidas sólo dos facturas de consumo mensual previas a la fecha de presentación del trámite, la compensación se obtendrá calculando los porcentajes antes indicados sobre el promedio de las dos (2) facturas existentes;

(v) En caso de suministros recientes que tuvieren emitida únicamente una factura de consumo mensual previa a la presentación del trámite, el monto de la compensación se obtendrá calculando los porcentajes antes indicados sobre el monto de la única factura emitida.

17.2 INDICADOR DE TIEMPO DE HABILITACIÓN DE NUEVO SUMINISTRO (COSE):

DESCRIPCIÓN: Consiste en: (i) Determinar los días laborables transcurridos entre la fecha de suscripción del contrato y la fecha de puesta en servicio del nuevo suministro; y, (ii) Contrastar el resultado en días laborables contra el plazo admisible correspondiente y determinar si hubo cumplimiento o no.

PLAZOS ADMISIBLES: A continuación se presentan los plazos admisibles para la habilitación de todo nuevo suministro; dichos valores también figuran en el ANEXO A.1 de la presente NORMA.

			2013 - 2016	2017 - EN ADELANTE
PLAZOS ADMISIBLES	CON RED	ZONA URBANA	3 DÍAS LAB.	3 DÍAS LAB.
		ZONA RURAL	3 DÍAS LAB.	3 DÍAS LAB.
	SIN RED	ZONA URBANA	10 DÍAS LAB.	10 DÍAS LAB.
		ZONA RURAL	10 DÍAS LAB.	10 DÍAS LAB.

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA CONEXIONES*, y con frecuencia mensual, deberá registrar y mantener disponibles las informaciones requeridas en dicha tabla referentes a solicitudes de instalación de nuevos suministros, incluyendo:

(1) Solicitudes generadas en el mes previo y que fueron ejecutadas en el mes reportado;

(2) Solicitudes generadas en el mes reportado, y que fueron ejecutadas en el propio mes reportado; y,

(3) Solicitudes generadas en el mes reportado, y que serán ejecutadas en el mes siguiente.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

(1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: (i) Computar los días laborables empleados por la EMPRESA DISTRIBUIDORA para instalar cada nuevo suministro; (ii) Contrastar el resultado con el plazo admisible correspondiente; (iii) Determinar si hubo cumplimiento o no del plazo.

(2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA CONEXIONES;*

(3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[FechaPago]*, para la fecha de suscripción contrato; y, *[FechaConexion]*.

(4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$COSE_{clientei} = [FechaConexion_{clientei}] - [FechaPago_{clientei}]$$

COMPENSACIÓN: En todo caso de incumplimiento del plazo admisible para la instalación de un nuevo suministro, la EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá compensar al cliente al Cliente o Usuario Titular de la siguiente manera:

(i) Compensación consistente en un 10% del monto de la fianza calculada por contrato de suministro, por cada día o fracción de día calendario de retraso;

(ii) Compensación máxima equivalente al monto total de la fianza calculada.

17.3 INDICADOR DEL TIEMPO DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO (RSPF):

DESCRIPCIÓN: Consiste en: (i) Computar el tiempo, en horas hábiles de reconexión, transcurrido a contar de la fecha y hora en que el USUARIO ejecuta el pago de la factura que dio lugar a la suspensión, hasta la fecha y hora en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA restablece el servicio suspendido por falta de pago; y, (ii) Contrastar si el tiempo resultante con el plazo admisible que corresponda y determinar si hubo cumplimiento o no.

PLAZOS ADMISIBLES: A continuación se presentan los plazos admisibles para la reconexión del servicio suspendido por falta de pago; dichos plazos también figuran en el ANEXO A.1 de la presente NORMA.

		2013 – 2016	2017 - EN ADELANTE
PLAZOS ADMISIBLES	ZONA URBANA	12 HS HAB REC	12 HS HAB REC
	ZONA RURAL	24 HS HAB REC	24 HS HAB REC

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA RECONEXIONES,* y con frecuencia mensual, deberá capturar y mantener disponibles las informaciones requeridas en dicha tabla, referentes a la totalidad de casos de reconexiones de suministros suspendidos por falta de pago manejados en el mes, incluyendo:

(1) Reconexiones generadas en el mes previo pero que fueron ejecutadas en el mes reportado;

(2) Reconexiones generadas en el mes reportado, y que fueron ejecutadas en el propio mes reportado; y,

(3) Reconexiones generadas en el mes reportado, y que serán ejecutadas en el mes siguiente.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: (i) Computar las horas hábiles de reconexión que requirió la EMPRESA DISTRIBUIDORA para reconectar cada suministro suspendido por falta de pago; (ii) Contrastar las horas resultantes con el plazo admisible correspondiente; (iii) Determinar si hubo cumplimiento o no del plazo.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA RECONEXIONES;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN: *[FechaHoraRec]; [FechaHoraPagoRec].*

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$RSPF_{clientei} = FechaHoraRec_{clientei} - FechaHoraPagoRec_{clientei}$$

COMPENSACIÓN: En todo caso de incumplimiento del plazo admisible de reconexión, la EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá acreditar al Cliente o Usuario Titular afectado una compensación que deberá ser calculada de la siguiente manera:

(i) Compensación para la primera hora continua o fracción de hora continua de retraso pasado el plazo admisible: 15% del valor promedio de las últimas tres (3) facturas de consumo mensual, incluyendo la factura que dio lugar a la suspensión;

(ii) Compensación adicional por cada hora continua o fracción de hora continua adicional que se sobrepase el plazo admisible: 1% del valor promedio de las últimas tres (3) facturas de consumo mensual, incluyendo la factura que dio lugar a la suspensión;

(iii) En caso de suministros recientes que tuvieren emitidas sólo dos facturas de consumo mensual previas, incluyendo la factura que dio lugar a la suspensión, la compensación se obtendrá calculando los porcentajes antes indicados sobre el promedio de las dos (2) facturas emitidas;

(iv) En caso de suministros recientes que tuvieren emitidas únicamente la factura de consumo mensual que dio lugar a la suspensión, el monto de la compensación se obtendrá calculando los porcentajes antes indicados sobre el monto de la única factura emitida.

17.4 INDICADOR DE TIEMPO RESOLUCIÓN RECLAMACIONES COMERCIALES (REFA):

DESCRIPCIÓN: Consiste en: (i) Controlar los días laborables que dura la EMPRESA DISTRIBUIDORA en responder por escrito toda reclamación presentada por un CLIENTE O USUARIO TITULAR contados a partir de la fecha en que el USUARIO interpone la reclamación, hasta la fecha en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA registra en su sistema informático la respuesta por escrito a la reclamación, y dicha respuesta queda disponible para ser comunicada al USUARIO; y, (ii) Contrastar el resultado en días laborables con el plazo admisible que corresponda, dependiendo si el motivo de reclamación requiere o no visita al suministro, y determinar si hubo cumplimiento o no.

LISTA DE MOTIVOS DE RECLAMACIÓN: La EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá, para la recepción de las reclamaciones presentadas por los USUARIOS utilizar los motivos que se muestran en el siguiente cuadro, tomando en cuenta si se requiere o no visita al suministro:

GRUPO	MOTIVOS DE RECLAMACION	CODIGO
I.-	**MOTIVOS QUE NO REQUIEREN VISITA AL SUMINISTRO:**	
1	ACTA IRREGULARIDAD NO INTENCIONAL	AINI
2	CORTE INDEBIDO	CI
3	FACTURACION SIN VISITA:	
	Facturación con Precios Incorrectos	FSV1
	Facturación con Cambio Unilateral de Tarifa	FSV2
	Facturación con Cargos Indebidos por Reconexion	FSV3
	Facturación Sin Aplicar Pagos Realizados	FSV4
	Facturación sin Aplicar Creditos por Fallo PROTECOM	FSV5
	Facturación sin Acatar Orden Cambio Tarifa por Fallo PROTECOM	FSV6
	Solicitud Normalizacion Envio Facturas	F5V7
II.-	**MOTIVOS QUE REQUIEREN VISITA AL SUMINISTRO:**	
4	FACTURACION CON VISITA:	
	Facturación Alta	FCV1
	Facturación Baja	FCV2
	Facturación Estimada	FCV3
	Facturación Sin Uso de Energía	FCV4
	Facturación con Tarifa Asignada Incorrectamente	FCV5
	Facturación con Deuda No Reconocida por el Cliente	FCV6
	Facturación con Cargos Incorrectos por Potencia	FCV7
	Facturación con Cargos Incorrectos por Factor de Potencia	FCV8
	Facturación con Cargos Indebidos por Perdidas Transformación	FCV9
5	CONTRATO	
	Tarifa y Fianza Asignadas	C1
	Baja de Contrato	C2
	Devolucion de Fianza	C3
	Negacion Contrato por Deuda Pendiente	C4
	Solicitud Cambio de Tarifa	C5
6	RETRASOS	
	Retraso en Habilitación de Nuevo Suministro	SC1
	Retraso en Reconexión del Servicio	SC2
7	TECNICOS	
	Solicitud Verificacion Medidor	T1
	Solicitud Normalizacion Servicio por falta de energía	T2
	Solicitud Normalizacion Servicio por Problema de Tensión	T3
	Solicitud Reubicacion Medidor o Panel	T4
8	MOTIVO DIVERSO	MD

PLAZOS ADMISIBLES: A continuación se presentan los plazos admisibles para las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS dar respuesta por escrito a las reclamaciones comerciales de los CLIENTES, según ameriten o no visita al suministro; dichos plazos también figuran en el ANEXO A.1 de la presente NORMA.

			2013 - 2016	2017 - ADELANTE
PLAZOS ADMISIBLES	SIN VISITA	ZONA URBANA	1 DÍA LAB.	1 DÍA LAB.
		ZONA RURAL	1 DÍA LAB.	1 DÍA LAB.
	CON VISITA	ZONA URBANA	10 DÍAS LAB.	10 DÍAS LAB.
		ZONA RURAL	10 DÍAS LAB.	10 DÍAS LAB.

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA, en la base de datos denominada *TABLA RECLAMACIONES*, y con frecuencia mensual, deberá capturar y mantener disponibles las informaciones requeridas en dicha tabla, referentes a la totalidad de las reclamaciones comerciales manejadas en el mes, incluyendo:

(1) Reclamaciones generadas en el mes previo, pero que fueron respondidas en el mes reportado;

(2) Reclamaciones generadas en el mes reportado, y que fueron respondidas en el propio mes reportado; y,

(3) Reclamaciones generadas en el mes reportado, y que serán respondidas en el mes siguiente.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: (i) Computar los días laborables que requirió la EMPRESA DISTRIBUIDORA para resolver cada reclamación comercial contados desde la fecha de interposición de la reclamación por el USUARIO, hasta la fecha en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA registró en su sistema informático la respuesta por escrito a la reclamación, y la misma quedó disponible para ser comunicada al USUARIO; (ii) Contrastar el resultado anterior con el plazo admisible correspondiente, dependiendo si el motivo de reclamación requiere o no visita al suministro; (iii) Determinar si hubo cumplimiento o no del plazo.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA RECLAMACIONES;*

3) CAMPOSINFORMACIÓN: *[FechaHoraReclamo]; [MotivoReclamo]; [FechaHoraNotifUsuario];*

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$REFA_{clientei} = FechaHoraNotifUsuario_{clientei} - FechaHoraReclamo_{clientei}$$

COMPENSACIÓN: En todo caso de incumplimiento del plazo admisible de resolución de la reclamación, la EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá compensar al Cliente o Usuario Titular afectado de la siguiente manera:

(i) Compensación consistente en un quince por ciento (15%) del promedio de la facturación por consumo mensual del cliente o usuario titular de los tres (3) meses anteriores a la reclamación;

(ii) En caso de suministros recientes que tuvieren emitidas sólo dos facturas de consumo mensual previas a la fecha de interposición de la reclamación, la compensación se obtendrá calculando los porcentajes antes indicados sobre el promedio de las dos (2) facturas existentes;

(iii) En caso de suministros recientes que tuvieren emitidas sólo una factura de consumo mensual previa a la fecha de interposición del reclamación, el monto de la compensación se obtendrá calculando los porcentajes antes indicados sobre el promedio de la única factura existente.

