



Ente Provincial Regulador Eléctrico

GERENCIA TECNICA DEL SUMINISTRO

Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 002 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 01/02/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO
ETAPA 2**

ÍNDICE

<i>Punto</i>	<i>Tema</i>	<i>Pág.</i>
1.	<i>Objeto</i> _____	01
2.	<i>Generalidades</i> _____	01
3.	<i>Criterios para la determinación de los Indicadores</i> _____	02
	3.1. <i>Interrupción del servicio</i> _____	03
	3.2. <i>Interrupciones menores o iguales a tres minutos</i> _____	03
	3.3. <i>Interrupciones que no involucran a la totalidad de Usuarios asociados a la instalación afectada</i> _____	04
	3.4. <i>Interrupciones por Causa de Fuerza Mayor</i> _____	04
	3.4.1. <i>Condiciones de Fuerza Mayor</i> _____	05
	3.5. <i>Interrupciones del Servicio en el Suministro solicitadas por los Usuarios</i> _____	06
	3.6. <i>Interrupciones externas</i> _____	08
	3.7. <i>Interrupciones en Baja Tensión</i> _____	08
	3.8. <i>Interrupciones originadas por defectos en las propias instalaciones del Usuario</i> _____	08
	3.9. <i>Corte o suspensión del servicio por morosidad u otras causas</i> _____	09
	3.10. <i>Suministros con antigüedad menor a un semestre</i> _____	09
	3.11. <i>Suministros dados de baja</i> _____	10
	3.12. <i>Suministros en que se haya modificado su estructura tarifaria</i> _____	11
	3.13. <i>Suministros de Alumbrado Público</i> _____	11
	3.14. <i>Suministros con medición prepaga</i> _____	12
	3.15. <i>Vinculación de Suministros con la red eléctrica</i> _____	12
4.	<i>Metodología de recopilación, registro y tratamiento de los datos de interrupciones por parte de la DISTRIBUIDORA</i> _____	13
	4.1. <i>Libros de Guardia</i> _____	13
	4.1.1. <i>Interrupciones por tareas de origen Comercial</i> _____	15
	4.2. <i>Curvas de Carga de Suministros de Media Tensión o Superior</i> _____	15
	4.2.1. <i>Generalidades</i> _____	15
	4.2.2. <i>Campaña</i> _____	16
	4.2.3. <i>Determinación del Factor K(hj)</i> _____	17
	4.3. <i>Curvas de Carga de suministros de Baja Tensión</i> _____	18
	4.4. <i>Sistema informático de Calidad de Servicio Técnico</i> _____	18
	4.5. <i>Asignación de los horarios de interrupción</i> _____	20
	4.5.1. <i>Registro de interrupciones originadas en redes de BT y ramales de MT sin automatismos telecontrolados</i> _____	20
	4.5.2. <i>Registro de interrupciones originadas en redes de AT, MT y BT con automatismos telecontrolados</i> _____	20
	4.5.3. <i>Sistema de recepción de reclamaciones técnicas</i> _____	20
	4.6. <i>Códigos de causas de contingencias</i> _____	21
	4.7. <i>Tratamiento de Reclamaciones técnicas</i> _____	21
	4.7.1. <i>Código de Reclamaciones Técnicas</i> _____	22



GERENCIA TECNICA DEL SUMINISTRO

Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 002 - CST
 Revisión: 00 – A
 Fecha: 01/02/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
 LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO
 ETAPA 2**

5.	Información que la DISTRIBUIDORA deberá remitir al EPRE	24
5.1.	Información básica inicial o actualizada	24
5.2.	Canales de información	25
5.2.1.	Canal diario	25
5.2.1.1.	Información sobre maniobras en Instalaciones de AT, MT y BT efectuadas	25
5.2.1.2.	Información sobre interrupciones en Instalaciones de AT, MT y BT ocurridas	25
5.2.1.3.	Información sobre Interrupciones por Suministros en AT, MT y BT	26
5.2.1.4.	Información sobre Reclamaciones recepcionadas	26
5.2.2.	Canal mensual de Reclamaciones Provisorias	26
5.2.3.	Canal mensual	27
5.2.4.	Canal semestral	27
5.2.5.	Canal excepcional	27
6.	Recopilación de información por parte del EPRE	28
7.	Metodología de control de información básica e indicadores por parte del EPRE	29
8.	Aplicación de sanciones	29
9.	Presentación del cálculo de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico y bonificaciones a los Usuarios	29
10.	Control de las bonificaciones a los Usuarios	30
11.	Publicaciones semestrales de la DISTRIBUIDORA	30



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO
ETAPA 2**

ANEXOS

<i>Anexo</i>	<i>Tema</i>	<i>Pág.</i>
A.	Indicadores penalizables de Calidad de Servicio Técnico Etapa 2	32
	<i>Tabla N° 01: Indicadores Penalizables</i>	<i>33</i>
B.	Indicadores de Calidad de Servicio Técnico históricos y adicionales	34
	<i>Tabla N° 02: Indicadores Históricos y Adicionales</i>	<i>37</i>
C.	Interrupciones por Causas de Fuerza Mayor:	
	<i>Carátula de procedimiento</i>	<i>38</i>
	<i>Declaración Testimonial de Personal de las DISTRIBUIDORAS</i>	<i>39</i>
	<i>Tabla N° 03: Notificación 24 Horas de casos de Fuerza Mayor</i>	<i>40</i>
	<i>Tabla N° 04: Resumen mensual de casos de Fuerza Mayor</i>	<i>41</i>
D.	Sistemas Únicos de Codificación:	
	<i>Códigos EPRE de causas de interrupción</i>	<i>42</i>
	<i>Códigos de Instalaciones origen de la contingencia</i>	<i>42</i>
	<i>Códigos Elemento origen de la contingencia</i>	<i>43</i>
	<i>Códigos Estado del Elemento origen de la contingencia</i>	<i>44</i>
	<i>Códigos de Condiciones Climáticas</i>	<i>44</i>
	<i>Códigos de Contingencias</i>	<i>45</i>
	<i>Códigos de Motivos de Reclamaciones Técnicas</i>	<i>48</i>
E.	Intercambio de información:	
	<i>Identificación de informes y archivos</i>	<i>49</i>
	<i>Identificación de discos compactos (CD) con archivos</i>	<i>51</i>
F.	Canal de información diario:	
	<i>Tabla N° 05: Maniobras realizadas en instalaciones AT, MT y BT</i>	<i>52</i>
	<i>Tabla N° 06: Interrupciones en Instalaciones de AT, MT y BT ocurridas</i>	<i>53</i>
	<i>Tabla N° 07: Suministros afectados por las interrupciones del servicio</i>	<i>54</i>
	<i>Tabla N° 08: Reclamaciones Técnicas recepcionadas</i>	<i>55</i>



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

G. Canal de información mensual:

<i>Tabla N° 09: Base de datos del Personal Responsable de la Distribuidora</i>	57
<i>Tabla N° 10: Base de datos de Alimentadores AT</i>	58
<i>Tabla N° 11: Base de datos de Subestaciones Transformadoras AT/MT</i>	59
<i>Tabla N° 12: Base de datos de Centros de Distribución MT/MT</i>	60
<i>Tabla N° 13: Base de datos de Subestaciones Transformadoras MT/MT</i>	61
<i>Tabla N° 14: Base de datos de Alimentadores MT</i>	62
<i>Tabla N° 15: Base de datos Tramos de Alimentadores MT</i>	63
<i>Tabla N° 16: Base de datos de Centros de Transformación MT/BT</i>	64
<i>Tabla N° 17: Base de datos de Transformadores</i>	65
<i>Tabla N° 18: Base de datos de Alimentadores o Salidas BT</i>	66
<i>Tabla N° 19: Base de datos de Tramos de Alimentadores BT</i>	67
<i>Tabla N° 20: Base de datos de Suministros</i>	68
<i>Tabla N° 21: Base de datos de Aparatos de Maniobras</i>	69
<i>Tabla N° 22: Base de datos de Interrupciones por CT MT/BT</i>	70
<i>Tabla N° 23: Base de datos de Soluciones a Reclamos Provisorios</i>	72

H. Canal de información mensual comercial:

<i>Tabla N° 24: Base de datos de Habilitación de Suministros</i>	73
<i>Tabla N° 25: Base de datos de Novedades de Suministros</i>	73
<i>Tabla N° 26: Base de datos de Suministros con cambios tarifarios</i>	74

I. Canal de información excepcional:

<i>Tabla N° 27: Anormalidades excepcionales en el Servicio</i>	75
--	----

J. Campaña Medición Curvas de Carga Típicas

<i>Tabla N° 28: Suministros de MT</i>	76
<i>Tabla N° 29: Novedades de Mediciones de Suministros en MT</i>	76
<i>Tabla N° 30: Registros en mediciones en Suministros en MT</i>	77
<i>Tabla N° 31: Valores de K(h)j para cada hora</i>	77
<i>Tabla N° 32: Novedad de Servicio</i>	77



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO
ETAPA 2**

1- OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la base metodológica para la realización de las Campañas de Medición y Control de la Calidad de Servicio Técnico durante la Etapa 2 de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión.

2- GENERALIDADES

La medición y control de la Calidad del Servicio Técnico durante la Etapa 2 definida en el Contrato de Concesión, se caracteriza por la determinación de Indicadores de Calidad de Servicio Técnico a nivel de cada uno de la totalidad de los suministros existentes en el Área de Concesión de la DISTRIBUIDORA, discriminados según el nivel de tensión en que se efectúa el abastecimiento de energía (AT, MT y BT) y según la zona de ubicación del suministro (Zona Urbana o Rural) definidas según lo establecido en Resolución de Directorio EPRE N°: 019/98 y sus modificatorias, basándose en Indicadores que expresan la cantidad y la duración equivalente total de las interrupciones en la prestación del Servicio Público de Electricidad ocurridas durante cada período de control.

La determinación de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico se realizará a partir de los registros de todas las interrupciones del servicio producidas en las instalaciones eléctricas de Distribución en Alta, Media y Baja Tensión, cuyos límites físicos se definen en el Contrato de Concesión, que afecten a cada uno de los suministros de los Usuarios, considerando aquellas interrupciones originadas tanto en las instalaciones de Alta, Media y Baja Tensión propias de la DISTRIBUIDORA como también en las instalaciones pertenecientes a otras Empresas prestadoras del Servicio de Distribución, de Transmisión, de Generación de Energía Eléctrica o a Usuarios con suministros en Baja, Media o Alta Tensión.

No participarán en la determinación de los Indicadores de Calidad aquellas interrupciones cuya duración total sea menor o igual a tres (3) minutos, aquellas solicitadas por los Usuarios (Punto 3.3 del presente procedimiento), aquellas cuya causa origen resultase encuadrada por este EPRE como Causa de Fuerza Mayor o Hecho Fortuito (Punto 3.4 del presente procedimiento), aquellas interrupciones originadas en defectos de las propias instalaciones del suministro considerado (Punto 3.7 del presente procedimiento) y aquellas interrupciones relacionadas con la suspensión o corte del servicio, cómo consecuencia de su estado de morosidad u otras causas establecidas en el Reglamento de Suministro vigente cuya responsabilidad de ocurrencia sea atribuible al propio Usuario (Punto 3.8 del presente procedimiento).

Será responsabilidad de la DISTRIBUIDORA realizar el relevamiento, registro y procesamiento de la totalidad de la información necesaria para la determinación de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico en cada uno de la totalidad de los suministros.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

En caso de que los Indicadores excedieran los límites admisibles fijados, la DISTRIBUIDORA deberá determinar las sanciones que le corresponden como también deberá calcular las respectivas bonificaciones a cada uno de los suministros afectados, las que deberán acreditarse como un crédito en una única facturación, proporcional al consumo de energía de cada uno de ellos, durante el semestre de control considerado, dentro de las dos primeras facturas posteriores al semestre controlado, en un todo de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

La DISTRIBUIDORA deberá asegurar al Inicio de la Etapa 2, que las bases de datos con la información referida a la ocurrencia de la totalidad de las contingencias del servicio eléctrico en las instalaciones y a las reclamaciones técnicas realizadas por los Usuarios, se encuentren relacionadas en forma biunívoca con los datos de topología de las instalaciones y con la base de datos comercial, según corresponda.

El EPRE será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de la metodología de control de la Calidad de Servicio Técnico establecida en el presente procedimiento.

3- CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS INDICADORES.

Las definiciones de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico a controlar durante la Etapa 2 son los que se encuentran explicitados en el Contrato de Concesión y se resumen en el Anexo A del presente procedimiento.

La normativa vigente establece los límites máximos admisibles para los Indicadores de Calidad y el valor del costo de la Energía No Suministrada para cada período semestral de control, discriminados por Nivel de Tensión y Zona de ubicación del Suministro.

Sin perjuicio de lo anterior, la DISTRIBUIDORA deberá continuar calculando e informando, en oportunidad de los respectivos canales mensuales, los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico Global por Empresa por Causas Externas e Internas, Global por Alimentador de MT por Causas Internas e Indicadores Adicionales definidos para la Etapa 1, explicitados en el Anexo B del presente procedimiento, de manera tal de permitir realizar el seguimiento estadístico de la evolución en el tiempo de los respectivos Niveles de Calidad de Servicio Técnico efectivamente prestado. La citada presentación deberá realizarse con los formatos indicados en Tabla N° 02 del Anexo B.

Con el objeto de ampliar algunas definiciones y dar mayor precisión a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión, se indican a continuación los criterios que deberán tenerse en cuenta para la determinación de los indicadores.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Derivación: Conjunto de elementos materiales y equipos que forma parte de la infraestructura de la red eléctrica que la DISTRIBUIDORA instala a los efectos de vincular las instalaciones o redes generales con la acometida a cada Suministro.

Acometida o bajada: Conjunto de elementos, materiales y equipos que forma parte de la infraestructura de la red eléctrica que la DISTRIBUIDORA instala para el abastecimiento de energía en cada Suministro que vincula a la derivación con el equipo de medición.

Conductor de transferencia: conductor que une el equipo de medición con los bornes de entrada de la protección principal de cada Suministro.

Contingencia o evento: interrupción, variación, oscilación o perturbación en los niveles de tensión del servicio eléctrico, que ocurre en una instalación eléctrica.

3.1. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.

Se produce una **interrupción del servicio** cuando los valores eficaces de tensión que presenta el servicio de energía eléctrica resultan respecto de los valores nominales definidos en la normativa vigente: a) menores al 10 % durante un tiempo de 0,5 ciclos a 1 minuto o b) menores al 75 % durante un tiempo mayor a 1 minuto.

Hueco de tensión: disminución de los niveles eficaces de la tensión con que se presta el servicio de energía eléctrica respecto de los valores nominales definidos en la normativa vigente entre el 10 % y el 75% durante un tiempo de 0,5 ciclos a 1 minuto.

Interrupción forzada: interrupción del servicio intempestiva originada en una falla, avería o contingencia ocurrida en las instalaciones eléctricas.

Interrupción programada: interrupción del servicio originada en una decisión previa de la DISTRIBUIDORA.

La duración de una interrupción del servicio en una instalación determinada se determina por el periodo de tiempo que va desde el instante de inicio de la afectación hasta el instante en que se normaliza la prestación del servicio al último de los suministros, perteneciente a la instalación en estudio, que fuera inicialmente afectado.

En el caso de Indicadores Históricos (Global por Empresa para Causas Externas e Internas, Global por Alimentador MT para Causas Internas, como también los Indicadores Adicionales), se debe considerar como instalación afectada a cada uno de los Alimentadores MT en cuestión.

Por su parte, en el caso de los Indicadores por Suministros en AT, MT o BT se debe considerar como instalación afectada a cada uno de los suministros según corresponda.

3.2. INTERRUPCIONES MENORES O IGUALES A TRES (3) MINUTOS.

Las interrupciones del servicio menores o iguales a tres (3) minutos deberán quedar registradas en la base de contingencias y ser informadas al EPRE con idéntica metodología que las demás interrupciones a través del Canal Diario definido en el punto 5.2.1., claramente discriminadas del resto, de acuerdo al criterio lógico indicado en el anexo D, no incluyéndose en el resto del procesamiento ya que las mismas no se considerarán en la determinación de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico.

	<p style="text-align: center;">GERENCIA TECNICA DEL SUMINISTRO <i>Área TECNICA del Servicio Eléctrico</i></p>
<p>Doc: P – 011 - CST Revisión: 00 – A Fecha: 02/01/09</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO ETAPA 2</p>

3.3. INTERRUPCIONES QUE NO INVOLUCRAN A LA TOTALIDAD DE USUARIOS ASOCIADOS A LA INSTALACIÓN AFECTADA.

En el caso de producirse interrupciones del servicio que no involucren a la totalidad de los Suministros asociados a la o las instalaciones afectadas por cada interrupción, como son por ejemplo las interrupciones monofásicas o bifásicas en la instalaciones de Media o Baja Tensión o las que afectan a alguna de las salidas de BT de los Centros de Transformación, la DISTRIBUIDORA deberá identificar las fases o las salidas de BT a la cual se hallan vinculados efectivamente cada uno de los Suministros afectados.

De no contar la DISTRIBUIDORA con la vinculación Suministro-Red que permita tal desagregación, y a los efectos del Cálculo de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico se considerará que las citadas interrupciones afectaron a la totalidad de los Suministros asociados a la instalación eléctrica afectada por la interrupción, de acuerdo a la configuración normal efectiva informada por la DISTRIBUIDORA, independientemente de la fase de MT o salida de BT, según corresponda, a la que aquellos se hallasen efectivamente vinculados.

Quedando a cargo de la DISTRIBUIDORA el aporte de todos aquellos elementos de pruebas que considere necesarios a fin de identificar en forma precisa, en cada caso en particular, a cada uno de los Suministros que no hubieran resultado afectados por la interrupción, a los efectos de su exclusión del proceso de cálculo de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, de las Sanciones y respectivas Bonificaciones, cuando estas correspondan.

3.4. INTERRUPCIONES POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR.

En la determinación de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico, no se considerarán las interrupciones con duración total mayor a tres (3) minutos, que hayan sido aceptadas por el EPRE como originadas por Causas de Fuerza Mayor, las cuales deberán quedar registradas en la base de contingencias y ser informadas al EPRE siguiendo los procedimientos que a continuación se detallan:

- a) Para el control de la Calidad de Servicio Técnico, con idéntica metodología que la definida para las demás interrupciones, a través del Canal Diario definido en el punto 5.2.1.1, claramente discriminadas del resto de acuerdo al criterio lógico indicado en el anexo D,
- b) Para el estudio y tratamiento de las causales invocadas, de acuerdo a los términos, formatos y plazos establecidos en el punto 3.4.1. del presente,
- c) Para el correspondiente Cálculo de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico y ajustes de Bonificaciones a los Usuarios si correspondiese, se deberán incluir aquellas



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

interrupciones que el EPRE haya desestimado como causadas por Hechos Fortuitos o de Fuerza Mayor.

3.4.1. CONDICIONES DE FUERZA MAYOR.

La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor serán los establecidos en los artículos 513 y 514 del Código Civil.

La DISTRIBUIDORA será responsable por la totalidad de las interrupciones de servicio producidas, salvo en los casos que las mismas se originaran en:

- Autorizaciones del Ente Provincial Regulador Eléctrico.
- Ordenadas por el EPRE u otra Autoridad competente.
- Caso fortuito o fuerza mayor, en base a hechos imprevisibles, inevitables, irresistibles y ajenos al ámbito del riesgo propio de la actividad de prestación del servicio público de distribución de electricidad.

La DISTRIBUIDORA no podrá invocar el abastecimiento insuficiente de energía eléctrica como eximente de responsabilidad por incumplimiento de las Normas de Calidad de Servicio Público y Sanciones establecidas en el Contrato de Concesión.

La DISTRIBUIDORA deberá denunciar aquellas interrupciones que estime originadas por las causales de Fuerza Mayor citadas anteriormente dentro de las veinticuatro horas de su ocurrencia o desde el momento en que razonablemente hubiere podido conocerla, pero siempre antes de que la constatación o comprobación por parte del EPRE resultase imposible, por medio de la notificación respectiva de acuerdo a lo indicado en el Anexo C del presente procedimiento, la cual se podrá realizar en forma personal, fax o correo electrónico, en la cual como mínimo deberá informarse en forma precisa: Número de interrupción del servicio, Foja y Libro de Guardia donde se ha registrado, Nombre y Código de la Instalación de AT, MT o BT afectada, Ubicación o Dirección del lugar del evento, Coordenadas georeferenciadas del lugar del evento, Fecha y Hora de Inicio, Fecha Hora de Fin, Duración, Detalle de la Causa que originó la interrupción, Breve descripción de los hechos que la causaron; la omisión de dicha notificación como también la omisión de los datos mínimos necesarios para identificar la interrupción consignados anteriormente será considerada falta de información en los términos del punto 5.6 de las Normas de Calidad de Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión.

El EPRE solo dará tratamiento a aquellas interrupciones de servicio que hayan sido debidamente denunciadas en tiempo y forma, de acuerdo a lo establecido en el párrafo anterior, desestimando de hecho aquellas interrupciones que no lo hayan sido, independientemente de que estas interrupciones se encuentren o no registradas en otros canales de información o que sobre las mismas se hayan o no aportado elementos probatorios.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su ocurrencia, la DISTRIBUIDORA deberá ofrecer al EPRE, en forma individual e independiente, para cada una de las interrupciones denunciadas todas las pruebas que considere necesarias y conducentes tanto para la acreditación fehaciente de la ocurrencia del evento incoado como para el posterior encuadramiento bajo la figura de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor de la interrupción en cuestión, acompañando toda la documental e identificando cada una de ellas con la Carátula del Caso y en la forma prevista en el anexo C del presente procedimiento.

En el caso de acompañar elementos de prueba fotográficos, los mismos deberán presentarse en forma impresa a color donde figure la indicación automática de la fecha de efectuada, debiéndose además informar en cada fotografía el Nombre y Código de las instalaciones afectadas, el Número de caso correspondiente y la Dirección del lugar al que corresponde la toma fotográfica, todo ello debidamente avalado por el responsable de Distribución.

En el caso del personal de la DISTRIBUIDORA, propio o contratado, que hubiere tenido intervención directa en los hechos, podrán presentarse las respectivas Declaraciones Juradas Testimoniales, una por cada grupo de trabajo actuante, bajo la forma prevista en el citado Anexo C, sin que ello obste a que el o los declarantes sean citados por el EPRE, cuando este lo considere necesario, para el esclarecimiento de los hechos, para ratificar o ampliar personalmente dicha declaración.

En oportunidad de la presentación del Canal Mensual definido en el Punto 5.2.3. del presente, la DISTRIBUIDORA remitirá el archivo correspondiente al Resumen Mensual de Casos de Fuerza Mayor ocurridos durante el mes en cuestión y sobre los cuales presentó elementos de prueba, de acuerdo a lo indicado en el Anexo C del presente procedimiento.

El EPRE, mediante las respectivas resoluciones, pondrá en conocimiento de la DISTRIBUIDORA las interrupciones a cuyo respecto proceda el rechazo de las causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor invocadas, las cuales deberán ser incorporadas en forma automática a los procesos de cálculo de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, Sanciones y Bonificaciones sin necesidad de acto administrativo alguno posterior.

La DISTRIBUIDORA podrá, dentro de los diez (10) días de notificada de la resolución anterior, presentar el pedido de reconsideración respectivo.

3.5. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO EN EL SUMINISTRO SOLICITADAS POR LOS USUARIOS

En la oportunidad en que un Usuario solicite la realización de una interrupción del servicio en su Suministro y sólo en aquellos casos en que la citada interrupción no afecte a otros Suministros, la DISTRIBUIDORA podrá solicitar al EPRE, su exclusión del cálculo de los Indicadores respectivos, para lo cual deberá seguir el siguiente procedimiento:



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

3.5.1. La Solicitud de Interrupción del Servicio en su Suministro, deberá ser requerida y presentada por el Usuario solicitante a la DISTRIBUIDORA mediante una nota, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre o Razón Social del Usuario solicitante.
- Teléfono y Domicilio del Usuario solicitante.
- Domicilio del Suministro donde se realizará la interrupción del servicio solicitada.
- Fecha y Hora prevista de realización de la interrupción del servicio solicitada.
- Fecha y Hora prevista de finalización de la interrupción del servicio solicitada.
- Explicación breve de las causas o trabajos que motivan la Solicitud en cuestión.
- Firma y aclaración del Usuario solicitante.

3.5.2. La DISTRIBUIDORA deberá remitir al EPRE, en forma conjunta con el Canal Mensual definido en el punto 5.2.3. del presente, una copia de todas las notas correspondientes a las Solicitudes de Interrupciones del Servicio solicitadas por los Usuarios y efectivamente realizadas durante el mes anterior, las cuales deberán ser refrendadas por la DISTRIBUIDORA mediante Firma y Sello del Responsable del Centro Operativo correspondiente.

La DISTRIBUIDORA deberá adjuntar a cada Solicitud de Interrupción del Servicio, el informe correspondiente donde se detalle:

- Identificación del Suministro (NIC NIS, Ruta y Folio, N° de Usuario, etc.).
- Número de Interrupción correspondiente a la Solicitud de Interrupción del Servicio.
- Número de Fojas y Número de Libro de Guardia respectivo.
- Fecha y Hora de Inicio y de Finalización efectiva de la Interrupción del Servicio.
- Nombre y Código de las Instalaciones de la DISTRIBUIDORA afectadas.
- Nombre y Código de los aparatos de maniobras operados para ejecutar la Interrupción del Servicio.
- Nombre y Código de los aparatos de maniobras operados para normalizar el Servicio.

3.5.3. La interrupción del servicio deberá ser informada al EPRE, para el control de la Calidad de Servicio Técnico, con idéntica metodología que la definida para las demás interrupciones, a través del Canal Diario definido en el punto 5.2.1.1., claramente discriminadas del resto de las interrupciones, de acuerdo al criterio lógico indicado en el anexo D, de manera tal de asegurar que las mismas se excluyan del procesamiento y cálculo de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico.