17.5 INDICADOR DE TIEMPO RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR MEDIDOR O ACOMETIDA DEFECTUOSA (REFM):

DESCRIPCIÓN: Consiste en: (i) Computar el tiempo (en horas o días laborables, según corresponda) que dura la EMPRESA DISTRIBUIDORA para realizar las tareas de reparación del medidor o de la acometida defectuosa; (ii) Dicho plazo deber ser computado a partir de la fecha y hora en que el USUARIO interpone la reclamación, y hasta la fecha y hora en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA registra en su sistema informático la respuesta por escrito a la reclamación del USUARIO notificando la solución del problema, y dicha respuesta queda disponible para ser comunicada al USUARIO; y, (iii) Contrastar el resultado anterior con el plazo admisible que corresponda, dependiendo si se amerita o no de cambio de equipos o accesorios, y determinar si hubo cumplimiento o no.

CALIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN: La EMPRESA DISTRIBUIDORA, para este tipo de reclamaciones, deberá registrar en el campo de información *FecReporte* de la *TABLA RECLAMACIONES* si la atención del problema requirió o no el cambio de equipos o accesorios.

PLAZOS ADMISIBLES: A continuación se presentan los plazos admisibles a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS para la resolución y respuesta de reclamaciones por medidor o acometida defectuosa, según ameriten o no cambio de equipos o accesorios; dichos plazos también figuran en el ANEXO A.1 de la presente NORMA.

			2013 - 2016	2017 - ADELANTE
PLAZOS ADMISIBLES	SIN CAMBIO	ZONA URBANA	10 HS. LAB.	10 HS. LAB.
		ZONA RURAL	16 HS. LAB.	16 HS. LAB.
	CON CAMBIO	ZONA URBANA	2 DÍAS LAB.	2 DÍAS LAB.
		ZONA RURAL	2 DÍAS LAB.	2 DÍAS LAB.

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA RECLAMACIONES,* y con frecuencia mensual, deberá capturar y mantener disponibles las informaciones requeridas en dicha tabla, referentes a la totalidad de los casos de reclamaciones por medidor o acometida defectuosa manejados en el mes, incluyendo:

(1) Reclamaciones generadas en el mes previo, pero que fueron resueltas en el mes reportado;

(2) Reclamaciones generadas en el mes reportado, y que fueron resueltas en el propio mes reportado; y,

(3) Reclamaciones generadas en el mes reportado, y que serán resueltas en el mes siguiente.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: (i) Computar el tiempo (en horas o días laborables, según corresponda) que requirió la EMPRESA DISTRIBUIDORA para resolver cada reclamación por medidor o acometida defectuosa desde la fecha y hora de interposición de la reclamación por el USUARIO, hasta la fecha y hora en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA registró en su sistema informático la respuesta por escrito a la reclamación, y la misma quedó disponible para ser comunicada al USUARIO; (ii) Contrastar el resultado anterior con el plazo admisible correspondiente, dependiendo si amerita o no cambio de equipos o accesorios; y, (iii) Determinar si hubo cumplimiento o no del plazo.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA RECLAMACIONES;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[FechaHoraReclamo];*[MotivoReclamo*]; [FecReporte]; [FechaHoraNotifUsuario];*

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$REFM_{cliente_i} = FechaHoraNotifUsuario_{cliente_i} - FechaHoraReclamo_{cliente\ i}$$

COMPENSACIÓN: En todo caso de incumplimiento del plazo admisible de respuesta, la EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá compensar al Cliente o Usuario Titular afectado de la siguiente manera:

(i) Compensación para la primera hora continua o fracción de hora continua pasado el plazo admisible: 10% del promedio de las últimas tres (3) facturas de consumo mensual previas a la fecha de interposición del reclamación;

(ii) Compensación adicional por cada hora continua o fracción de hora continua adicional de demora pasado el plazo admisible: 2% del promedio de las últimas tres (3) facturas de consumo mensual previas a la fecha de interposición del reclamación;

(iii) El monto máximo de la compensación será el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas previas a la fecha de interposición del reclamación;

(iv) En caso de suministros recientes que tuvieren emitidas sólo dos facturas de consumo mensual previas a la fecha de interposición de la reclamación, la compensación se obtendrá calculando los porcentajes antes indicados sobre el promedio de las dos (2) facturas existentes;

(v) En caso de suministros recientes que tuviesen emitidas sólo una factura de consumo mensual previa a la fecha de interposición del reclamación, el monto de la compensación se obtendrá calculando los porcentajes antes indicados sobre el monto de la única factura existente.

17.6 INDICADOR DE RECLAMACIONES PARA PAGO DE COMPENSACIÓN POR CORTE INDEBIDO DE SERVICIO BASADO EN FALTA DE PAGO (RCI):

DESCRIPCIÓN: Control de las reclamaciones para el pago de la compensación dispuesta por el Párrafo III del Artículo 93 LGE por corte de servicio basado en falta de pago, ejecutado por la EMPRESA DISTRIBUIDORA contra un Cliente o Usuario Titular que demuestre que estaba al día en sus obligaciones.

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA RECLAMACIONES*, y con frecuencia mensual, deberá capturar y mantener disponibles las informaciones requeridas en dicha tabla referentes a la totalidad de los casos de reclamaciones por corte indebido de servicio basado en falta de pago manejadas en el mes, incluyendo:

(1) Reclamaciones generadas en el mes previo, pero que fueron resueltas en el mes reportado;

(2) Reclamaciones generadas en el mes reportado, y que fueron resueltas en el propio mes reportado; y,

(3) Reclamaciones generadas en el mes reportado, y que serán resueltas en el mes siguiente.

METODOLOGÍA DE APLICACIÓN:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Determinar cada caso válido de reclamación del pago de la compensación por corte indebido de servicio basado en falta de pago ejecutado por la EMPRESA DISTRIBUIDORA contra un Cliente o Usuario Titular que se demuestre que estaba al día en el pago de sus obligaciones.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA RECLAMACIONES; TABLA RECONEXIONES; TABLA FACTURACION; TABLA COBROS*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[MotivoReclamo]:[CPromIndex12];*

COMPENSACIÓN: En todo caso en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA haya ejecutado un corte de servicio eléctrico basado en la falta de pago, a un Cliente o Usuario Titular que demuestre que estaba al día en sus obligaciones, dicha empresa deberá compensar a dicho cliente de la siguiente manera:

(i) Compensación consistente en tres (3) veces el valor promedio de la facturación mensual de los últimos doce (12) meses de consumo;

(ii) En caso de suministros recientes que tuviesen emitidas únicamente de once (11) a dos (2) facturas de consumo mensual previas a la fecha de interposición de la reclamación, la compensación consistirá en tres (3) veces el valor promedio de las facturas existentes;

(iii) En caso de suministros recientes que tuviesen emitidas únicamente una (1) factura de consumo mensual previa a la fecha de interposición de la reclamación, la compensación consistirá en tres (3) veces el valor de dicha factura.

17.7 INDICADOR DE FACTURAS ESTIMADAS CONSECUTIVAS (FAES):

DESCRIPCIÓN: Controlar mensualmente los casos en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA emita a un mismo USUARIO en dos (2) meses consecutivos, facturas de consumo mensual estimadas, es decir, no basadas en lecturas reales al medidor; se exceptúan del cálculo de este indicador los USUARIOS contratados mediante conexión directa.

LÍMITE ADMISIBLE: La EMPRESA DISTRIBUIDORA puede emitir solamente una factura estimada aislada, pero no puede emitir facturas estimadas en dos (2) meses consecutivos a un mismo USUARIO.

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA FACTURACION_ESTIMADA,* y con frecuencia mensual, deberá capturar y mantener disponibles las informaciones requeridas en dicha tabla, referentes a la totalidad de las facturas estimadas emitidas en el mes.

METODOLOGÍA DE APLICACIÓN:

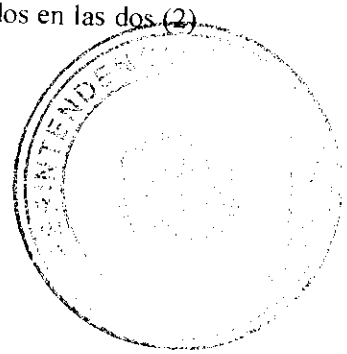
1) DESCRIPCIÓN DEL CONTROL:(i) Computar cada mes todo caso de Cliente o Usuario Titular con medidor al que se le emita una factura estimada; (ii) Controlar si al mismo Cliente o Usuario Titular le fue emitida una factura estimada en el mes anterior; (iii) Determinar todo caso de Cliente o Usuario Titular que resulte con dos facturas estimadas consecutivas.

2) FUENTE INFORMACIONES: TABLA *FACTURACION_ESTIMADA;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN: *[IDUsuario]mes controlado; [IDUsuario]mes previo.*

COMPENSACIÓN: En todo caso en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA emita a un mismo USUARIO dos (2) facturas estimadas consecutivas, deberá compensar al Cliente o Usuario Titular afectado, de la siguiente manera:

Compensación consistente en cuatro (4) veces el total de los kilovatios-hora facturados en las dos (2) facturas estimadas que dieron lugar al incumplimiento.



SECCION II
INDICADORES GLOBALES

ARTICULO 18.- INDICADORES GLOBALES CONTROL CALIDAD SERVICIO COMERCIAL. En el Artículo 10 de la presente NORMA fueron establecidos los Indicadores Globales que serán aplicados en el control de la Calidad de Servicio Comercial; el cálculo de dichos indicadores deberá ser realizado por cada EMPRESA DISTRIBUIDORA para dos grupos de usuarios: (a) Usuarios en Zona Urbana; y, (b) Usuarios en Zona Rural.

A continuación se detallan las siguientes especificaciones para los Indicadores Globales de Calidad de Servicio Comercial: (i) Descripción; (ii) Informaciones a Registrar, indicando Tabla y Campos de Información correspondientes, conforme con los levantamientos de información que se especifican en el Capítulo IV; y, (iii) Metodología de Cálculo.