3.5.4. En los casos de Usuarios de BT residenciales, que realicen vía telefónica o personal, Solicitudes de Interrupciones del Servicio en su Suministro para la realización de trabajos internos en su domicilio, los cuales por su magnitud e importancia no justifican la realización de una Nota por parte del Usuario, la DISTRIBUIDORA deberá presentar, en



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

forma conjunta con el Canal Mensual definido en el punto 5.2.3. del presente, una fotocopia del o los Formularios o Bonos de Trabajo por Reclamaciones Técnicas, refrendada por Personal de la DISTRIBUIDORA Autorizado, donde se informe: Número de Reclamo, Identificación del Suministro (NIC NIS, Ruta y Folio, N° Socio, etc), Identificación del Usuario (Nombre y Apellido, N° de Teléfono y Domicilio), Fecha y Hora de Inicio y Fin efectivo de la interrupción, los trabajos ejecutados por el personal de la DISTRIBUIDORA a solicitud del Usuario, Firma y Aclaración del Usuario correspondiente, prestando su conformidad sobre la Interrupción del Servicio realizada a su solicitud.

La omisión en el cumplimiento de alguno de los puntos antes citados será considerada como falta de información en los términos del punto 5.6 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión dando lugar a la desestimación por parte del EPRE de la excepción solicitada.

3.6. INTERRUPCIONES EXTERNAS

Las interrupciones cuyas causas origen se encuentren en Instalaciones Eléctricas ajenas a la DISTRIBUIDORA, tales como las que pertenecen a otras Empresas prestadoras del Servicio de Distribución, Transmisión o Generación de Energía Eléctrica, serán consideradas en el cálculo de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, claramente discriminadas del resto de acuerdo al criterio lógico indicado en el anexo D.

3.7. INTERRUPCIONES EN BAJA TENSION

A los efectos del Cálculo de Indicadores de Calidad de Servicio Técnico, se considerarán como interrupciones de BT, todas aquellas interrupciones que produzcan la afectación del servicio en forma total o parcial de las instalaciones eléctricas existentes entre los bornes de BT de los transformadores instalados en cada Centro de Transformación MT/BT y cada uno de los Suministros, sin que se ocasione la actuación de protección de MT alguna.

3.8. INTERRUPCIONES ORIGINADAS POR DEFECTOS EN LAS PROPIAS INSTALACIONES DEL USUARIO

Si como consecuencia de defectos originados en las propias instalaciones de un Usuario, se produjesen interrupciones de servicio que afectasen a otros Suministros, las mismas deberán ser consideradas a los efectos de la determinación de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico de estos últimos.

En el caso del Suministro, en el cual se originó la falla en cuestión, a los efectos de su exclusión del Cálculo de Indicadores, Sanciones y Bonificaciones si correspondiese, la DISTRIBUIDORA deberá presentar en forma conjunta con el Canal Mensual definido en el punto 5.2.3. del presente, una fotocopia del Formulario o Bono de Trabajos por Reclamaciones Técnicas, refrendada por Personal de la DISTRIBUIDORA Autorizado,



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

donde se informe: Número de Reclamo, Identificación del Suministro (NIC NIS, Ruta y Folio, N° de Socio, etc), Identificación del Usuario (Nombre y Apellido Teléfono, Domicilio), trabajos ejecutados por el personal de la DISTRIBUIDORA para la verificación del problema interno, Firma y Aclaración del Usuario, prestando su conformidad sobre la Verificación del Servicio realizada.

La omisión en el cumplimiento de alguno de los puntos antes citados será considerada como falta de información en los términos del punto 5.6 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión dando lugar a la desestimación por parte del EPRE de la excepción solicitada.

3.9. CORTE O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MOROSIDAD U OTRAS CAUSAS

Las interrupciones que involucren a Suministros en situación de Suspensión o Corte de Servicio, ordenados por la propia DISTRIBUIDORA como consecuencia de su estado de morosidad o de otras causas autorizadas por el Reglamento de Suministro, Régimen Tarifario o Contrato de Concesión, no serán computadas para el cálculo de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico correspondientes a dicho Suministro.

A tal efecto, la DISTRIBUIDORA deberá informar en soporte informático, en forma conjunta con el Canal Mensual definido en el punto 5.2.3. del presente, aquellos Suministros que se encontraban en las condiciones precitadas durante el mes anterior, informando cómo mínimo: Número de Bono u Orden de Trabajo correspondiente a la Suspensión o Corte del Servicio, Identificación del Suministro (NIC NIS, Ruta y Folio, N° de Socio, etc), Identificación del Usuario (Nombre y Apellido), Fecha y Hora de Inicio de la Suspensión o Corte de Servicio, N° de Bono u Orden de Trabajo correspondiente a la Reanudación o Rehabilitación del Servicio, Fecha y Hora de la Reanudación o Rehabilitación del Servicio y los números de interrupciones, fojas y Libros de Guardia respectivos, ocurridas durante el período de Suspensión o Corte del Servicio, las cuales serán excluidas en el Cálculo de Indicadores, Sanciones y Bonificaciones para el Suministro en cuestión.

En el caso de que la Reanudación o Rehabilitación del Servicio no se haya ejecutado hasta el último día del mes en consideración, la DISTRIBUIDORA deberá reiterar en las presentaciones de los Canal Mensuales correspondientes a los meses subsiguientes, la información precitada mientras dure la condición de Suspensión o Corte de Servicio en cuestión hasta su Rehabilitación o Baja definitiva.

Cuando la Distribuidora exceda los tiempos máximos establecidos en Calidad de Servicio Comercial para la Reanudación o Rehabilitación del Servicio, se deberán excluir del Cálculo de Indicadores, Sanciones y Bonificaciones para el Suministro en cuestión solamente aquellas interrupciones del servicio ocurridas durante los citados plazos máximos comerciales.

	GERENCIA TECNICA DEL SUMINISTRO <i>Área TECNICA del Servicio Eléctrico</i>
Doc: P – 011 - CST Revisión: 00 – A Fecha: 02/01/09	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO ETAPA 2

3.10. SUMINISTROS CON ANTIGÜEDAD MENOR A UN SEMESTRE

Para el caso de los Suministros que hayan sido dados de alta durante el transcurso del semestre de control considerado y siempre que la DISTRIBUIDORA haya emitido al menos una factura de consumo correspondiente a dicho periodo, se considerarán las interrupciones que afectaron a cada Suministro desde la fecha de alta y hasta la finalización del semestre de control.

Se calcularán los valores de Indicadores obtenidos y se los comparará con los valores de los límites semestrales establecidos para cada uno de los Indicadores, ajustados proporcionalmente al periodo efectivo de prestación del servicio, según la siguiente expresión:

$$\text{Lím Índice Ajustado} = \text{Lím Índice Adm} \times \frac{\text{Días de Prestación de Servicio}}{180}$$

A tal efecto, la DISTRIBUIDORA deberá informar en soporte informático, en forma conjunta con el Canal Mensual definido en el punto 5.2.3. del presente, aquellos Suministros hayan sido dados de alta durante el mes anterior, informando cómo mínimo: Identificación del Suministro (NIC NIS, Ruta y Folio, N° de Socio, etc), Identificación del Usuario (Nombre y Apellido), Fecha y Hora de realización del Alta del Suministro, N° de Bono u Orden de Trabajo correspondiente al Alta del Suministro y Vinculación Suministro-Red correspondiente.

3.11. SUMINISTROS DADOS DE BAJA

Para el caso de los Suministros cuyo Usuario haya solicitado la baja del mismo durante el transcurso del semestre, se computarán las interrupciones desde el inicio del semestre de control y hasta la fecha en que se produce efectivamente esa circunstancia.

Se calcularán los valores de Indicadores obtenidos y se los comparará con los valores de los límites semestrales establecidos para cada uno de los Indicadores, ajustados proporcionalmente al periodo efectivo de prestación del servicio, según la siguiente expresión:

$$\text{Lím Índice Ajustado} = \text{Lím Índice Adm} \times \frac{\text{Días de Prestación de Servicio}}{180}$$

A tal efecto, la DISTRIBUIDORA deberá informar en soporte informático, en forma conjunta con el Canal Mensual definido en el punto 5.2.3. del presente, aquellos Suministros que hayan sido dados de baja durante el mes anterior, informando cómo mínimo: Identificación del Suministro (NIC NIS, Ruta y Folio, N° de Socio, etc), Identificación del



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Usuario (Nombre y Apellido), Fecha y Hora de realización de la Baja del Suministro, N° de Bono u Orden de Trabajo correspondiente a la Baja del Suministro.

La DISTRIBUIDORA deberá calcular los Indicadores, Sanciones y Bonificaciones en caso de corresponder, y acreditará el monto de la Bonificación respectiva en la oportunidad de efectuar la liquidación final.

3.12. SUMINISTROS EN QUE SE HAYA MODIFICADO SU ESTRUCTURA TARIFARIA

Para el caso de los Suministros en que se haya modificado su estructura tarifaria, se computarán las interrupciones producidas desde el inicio del periodo de control y hasta la fecha de producido el cambio tarifario, se calcularán los ajustes correspondientes a los Indicadores según los valores límites semestrales y el costo de ENS fijados en correspondencia con la tarifa de dicho periodo. Los valores de Indicadores obtenidos se los comparará con los valores de los límites semestrales establecidos para cada uno de los Indicadores, ajustados proporcionalmente al periodo de prestación del servicio con dicha tarifa, según las siguientes expresiones:

$$\text{Lím Índice Ajustado Tarifa A} = \text{Lím Índice Adm Tarifa A} \times \frac{\text{Días Prestación con Tarifa A}}{180}$$

Las interrupciones producidas desde el cambio tarifario y hasta el final del semestre se considerarán en el cálculo de Indicadores según los valores de límites ajustados y Costo de ENS que se correspondan con la nueva tarifa. Los valores de Indicadores obtenidos se los comparará con los valores de los límites semestrales establecidos para cada uno de los Indicadores, ajustados proporcionalmente al periodo de prestación del servicio con dicha tarifa, según la siguiente expresión:

$$\text{Lím Índice Ajustado Tarifa B} = \text{Lím Índice Adm Tarifa B} \times \frac{\text{Días Prestación con Tarifa B}}{180}$$

Para el cálculo de la Energía No Suministrada (ENS) respecto de cada tarifa, se considerarán los valores de Energía Total Facturada (ETF) correspondientes a cada tarifa, de manera tal de obtener la Sanción y Bonificación, en caso de corresponder, ajustadas respecto de las reales condiciones tarifarias del Suministro.

A tal efecto, la DISTRIBUIDORA deberá informar en soporte informático, en forma conjunta con el Canal Mensual definido en el punto 5.2.3. del presente, aquellos Suministros que hayan modificado su estructura tarifaria durante el mes anterior, informando como mínimo: Identificación del Suministro (NIC NIS, Ruta y Folio, N° de Socio, etc), Identificación del Usuario (Nombre y Apellido), Fecha y Hora de realización del cambio tarifario del Suministro, Tarifa anterior, Tarifa actual, Vinculación Suministro-Red correspondiente.

	<p>GERENCIA TECNICA DEL SUMINISTRO <i>Área TECNICA del Servicio Eléctrico</i></p>
<p>Doc: P – 011 - CST Revisión: 00 – A Fecha: 02/01/09</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO ETAPA 2</p>

3.13. SUMINISTROS DE ALUMBRADO PUBLICO

A los efectos del cómputo de las interrupciones del servicio que afecten a los Suministros del Sistema de Alumbrado Público (AP), se deberá considerar a cada uno como un Suministro en BT individual.

Se deberán identificar a cada Suministro de AP según constituyan:

- a- Sistemas de AP con medición.
- b- Sistemas de AP sin medición.

Se considerarán la totalidad de interrupciones que afectan a cada Suministro, sea en forma total o parcial, originadas en cualquiera de las instalaciones de AT, MT o BT, estableciéndose como límites de cada Sistema AP a las instalaciones comprendidas entre el Punto de Medición y Encendido (PME) de cada Suministro y la conexión individual de cada luminaria, inmediatamente anterior a los fusibles de protección correspondiente a cada una de ellas.

Para el cómputo de la Energía Total Facturada (ETF), se considerará la energía facturada durante el semestre a cada uno de los Suministros de AP, determinada a partir de las lecturas reales realizadas o de las estimaciones correspondientes, según se trate de Sistemas con o sin medición respectivamente.

En ambos casos, cada Suministro del Sistema de AP deberá estar asociado a una salida de BT del CT MT/BT desde donde se abastece.

Para el Cálculo de Indicadores de Calidad de Servicio Técnico, se utilizará la Tabla de Coeficientes K(h)_j establecida en la normativa vigente para este tipo de Suministros.

3.14. SUMINISTROS CON MEDICIÓN PREPAGA

A los Suministros con mediciones prepagas se les dará el mismo tratamiento que al resto, excluyéndose solo las interrupciones de servicio que se hayan originado por la extinción del crédito por la compra de Energía realizada.

Aquellos Usuarios que deban ser bonificados por los Niveles de Calidad de Servicio Técnico prestada por la DISTRIBUIDORA durante el semestre de control en su Suministro, se les reconocerá una compra de energía equivalente al monto de la Bonificación resultante.

La Distribuidora efectuará las bonificaciones mediante la emisión de un ticket, código o factura, el que deberá ser entregado bajo la forma de Notificación Fehaciente de manera tal que asegure que el Usuario pueda utilizar dicho crédito.

	GERENCIA TECNICA DEL SUMINISTRO <i>Área TECNICA del Servicio Eléctrico</i>
Doc: P – 011 - CST Revisión: 00 – A Fecha: 02/01/09	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO ETAPA 2

3.15. VINCULACIÓN DE SUMINISTROS CON LA RED ELECTRICA

A los efectos de poder relacionar las distintas contingencias que ocurren en las instalaciones eléctricas con los suministros afectados y sus consecuencias, la DISTRIBUIDORA deberá realizar la vinculación de cada suministro con las distintas instalaciones eléctricas a través de las cuales se produce el abastecimiento de energía eléctrica.

Dicha vinculación deberá relacionar a cada suministro, para una configuración de red normal, con el equipo o aparato de protección instalado inmediatamente antes del suministro, aguas arriba de la medición, con la Unidad Operativa (UOP) de BT o MT, con la Salida BT o MT y el CT MT/BT según corresponda, de acuerdo a lo indicado en Tabla N° 16 del Anexo E.

La citada información deberá remitirse al EPRE al inicio de cada semestre de control en correspondencia con la red normal de BT y MT definida para dicho periodo. En caso de las altas de nuevos suministros se remitirán exclusivamente los respectivos registros en forma conjunta con el Canal Mensual definido en el punto 5.2.3 del presente procedimiento para ser incorporados a la bases de datos general.

4- METODOLOGÍA DE RECOPIACIÓN, REGISTRO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE INTERRUPCIONES POR PARTE DE LA DISTRIBUIDORA.

4.1. LIBROS DE GUARDIA

La DISTRIBUIDORA deberá implementar como mínimo el uso de dos Libros de Guardia en cada Centro Operativo, (entendiéndose como tal a las oficinas, agencias o locales en los cuales la DISTRIBUIDORA disponga de Personal, propio o contratado, que ordene o dirija cualquier intervención sobre las instalaciones de AT, MT o BT), uno para las contingencias de AT y MT, y otro para las contingencias de BT, en los que se asentarán, en orden cronológico todos los eventos o contingencias que afecten a dichas instalaciones, ya sean que produzcan o no interrupciones en el servicio eléctrico prestado en los Suministros.

Los Libros de Guardia deberán ser numerados por puesto de trabajo o Centro Operativo, foliados y habilitados por el EPRE previamente a su utilización y estar rubricados diariamente por personal de conducción de la DISTRIBUIDORA, con jerarquía tal que garantice al EPRE la correcta utilización de los mismos y la veracidad de la información volcada en ellos.

A los efectos legales y técnicos que correspondan el contenido del Libro de Guardia de AT, MT y del Libro de Guardia de BT revestirán el carácter de información relevante.

En el libro de Guardia de AT y MT se consignará como mínimo la siguiente información:



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

- Nombre y Código del Centro Operativo.
- Departamento: Nombre del Departamento de la Provincia donde se produce el evento.
- Número de Orden correlativo por semestre de control correspondiente a cada una de las intervenciones (interrupciones, reposiciones, maniobras) producidas sobre las instalaciones de AT o MT.
- Número de Interrupción correlativo por semestre de control.
- Fecha y Hora de Inicio de la interrupción.
- Instalaciones afectadas por la interrupción: Nombre y Código del Alimentador AT o MT.
- Configuración o estado de la red: normal o modificada.
- Medio de Conocimiento: N° del Primer Reclamo o N° de Registro de Equipo de Telegestión a través del cual se tomó conocimiento de la misma o N° Bono de Trabajo.
- Nombre y Código de identificación del aparato de protección accionado por la falla o del aparato de maniobra accionado en la interrupción programada.
- Código DISTRIBUIDORA de la Causa de la Contingencia de AT o MT, en un todo de acuerdo a lo indicado en el punto 4.6. del presente procedimiento.
- Código EPRE de la Causa de la Interrupción de AT o MT de acuerdo a lo establecido en el Anexo D del presente procedimiento.
- Breve descripción general de la interrupción de AT o MT y de los trabajos realizados.
- Fecha y Hora de las sucesivas maniobras y reposiciones realizadas sobre la red de AT y/o MT hasta obtener el restablecimiento total del servicio.
- Nombre y Código de identificación de los aparatos de maniobras accionados en las respectivas maniobras y reposiciones parciales o totales realizadas.
- Tanto en el caso de las maniobras como en las sucesivas reposiciones parciales o totales efectuadas se deberá indicar claramente el N° de Interrupción al que corresponde

En el Libro de Guardia de BT se consignará como mínimo la siguiente información:

- Nombre y Código del Centro Operativo.
- Departamento: Nombre del Departamento de la Provincia donde se produce el evento.
- Número de Orden correlativo por semestre de control correspondiente a cada una de las intervenciones (interrupciones, reposiciones, maniobras) producidas sobre las instalaciones de BT.
- Número de Interrupción de BT correlativo por semestre de control.
- Fecha y Hora de Inicio de la interrupción.
- Medio de Conocimiento: N° del Primer Reclamo o N° de Registro de Equipo de Telegestión o N° Bono de Trabajo a través del cual se tomó conocimiento de la misma.
- Instalaciones afectadas por la interrupción: Nombre y Código del Centro de Transformación MT/BT, Salida de BT, Fases, Derivación o Acometida, etc.
- Configuración o estado de la red: normal o modificada.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

- Nombre y Código de identificación del aparato de protección accionado por la falla o del aparato de maniobra accionado en la interrupción programada.
- Código DISTRIBUIDORA de la Causa de la Contingencia de BT, en un todo de acuerdo a lo indicado en el punto 4.6. del presente procedimiento.
- Código EPRE de la Causa de la Interrupción de BT de acuerdo a lo establecido en el Anexo D del presente procedimiento.
- Breve descripción general de la interrupción de BT y los trabajos realizados.
- Fecha y Hora de las sucesivas maniobras y reposiciones realizadas sobre la red de BT hasta obtener el restablecimiento total del Servicio en BT.
- Nombre y Código de identificación de los aparatos de maniobras accionados en las respectivas maniobras y reposiciones parciales o totales realizadas.
- Tanto en el caso de las maniobras como en las sucesivas reposiciones parciales o totales efectuadas se deberá indicar claramente el N° de Interrupción al que corresponde.

Al comenzar la Etapa 2, la DISTRIBUIDORA informará como ha establecido sus Centros Operativos de AT, MT y BT, sus zonas de influencia e instalaciones existentes en AT, MT y BT bajo su responsabilidad, nómina y jerarquía del personal de conducción que rubricará los Libros de Guardia respectivos, como así también el lugar preciso en que se encontrarán depositados, los que deberán estar permanentemente a disposición del EPRE o del personal que éste expresamente designe. También deberá informar la nómina y jerarquía del personal asignado como responsable de establecer contacto y proporcionar información referida al servicio eléctrico y sus contingencias.

4.1.1. INTERRUPTIONES DEL SERVICIO ORIGINADAS EN TAREAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

En el caso de interrupciones del servicio originadas en tareas de Calidad del Servicio Comercial, tales como mantenimiento del Punto de Medición, Suspensión o Corte del Servicio por morosidad, consumos antirreglamentarios u otras causas previstas en el Reglamento de Suministro, que no requieren la intervención directa del Centro Operativo respectivo, la Distribuidora deberá implementar un Sistema de Relevamiento, Registro y Procesamiento de información auditable, que contenga como mínimo los siguientes datos: Número correlativo la Interrupción, Número correlativo del Parte o Bono de Trabajo, Planilla de Control, Identificación del Suministro afectado, fecha y hora de inicio y de fin de las tareas, tipo de tareas realizadas, personal de la Distribuidora interviniente. La Distribuidora deberá informar al Epre sobre las características del citado procedimiento para su respectiva aprobación.

4.2. CURVAS DE CARGA DE SUMINISTROS EN MEDIA TENSIÓN O SUPERIOR

De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión en cuanto al tratamiento de la información, para dar cumplimiento a la Evaluación y Control de la Calidad de Servicio



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Técnico brindado a los suministros en MT o nivel superior, para la determinación de los Indicadores de Calidad y Sanciones y Bonificaciones que le correspondan, teniendo en cuenta el amplio espectro de modalidades de demanda que presentan, se hace necesario contar con la Curva de Carga Típica correspondiente a cada uno de ellos permanentemente actualizada.

Por lo expuesto, la DISTRIBUIDORA deberá utilizar para el Cálculo de Indicadores mensuales, correspondientes a cada Suministro en MT o superior, los valores de Coeficientes de Carga $K(h)_j$ respectivos obtenidos de la Campaña de Curvas de Carga implementada, en un todo de acuerdo al procedimiento que se detalla a continuación:

Para determinar el perfil de carga mensual de cada uno de los Suministros en Media Tensión o de nivel superior existentes en el Área de Concesión de la Distribuidora, obteniendo los coeficientes de carga $K(h)$ a ser utilizados en el Cálculo del Indicador Tiempo Equivalente de cada uno de los Suministros, en un todo de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión se deberá cumplimentar:

4.2.1 GENERALIDADES

Los parámetros a medir y registrar son la potencia activa y la potencia reactiva, los que se almacenarán cada 15 minutos o el periodo de medición que en el futuro el Epre determine, como también se deberán registrar todas las interrupciones del servicio.

Los equipos a utilizar deben reunir las características técnicas adecuadas para efectuar la mencionada Campaña las que serán determinadas y aprobadas por este Ente Regulador.

En el caso de la incorporación de nuevos suministros, deberán ser informados en el canal mensual respectivo definido en el Punto 5.2.3 del presente, indicando la fecha de alta, incorporándose en la Tabla N° 30 obteniéndose su perfil de carga al cabo de dos años de mediciones válidas.

4.2.2 CAMPAÑA

A los efectos de obtener los Indicadores mensuales de Calidad de Servicio Técnico prestado en la totalidad de los Suministros en Media Tensión o Superior, el cálculo de los Coeficientes de Carga $K(h)_j$ determinados en función de la Campaña de Medición deberán ser presentados ante el Ente Regulador en oportunidad del Canal Mensual.

Los equipos registradores deberán ser ensayados anualmente, consistiendo en el contraste y funcionamiento según lo establecido en las normativas vigentes al respecto y los mismos se llevarán a cabo in situ. En oportunidad de presentar los resultados de los ensayos antes citados, se deberá acompañar la información referida a la programación de Perfil de Carga establecida para cada uno de los equipos.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

En caso de encontrarse algún equipo con fallas en su funcionamiento, registro, comunicación, programación, lectura, u otro defecto, los mismos deberán ser reemplazados en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

Medición Válida: Se considerará como medición válida aquella que presente la totalidad de los registros correspondientes al mes de control y cuando la cantidad de Registros Observados sea menor al 10% del total correspondiente al mes considerado.

Se entiende como Registro No Observado aquel que no presenta anomalía alguna en el suministro de energía.

En los casos de nuevos suministros, si la medición que se obtuvo no resultase válida en alguno de los meses correspondientes al primer año de control, se deberá tomar como K(h) el establecido en el Contrato de Concesión.

Las Mediciones de Curvas de Carga se considerarán definitivas cuando durante un periodo de dos años consecutivos se obtengan, para la totalidad de los meses en cuestión, mediciones válidas que posibiliten la determinación de Coeficientes de Carga K(h) consistentes.

A partir de acreditarse fehacientemente dicha situación, la Distribuidora podrá utilizar dichos Coeficientes de Carga K(h) en el Cálculo de los Indicadores de CST correspondientes a los sucesivos periodos hasta que se detecte un cambio sustancial en la modalidad de consumo del Suministro que haga necesaria la realización de una nueva campaña.

Para aquellos Suministros para los que la Distribuidora ya cuente con historial de mediciones, si la medición resultase no válida para el mes considerado, se tomará como K(h) el obtenido en el mismo mes del año anterior, si este fuera resultado de una medición válida o en caso contrario se utilizará el Coeficiente K(h) establecido en el Contrato de Concesión.

4.2.3 PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DEL FACTOR K(h)_J

El Coeficiente K(h)_J correspondiente a cada hora en cada uno de los Suministros “J” se obtendrá como el cociente entre los valores de la **Potencia promedio demandada en cada hora del mes y la Potencia media demandada en el mes**

$$K(h)_J = \frac{P_{phm}}{P_{m}}$$

Donde: P_{phm} : Potencia promedio horaria mensual
P_m : Potencia media mensual.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

La Potencia promedio mensual de cada hora se obtendrá a partir de los valores de potencia registrada en cada periodo de medición determinado que no hayan sido observados.

Por ejemplo la Potencia promedio horario mensual de la hora 0 será:

$$P_{phm}(0) = \frac{\Sigma \text{Potencia horaria}(d,0)}{\text{N}^{\circ} \text{ de Registros No Observados}}$$

....

La Potencia promedio horario mensual de la hora 23 será:

$$P_{phm}(23) = \frac{\Sigma \text{Potencia horaria}(d,23)}{\text{N}^{\circ} \text{ de Registros No Observados}}$$

Donde: d es el día del mes considerado.

De este modo para cada Suministro se obtendrán, por cada mes, 24 valores de Potencia Promedio horario mensual, a partir de los cuales se obtendrá la Potencia media mensual.

En caso que se produzca una interrupción del servicio, los valores de potencia registrados no se deberán considerar para la determinación de los Coeficientes de Carga K(h) correspondientes a la totalidad de los tramos horarios en que se produjo la contingencia.