18.1 PORCENTAJE DE TRÁMITES DE CLIENTES EN LAS OFICINAS COMERCIALES ATENDIDOS FUERA DEL TIEMPO ADMISIBLE (TTRA):

DESCRIPCIÓN: Cálculo semestral, por tipo de zona, del porcentaje de trámites de Clientes o Usuarios Titulares en las Oficinas comerciales de la EMPRESA DISTRIBUIDORA que fueron atendidos fuera de los plazos admisibles durante el semestre en cuestión, con respecto al número total de trámites de Clientes o Usuarios Titulares en las Oficinas Comerciales de la EMPRESA DISTRIBUIDORA que fueron atendidos durante el semestre en cuestión.

PORCENTAJES PERMITIDOS: A continuación se presentan los porcentajes permitidos a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, de casos de atención de trámites de clientes en las Oficinas Comerciales fuera del tiempo permitido durante el semestre en cuestión; dichos porcentajes también figuran en el ANEXO A.2 de la presente NORMA.

		OBJETIVO 2013-16	2017 - EN ADELANTE
PORCENTAJES PERMITIDOS	ZONA URBANA	5%	3%
	ZONA RURAL	6%	3%

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES*, y con frecuencia semestral, deberá registrar los resultados del cómputo de los porcentajes de este indicador global, tanto para Zona Urbana como para Zona Rural.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Calcular con frecuencia semestral, por tipo de zona, el porcentaje entre: (i) Cantidad de trámites de Clientes o Usuarios Titulares en las Oficinas Comerciales de la EMPRESA DISTRIBUIDORA que fueron atendidos fuera de los plazos establecidos por la normativa vigente, para el semestre en cuestión; y, (ii) Cantidad total de trámites de Clientes o Usuarios Titulares en las Oficinas Comerciales de la EMPRESA DISTRIBUIDORA que fueron atendidos, para el semestre en cuestión.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[SCGtt]*,

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$TTRA_{Zona} = \frac{NTAfp}{NTAt} \times 100$$

Donde:

TTRAzona = *Porcentaje de trámites de Clientes o Usuarios Titulares en las Oficinas Comerciales de la EMPRESA DISTRIBUIDORA atendidos fuera de los plazos admisibles en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NTAfp = *Número de trámites de Clientes o Usuarios Titulares en las Oficinas Comerciales de la EMPRESA DISTRIBUIDORA atendidos fuera de los plazos permitidos, en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NTAt = *Número total de trámites de Clientes o Usuarios Titulares atendidos en las Oficinas Comerciales de la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

18.2 PORCENTAJE DE INSTALACIONES DE NUEVOS SUMINISTROS FUERA DE LOS PLAZOS ADMISIBLES (COSE):

DESCRIPCIÓN: Cálculo semestral, por tipo de zona, del porcentaje de nuevos suministros que fueron instalados por la EMPRESA DISTRIBUIDORA fuera de los plazos admisibles correspondientes durante el semestre en cuestión, con respecto al número total de nuevos suministros que fueron instalados por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión.

PORCENTAJES PERMITIDOS: A continuación se presentan los porcentajes permitidos a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, de habilitación de nuevos suministros fuera de los plazos admisibles durante el semestre en cuestión; dichos porcentajes también figuran en el ANEXO A.2 de la presente NORMA.

		OBJETIVO 2013-16	2017 - EN ADELANTE
PORCENTAJES PERMITIDOS	ZONA URBANA	4%	3%
	ZONA RURAL	5%	3%

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES*, y con frecuencia semestral, deberá registrar los resultados del cómputo de los porcentajes de este indicador global, tanto para Zona Urbana, como para Zona Rural.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Calcular con frecuencia semestral, por tipo de zona, el porcentaje entre: (i) El número de instalaciones de nuevos suministros y que fueron realizados por la EMPRESA DISTRIBUIDORA fuera de los plazos establecidos por la normativa vigente; y (ii) El

número total de nuevos suministros que fueron realizados por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre en cuestión.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[SCGc],*

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$COSE_{Zona} = \frac{CCfp}{CCt} * 100$$

Donde:

COSEzona = *Porcentaje de nuevos suministros que no ameritaban modificación de la red que fueron instalados fuera de los plazos admisibles en el semestre de control para cada tipo de zona.*

CCfp = *Cantidad de nuevos suministros que no ameritaban modificación de la red y que fueron instalados fuera de plazo en el semestre de control para cada tipo de zona.*

CCt = *Cantidad total de nuevos suministros que no ameritan modificación de la red instalados en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

18.3 PORCENTAJE DE RECONEXIONES DE SUMINISTROS SUSPENDIDOS POR FALTA DE PAGO FUERA DE LOS PLAZOS ADMISIBLES (RSFP):

DESCRIPCIÓN: Cálculo semestral, por tipo de zona, del porcentaje de reconexiones de suministros suspendidos por falta de pago que fueron ejecutadas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA fuera de los plazos admisibles correspondientes durante el semestre en cuestión, con respecto al total de reconexiones de suministros por falta de pago que fueron ejecutadas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión.

PORCENTAJES PERMITIDOS: A continuación se presentan los porcentajes permitidos a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS, de casos de suministros suspendidos por falta de pago fuera de los plazos admisibles durante el semestre en cuestión; dichos porcentajes también figuran en el ANEXO A.2 de la presente NORMA.

		OBJETIVO 2013-16	2017 - EN ADELANTE
PORCENTAJES PERMITIDOS	ZONA URBANA	4%	3%
	ZONA RURAL	5%	3%

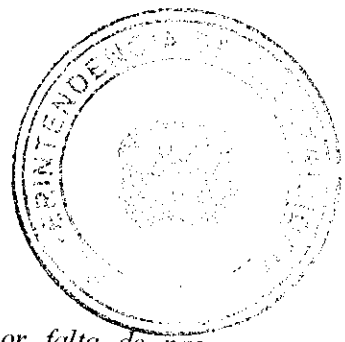
INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES,* y con frecuencia semestral, deberá registrar los resultados del cómputo de los porcentajes de este indicador global, tanto para Zona Urbana como para Zona Rural.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Calcular con frecuencia semestral, por tipo de zona, el porcentaje entre: (i) El número de reconexiones de suministros suspendidos por falta de pago que fueron realizadas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA fuera de los plazos establecidos por la normativa vigente; y (ii) El número total de reconexiones de suministros suspendidos por falta de pago que fueron realizadas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, en el semestre en cuestión.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[SCGrp],*
4) FÓRMULA DE CÁLCULO:



$$RSFP_{Zona} = \frac{NRfp}{NRt} \times 100$$

Donde:

RSFPzona = *Porcentaje de reconexiones de suministros suspendidos por falta de pago, realizadas fuera de plazo en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NRfp = *Cantidad de reconexiones de suministros suspendidos por falta de pago realizadas fuera de plazo en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NRt = *Cantidad total de reconexiones de suministros suspendidos por falta de pago realizadas en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

18.4 PORCENTAJE DE RECLAMACIONES COMERCIALES RESUELTAS FUERA DE LOS PLAZOS ADMISIBLES (IPP):

DESCRIPCIÓN: Cálculo semestral, por tipo de zona, del porcentaje de reclamaciones comerciales que fueron resueltas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA fuera de los plazos admisibles durante el semestre en cuestión, con respecto a la cantidad total de reclamaciones comerciales recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión.

PORCENTAJES PERMITIDOS: A continuación se presentan los porcentajes permitidos a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS de resolución de reclamaciones comerciales fuera de los plazos admisibles, durante el semestre en cuestión; dichos porcentajes también figuran en el ANEXO A.2 de la presente NORMA.

		OBJETIVO 2013-16	2017 - EN ADELANTE
PORCENTAJES PERMITIDOS	ZONA URBANA	4%	3%
	ZONA RURAL	4%	3%

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES,* y con frecuencia

semestral, deberá registrar los resultados del cómputo de los porcentajes de este indicador global, tanto para Zona Urbana como para Zona Rural.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

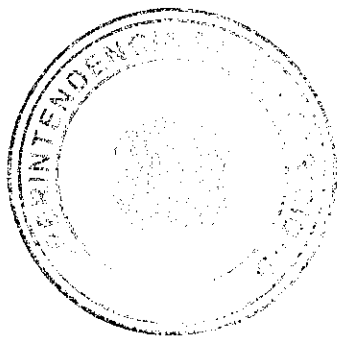
1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Calcular con frecuencia semestral, por tipo de zona, el porcentaje entre: (i) Cantidad de reclamaciones comerciales que fueron resueltas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA fuera de los plazos correspondientes, en el semestre de control; y, (ii) Cantidad total de reclamaciones recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES; TABLA RECLAMACIONES;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[SCGpr];*

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$IPP_{Zona} = \frac{RCFPt}{RCRt} \times 100$$



Donde:

IPPzona = *Porcentaje de reclamaciones comerciales que fueron resueltas fuera de plazo por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, con respecto al número total de reclamaciones comerciales que fueron recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

RCFPt = *Número total de reclamaciones comerciales que fueron resueltas fuera de plazo por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

RCRt = *Número total de reclamaciones comerciales que fueron recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

18.5 PORCENTAJE DE RECLAMACIONES COMERCIALES NO RESUELTAS (IRT):

DESCRIPCIÓN: Cálculo semestral, por tipo de zona, del porcentaje de reclamaciones comerciales que no fueron resueltas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión, con respecto a la cantidad total de reclamaciones comerciales recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión.

PORCENTAJES PERMITIDOS: A continuación se presentan los porcentajes permitidos a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS de reclamaciones comerciales no resueltas durante el semestre en cuestión; dichos porcentajes también figuran en el ANEXO A.2 de la presente NORMA.

		OBJETIVO 2013-16	2017 - EN ADELANTE
PORCENTAJES PERMITIDOS	ZONA URBANA	4%	3%
	ZONA RURAL	4%	3%

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES*, y con frecuencia semestral, deberá registrar los resultados del cómputo de los porcentajes de este indicador global, tanto para Zona Urbana como para Zona Rural.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Calcular con frecuencia semestral, por tipo de zona, el porcentaje entre: (i) Cantidad de reclamaciones comerciales recibidas que no fueron resueltas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, en el semestre de control; y, (ii) Cantidad total de reclamaciones recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control.

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES; TABLA RECLAMACIONES;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[SCGpr];*

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$IRT_{Zona} = \frac{RCNRt}{RCRt} \times 100$$

Donde:

IRTzona = *Porcentaje de reclamaciones comerciales que no fueron resueltas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, con respecto al número total de reclamaciones comerciales que fueron recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

RCFPt = *Número total de reclamaciones comerciales recibidas que no fueron resueltas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

RCRt = *Número total de reclamaciones comerciales que fueron recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

18.6 PORCENTAJE DE RECLAMACIONES COMERCIALES VERSUS TOTAL DE CLIENTES (IRC):

DESCRIPCIÓN: Cálculo semestral, por tipo de zona, del porcentaje de reclamaciones comerciales que fueron recibidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA de USUARIOS durante el semestre en cuestión,

con respecto al número total de USUARIOS de la EMPRESA DISTRIBUIDORA en Zona Urbana o Zona Rural, al final del semestre en cuestión.

PORCENTAJES PERMITIDOS: A continuación se presentan los porcentajes permitidos a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS de reclamaciones comerciales con respecto al número total de Usuarios, durante el semestre en cuestión; dichos porcentajes también figuran en el ANEXO A.2 de la presente NORMA.