Una vez concluidas las mediciones correspondientes a cada mes, la Distribuidora procesará la información recolectada en cada Suministro de MT o de Nivel Superior y la remitirá al EPRE para su aprobación en archivos con extensión en dbf o mdb, de acuerdo a lo indicado en el Anexo J del presente procedimiento

Sin perjuicio de lo anterior, en los casos que el Epre entienda necesario, la Distribuidora deberá remitir el archivo binario de los registros obtenidos en cada uno de los equipos de medición correspondientes a los respectivos Suministros en MT o Nivel Superior existentes en el Área de Concesión oportunamente solicitados.

4.3. CURVAS DE CARGA DE SUMINISTROS DE BAJA TENSIÓN.

De acuerdo al establecido en el Contrato de Concesión, para la determinación de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico durante la Etapa 2 para los Suministros en BT, se utilizarán los valores de Coeficientes de Carga K(h)_j determinados en la normativa vigente o los que surjan de las Campañas de Medición realizadas por la DISTRIBUIDORA.

Si como resultado de dichas campañas de Medición de Curvas de Carga, los Coeficientes de Carga no se ajustaran a los establecidos en la normativa, la DISTRIBUIDORA podrá



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

realizar la presentación de los resultados obtenidos a través del procedimiento respectivo para la aprobación de los citados valores por parte del EPRE.

De considerarlo oportuno, el EPRE podrá solicitar la ejecución de un procedimiento de actualización o verificación periódica de los valores de Coeficientes de Curvas de Carga correspondientes a las categorías tarifarias que correspondan a los efectos de representar lo más ajustado posible a la realidad las distintas modalidades de consumo.

4.4. SISTEMA INFORMÁTICO DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

La DISTRIBUIDORA deberá desarrollar un Sistema Informático de Calidad de Servicio Técnico auditable, que consista como mínimo en un software que posea al menos las siguientes Bases de datos y las correspondientes vinculaciones:

- Archivo actualizado de Centros Operativos y Departamentos de Asistencia Técnica.
- Archivo actualizado de Alimentadores AT.
- Archivo actualizado de Subestaciones Transformadoras AT/MT.
- Archivo actualizado de Subestaciones Transformadoras MT/MT.
- Archivo actualizado de Centros de Distribución MT/MT.
- Archivo actualizado de Alimentadores de MT.
- Archivo actualizado de Equipos de Protección o Maniobras de AT, MT y BT.
- Archivo actualizado de Unidades Operativas de MT y BT.
- Archivo actualizado de tramos de Alimentadores de MT y BT.
- Archivo actualizado de Suministros de Media Tensión o Nivel Superior.
- Archivo actualizado de Centros de Transformación MT/BT.
- Archivo actualizado de Alimentadores o Salidas de Baja Tensión por CT.
- Archivos actualizados de Suministros en AT, MT y BT discriminados según la zona Urbana o Rural donde se ubican, con su respectiva vinculación con la red eléctrica.
- Archivo actualizado de Maniobras de Operación del Sistema realizadas en las instalaciones de AT, MT y BT.
- Archivo actualizado de Interrupciones que afecten las instalaciones de MT.
- Archivo actualizado de Interrupciones que afecten a Centros de Transformación MT/BT.
- Archivo actualizado de Interrupciones que afecten a Suministros en AT, MT y BT.
- Archivo gráficos actualizados de Instalaciones de AT, MT y BT, con los datos necesarios y suficientes tales que permitan identificar el circuito de alimentación a cada Suministro de AT o MT o BT, dispuestos en capas o layers individuales para: Base catastral con indicación de calles y numeración, Suministros, Tramos de BT, Alimentadores o Salida de BT, Puntos de Encendido, Centros de Transformación MT/BT, Tramos de MT, Alimentadores de MT, Centro de Distribución MT/MT, Transformador AT/MT, Subestación Transformadora AT/MT, Alimentadores AT, Aparatos de Maniobras y Protección de Alta, Media y Baja Tensión.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Deberá asegurarse que el proceso para la determinación de los Indicadores de Calidad, Índices Históricos y Adicionales, Energía No Suministrada, Análisis de sus consecuencias y evaluación de la información, Cálculo de las Sanciones y Bonificaciones que correspondan teniendo en cuenta los máximos valores admitidos para la Etapa de Control, se ejecute en un todo de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión y en el presente procedimiento.

Lo anterior no reviste carácter limitativo, quedando abierta la posibilidad de que la DISTRIBUIDORA proponga el uso de nuevas tecnologías que mejoren la prestación, oportunidad en que el EPRE definirá los nuevos formatos informáticos que correspondan.

A los efectos de la realización de los controles y evaluación de la información referida a Calidad de Servicio Técnico, el EPRE podrá requerir información en línea mediante la aplicación informática correspondiente y la DISTRIBUIDORA estará obligada a suministrarla en el momento que se le solicite.

En el caso de futuras modificaciones en la aplicación informática utilizada, la DISTRIBUIDORA deberá comunicar con treinta días hábiles de anticipación, la implementación de las mismas, adjuntando la documentación y modificaciones correspondientes, de manera tal de que el EPRE proceda a su evaluación y posterior aprobación.

4.5. ASIGNACIÓN DE LOS HORARIOS DE INTERRUPCIÓN

En todas las dependencias que tengan intervención en la asignación o registro de los horarios de las interrupciones, contingencias y reclamaciones técnicas, la DISTRIBUIDORA deberá implementar un sistema o metodología que asegure uniformidad y sincronismo en el registro de los horarios de cada evento.

4.5.1. REGISTRO DE INTERRUPCIONES ORIGINADAS EN REDES DE BT Y RAMALES DE MT SIN AUTOMATISMOS TELECONTROLADOS

En todos los casos en que la interrupción haya sido decidida por la propia DISTRIBUIDORA, se considerará como Horario de Inicio de la misma, al horario real de la maniobra realizada.

Si la interrupción se produce en forma intempestiva, se adoptará como Horario de Inicio de la misma, el que se corresponda con el primer reclamo telefónico o personal, ingresado a la DISTRIBUIDORA, o desde el momento en que ésta tomara conocimiento del evento por cualquier otro medio.

En todos los casos, se considerará como Horario Final de la interrupción el que resulte al ser restituido el Servicio a cada uno de los Usuarios inicialmente afectados.

	<p>GERENCIA TECNICA DEL SUMINISTRO <i>Área TECNICA del Servicio Eléctrico</i></p>
<p>Doc: P – 011 - CST Revisión: 00 – A Fecha: 02/01/09</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO ETAPA 2</p>

4.5.2. REGISTRO DE INTERRUPCIONES ORIGINADAS EN REDES DE AT, MT Y BT CON AUTOMATISMOS TELECONTROLADOS

En el caso de interrupciones originadas en Redes de AT, en salidas de MT, en Redes de MT, en salidas de BT y en Redes de BT con automatismos, que posean Sistemas Automáticos de Adquisición de Datos, se considerarán como horarios de Inicio y Fin de cada interrupción a los datos registrados por estos Sistemas automáticos, los que deberán ser enviados a este EPRE a través del Canal Mensual de Información definido en el punto 5.2.3 del presente procedimiento.

La información a remitir deberá constar como mínimo: Código de la instalación afectada, Código del Equipo, Horarios de Inicio y Fin del evento, si se trata de una interrupción o una maniobra, si la interrupción es forzada o programada, los datos sobre la señalización de tipo de fallas y niveles de corriente de falla registrados por el equipamiento.

4.5.3. SISTEMA DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES TECNICAS

Dado que una de las alternativas para la determinación del horario de Inicio de las interrupciones en redes de BT y de MT sin automatismos telecontrolados es el Sistema de Recepción de Reclamaciones, la DISTRIBUIDORA debe implementar un Sistema de Atención telefónica que asegure el acceso y atención inmediata de la totalidad de los Usuarios, como así también deberá asegurar el registro automático del horario de recepción e identificación del Usuario, del Suministro y Número de teléfono desde donde se realiza la reclamación técnica.

La DISTRIBUIDORA deberá implementar un sistema de Grabaciones de los llamados por Reclamos Técnicos realizados por los Usuarios tal que permita efectuar auditorias de control respecto de la calidad de atención e información brindada al Usuario, las que deberán estar a disposición del EPRE en el momento que este lo requiera.

La DISTRIBUIDORA deberá informar al EPRE, en soporte informático, en forma conjunta con el Canal Mensual, definido en el punto 5.2.3. del presente, el listado completo de los registros de llamadas entrantes atendidas y no atendidas, provista por la prestataria telefónica, detallando: N° de Teléfono emisor, Fecha y hora del llamado.

4.6. CÓDIGOS DE CAUSAS DE CONTINGENCIAS.

La DISTRIBUIDORA deberá implementar el Sistema Único de Códigos Causas de CONTINGENCIAS definido por este EPRE, para los eventos de MT y BT, en un todo de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Independientemente de lo mencionado anteriormente, el EPRE ha establecido otro Código para la tipificación de las Causas de interrupción, a la que se le asignará el nombre de Código EPRE de Interrupción, detallado en el anexo D del presente procedimiento, el que deberá ser incluido por la DISTRIBUIDORA en todos los informes que remita al EPRE y además incorporarlo como un campo individual en las Tablas de Interrupciones de MT y BT y de Reclamaciones Técnicas en el Sistema Informático de Calidad de Servicio Técnico, a los efectos de poder discriminar lógicamente el archivo general de interrupciones, para su análisis, de acuerdo a este Código.

En aquellos casos que la DISTRIBUIDORA entienda necesario agregar un nuevo Código de Causa de Contingencias deberá solicitar al EPRE su incorporación al Sistema Único y una vez autorizado y comunicado por este Organismo a las restantes DISTRIBUIDORAS, podrá ser utilizado.

4.7. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES TECNICAS

La DISTRIBUIDORA estará obligada a recibir y registrar todas las reclamaciones técnicas (se hayan originado en deficiencias en sus instalaciones o en la prestación del servicio o que hayan provocado daños en artefactos o instalaciones del Usuario o en asesoramientos técnicos brindados) ingresadas por cualquier vía y en cualquiera de las oficinas comerciales y técnicas que posea habilitadas, para lo cual la DISTRIBUIDORA deberá implementar un sistema de registro de reclamaciones técnicas auditable en cada Centro de Recepción y Tratamiento de Reclamaciones Técnicas, que contenga como mínimo la información requerida en el punto 5.2.1.4., que asegure su seguimiento desde su recepción hasta su solución definitiva.

Una vez recepcionada la reclamación, si la misma es realizada en forma personal, la DISTRIBUIDORA estará obligada a entregar un comprobante de la reclamación efectuada en la que deberá constar el código de reclamación correlativo que le corresponda (de acuerdo a lo indicado en el punto 4.7.1 del presente procedimiento) tal que permita su identificación, fecha y hora de recepción, motivo de la misma, Ruta y Folio o N° de Identificación del Suministro, nombre, apellido, domicilio y teléfono del Usuario y fecha estimada de solución.

En el caso de reclamaciones realizadas vía telefónica o en cualquier otra forma no personal la DISTRIBUIDORA tendrá la obligación de comunicar al Usuario el Código de Reclamación correspondiente en forma fehaciente, concreta y eficaz.

A los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 9 Inciso “j-3” del Reglamento de Suministro y con el punto 4.2 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, en cuanto al tratamiento de la información referida a las reclamaciones técnicas realizadas por los Usuarios, que fueran motivadas por interrupciones o anomalías en el servicio de energía eléctrica, la DISTRIBUIDORA deberá comunicar al EPRE, a través del



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Canal Diario definido en el punto 5.2.1.2. del presente procedimiento, todas las reclamaciones por interrupciones, contingencias o anomalías en el servicio de energía eléctrica recepcionadas por cualquier vía durante el día anterior.

Se entiende como solución definitiva a los trabajos que realiza la DISTRIBUIDORA, que permiten asegurar que no se volverá a intervenir, en las instalaciones involucradas, por la misma causa que dio origen a la reclamación técnica.

Se determina que sólo para aquellos casos en que la solución definitiva del reclamo no sea posible en forma inmediata, es decir aquellas reclamaciones técnicas a las cuales se les ha dado una solución provisoria, la DISTRIBUIDORA deberá remitir, a través del Canal Mensual de información definido en el punto 5.2.3., todas las reclamaciones técnicas inicialmente informadas como Reclamos con solución Provisoria a los que la DISTRIBUIDORA haya solucionado en forma definitiva durante el mes anterior.

A su vez en los casos que a esa fecha, la DISTRIBUIDORA aun no haya realizado la solución definitiva, deberá informar, a través del mismo canal mensual, los detalles de las causas que dieron origen a la reclamación, la o las soluciones provisionales adoptadas, los trabajos, los tiempos necesarios, fecha probable de solución definitiva y el Sector responsable de dar la solución definitiva correspondiente. Una vez realizado los trabajos requeridos para la solución definitiva se deberá remitir al EPRE el informe con los detalles e información técnica correspondiente según lo expresado en el párrafo anterior.