		OBJETIVO 2013-16	2017 - EN ADELANTE
PORCENTAJES PERMITIDOS	ZONA URBANA	4%	3%
	ZONA RURAL	4%	3%

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES.* y con frecuencia semestral, deberá registrar los resultados del cómputo de los porcentajes de este indicador global, tanto para Zona Urbana como para Zona Rural.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Calcular con frecuencia semestral, por tipo de zona, el porcentaje entre: (i) Cantidad de reclamaciones comerciales que fueron presentadas por los USUARIOS de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, en el semestre de control; y, (ii) Cantidad total de USUARIOS de la EMPRESA DISTRIBUIDORA al final del semestre de control;

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES; TABLA RECLAMACIONES; TABLA DATOS_USUARIOS;*

3) CAMPOS INFORMACIÓN:*[SCGrc];*

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$IRC_{Zona} = \frac{NRr}{NUt} \times 100$$

Donde:

IRCzona = *Porcentaje de reclamaciones comerciales presentadas por los USUARIOS de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, con respecto al número total de CLIENTES O USUARIOS ACTIVOS de la EMPRESA DISTRIBUIDORA al final del semestre de control, para cada tipo de zona.*

NRr = *Número de reclamaciones comerciales presentadas por los USUARIOS de la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NUt = *Número total de CLIENTES O USUARIOS ACTIVOS de la EMPRESA DISTRIBUIDORA al final del semestre de control, para cada tipo de zona.*

18.7 PORCENTAJE DE FACTURAS INCORRECTAS VERSUS TOTAL FACTURAS EMITIDAS (IEF):

DESCRIPCIÓN: Cálculo semestral, por tipo de zona, del porcentaje entre: (i) El número de refacturaciones emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión, exceptuando las refacturaciones para fines de emisión de facturas con valor fiscal; y, (ii) El número total de facturas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión, sin incluir las refacturaciones realizadas.

PORCENTAJES PERMITIDOS: A continuación se presentan los porcentajes permitidos a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS de facturas incorrectas con respecto al número total de facturas emitidas, durante el semestre en cuestión; dichos porcentajes también figuran en el ANEXO A.2 de la presente NORMA.

		OBJETIVO 2013-16	2017 - EN ADELANTE
PORCENTAJES PERMITIDOS	ZONA URBANA	5%	4%
	ZONA RURAL	5%	4%

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES*, y con frecuencia semestral, deberá registrar los resultados del cómputo de los porcentajes de este indicador global, tanto para Zona Urbana como para Zona Rural.

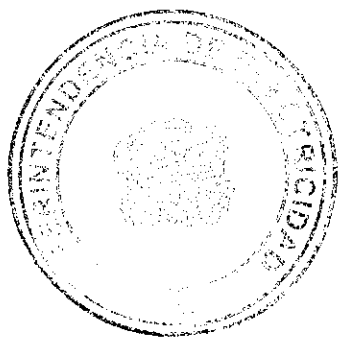
METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Calcular con frecuencia semestral, por tipo de zona, el porcentaje entre: (i) Cantidad de refacturaciones emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, en el semestre de control, exceptuando las refacturaciones para fines de emisión de facturas con valor fiscal; y, (ii) Cantidad total de facturas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, sin incluir en dicho total las refacturaciones realizadas;

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES; TABLA FACTURACIÓN ERRÓNEA*

3) CAMPOS INFORMACIÓN: *[SCGef]; [MotivoError];*

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:



$$IEF_{Zona} = \frac{NFi}{NFt} \times 100$$

Donde:

IEFzona = *Porcentaje de refacturaciones emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, con respecto al total de facturas emitidas en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NFi = *Número de refacturaciones emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NFt = *Número total de facturas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

18.8 PORCENTAJE DE FACTURAS ESTIMADAS VERSUS TOTAL FACTURAS EMITIDAS (IFE):

DESCRIPCIÓN: Cálculo semestral, por tipo de zona, del porcentaje de facturas estimadas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión, con respecto al número total de facturas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA durante el semestre en cuestión.

PORCENTAJES PERMITIDOS: A continuación se presentan los porcentajes permitidos a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS de facturas estimadas con respecto al número total de facturas emitidas, durante el semestre en cuestión; dichos porcentajes también figuran en el ANEXO A.2 de la presente NORMA.

		OBJETIVO 2013-16	2017 - EN ADELANTE
PORCENTAJES PERMITIDOS	ZONA URBANA	6%	5%
	ZONA RURAL	7%	5%

INFORMACIONES A REGISTRAR: La EMPRESA DISTRIBUIDORA en la base de datos denominada *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES*, y con frecuencia semestral, deberá registrar los resultados del cómputo de los porcentajes de este indicador global, tanto para Zona Urbana como para Zona Rural.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO:

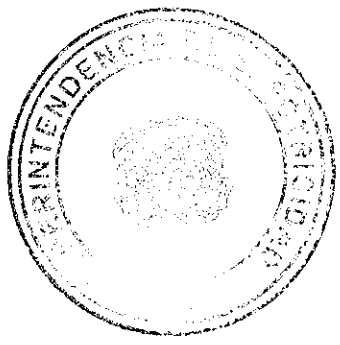
1) DESCRIPCIÓN DEL CÁLCULO: Calcular con frecuencia semestral, por tipo de zona, el porcentaje entre: (i) Cantidad de facturas estimadas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, en el semestre de control; (ii) Cantidad total de facturas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control;

2) FUENTE INFORMACIONES: *TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES; TABLA FACTURACION_ESTIMADA*

3) CAMPOS INFORMACIÓN: *[SCGsf]*,

4) FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$IFE_{Zona} = \frac{NFe}{NFt} \times 100$$



Donde:

IFEzona = *Porcentaje de facturas estimadas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA, con respecto al total de facturas emitidas en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NFe = *Número de facturas estimadas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

NFt = *Número total de facturas emitidas por la EMPRESA DISTRIBUIDORA en el semestre de control, para cada tipo de zona.*

SECCION III
CÁLCULO COMPENSACIONES GLOBALES

ARTICULO 19.- CÁLCULO DE LAS COMPENSACIONES GLOBALES. El cálculo de las Compensaciones por violaciones a los porcentajes admisibles de los Indicadores Globales de Calidad de Servicio Comercial, a ser pagadas por las EMPRESAS DISTRUIBUIDORAS a los USUARIOS deberá ser ejecutado conforme con las siguientes reglas:

I.- El pago de las Compensaciones por Indicadores Globales para cada EMPRESA DISTRIBUIDORA será calculado y distribuido, entre dos grupos de usuarios: (i) Usuarios en Zona Urbana; y, (ii) Usuarios en Zona Rural;

II.- La prima a aplicar por Compensaciones Globales por cada punto porcentual de desviación, por cada indicador, aplicable tanto a Zona Urbana como a Zona Rural, se fija en: **0.01%** del Monto Total de Facturación Semestral de la EMPRESA DISTRIBUIDORA al total de Usuarios de cada zona;

III.- Los porcentajes de los Indicadores Globales serán calculados sujetos a las siguientes criterios para las cifras significativas:

1) Los porcentajes de desviación serán expresados mediante las cifras enteras de puntos porcentuales de desviación seguidas de una cifra decimal significativa;

2) La cifra centesimal será descartada aplicando los siguientes criterios de redondeo:

   i) Si la cifra centesimal es igual o mayor que 5 (cinco), entonces se añadirá una unidad a la cifra decimal;

   ii) Si la cifra centesimal es menor que 5 (cinco), entonces será descartada sin afectar la cifra decimal.

IV.- La Metodología a ser aplicada por cada EMPRESA DISTRIBUIDORA para el cálculo de las Compensaciones Globales es la siguiente:

1) Calcular para cada Indicador Global, los Puntos Porcentuales de Desviación (con una cifra decimal de aproximación) con respecto al Porcentaje Permitido, para: (i) Zona Urbana; y, (ii) Zona Rural.

1.1) ZONA URBANA:

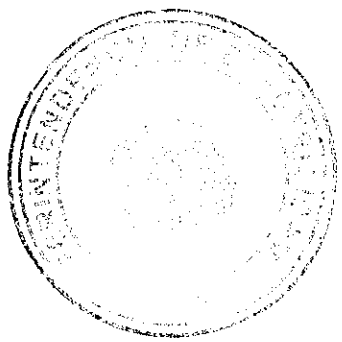
$PPD_{ZU\text{-}Cj} = \%DC_{ZU\text{-}Ci} - \%DA_{ZU\text{-}Cj}$

Donde:

$PPD_{ZU\text{-}Cj}$ = Puntos Porcentuales de Desviación, indicador "j", Zona Urbana;

$\%DC_{ZU\text{-}Cj}$ = Porcentaje de Desviación Calculado, indicador "j", Zona Urbana;

$\%DA_{ZU\text{-}Cj}$ = Porcentaje de Desviación Permitido, indicador "j", Zona Urbana;



1.2) ZONA RURAL:

$PPD_{ZR\text{-}Ci} = \%DC_{ZR\text{-}Ci} - \%DA_{ZR\text{-}Ci}$

Donde:

$PPD_{ZR\text{-}Cj}$ = Puntos Porcentuales de Desviación, indicador "j", Zona Rural;

$\%DC_{ZR\text{-}Cj}$ = Porcentaje de Desviación Calculado, indicador "j", Zona Rural;

$\%DA_{ZR\text{-}Cj}$ = Porcentaje de Desviación Permitido, indicador"j", Zona Rural.

2) Calcular los Factores de: (i) Usuarios Activos en Zona Urbana con respecto al total de Usuarios Activos de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, al final del semestre en cuestión; y, (ii) Usuarios Activos en Zona Rural con respecto al total de Usuarios Activos de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, al final del semestre en cuestión:

2.1) ZONA URBANA:

$F_{ZU} = NTU_{ZU} / NTU_{EDE}$

Donde:

F_{ZU} = Factor de Usuarios Activos en Zona Urbana; es el cociente entre el total de Usuarios Activos en Zona Urbana y el total de Usuarios Activos de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, al final del semestre en cuestión;

NTU_{ZU} = Número total de Usuarios Activos en Zona Urbana, al final del semestre en cuestión;

NTU_{EDE} = Número total de Usuarios Activos de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, al final del semestre en cuestión;

2.2) ZONA RURAL:

$F_{ZR} = NTU_{ZR} / NTU_{EDE}$

Donde:

F_{ZR} = Factor de Usuarios Activos en Zona Rural; es el cociente entre el total de Usuarios Activos en Zona Rural y el total de Usuarios Activos de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, al final del semestre en cuestión;.

NTU_{ZR} = Número total de Usuarios Activos en Zona Rural, al final del semestre en cuestión;

NTU_{EDE} = Número total de Usuarios Activos de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, al final del semestre en cuestión.

3) Calcular el monto de las compensaciones correspondientes a cada uno de los indicadores globales para: (i) Zona Urbana; y, (ii) Zona Rural:

3.1) ZONA URBANA:

$$\mathbf{MCG_{ZU\text{-}Cj} = (PPD_{ZU\text{-}Cj} * F_{ZU}) * MCG_{UNIT}}$$

Donde:

$MCG_{ZU\text{-}Cj}$= Monto de las Compensaciones Globales para el indicador "j", Zona Urbana;

MCG_{UNIT}= Monto de las Compensaciones Globales por cada Punto Porcentual de alejamiento del Porcentaje Admisible;

3.2) ZONA RURAL:

$$\mathbf{MCG_{ZR\text{-}Cj} = (PPD_{ZR\text{-}Cj} * F_{ZR}) * MCG_{UNIT}}$$

Donde:

$MCG_{ZR\text{-}Cj}$= Monto de las Compensaciones Globales para el indicador "j", Zona Rural;

MCG_{UNIT} = Monto de las Compensaciones Globales por cada punto porcentual de alejamiento del porcentaje admisible.

4) Determinar el Monto Total de las Compensaciones considerando todos los Indicadores Globales para: (i) Zona Urbana; y, (ii) Zona Rural:

4.1) ZONA URBANA:

$$\mathbf{MCG\text{-}T_{ZU} = \Sigma\ MCG_{ZU\text{-}Ci}}$$

Donde:

$MCG\text{-}T_{ZU}$ = Monto Total de las Compensaciones Globales para Todos los Indicadores, Zona Urbana.

4.2) ZONA RURAL:

$$\mathbf{MCG\text{-}T_{ZR} = \Sigma\ MCG_{ZR\text{-}Ci}}$$

Donde:

$MCG\text{-}T_{ZR}$ = Monto Total de las Compensaciones Globales para Todos los Indicadores, Zona Rural.

5) Calcular el Monto de las Compensaciones Globales que le corresponde a cada Usuario Individual, que será proporcional al monto total de las seis facturas de consumo mensual de dicho usuario durante el semestre en cuestión, para: (i) Zona Urbana; y, (ii) Zona Rural:

5.1) ZONA URBANA:

$$\mathbf{MCG\text{-}Ui_{ZU}} = \mathbf{(MFS\text{-}Ui_{ZU} / MFS\text{-}EDE_{ZU}) * MCG\text{-}T_{ZU}}$$

Donde:

$MCG\text{-}Ui_{ZU}$ = Monto Compensaciones Globales para el Usuario "i", de Zona Urbana correspondientes al semestre en cuestión;

$MFS\text{-}Ui_{ZU}$ = Monto Facturación Semestral del Usuario "i", de Zona Urbana, que es igual a la suma de los montos de las seis facturas de consumo mensual de dicho usuario del semestre en cuestión;

$MFS\text{-}EDE_{ZU}$ = Monto Facturación Semestral de la EMPRESA DISTRIBUIDORA en Zona Urbana, que es igual a la sumatoria de los montos de las facturas de consumo mensual emitidas a todos los usuarios de la EMPRESA DISTRIBUIDORA en Zona Urbana, en el semestre en cuestión;

5.2) ZONA RURAL:

$$\mathbf{MCG\text{-}Ui_{ZR}} = \mathbf{(MFS\text{-}Ui_{ZR} / MFS\text{-}EDE_{ZR}) * MCG\text{-}T_{ZR}}$$

Donde:

$MCG\text{-}Ui_{ZR}$ = Monto Compensaciones Globales para el Usuario "i", de Zona Rural correspondientes al semestre en cuestión;

$MFS\text{-}Ui_{ZR}$ = Monto Facturación Semestral del Usuario "i", de Zona Rural, que es igual a la suma de los montos de las seis facturas de consumo mensual de dicho usuario del semestre en cuestión;

$MFS\text{-}EDE_{ZR}$ = Monto Facturación Semestral de la EMPRESA DISTRIBUIDORA en Zona Rural, que es igual a la sumatoria de los montos de las facturas de consumo mensual emitidas a todos los usuarios de la EMPRESA DISTRIBUIDORA en Zona Rural, en el semestre en cuestión;

6) Cálculo del Monto Total Compensaciones Globales a pagar por la EMPRESA DISTRIBUIDORA al total de sus USUARIOS para el semestre en cuestión:

$$\mathbf{MCG_{EDE\text{-}TOTAL}} = \mathbf{MCG\text{-}T_{ZU} + MCG\text{-}T_{ZR}}$$

Donde:

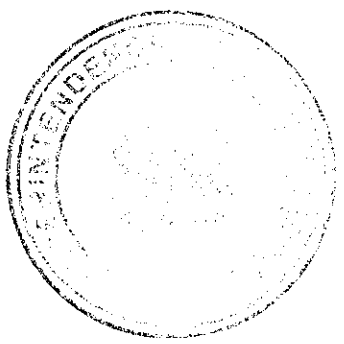
MCGEDE-TOTAL= Monto Total de las Compensaciones Globales a pagar por la EMPRESA DISTRIBUIDORA al total de sus USUARIOS para el semestre en cuestión.

CAPITULO IV.-

REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

SECCION I

NORMAS GENERALES



ARTICULO 20.- OBLIGACIÓN DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE RECOPILAR Y REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA LAS INFORMACIONES REQUERIDAS. Toda EMPRESA DISTRIBUIDORA está obligada a recopilar y suministrar a la SUPERINTENDENCIA todos los datos e informaciones requeridos para el Control de la Calidad de Servicio Comercial, conforme con lo establecido en el presente capítulo.

ARTICULO 21.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE EXCLUSIÓN DE CASOS POR FUERZA MAYOR. En todo caso de incumplimiento a las normas de Calidad de Servicio Comercial en que la EMPRESA DISTRIBUIDORA invoque una causal de fuerza mayor se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1) La EMPRESA DISTRIBUIDORA, a más tardar en el plazo de cuarenta y ocho horas laborables de acontecido el evento invocado, deberá: (i) Enviar una solicitud a la SUPERINTENDENCIA con la evidencia que permita comprobar la ocurrencia de la fuerza mayor invocada; y, (ii) Solicitar la exclusión de dicho caso del cálculo de desviaciones a los límites admisibles y del cálculo del pago de compensaciones;

2) La SUPERINTENDENCIA, a más tardar en el plazo de setenta y dos horas (72) laborables a partir de recibida la solicitud de la EMPRESA DISTRIBUIDORA, deberá: (i) Decidir la aprobación o rechazo de cada caso sometido; y, (ii) Comunicarlo a la EMPRESA DISTRIBUIDORA.

ARTICULO 22.- SANCIONES A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS POR INCUMPLIMIENTOS EN ENTREGAR A LA SUPERINTENDENCIA LAS INFORMACIONES EXIGIDAS EN LA PRESENTE NORMA. En los casos en que cualquier EMPRESA DISTRIBUIDORA incurra en incumplimientos en el levantamiento, procesamiento o remisión a la SUPERINTENDENCIA de las informaciones requeridas en la presente NORMA, la SUPERINTENDENCIA podrá formular cargos contra dicha empresa:

a) Por la falta prevista en el Artículo 126-1, Literal "j" de la Ley General de Electricidad No. 125-01, para casos de incumplimientos de sistemáticos y reiterados; y,
b) Por la falta prevista en el Artículo 126-2, Literal "a" de la Ley General de Electricidad No. 125-01, para casos de incumplimientos de tipo ocasional y aislado.

ARTICULO 23.- REGLAS GENERALES PARA EL LEVANTAMIENTO Y REMISIÓN DE LAS INFORMACIONES EXIGIDAS. Toda EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá levantar y suministrar a la SUPERINTENDENCIA todos los datos e informaciones requeridos en la presente NORMA para el Control de la Calidad de Servicio Comercial, ajustándose a las siguientes reglas:

(1) Todas los datos e informaciones deberán ser extraídos directamente de los mismos sistemas informáticos regulares que dicha empresa utilice en su gestión;

(2) Todos los reportes e informes requeridos deberán ser generados en forma automática directamente desde esos mismos sistemas informáticos regulares;

(3) Todos los datos e informaciones comerciales requeridos deberán ser presentados en los formatos de archivo o bases de datos que se especifican en el presente capítulo;

(4) Todos los *softwares* o programas que se utilicen deberán ser previamente probados y verificados por la SUPERINTENDENCIA.

SECCION II

REQUERIMIENTOS PARA LOS ARCHIVOS DE INFORMACIÓN

ARTICULO 24.- ARCHIVOS DE INFORMACIÓN. En el presente artículo se establecen los requerimientos que deben cumplir los archivos de información a ser remitidos por las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS a la SUPERINTENDENCIA.

24.1 FORMATO DE LOS ARCHIVOS DE INFORMACIÓN. Todas las informaciones requeridas a las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS para fines de Control de la Calidad de Servicio Comercial tendrán formato de TABLAS, y deberán ajustarse a las especificaciones establecidas en los Artículos 24, 25, 26, 27 y 28 de la presente NORMA.

24.2 FORMA DE REMISIÓN A LA SUPERINTENDENCIA:

1) La EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá realizar los envíos de los archivos de informacióna la SUPERINTENDENCIA mediante transferencia electrónica *FTP (file transfer protocol)* a un acceso que será debidamente habilitado.

2) La EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá enviar a la SUPERINTENDENCIA un correo electrónico por cada envío, en el cual comunique las siguientes informaciones:

   i) Nombre de la Empresa Distribuidora;
   ii) Nombre de la Campaña de Calidad de Servicio Distribución: Calidad de Servicio Comercial;

iii) Nombre y cantidad de registros de cada una de las tablas remitidas;
iv) Período Informado: mes y año;
v) Fecha de Envío de la Información;
vi) N° Entrega del Período Informado.

24.3 PLAZOS PARA REMISIÓN DE INFORMACIÓN. La EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá hacer las remisiones a la SUPERINTENDENCIA de las informaciones dentro de los plazos que se indican a continuación:

i) Informaciones requeridas con periodicidad mensual: dentro de los primeros diez (10) días laborables del mes siguiente al mes reportado; y,

ii) Informaciones requeridas con periodicidad semestral: dentro de los primeros quince (15) días laborables del mes siguiente al último mes del semestre reportado.

24.4 INFORMACIONES REQUERIDAS. La EMPRESA DISTRIBUIDORA deberá remitir a la SUPERINTENDENCIA las tablas de información que se indican a continuación:

i) Tablas de Informaciones y Tabla de Cálculos Mensuales, referentes a los Indicadores Individuales de Calidad del Servicio Comercial para el mes inmediato anterior conforme con las modalidades de formatos y contenidos requeridas en el presente artículo;

ii) Tabla Mensual de Casos de Incumplimientos por Fuerza Mayor que hayan sido aprobados por la SUPERINTENDENCIA, para el mes inmediato anterior;

iii) Tabla Semestral: INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_SEMESTRAL con el cierre semestral de los Indicadores Globales de Calidad del Servicio Comercial para los seis (6) meses del semestre en cuestión. NOTA: Los casos que hayan sido generados en el último mes del semestre y que quedaron inconclusos, es decir, que no fueron cerrados en dicho mes, serán computados en el siguiente semestre.

24.4 REENVÍO DE TABLAS. En caso de que la EMPRESA DISTRIBUIDORA requiriera reenviar cualquiera de las tablas requeridas, por cualquiera que fuere el motivo, deberá:

i) Enviar nuevamente la tabla completa; y,

ii) Utilizar el mismo nombre del archivo.

ARTICULO 25.- ESPECIFICACIONES QUE DEBEN SATISFACER LAS TABLAS. En el presente artículo se establecen las especificaciones generales que deben cumplir las tablas de información: (i) Codificación que debe utilizarse para la identificación de las tablas; y, (ii) Instrucciones aplicables al contenido de las tablas.