4.7.1. CÓDIGO DE RECLAMACIÓN TECNICA

La DISTRIBUIDORA, con el objeto de identificar a cada uno de las reclamaciones realizadas por los Usuarios, deberá asignar a cada uno de los reclamos recepcionados por cualquier vía de un Código de Reclamaciones, el cual deberá tener el siguiente formato:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
d	a	a	m	m	X	D	9	9	9	9	9

Dígito 1: (d) Identificación de la DISTRIBUIDORA:

- | | | |
|--------------|-------------------|-------------------|
| A=ALTO VERDE | B=COSPAC BOWEN | C=CECSAGAL ALVEAR |
| D=EDESTESA | G= GODOY CRUZ | M=EDEMSA |
| N=MEDRANO | O=MONTE COMAN | R=POP RIVADAVIA |
| S=SANTA ROSA | T=SUD RIO TUNUYAN | |

Dígitos 2 y 3: (aa) Año de realización la Reclamación:

Dígitos 4 y 5: (mm) Mes de realización la Reclamación:

Dígito 6: (X) Identificación de la Reclamación:



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

X= **R**: *Reclamos por interrupción, contingencia o anomalía del servicio.*
X= **Q**: *Quejas por el Servicio Técnico o Producto Técnico.*
X= **S**: *Sugerencias por el Servicio Técnico o Producto Técnico.*

Dígito 7: (D) Identificación del Departamento de la Provincia:

A = Alvear	C = Godoy Cruz	G = Guaymallén
H = Las Heras	I = Maipú	J = Luján
K = Santa Rosa	L = San Carlos	M = Capital
N = Junín	P = La Paz	R = Rivadavia
S = San Martín	T = Tupungato	U = Malargüe
V = Lavalle	Y = Tunuyán	Z = San Rafael

Dígitos 8,..., 12: (9...9) Número correlativo de reclamación recepcionada en el mes.

La DISTRIBUIDORA deberá implementar el Sistema Único de Códigos Motivos de Reclamos según lo observado e informado por los Usuarios reclamantes y el Sistema Único de Codificación de Contingencias del Servicio, definidos por este EPRE de manera tal que se pueda establecer una relación unívoca con los eventos que hayan ocurrido en instalaciones de AT, MT y BT de la DISTRIBUIDORA y las tareas realizadas hasta la normalización definitiva o provisoria de la Reclamación Técnica, en un todo de acuerdo a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión.

En Anexo D se detallan el Sistema Único de Codificación de Motivos y el Sistema Único de Codificación de Contingencias a utilizar por TODAS las DISTRIBUIDORAS.

En aquellos casos que la DISTRIBUIDORA entienda necesario agregar un nuevo Código de Motivo de Reclamaciones o de Contingencias, deberá solicitar al EPRE su incorporación al Sistema Único respectivo y una vez autorizado y comunicado por este Organismo a las restantes DISTRIBUIDORAS, podrá ser utilizado.

5- INFORMACIÓN QUE LA DISTRIBUIDORA DEBERÁ REMITIR AL EPRE

A los efectos de cumplir con el Contrato de Concesión en cuanto al intercambio de información entre la DISTRIBUIDORA y el EPRE, además de la información inicial o básica requerida, se prevé la utilización de canales de información diarios, mensuales y semestrales, los que se detallan a continuación.

El intercambio de información se efectuará, según corresponda, vía correo electrónico o en discos compactos (CD o DVD), debidamente rotulados y con los nombres de identificación



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

de archivos, bases de datos o tablas de acuerdo a lo indicado en el Anexo E del presente procedimiento.

Los archivos informáticos individuales o Base de Datos se deberán enviar en los formatos que se indican a continuación o en aquellos que el EPRE determine en el futuro:

FORMATO	Archivo PLANO	ACCESS	GRAFICOS
EXTENSION	.txt	.MDB	.DWG

5.1- INFORMACIÓN BÁSICA INICIAL O BÁSICA ACTUALIZADA

Al inicio de la Etapa 2 la DISTRIBUIDORA deberá remitir al EPRE, en CD o DVD, de acuerdo a la configuración normal definida, la siguiente información:

- **Centros Operativos de la Red de AT, MT y BT** (Centros Operativos, Guardias de Reclamos, Centro de Atención Telefónica y cualquier otra estructura funcional destinada a la recepción y solución de los reclamos realizados por los Usuarios, contingencias e interrupciones de servicio en AT, MT y BT).
- **Personal de conducción de cada Centro Operativo de AT, MT y BT** autorizados a intercambiar información con el EPRE, rubricar Libros de Guardia, etc.
- **Bases de datos y bases gráficas geo-referenciadas** de todas las Instalaciones de Alta, Media y Baja Tensión, asociadas a cada Centro Operativo según se indica en tablas de Anexo E: Alimentadores AT, Subestación Transformadora AT/MT, Subestación Transformadora MT/MT, Centro de Distribución MT/MT, Transformadores MT/MT, Alimentadores MT, Tramos de MT, Centros de Transformación MT/BT, Transformadores MT/BT, Alimentadores BT o Salidas BT, Tramos BT, Base de datos de Suministros, Aparatos de maniobras y protección en AT , MT, y BT, Coeficientes de Carga K(h)_j, Vinculación Suministro-Red.

En el caso de las Bases Gráficas, la DISTRIBUIDORA deberá presentar la información distribuidas en layers o capas individuales para cada una de las tablas antes indicadas, tomando como capa base a la información catastral respectiva en la cual deberá indicarse el nombre de calles y numeración.

Ante la ocurrencia de alguna incorporación o modificación de los datos inicialmente enviados se deberá remitir exclusivamente la actualización correspondiente a la nueva información o actualización de la misma, conjuntamente con la información de Calidad de Servicio Técnico requerida a través del Canal Mensual detallado en el punto 5.2.3. del presente procedimiento, caso contrario este EPRE considerará que no hubo modificaciones respecto de los datos inicialmente informados.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

En el caso de la información referida a la actuación de los equipos telegestionados, la DISTRIBUIDORA deberá prever su archivo en Back Up, los que deberán estar a disposición del EPRE en el momento que se lo requiera.

5.2- CANALES DE INFORMACIÓN

A partir del Inicio de la Etapa 2 se utilizarán los canales de información que a continuación se detallan:

5.2.1. CANAL DIARIO

5.2.1.1. INFORMACIÓN SOBRE MANIOBRAS EN INSTALACIONES DE AT, MT Y BT EFECTUADAS

El canal diario conteniendo información sobre las maniobras realizadas en las instalaciones de AT, MT y BT, consistirá en que cada Centro Operativo deberá remitir en forma sistemática antes de la hora 16:00 de cada jornada, vía correo electrónico, la base de datos de todas las maniobras realizadas el día anterior hayan o no ocasionado afectación del servicio en los suministros existentes en el Área de Concesión de la DISTRIBUIDORA, conteniendo la información detallada en Tabla N° 05 Anexo F del presente procedimiento.

5.2.1.2. INFORMACIÓN SOBRE INTERRUPCIONES EN INSTALACIONES DE AT, MT Y BT OCURRIDAS

El canal diario conteniendo información sobre las interrupciones producidas que afectan a las instalaciones de AT, MT y BT, consistirá en que cada Centro Operativo deberá remitir en forma sistemática antes de la hora 16:00 de cada jornada, vía correo electrónico, la base de datos de todas las interrupciones del servicio ocurridas el día anterior que afectaron los suministros existentes en el Área de Concesión de la DISTRIBUIDORA, conteniendo la información detallada en Tabla N° 06 Anexo F del presente procedimiento.

5.2.1.3. INFORMACION SOBRE INTERRUPCIONES POR SUMINISTROS EN AT, MT y BT

El canal diario conteniendo información sobre los suministros afectados por las interrupciones ocurridas en las instalaciones de AT, MT y BT, consistirá en que cada Centro Operativo deberá remitir en forma sistemática antes de la hora 16:00 de cada jornada, vía correo electrónico, la base de datos de la totalidad de Suministros en AT, MT y BT existentes en el Área de Concesión de la DISTRIBUIDORA que resultaron afectados por todas las interrupciones del servicio ocurridas el día anterior, conteniendo la información detallada en Tabla N° 07 Anexo F del presente procedimiento.

	GERENCIA TECNICA DEL SUMINISTRO <i>Área TECNICA del Servicio Eléctrico</i>
Doc: P – 011 - CST Revisión: 00 – A Fecha: 02/01/09	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO ETAPA 2

5.2.1.4. INFORMACION SOBRE RECLAMACIONES RECEPCIONADAS

El canal diario conteniendo información sobre los reclamos realizados por los Usuarios consistirá en que cada Centro Operativo deberá remitir en forma sistemática antes de la hora 16:00 de cada jornada, vía correo electrónico, la base de datos de todas las reclamaciones técnicas realizadas por los Usuarios el día anterior, conteniendo la información detallada en Tabla N° 08 Anexo F del presente procedimiento.

5.2.2- CANAL MENSUAL DE RECLAMACIONES PROVISORIAS

El Canal Mensual de Reclamaciones Provisorias consistirá en que cada Centro Operativo deberá remitir en forma sistemática dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes, vía correo electrónico, la base de datos de respaldo respecto de todas las reclamaciones técnicas informadas diariamente durante el mes anterior como solucionadas en forma provisoria.

La DISTRIBUIDORA deberá informar, en esta oportunidad todas aquellas reclamaciones técnicas inicialmente informadas como realizadas en forma provisoria, que hayan sido solucionadas definitivamente durante el mes anterior, conteniendo la información que sobre las reclamaciones realizadas por los Usuarios se ha establecido en la Tabla N° 23 Anexo G del presente procedimiento.

5.2.3. CANAL MENSUAL

El Canal Mensual consistirá en que cada Centro Operativo enviará, dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes, en soporte magnético, los archivos informáticos referidos a la actualización de las Bases de datos de Información Inicial que correspondan, Cambios Tarifarios, Altas y Bajas, Suspensiones y Cortes de Suministros realizados, Reanudaciones y Rehabilitaciones de Suministros realizados, Interrupciones por CT MT/BT, Coeficientes de Carga K(h)_j, Indicadores de Calidad de Servicio históricos y penalizables, e Índices adicionales obtenidos en el Sistema Informático de Calidad de Servicio Técnico, correspondientes al mes anterior.

La información remitida a través de este canal se deberá ajustar a los formatos indicados en Tablas incluidas en el Anexo G del presente procedimiento.

5.2.4. CANAL SEMESTRAL

Para el último mes del semestre bajo análisis la DISTRIBUIDORA enviará, en soporte magnético CD, el informe consolidado de los valores mensuales de los Indicadores de Calidad penalizables, con la información para la totalidad de Usuarios detallada en Tabla N° 01 Anexo A del presente procedimiento.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Además se presentarán los Indicadores Históricos no penalizables e Índices Adicionales resultantes del procesamiento de la información relevada, con la información para la totalidad de las instalaciones detalladas en Tabla N° 01 Anexo B del presente procedimiento.

Los valores semestrales deberán contemplar las actualizaciones mensuales realizadas en las respectivas bases de datos de instalaciones y Usuarios en el Sistema Informático de Calidad de Servicio adoptado por la DISTRIBUIDORA.

La información deberá ser remitida al EPRE dentro de los primeros veinte (20) días hábiles del mes siguiente a la finalización del semestre de control considerado.

5.2.5- CANAL EXCEPCIONAL

En los casos de emergencias en el Sistema Eléctrico o por pedido especial del EPRE, cada Centro Operativo de la DISTRIBUIDORA informará debidamente respecto de la emergencia, vía telefónica, al Responsable de Calidad de Servicio nominado por este EPRE. Sin perjuicio de lo anterior, la DISTRIBUIDORA remitirá la información correspondiente de acuerdo a lo detallado en el anexo I del presente procedimiento.

Se considerará que el sistema eléctrico se encuentra en emergencia cuando una contingencia o evento produzca una interrupción del servicio como mínimo a 10.000 Suministros o al 75% de la totalidad de los Suministros del Centro Operativo correspondiente, o cuando se produzca la salida de servicio de una subestación transformadora AT/MT, o en los casos en que se produzcan fallas generalizadas que dejen fuera de servicio a más de 100 Centros de Transformación MT/BT o al 75% de la totalidad de los Centros de Transformación MT/BT del Centro Operativo correspondiente o en todos aquellos casos que por sus características e importancia se haga necesario que la DISTRIBUIDORA informe sobre el particular o a solicitud del EPRE.

En estos casos, al momento de producirse la condición de emergencia, se enviará un correo electrónico conteniendo información preliminar sobre lo ocurrido, cuyo contenido será ampliado por el mismo medio al obtener mayor información del evento, de acuerdo a lo indicado en la planilla precitada, información que deberá actualizarse como mínimo cada dos horas, a través del mismo canal de información y hasta la normalización del servicio en el total de las instalaciones afectadas, momento en que deberá comunicarse al EPRE la extinción de las condiciones de emergencia.

Finalizada la emergencia, la DISTRIBUIDORA en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles deberá remitir al EPRE un informe pormenorizado de lo sucedido y sus consecuencias.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

La omisión en el cumplimiento de alguno de los puntos antes citados será considerada como falta de información en los términos del punto 5.6 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión.

6- RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL EPRE.