25.1 CODIFICACIÓN GENERAL PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS TABLAS:

1) Las TABLAS deberán ser designadas utilizando la codificación que se indica a continuación:

12345_NOMBRETABLA.xxx

2) DÍGITO 1. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL DISTRIBUIDOR:

i) A: Empresa Distribuidora EDEESTE;

ii) B: Empresa Distribuidora EDENORTE;

iii) C: Empresa Distribuidora EDESUR.

3) DÍGITO 2. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA DE CONTROL:

i) C: Calidad de Servicio Comercial;

ii) S: Calidad de Servicio Técnico;

iii) P: Calidad de Producto Técnico;

4) DÍGITOS3 y 4. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL AÑO REPORTADO:

i) Dos últimos Dígitos del Año;

5) DÍGITO 5.CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL MES REPORTADO:

i) 1 al 9: Enero a Septiembre, respectivamente; y,

ii) O:Octubre; N: Noviembre; D: Diciembre.

25.2 CODIFICACIÓN PARA IDENTIFICACIÓN DE LA TABLA COBROS:

1) La TABLA COBROS deberá ser designada utilizando la codificación que se indica a continuación:

MI'YYYY'MM'X'_cobros.txt

2) SIGLAS MI: Significa Mercado Minorista;

3) DÍGITOS YYYY: CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL AÑO REPORTADO:

4) DÍGITOS MM: CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL MES REPORTADO;

i) 01 al 09: Enero a Septiembre, respectivamente; y,

ii) 10, 11 y 12:Octubre; Noviembre; y, Diciembre, respectivamente.

5) DIGITO X:

i) A: Empresa Distribuidora EDEESTE;

ii) B: Empresa Distribuidora EDENORTE;

iii) C: Empresa Distribuidora EDESUR.

6) EJEMPLO: MI200906A_cobros.txt.

El nombre indica que se trata de la "TABLA COBROS", enviada por la empresa EDE-ESTE, con la información del mes de junio del año 2009.

25.3 INSTRUCCIONES APLICABLES AL CONTENIDO DE LAS TABLAS:

1) El nombre de cada una de las tablas debe corresponder exactamente con la codificación establecida en los Numerales 26.1 y 26.2;

2) Todas las TABLAS deberán entregarse en archivo plano, en formato de texto ASCII;

3) No pueden entregarse tablas adicionales con datos complementarios;

4) Aplicable a todas las TABLAS: La primera línea o fila de registros será una línea de encabezado que indicará el nombre de cada una de las columnas de los campos de datos, conforme con las especificaciones del Artículo 27 de la presente NORMA; dichos registros no serán importados a las bases de datos, pues sólo servirán para identificar los tipos de datos contenidos en cada tabla;

5) Aplicable a todos los campos de todas las TABLAS requeridas:

   i) Respetar el orden de los campos establecido en las especificaciones del ANEXO B de la presente NORMA;

   ii) No podrán haber campos vacíos, es decir, todos los campos deberán contener información integra;

   iii) Cuando no se disponga del dato específico requerido en un campo determinado, es decir, que dicho campo esté "vacante o inconcluso", se deberá reportar dicho campo como "nulo", lo cual se indicará mediante el separador de campo "TAB"; en ningún caso se permite completar un campo vacante o inconcluso con información por defecto (por ejemplo: "31/12/1999", "9.99999", etc.);

6) Instrucciones aplicables a los campos de todas las TABLAS:

   i) El "Separador de Campo" a ser utilizado en las tablas es: "TAB" (Ascii 9);

   ii) Como "Final de Línea" se debe utilizar: CrLf (ASCII 13 + ASCII 10);

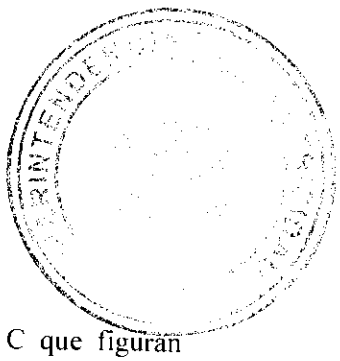
   iii) En los Campos Numéricos: No utilizar separador de miles, ni símbolos monetarios;

   iv) En Campos Tipo Decimal: El separador decimal a ser utilizado es el punto;

   v) En campos que requieran fecha y hora, de todas las tablas, el formato a ser utilizado es: "dd/mm/yyyy hh:mm";

vi) En los campos que requieran fecha, de todas las tablas, el formato a ser utilizado es: "dd/mm/yyyy".

vii) En el campo *"PeriodoFactu"* de la TABLA FACTURACIÓN, el formato a ser utilizado es: "yyyymm".



SECCION III

TABLAS REQUERIDAS

ARTICULO 26.- LISTA DE LAS TABLAS REQUERIDAS. Los cuadros B y C que figuran debajo presentan un resumen de las tablas que las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deben enviar a la SUPERINTENDENCIA a fines de cumplir con las exigencias de la presente NORMA para el Control de la Calidad de Servicio Comercial; en dichos cuadros se establecen:

i) Columna 1: Nombre de la TABLA;

ii) Columna 2: Descripción de la TABLA;

iii) Columna 3: Tipo de TABLA:

(a) Captura de Datos;

(b) Cálculo de Indicadores Individuales y Compensaciones; o,

(c) Cálculo de Indicadores Globales y Compensaciones; y,

iv) Columna 4: Periodicidad de la TABLA;

v) Columna..5: Anexo de la presente NORMA donde figuran las especificaciones en cuanto a estructura y contenido para la TABLA en cuestión.

CUADRO B: LISTADO TABLAS REQUERIDAS				
NOMBRE TABLA	**DESCRIPCION**	**TIPO**	**PERIODO**	**ANEXO**
DATOS_USUARIOS	Tabla Información Comercial de Clientes o Usuarios Titulares	Captura Datos	Mensual	B.1
CONEXIONES	Tabla Solicitudes Instalación Nuevos Suministros	Captura Datos	Mensual	B.2
RECONEXIONES	Tabla Reconexiones de Servicio.	Captura Datos	Mensual	B.3
FACTURACION_ESTIMADA	Tabla Facturas Estimadas	Captura Datos	Mensual	B.4
FACTURACION_ERRONEA	Tabla Facturas Erróneas	Captura Datos	Mensual	B.5
RECLAMACIONES	Tabla Reclamaciones.	Captura Datos	Mensual	B.6
TIEMPO_TRAMITES	Tabla Tiempos Atención Trámites de Clientes en Oficinas Comerciales	Captura Datos	Mensual	B.7
FACTURACION	Tabla Datos de Facturación de Clientes o Usuarios Titulares	Captura Datos	Mensual	B.8
COBROS	Tabla Cobros a Facturas Realizados por la Empresa Distribuidora	Captura Datos	Mensual	B.9
JUSTIFICACIONES	Tabla Justificaciones Casos de Incumplimientos en que se invoca Fuerza Mayor	Justificaciones	Mensual	B.10
INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_INDIVIDUALES	Tabla de Cálculo de Indicadores, Incumplimientos y Compensaciones Individuales	Cálculo Indicadores y Compensaciones Individuales	Mensual	B.11
INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES	Tabla de Cálculo de Indicadores, Incumplimientos y Compensaciones Globales	Cálculo Indicadores y Compensaciones Globales	Semestral	B.12

ARTICULO 27.- FORMATOS DE LAS TABLAS:

EL ANEXO B de la presente NORMA contiene un conjunto de cuadros, en los cuales se establecen las especificaciones de contenidos y formatos que debe satisfacer cada una de las tablas que las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deben entregar a la SUPERINTENDENCIA.

Cada cuadro del ANEXO B contiene las siguientes especificaciones:

i) Título del cuadro: Nombre de la TABLA;

ii) Columna 1: Nombres de los Campos;

iii) Columna 2: Descripción de cada uno de los Campos;

iv) Columna 3: Tipo de Caracteres del campo en cuestión;

v) Columna 4: Cantidad Máxima de Caracteres del campo;

vi) Recuadro con NOTAS aplicables a la TABLA de que se trate, si las hubiera.

ARTICULO 28.- ANEXOS A LA PRESENTE NORMA:

Los documentos anexos a la siguiente NORMA son los siguientes:

ANEXO A: TABLAS con los valores límites de los indicadores individuales y globales;

ANEXO B: Cuadros contentivos de las especificaciones de contenidos y formatos que deben satisfacer cada una de las tablas que las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS deben entregar a la SUPERINTENDENCIA

ANEXO C: Información en formato digital contentiva de los ``Mapas de Zonas Urbanas Municipales`` elaborada por la Oficina Nacional de Estadística (ONE)

No.	CONTROLADOR		TIPO DE ZONA	2013-2016	2017-ETAPA RÉGIMEN
1	TIEMPO DE ATENCIÓN DE TRÁMITES DE CLIENTES EN OFICINAS COMERCIALES		URBANA	30 MINUTOS	15 MINUTOS
			RURAL	30 MINUTOS	15 MINUTOS
2	TIEMPO DE HABILITACION DE NUEVO SUMINISTRO	CON RED	URBANA	3 DÍAS LAB.	3 DÍAS LAB.
			RURAL	4 DÍAS LAB.	4 DÍAS LAB.
		SIN RED	URBANA	10 DÍAS LAB.	10 DÍAS LAB.
			RURAL	12 DÍAS LAB.	12 DÍAS LAB.
3	TIEMPO DE RECONEXIÓN SERVICIO SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO		URBANA	12 HS HAB REC	12 HS HAB REC
			RURAL	24 HS HAB REC	24 HS HAB REC
4	TIEMPD DE RESPUESTA RECLAMACIÓN COMERCIAL	SIN VISITA	URBANA	1 DÍA LAB.	1 DÍA LAB.
			RURAL	1 DÍA LAB.	1 DÍA LAB.
		CON VISITA	URBANA	2 DÍAS LAB.	2 DÍAS LAB.
			RURAL	3 DÍAS LAB.	3 DÍAS LAB.
5	RESOLUCIÓN RECLAMACIÓN POR MEDIDOR O ACOMETIDA DEFECTUOSA	SIN CAMBIO	URBANA	10 HS. LAB.	10 HS. LAB.
			RURAL	16 HS. LAB.	16 HS. LAB.
		CON CAMBIO	URBANA	2 DÍAS LAB.	2 DÍAS LAB.
			RURAL	2 DÍAS LAB.	2 DÍAS LAB.
6	TIEMPO DE VISITA AL USUARIO RECLAMACIÓN POR PROBLEMAS EN EL NIVEL DE TENSIÓN		URBANA	5 DÍAS LAB.	5 DÍAS LAB.
			RURAL	8 DÍAS LAB.	8 DÍAS LAB.
7	TIEMPO RESOLUCIÓN Y RESPUESTA RECLAMACIÓN POR PROBLEMAS EN EL NIVEL DE TENSIÓN		URBANA	8 DÍAS LAB.	8 DÍAS LAB.
			RURAL	8 DÍAS LAB.	8 DÍAS LAB.
8	CORTE INDEBIDO DE SERVICIO BASADO EN FALTA DE PAGO		URBANA	N/A	N/A
			RURAL	N/A	N/A
9	FACTURAS ESTIMADAS CONSECUTIVAS		URBANA	1 FACTURA	1 FACTURA
			RURAL	1 FACTURA	1 FACTURA