El EPRE procederá a su vez, a recopilar información sobre las interrupciones en el suministro eléctrico producidas, que provengan de otras fuentes como son:

- Campañas de medición de Calidad de Producto Técnico.
- Reclamos realizados por los Usuarios ante el EPRE.
- Registros de interrupciones en las instalaciones de AT, MT y BT, obtenidos del equipamiento instalado por la DISTRIBUIDORA, por expreso pedido del EPRE, debido a la existencia de causas fundadas que lo justifiquen, como es el caso de controversias entre Usuarios y la DISTRIBUIDORA y/o con el EPRE.
- Registros de interrupciones de equipamientos instalados por los Usuarios o por el EPRE.
- Registros de interrupciones obtenidos de los sistemas de telegestión de redes que la DISTRIBUIDORA posea instalados.
- Información relevada en Auditorias realizadas por el EPRE en Centros Operativos y en Instalaciones de la DISTRIBUIDORA.
- Toda otra información que el EPRE considere conveniente.

7- METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN BÁSICA Y DE LOS INDICADORES POR PARTE DEL EPRE.

El control de la información básica se realizará comparando los datos proporcionados por la DISTRIBUIDORA a través de los distintos canales de información definidos en el punto 5 del presente procedimiento, con la información adicional obtenida según lo detallado en el punto 6 precitado.

El EPRE o quién éste autorice expresamente, realizará auditorias aleatorias en los centros, oficinas, instalaciones o cualquier otra dependencia en la cual se realicen tareas de adquisición, registro y procesamiento de datos relacionados con la Calidad de Servicio Técnico, inspeccionará los Libros de Guardia y podrá requerir toda aquella otra información técnica y comercial que estime conveniente para el control y validación de la información básica, de las contingencias, interrupciones y reclamaciones técnicas registradas y los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico obtenidos a partir de ésta.

8- APLICACIÓN DE SANCIONES

Corresponderá la aplicación de sanciones en los casos en que los indicadores de frecuencia de interrupciones y/o duración total de las mismas superen los límites para cada Tipo de Usuarios y Zona de ubicación de los Suministros, establecidos en el Contrato de Concesión.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

9- PRESENTACIÓN DEL CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO Y BONIFICACIONES A LOS USUARIOS.

Dentro de los primeros veinte (20) días hábiles de vencido el semestre controlado, la DISTRIBUIDORA procederá a calcular los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico penalizables, Indicadores Históricos no penalizables, los Índices adicionales, las Sanciones y Bonificaciones; efectuando además, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, las respectivas acreditaciones a los Usuarios que correspondan.

El EPRE, a su vez, procederá a la verificación de los valores de Indicadores, Sanciones y Bonificaciones presentadas de acuerdo a lo indicado en el punto 5.2.4. Canal Semestral.

Por otra parte, corresponderá al EPRE dictar la Resolución pertinente sobre los casos de interrupciones por Causas de Fuerza Mayor, presentados por la DISTRIBUIDORA de acuerdo a lo reglamentado en el punto 3.4 del presente, e instruyéndola para que:

- 1º) Incluya en el cálculo de los Indicadores, aquellas interrupciones no aceptadas como originadas por Causas de Fuerza Mayor y proceda al recálculo correspondiente, remitiendo al EPRE los resultados obtenidos.
- 2º) Haga efectivo, una vez verificados por el EPRE, los ajustes en las Bonificaciones a los Usuarios que correspondiese, en los términos establecidos en las Normas de Calidad de Servicio Público del Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de lo anterior, el EPRE podrá dictar la respectiva Resolución de Aplicación de Sanciones por incumplimientos en el relevamiento, registro y procesamiento de la información, de acuerdo a lo establecido en el punto 5.6.2 de las Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones del Contrato de Concesión.

10- CONTROL DE LAS BONIFICACIONES A LOS USUARIOS

El EPRE una vez que haya validado la información remitida por la DISTRIBUIDORA, controlará la acreditación correcta en tiempo y forma del monto de las Bonificaciones que la DISTRIBUIDORA deberá realizar a los Usuarios, por haber excedido los valores límites de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico establecidos en el Contrato de Concesión.

La DISTRIBUIDORA deberá arbitrar los medios necesarios para que el Sistema de Evaluación de la Calidad de Servicio Técnico cumplimente lo indicado en el párrafo anterior, debiendo a su vez remitir mensualmente al EPRE la información detallada en Resolución de Directorio EPRE N°: 083/02 o sus futuras modificaciones.



**GERENCIA TECNICA DEL
SUMINISTRO**
Área TECNICA del Servicio Eléctrico

Doc: P – 011 - CST
Revisión: 00 – A
Fecha: 02/01/09

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE
LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**
ETAPA 2

Al momento de acreditar las bonificaciones por apartamientos de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico, la DISTRIBUIDORA deberá enviar al Usuario un detalle con los valores de frecuencia (FEU), tiempo total de duración de las interrupciones (TEU), límites admisibles de los Indicadores, energía total facturada en el semestre (ETF), monto de la Sanción respectiva.

La leyenda respecto de la bonificación resultante deberá enunciar: “**Bonificación por Deficiencias en la Calidad de Servicio Técnico prestada, Resolución EPRE N° xxxx/aa**”.

Dicha información podrá consignarse en la factura de consumo correspondiente al Usuario o mediante notificación fehaciente adjunta a la misma.

Con una anticipación no inferior a treinta (30) días corridos previos a la fecha de finalización del semestre controlado, la DISTRIBUIDORA deberá comunicar al EPRE la modalidad a utilizar para dar cumplimiento de lo establecido en el párrafo anterior.

11- PUBLICACIONES SEMESTRALES DE LA DISTRIBUIDORA

Una vez terminado el semestre controlado y el EPRE haber validado la información y los resultados finales obtenidos, la DISTRIBUIDORA deberá publicar, antes de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de validación de la información antes indicada, en por lo menos dos (2) medios masivos de comunicación (oral y escrito) de la Provincia de Mendoza, los valores de Indicadores de Calidad del Servicio Globales por DISTRIBUIDORA y los montos de Sanciones totalizados que correspondiesen.

La DISTRIBUIDORA deberá informar al EPRE para su aprobación, con dos (2) días hábiles de anticipación, los medios masivos de comunicación seleccionados, la información y fechas de publicación respectivas.

ANEXO A

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO ETAPA 2

INDICADORES PENALIZABLES

- Por Usuario (j)

Los indicadores se calcularán de acuerdo a las siguientes expresiones:

$$FEU_J = N_J$$

$$DEU_J = \frac{TEU_J}{FEU_J}$$

$$TEU_J = \sum_{n=1}^{N_j} \left(\sum_{i=T_0}^{T_i} K_J(h)_i * t_i \right)_n$$

Donde:

FEU_J : Frecuencia equivalente para el Suministro “j”, en Interrupciones/Semestre

DEU_J : Duración equivalente para el Suministro “j”, en Horas.

TEU_J : Tiempo equivalente para el Suministro “j”, en Horas/Semestre.

N_j : Es la cantidad de interrupciones que han afectado al Suministro “j”, con duración mayor a 3 (tres) minutos, al cabo del semestre.

$K_J(h)$: Es el coeficiente asociado con la curva de carga típica del Suministro de MT o BT mensual, adoptando un valor característico, para cada hora del día.

T_0 : Hora de inicio de la interrupción “i”.

T_i : Hora de finalización de la interrupción “i”.

t_i : Duración de la interrupción en cada tramo horario, en fracción de horas.

ANEXO A CANAL MENSUAL O SEMESTRAL

TABLA N° 01: BASE DE INDICADORES PENALIZABLES

Nombre Archivo: X_I_T **INDICADORES**_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la DISTRIBUIDORA.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número del Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3,...
3	MES	Numérico	2		Número del mes calendario (en caso información semestral colocar 0)
4	AÑO	Numérico	4		Año calendario
5	SUMINISTRO	Alfanumérico	30		Identificación Suministro: Ruta Folio, NIC NIS, N° Socio
6	FEU	Numérico	5	Fijo 4 Dec	Frecuencia de Interrupción Equivalente por Suministro mensual o semestral
7	DEU	Numérico	5	Fijo 4 Dec	Duración Equivalente por Suministro mensual o semestral
8	TEU	Numérico	5	Fijo 4 Dec	Tiempo de Interrupción Equivalente por Suministro mensual o semestral
9	ETF	Numérico	7	Entero	Energía Total Facturada semestral
10	ENS	Numérico	6	Fijo 6 4 dec	Energía No Suministrada semestral
11	COSTO ENS	Numérico	6	Fijo 6 4 dec	Costo en pesos del Kw-h No Suministrado en el Suministro considerado
12	SANCION	Numérico	11	Fijo 6 4 dec	Sanción por deficiencia en la Calidad del Servicio Técnico
13	BONIFICACION	Numérico	11	Fijo 6 4 dec	Bonificación por deficiencia en la Calidad del Servicio Técnico
14	BONIF SUMI	Numérico	11	Fijo 6 4 dec	Bonificación a acreditar al Usuario
15	BONIF FCPT	Numérico	11	Fijo 6 4 dec	Bonificación a acreditar al Fondo Provincial Compensador de Tarifas
16	BONIF CTA AC.	Numérico	11	Fijo 6 4 dec	Bonificación a depositar en la Cuenta de Acumulación

ANEXO B

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO HISTORICOS

INDICADORES HISTORICOS

- Para la Red Global de Distribución (Subetapa 01 Etapa I): Causas Externas e Internas

$$FMIK_{Rd} = \frac{\sum_i kVA_{fsi}}{kVA_{inst}}$$

$$TTIK_{Rd} = \frac{\sum_i kVA_{fsi} * T_{fsi}}{kVA_{inst}}$$

Donde:

\sum_i : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio con duración mayor a tres minutos, para el tipo de causa considerada (internas o externas) en el período controlado.

kVA_{fsi} : Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones “i” (incluyendo los Usuarios de MT).

kVA_{inst} : Cantidad de kVA nominales instalados (incluyendo los Usuarios de MT).

- Por Alimentador de MT (j) por Causas Internas (Subetapa 02 y 03 Etapa I):

$$FMIK_{Aj} = \frac{\sum_i kVA_{fsi_j}}{kVA_{inst_{Aj}}}$$

$$TTIK_{Aj} = \frac{\sum_i^{Aj} kVA_{fsi_j} * T_{fsi_j}}{kVA_{inst_{Aj}}}$$

Donde:

\sum_i^{Aj} : Sumatoria de todas las interrupciones del servicio en el alimentador “j” debido a Causa Internas, en el semestre que se está controlando.

kVA_{fsi_j} : Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las “i” interrupciones .

kVA_{inst_j} : Cantidad de kVA nominales instalados en el alimentador “j”.

INDICES ADICIONALES

Se calcularán los siguientes índices:

a) **FMIT - Frecuencia media de interrupción por transformador instalado**

$$FMIT = \sum_i Qfs_i / Qinst$$

donde:

\sum_i :sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

Qfs_i : cantidad de transformadores fuera de servicio en cada una de las interrupciones i.

$Qinst$: cantidad de transformadores instalados.

b) **DMIT - Duración media de interrupción por transformador interrumpido**

$$DMIT = \sum_i Qfs_i \times Tfs_i / \sum_i Qfs_i$$

donde:

\sum_i : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

Qfs_i : cantidad de transformadores fuera de servicio repuestos en cada reposición del servicio en cada una de las interrupciones i.

Tfs_i : Tiempo que han permanecido fuera de servicio los transformadores Qfs_i , durante cada una de las contingencias i.

c) **TPRK - Tiempo medio de primera reposición por kVA nominal.**

$$TPRK = \sum_i kVArsp_i \times Tfspi / \sum_i kVArsp_i$$

donde:

\sum_i : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$kVArsp_i$: cantidad de kVA nominales repuestos al servicio en la primera reposición, en cada una de las interrupciones i.

$Tfspi$: Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales repuestos al servicio en la primera etapa de reposición, en cada una de las interrupciones i.

d) TURK - Tiempo medio de última reposición por kVA nominal

$$TURK = \sum_i kVA_{rsu\ i} \times T_{fsu\ i} / \sum_i kVA_{rsu\ i}$$

donde:

\sum_i : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$kVA_{rsu\ i}$: cantidad de kVA nominales repuestos al servicio con la última reposición, en cada interrupción i.

$T_{fsu\ i}$: Tiempo fuera de servicio de los kVA nominales repuestos al servicio con la con la última reposición, en cada interrupción i.

f) ENI - Energía nominal indisponible.

$$ENI = \sum_i kVA_{fs\ i} \times T_{fs\ i}$$

donde:

\sum_i : sumatoria de todas las interrupciones del servicio por la causa considerada, en el semestre que se está controlando.

$kVA_{fs\ i}$: cantidad de kVA nominales fuera de servicio en cada una de las interrupciones i.

$T_{fs\ i}$: Tiempo que han permanecido fuera de servicio los kVA nominales kVAfs, durante cada una de las interrupciones i ”.

g) Indicadores de Interrupciones cada 100 Unidades de Línea Urbana y Línea Rural, o CT.