ANEXO A.2 INDICADORES GLOBALES

No.	CONTROLADOR	TIPO DE ZONA	PORCENTAJE ADMISIBLE	
			2013-2016	2017-ETAPA RÉGIMEN
1	PORCENTAJE TRÁMITES CLIENTES EN OFICINAS COMERCIALES ATENDIDOS FUERA PLAZOS ADMISIBLES	URBANA	5%	3%
		RURAL	6%	3%
2	PDRCENTAJE INSTALACIONES NUEVOS SUMINISTROS FUERA PLAZOS ADMISIBLES.	URBANA	4%	3%
		RURAL	5%	3%
3	PORCENTAJE RECONEXIONES SUMINISTROS SUSPENDIDOS POR FALTA DE PAGO FUERA PLAZOS ADMISIBLES	URBANA	4%	3%
		RURAL	5%	3%
4	PORCENTAJE RECLAMACIONES COMERCIALES RESUELTAS FUERA PLAZOS ADMISIBLES	URBANA	4%	3%
		RURAL	4%	3%
5	PORCENTAJE RECLAMACIONES COMERCIALES NO RESUELTAS	URBANA	4%	3%
		RURAL	4%	3%
6	PORCENTAJE RESOLUCIÓN RECLAMACIONES COMERCIALES VERSUS TOTAL DE CLIENTES	URBANA	4%	3%
		RURAL	4%	3%
7	PORCENTAJE FACTURAS INCORRECTAS VERSUS TOTAL FACTURAS EMITIDAS	URBANA	5%	4%
		RURAL	5%	4%
8	PORCENTAJE FACTURAS ESTIMADAS VERSUS TOTAL FACTURAS EMITIDAS	URBANA	6%	5%
		RURAL	7%	5%

ANEXO B.1 TABLA DATOS_USUARIOS

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	N° de identificación único del Cliente o Usuario Titular (NIC o N° de cuenta)	Texto	30
Tensión	Tensión de alimentación del suministro del Cliente o Usuario Titular BT (B), MT (M) o AT (A)	Texto	1
TipoZona	Urbano (U) y Rural (R)	Texto	1
Sistema	Interconectado (I), Aislado (A)	Texto	1
Subestación	Subestación AT/MT, N° de transformador y N° de barra desde donde se alimenta el suministro del Cliente o Usuario Titular	Texto	50
Circuito	N° de Alimentador de MT desde el que se alimenta el suministro del Cliente o Usuario Titular	Texto	50
CenMTBT	N° de Centro MT/BT desde el cual se alimenta el suministro del Cliente o Usuario Titular	Texto	50
IdentifUsuario	Número de identificación personal del Cliente o Usuario Titular (Cédula o Pasaporte)	Texto	50
Nombre	Nombre del Cliente o Usuario Titular	Texto	50
Direccion	Dirección del Cliente o Usuario Titular	Texto	250
Telefono	Teléfono del Cliente o Usuario Titular	Texto	250
Barrio/Localidad	Barrio, Sección o Paraje del Cliente o Usuario Titular	Texto	250
Municipio	Municipio del Cliente o Usuario Titular	Texto	250
Fabricante	Código del Fabricante del Medidor, o "CD" si es conexión directa	Texto	20
Modelo	Modelo del Medidor, o "CD" si es conexión directa	Texto	10
Serie	Número de Serie del Medidor, o "CD" si es conexión directa	Texto	10
TipoConsumo	Tipo de consumo o tipo de cliente: Ayuntamiento (A), Gobierno (G), Industrial (I), Comercial (C), Residencial (R)	Texto	1
ExPra	Cliente ExPra (Si=S, No=N)	Texto	1
CoordenadaX	Coordenada X –UTM (Sistema Universal Transverse Mercator) de la posición del Cliente o Usuario Titular	Decimal	-
CoordenadaY	Coordenada Y–UTM (Sistema Universal Transverse Mercator) de la posición del Cliente o Usuario Titular	Decimal	-

ANEXO B.2 TABLA CONEXIONES

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	N° de identificación único del Cliente o Usuario Titular (NIC o N° de cuenta)	Texto	30
CodTramite	Código de solicitud de conexión o ampliación de potencia	Texto	30
ModificacionRed	Indica si amerita o no modificación en la red (Si= S/No=N)	Texto	1
AmpliacMT	Indica si amerita o no ampliación de red de MT (Si= S), (No=N) y ModificacionRed = S	Texto	1
FechaSolicitud	Fecha en que el Cliente o Usuario Titular realizó la Solicitud de Nuevo Suministro	Fecha	10
FechaPago	Fecha en que el Cliente o Usuario Titular suscribió el contrato	Fecha	10
FechaConexion	Fecha de habilitación del Suministro del Cliente o Usuario Titular	Fecha	10
CostoFianza	Costo de la fianza (RD$)	Decimal	-
Fianza Calculada	Fianza calculada por la distribuidora según THC (RD$); (Debe tener 0 en costo fianza). (Si hay fianza existente y fianza calculada se debe tomar la calculada)	Decimal	-

ANEXO B.3 TABLA RECONEXIONES

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	Nº de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC o Nº de cuenta)	Texto	30
CodTramite	Código que el sistema otorga al trámite.	Texto	30
FechaSusp	Fecha de la Suspensión del Suministro	Fecha	10
FechaHoraPagoRec	Fecha y hora de pago (total o abono) de la Factura que dio lugar a la Suspensión	Fecha y hora	16
FechaHoraRec	Fecha y hora de Reconexión	Fecha y hora	16

ANEXO B.4 TABLA FACTURACION 1/3

ANEXO B.4 TABLA FACTURACION 2/3

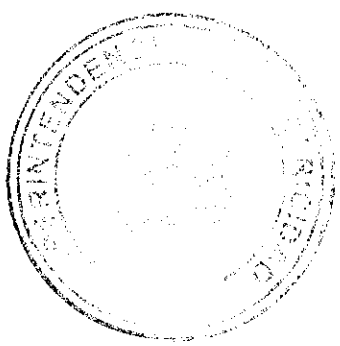
CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	Nº de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC o Nº de cuenta)	Texto	30
TipoComprobante	Tipo de Comprobante: Nota Débito Emitida (DE), Nota Débito Anulada (DA), Nota Crédito Emitida (CE), Nota Crédito Anulada (CA), Factura Emitida (FE), Factura Anulada (FA)	Texto	2
NFactura	Número de: Factura, Nota de Débito o Crédito	Texto	30
CodTarifa	Código de tarifa según nomenclatura utilizada por la SIE (ver nota)	Texto	5
PeriodoFactu	Período Facturado (yyyymm)	Texto	6
FechaFinalFactu	Fecha Lectura Actual al medidor	Fecha	10
EnerRegistrada	Energía Registrada en el período (kWh) (si es Conexión Directa = Nulo)	Decimal	-
EnerFacturada	Energía facturada en el período (kWh)	Decimal	-
CPromIndex	Monto Promedio de la facturación por consumo recibida por el Cliente de los tres últimos meses (RD$)	Decimal	-
PmaxFacturada	Potencia máxima facturada en el período (kW)	Decimal	-
PmaxPunta	Potencia máxima facturada en horas de punta (kW)	Decimal	-
PmaxFueraPunta	Potencia máxima facturada en horas fuera de punta (kW)	Decimal	-
CfijoTarAplic	Importe facturado por cargo fijo - Tarifa Aplicada (RD$)	Decimal	-
CvarTarAplic	Importe facturado por energía - Tarifa Aplicada (RD$)	Decimal	-
CpotTarAplic	Importe por potencia facturado - Tarifa Aplicada (RD$)	Decimal	-
CfijoTarEmpresa	Importe facturado por cargo fijo calculado – Tarifa Indexada (RD$)	Decimal	-
CvarTarEmpresa	Importe facturado por energía calculado – Tarifa Indexada (RD)	Decimal	-
CpotTarEmpresa	Importe facturado por potencia calculada – Tarifa Indexada (RD$)	Decimal	-
DifEmpresaAplic	Diferencia tarifa indexada – Aplicada = FETE (RD$)	Decimal	-
OtroFact	Otros conceptos facturados (RD$)	Decimal	-
CPeaje	Importe por uso de línea (Peaje de distribución) (RD$)	Decimal	-
CPerdTransf	Importe por pérdidas de Transformación (RD$)	Decimal	-
CFactPot	Importe por Factor de Potencia Bajo (RD$)	Decimal	-

ANEXO B.4 TABLA FACTURACION 2/3

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT
CIntFinanc	Importe por Intereses Financieros (Mora) (RD$)	Decimal	-
CAcuerdo	Importe por Acuerdo de Pago (RD$)	Decimal	-
CReconex	Importe por Reconexión (RD$)	Decimal	-
CRecupFrau	Recuperación Acta Irregularidad No Intencional - Tarifa Aplicada (RD$)	Decimal	-
FechaEmision	Fecha de emisión de la factura	Fecha	-
DescClienteAte	Descuento Clientes Alta Tensión de 5 % Facturación Energia - Tarifa Aplicada (RD$)	Decimal	-
DescClienteAtp	Descuento Clientes Alta Tensión de 36 % Facturación Potencia - Tarifa Aplicada (RD$)	Decimal	-
DevEnergiaF	Devolución de energía. Energia acreditada (KWh) (puede ser valor negativo)	Decimal	-
DevPotenciaF	Devolución de potencia. Potencia acreditada (KW) (puede ser valor negativo)	Decimal	-
DevCFijoApl	Importe por Devolución de Cargo Fijo (RD$) - Tarifa Aplicada	Decimal	-
DevEnergiaApl	Importe por Devolución de Energía (RD$) - Tarifa Aplicada	Decimal	-
DevPotenciaApl	Importe por Devolución de Potencia (RD$) - Tarifa Aplicada	Decimal	-
DevCFijoEmp	Importe por Devolución de Cargo Fijo (RD$) - Tarifa Indexada	Decimal	-
DevEnergiaEmp	Importe por Devolución de Energia (RD$) - Tarifa Indexada	Decimal	-
DevPotenciaEmp	Importe por Devolución de Potencia (RD$) - Tarifa Indexada	Decimal	-
EnergiaBluz	Energía subsidiada al cliente por Bonoluz (KWh), o, cero si No es Bonoluz	Decimal	-
EnerReactFact	Energía Reactiva facturada en el periodo (kVAr)	Decimal	-
DescClienteAteEmp	Descuento Clientes Alta Tensión de 5 % Facturación Energia - Tarifa Indexada (RD$)	Decimal	-
DescClienteAtpEmp	Descuento Clientes Alta Tensión de 36 % Facturación Potencia - Tarifa Indexada (RD$)	Decimal	-
CRecupFrauEmp	Recuperación Acta Irregularidad No Intencional - Tarifa Indexada (RD$)	Decimal	-
IndispServicio	Importe Acreditado por la Empresa por concepto de Indisponibilidad del Servicio (RD$)	Decimal	-
CPromIndex12	Monto Promedio Facturación de Consumo del Cliente para los doce últimos meses (RD$)	Decimal	-
EnergContratada	Valor de la energía contratada con la Empresa Distribuidora en conexiones directas (KWh)	Decimal	-

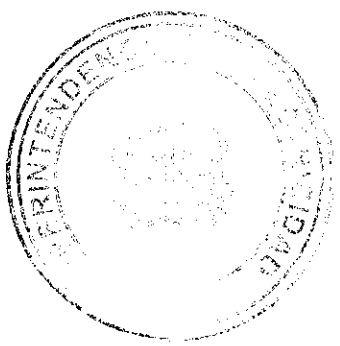
ANEXO B.4 TABLA FACTURACION 3/3

NOTAS:	
1.	Esta Tabla sólo será reportada en Calidad de Servicio Comercial, pero también será utilizada en Calidad de Servicio Técnico y Tarifa.
2.	Los Códigos de Tarifa reportados deben coincidir con los utilizados por la SIE: BTS1, BTS2, BTD, BTH, MTD1, MTD2 y MTH.
3.	El Código de Tarifa para Clientes o Usuarios Titulares en AT debe ser uno de MT; los descuentos se informan en otros campos.
4.	El Código de Tarifa para Clientes o Usuarios Titulares No Regulados será: UNR.
5.	En esta Tabla se deberán reportar todos los comprobantes de: Facturas, Notas de Débito y Notas de Crédito incluyendo: – Comprobantes puestos al cobro durante el período reportado, siempre y cuando NO estén anulados en el mismo período; – Comprobantes anulados durante el período reportado, tanto comprobantes generados durante el período reportado, como los generados en períodos anteriores; – Los datos de los comprobantes anulados deben ser reportados con el signo que poseen en el sistema comercial de la Empresa Distribuidora.



ANEXO B.5 FACTURACION_ESTIMADA

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	Nº de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC o Nº de cuenta)	Texto	30
CodTramite	Código que el sistema otorga al trámite.	Texto	30
MotivoEstimacion	Causa que originó la estimación por parte de la Empresa Distribuidora: Error de Lectura (EL); No Lectura del Medidor (NL), Medidor Inaccesible (ME)	Texto	2



ANEXO B.6 FACTURACION_ERRONEA

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	Nº de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC o Nº de cuenta)	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 Empresa Distribuidora conforme con los motivos de la Tabla RECLAMACIONES (FSV1, FSV2, FSV3, FSV4, FSV5, FSV6, FCV1, FCV2, FCV4, FCV5, FCV6, FCV7, FCV8, FCV9)	Texto	2

ANEXO B.7 TABLA RECLAMACIONES 1/2

CAMPD	DESCRIPCIDN	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	N° de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC o N° de cuenta)	Texto	30
CodTramite	Código que el sistema otorga al trámite	Texto	30
FechaHoraReclamo	Fecha en que el Cliente o Usuario Titular interpuso la Reclamación	Fecha + Hora	16
MotivoReclamo	Motivo que originó la interposición de la Reclamación por parte del Cliente o Usuario titular (ver codificación en tabla adjunta)	Texto	2
FechaReporte	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 (Reclamaciones Técnicas); y Null para Reclamaciones Comerciales	Fecha	10
CliAfectados	Cantidad de clientes afectados en la reclamación técnica. Null para Reclamaciones Comerciales.	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 Primera Visita al Cliente o Usuario Titular o sin visita= Null	Fecha	10
FechaHoraNotifUsuario	Fecha en que la Empresa Distribuidora registró en su Sistema Informático la Respuesta por Escrito a la Reclamación y la misma queda disponible para ser comunicada al Cliente o Usuario Titular	Fecha +Hora	16
FechaSolucion	Fecha de solución definitiva de la reclamación	Fecha	10
Procedente	Reclamación Procedente (Si=S/No=N) (*)	Texto	1
ViaReclamo	Vía o canal mediante el cual se efectuó la reclamación: Personal (P), Teléfono (T), Carta (C), Correo Electrónico (E)	Texto	1
Estado	Estado del proceso que se encuentra la reclamación: Resuelto Procedente (RP), Resuelto Improcedente (RI), En Proceso (EP), Motivo No Corresponde (NC)	Texto	2
OficinaAutomat	Si el trámite se realizó en Oficina Automatizada (S/N)	Texto	1

NOTA	
	El campo "MotivoReclamo" deberá indicarse de acuerdo a la codificación del siguiente cuadro.

ANEXO B.7 TABLA RECLAMACIONES 2/2

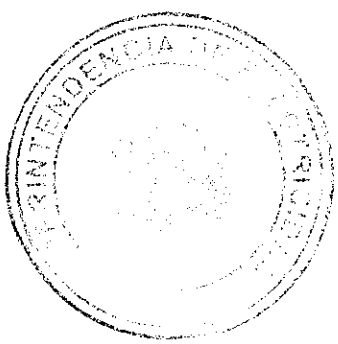
CODIGO	MOTIVOS DE RECLAMACION
AINI	Acta de Irregularidad No Intencional
CI	Corte Indebido
FSV1	Facturación con Precios Incorrectos
FSV2	Facturación con Cambio Unilateral de Tarifa
FSV3	Facturación con Cargos Indebidos por Reconexión
FSV4	Facturación Sin Aplicar Pagos Realizados
FSV5	Facturación sin Aplicar Creditos por Fallo PROTECOM
FSV6	Facturación sin Acatar Orden Cambio Tarifa por Fallo PROTECOM
FSV7	Solicitud Normalización Envio Facturas
FCV1	Facturación Alta
FCV2	Facturación Baja
FCV3	Facturación Estimada
FCV4	Facturación Sin Uso de Energia
FCV5	Facturación con Tarifa Contratada Asignada Incorrectamente
FCV6	Facturación con Deuda No Reconocida por el Cliente
FCV7	Facturación con Cargos Incorrectos por Potencia
FCV8	Facturación con Cargos Incorrectos por Factor de Potencia
FCV9	Facturación con Cargos Indebidos por Perdidas Transformación
C1	Tarifa y Fianza Asignadas para Contrato
C2	Baja de Contrato
C3	Devolución de Fianza
C4	Negación Contrato por Deuda Pendiente
C5	Solicitud Cambio de Tarifa
SC1	Retraso en Instalación de Nuevo Suministro
SC2	Retraso en Reconexión del Servicio
MD	Motivo Diverso

ANEXO B.8 TABLA TIEMPO_TRAMITES

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	N° de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC o N° de cuenta)	Texto	30
CodTramite	Código que el sistema otorga al trámite	Texto	30
FechaHoraTramiteIni	Fecha y Hora de Ingreso del Cliente o Usuario Titular a la Oficina Comercial	Fecha + Hora	16
FechaHoraTramiteFin	Fecha y Hora de Inicio de Atención al Cliente o Usuario Titular	Fecha + Hora	16

ANEXO B.9 TABLA COBROS

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
FechaProceso	Fecha correspondiente al proceso	Fecha y hora	16
Periodo	Año y Mes correspondiente al período a tratar; ejemplo: 200907	Entero	6
CódigoUsuario	N° de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC,o N° de cuenta)	Texto	30
NombreDistribuidora	Nombre de la Empresa Distribuidora	Varchar	15
NroFactura	Número de Factura	Texto	30
FechaCobro	Fecha correspondiente al Cobro de la Factura	Fecha y hora	16
Monto	Monto	Float	-



ANEXO B.10 TABLA JUSTIFICACIONES

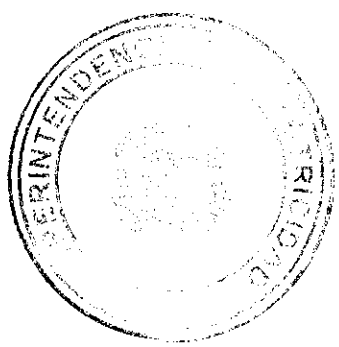
CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
TipoIncumpl	Tipo de incumplimiento (Ver codificación tabla INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES)	Texto	5
CodTramite	N° correlativo y secuencial que el sistema otorga al trámite.	Texto	30
IDUsuario	N° de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC o N° de cuenta)	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 Denuncia ante Policía (Si=S/No=N)	Texto	1
Poficios	Aporta Documentos (Si=S/No=N)	Texto	1
PCausaJudicial	Aporta Decisión Judicial (Si=S/No=N)	Texto	1
ResultadoSIE	Resultado a ser Reportado por la SIE a la Empresa Distribuidora (Si=S/No=N)	Texto	1
ResolucionSIE	Código de Decisión a ser Reportado por la SIE	Texto	20

ANEXO B.11
TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_INDIVIDUALES

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
IDUsuario	N° de identificación única del Cliente o Usuario Titular (NIC o N° de cuenta)	Texto	30
ReducAcreditada	Monto Total de la Compensación por Incumplimiento Acreditada (RD$)	Decimal	-
TipoIncumpl	Tipo de Incumplimiento	Texto	6
FechaCompens	Fecha de Emisión de la Factura que refleja la Compensación al Cliente o Usuario Titular	Fecha	10

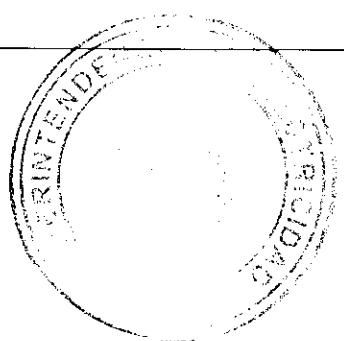
NOTA:	
	El campo "TipoIncumpl" deberá indicarse de acuerdo a la codificación del siguiente cuadro.

TipoIncumpl	DESCRIPCION DEL CONTROLADOR INDIVIDUAL
SCItt	Tiempo de Atención de Trámites de Clientes en Oficinas Comerciales
SCIc	Tiempo Habilitación de Nuevo Suministro
SCIrp	Tiempo de Reconexión de Servicio Suspendido por Falta de Pago
SCIrf	Tiempo de Resolución de Resolución Reclamaciones Comerciales
SCIfm	Tiempo de Resolución Reclamaciones por Medidor o Acometida Defectuosa
SCIcr	Reclamaciones por Corte Indebido del Servicio
SCIef	Facturas Estimadas Consecutivas



ANEXO B.12
TABLA INCUMPLIMIENTOS_COMPENSACIONES_GLOBALES

CAMPO	DESCRIPCION	CARACTERES	
		TIPO	CANT.
CODIndicador	Código del Controlador según tabla adjunta	Texto	5
Tipo de Zona	Ver codificación en DATOS_USUARIOS	Texto	2
Valor	Valor del Controlador	Decimal	-
ReducAcreditada	Monto total de la compensación a ser acreditada a los Clientes o Usuarios Titulares por incumplimiento del Controlador (en RD$)	Decimal	-

NOTA:	
	El campo "CODIndicador" deberá indicarse conforme con la codificación del cuadro siguiente cuadro:

CODIGO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROLADOR GLOBAL
SCGc	Porcentaje Conexiones
SCGef	Porcentaje Facturas Incorrectas
SCGsf	Porcentaje Facturas Estimadas
SCGrc	Porcentaje reclamaciones comerciales
SCGpr	Porcentaje Tiempo promedio procesamiento reclamaciones comerciales
SCGrt	Porcentaje resolución en término
SCGrp	Porcentaje Reconexión de suministro suspendido por falta de pago
SCGtt	Porcentaje Tiempo de atención en Oficinas Comerciales