ANEXO B CANAL MENSUAL O SEMESTRAL

TABLA N° 01: BASE DE INDICADORES HISTORICOS Y ADICIONALES

Nombre Archivo: X_I_T_INDICEHISTO_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la DISTRIBUIDORA.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número del Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	MES	Numérico	2		Número del mes calendario (en caso información semestral colocar 0)
4	AÑO	Numérico	4		Año calendario
5	INSTALACIÓN	Alfanumérico	10		“EMPRESA” o Código del Alimentador MT s/ corresponda
6	CAUSA_EPRESA	Texto	1		Código Causa Epres de Interrupción según Anexo D
7	N	Numérico	3	Entero	Cantidad de Interrupciones del servicio en MT
8	FMIK	Numérico	7	Fijo 4 dec	Indicador Frecuencia Media Interrupción por KVA instalado
9	DMIK	Numérico	7	Fijo 4 dec	Indicador Duración Media de Interrupción por KVA instalado
10	TTIK	Numérico	7	Fijo 4 dec	Indicador Tiempo Total de Interrupción por KVA instalado
11	FMIT	Numérico	7	Fijo 4 dec	Indicador Frecuencia Media Interrupción por Transformador instalado
12	DMIT	Numérico	7	Fijo 4 dec	Indicador Duración Media de Interrupción por Transformador instalado
13	TTIT	Numérico	7	Fijo 4 dec	Indicador Tiempo Total de Interrupción por Transformador instalado
14	TPRK	Numérico	7	Fijo 4 dec	Indicador Tiempo Medio Primera Reposición por KVA instalado
15	TURK	Numérico	7	Fijo 4 dec	Indicador Tiempo Medio Última Reposición por KVA instalado
16	ENI	Numérico	7	Entero	Indicador Energía Nominal Indisponible
17	INT C/100 CT	Numérico	7	Fijo 2 dec	Indicador Interrupciones cada 100 CT MT/BT
18	INT C/100 Km LAMT	Numérico	7	Fijo 2 dec	Indicador Interrupciones cada 100 Km LAMT
19	INT C/100 Km CS MT	Numérico	7	Fijo 2 dec	Indicador Interrupciones cada 100 Km CS MT

ANEXO C

INTERRUPCIONES POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR

CARÁTULA DE PROCEDIMIENTO PARA APORTES DE PRUEBAS

CASOS DE FUERZA MAYOR	
CASO N°: <input type="text"/>	MES: <input type="text"/>
DATOS DE LA INTERRUPCIÓN	
N° Interrupción: <input type="text"/>	Fecha de inicio: <input type="text"/>
Instalación afectada: <input type="text"/>	Hora de inicio: <input type="text"/>
Cantidad de Usuarios afectados: <input type="text"/>	Duración en hs: <input type="text"/>
CAUSAS DE LA INTERRUPCIÓN	
CÓDIGO: <input type="text"/>	DETALLE: <input type="text"/>
BREVE DESCRIPCIÓN DEL SUCESO	
<input type="text"/>	
ÍNDICE DE PRUEBAS APORTADAS	
Fotografías certificadas: <input type="checkbox"/>	Exposición Civil ante la Policía que contenga testimonios de terceros ajenos a la DISTRIBUIDORA: <input type="checkbox"/>
Acta Notarial de Constatación: <input type="checkbox"/>	Oficios (indicar al destinatario del pedido de información): <input type="checkbox"/>
Formulario de testimonio de Personal de la Distribuidora: <input type="checkbox"/>	Copia de causa judicial, certificada por el Secretario del Juzgado interviniente: <input type="checkbox"/>
RESERVADO EPRE	
Resultado: <input type="text"/>	
Comentarios: <input type="text"/>	

ANEXO C

INTERRUPCIONES POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR

DECLARACIÓN TESTIMONIAL DE PERSONAL DE LAS DISTRIBUIDORAS SOBRE CONTINGENCIAS EN EL SERVICIO TÉCNICO

Datos mínimos que deben integrar la declaración:

1. Empresa.
2. Centro Operativo.
3. Sectores Internos de la DISTRIBUIDORA actuantes.
4. N° de Interrupción.
5. Fecha y hora de ocurrencia de la Interrupción.
6. Medio por el cual se toma de conocimiento de la ocurrencia de la interrupción: N° reclamo, Telecontrol, etc.
7. Fecha y hora de toma de conocimiento de su ocurrencia.
8. Copia de la Denuncia 24 horas y del Acuse de Recibo de la misma emitido por el Epre.
9. Nómina del Personal actuante en la detección de la falla.
10. Fecha y hora de llegada del Personal al lugar del evento.
11. Detalle de lo observado al llegar al lugar del evento
12. Nómina del Personal actuante en la reparación y normalización del servicio.
13. Fecha y hora de llegada del Personal al lugar del evento.
14. Detalle de las tareas realizadas para la normalización del servicio en las instalaciones afectadas.
15. Nombre, Código de la o las instalaciones afectadas.
16. Ubicación del lugar origen de la interrupción: Calle y N°, Distrito, Zona, etc.
17. Coordenadas X,Y del lugar del evento denunciado.
18. Descripción del evento.
19. Causa del evento denunciado, aclarando cómo y por qué lo sabe.
20. Consecuencias sobre las instalaciones por la ocurrencia del evento, detallando y dimensionando los daños producidos (cantidad de elementos, longitud afectada, etc), especificando que restos de materiales u otros indicios o elementos probatorios se han encontrados en el lugar.
21. Datos identificatorios del o los terceros causantes de la contingencia, aclarando cómo y por qué lo sabe.
22. Especificar que medidas de prevención existían, en caso que las hubiere, para evitar el hecho.
23. Otros datos que considere de interés aportar.

A los fines de su presentación ante el ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELECTRICO declaro bajo juramento que la información que antecede es verdadera.

En, a los días del mes de de

.....
Firma y aclaración
PERSONAL ACTUANTE EN EL LUGAR
DNI/LE/LC/CI N°:.....

En mi carácter de.....certifico que la firma que antecede es auténtica.

.....
Firma y aclaración
Superior jerárquico del o de los declarantes.

ANEXO C

INTERRUPCIONES POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR

TABLA N° 03: NOTIFICACIÓN 24 HORAS DE CASOS CON INVOCACIÓN DE CAUSAL DE FUERZA MAYOR informadas con ajuste al punto 3.4 del presente procedimiento.

Nombre Archivo: **X_I_T_FZAMAYOR**ddmm_PeCon_mm_aaaa . ext (ver Anexo E)

Campo	Tipo	Long	Formato	Descripción
Empresa	Alfanumérico	12		Nombre de la DISTRIBUIDORA.
Cent_Opera	Alfanumérico	10		Nombre del Centro Operativo.
Mes	Alfanumérico	2		Mes al que corresponde el caso.
Caso	Número	4		Número correlativo de caso del Centro Operativo dentro del mes.
Orden	Número	5		Número de orden correlativo correspondiente al Libro de Guardia del Centro Operativo.
Interrup	Número	5		Número correlativo de interrupción correspondiente al Libro de Guardia del Centro Operativo.
Inst_afectada	Alfanumérico	50		Nombre y Código de instalaciones afectadas.
Libro Guardia	Alfanumérico	15		Número de Libro de Guardia y Número de fojas donde se ha registrado
Tensión	Alfanumérico	2		Tensión de la instalación afectada: BT, MT, AT
Conoce	Alfanumérico	50		N° del Primer Reclamo o N° de Registro de Equipo de TELECONTROL a través del cual se tomó conocimiento de la misma
Ubicación	Alfanumérico	50		Lugar donde se originó la interrupción y sus coordenadas geo-referenciadas.
Dirección	Alfanumérico	50		Calle, Ruta, Localidad, Distrito, etc
Cant_Usu	Número	6		Cantidad de Usuarios afectados.
Fec_ini	Fecha	8	dd/mm/aa	Fecha de inicio de la interrupción.
Hora_ini	Hora	5	hh/mm	Hora de inicio de la interrupción.
Duración	Número	5	Fijo,2 dec	Duración de la interrupción en horas.
Causa	Número	4		Código de DISTRIBUIDORA de la causa de la interrupción.
Detalle	Alfanumérico	25		Descripción de la Causa de la interrupción.
Descripción	Memo			Breve descripción de los hechos y sus consecuencias.

ANEXO C

INTERRUPCIONES POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR

TABLA N° 04: RESUMEN MENSUAL DE CASOS CON INVOCACIÓN DE CAUSAL DE FUERZA MAYOR que hubiesen sido informadas con ajuste al punto 3.4 del presente procedimiento.

Nombre Archivo: **X_I_T_FUERZAMAYOR**_PeCon_mm_aaaa . ext (ver Anexo E)

Campo	Tipo	Long	Formato	Descripción
Empresa	Alfanumérico	12		Nombre de la DISTRIBUIDORA.
Cent_Opera	Alfanumérico	10		Nombre del Centro Operativo.
Mes	Alfanumérico	2		Mes al que corresponde el caso.
Caso	Número	4		Número correlativo de caso del Centro Operativo dentro del mes.
Orden	Número	5		Número de orden correlativo correspondiente al Libro de Guardia del Centro Operativo.
Interrup	Número	5		Número correlativo de interrupción correspondiente al Libro de Guardia del Centro Operativo.
Inst_afect	Alfanumérico	50		Nombre y Código de instalaciones afectadas.
Tensión	Alfanumérico	2		Tensión de la instalación afectada: BT, MT, AT
Libro Guardia	Alfanumérico	15		Número de Libro de Guardia y Número de fojas donde se ha registrado
Ubicación	Alfanumérico	50		Lugar donde se originó la interrupción y sus coordenadas geo-referenciadas.
Dirección	Alfanumérico	50		Calle, Ruta, Localidad, Distrito, etc
Cant_Usu	Número	6		Cantidad de Usuarios afectados.
Fec_ini	Fecha	8	dd/mm/aa	Fecha de inicio de la interrupción.
Hora_ini	Hora	5	hh/mm	Hora de inicio de la interrupción.
Duración	Número	5	Fijo,2 dec	Duración de la interrupción en horas.
Causa	Número	4		Código de DISTRIBUIDORA de la causa de la interrupción.
Detalle	Alfanumérico	25		Descripción de la Causa de la interrupción.
Descripción	Memo			Breve descripción de los hechos y sus consecuencias.
Daños	Memo			Descripción y cuantificación de los daños
P_fotos	Sí/No	2		Aporta fotografías
P_acta	Sí/No	2		Aporta Acta notarial
P_formul	Sí/No	2		Aporta formulario de testimonio de personal
P_ex_civ	Sí/No	2		Aporta Exposición Civil ante Policía
P_oficio	Sí/No	2		Aporta Oficios
P_cau_ju	Sí/No	2		Aporta copia de Causa Judicial
Resultado	Alfanumérico	12		Resultado EPRE (Reservado EPRE)
DIR_EPRES	Alfanumérico	8		Número de Resolución EPRE (Reservado EPRE)

ANEXO D

CÓDIGOS Epre DE CAUSAS DE INTERRUPCIONES.

CODIGOS Epre DE CAUSAS DE INTERRUPCIONES	
I	En red MT por Causas Internas a la Distribuidora.
E	En red MT por Causas Externas a la Distribuidora.
B	En red BT por Causas Internas a la Distribuidora.
V	En red BT por Causas Externas a la Distribuidora.
S	Interrupciones de servicio por requerimiento o solicitud del Epre o Autoridad Competente. (Punto 3.4.)
C	Interrupciones de servicio solicitadas por los Usuarios. (Punto 3.5.)
P	Interrupciones de servicio en el Suministro del Usuario originadas en las instalaciones pertenecientes al propio Usuario (Problemas Internos). (Punto 3.7.)
G	Indisponibilidad del servicio por morosidad (Suspensión o Corte). (Punto 3.9.)
Z	Interrupciones presentadas como originadas por Causas de Fuerza Mayor. (Punto 3.4.)
F	Aceptadas por el Epre como originadas por Causas de Fuerza Mayor. (Punto 3.4.)

CÓDIGOS DE INSTALACIONES ORIGEN DE LA CONTINGENCIA.

CODIGOS DE INSTALACIONES ORIGEN DE LA CONTINGENCIA	
01	Alimentador
02	Subestación Transformadora AT/MT
03	Subestación Transformadora MT/MT
04	Centro de Distribución MT/MT
05	Centro de Transformación MT/BT
06	Derivación
07	Acometida o Bajada
08	Medición
09	Recinto Medición
10	Conductor de transferencia
11	Instalación interna al Suministro
12	Instalación de otras Empresas Eléctricas
13	Instalación de otros Servicios

ANEXO D

CÓDIGOS ELEMENTO ORIGEN DE LA CONTINGENCIA

CODIGOS DE ELEMENTO ORIGEN DE LA CONTINGENCIA	
01	Conductor de transferencia
02	Medidor
03	Caja Bornera
04	Equipo Medición
05	Recinto Medición
06	Elementos mecánicos de la Acometida
07	Conductor aéreo
08	Conductor subterráneo
09	Base portafusible
10	Fusible
11	Soporte
12	Morsetería
13	Aisladores
14	Seccionador fusible
15	Aparato de Maniobra
16	Transformador
17	Reconectador
18	Seccionalizador
19	Interruptor
20	Barras
21	Instalación de otras Empresas Eléctricas
22	Instalación de otros Servicios
23	No identificado

ANEXO D

CÓDIGOS ESTADO DE ELEMENTO ORIGEN DE LA CONTINGENCIA

CODIGOS DE ESTADO ELEMENTO ORIGEN DE LA CONTINGENCIA	
01	Sin servicio por tareas programados
02	Cortado
03	Deshilachado
04	Desatado
05	Ligado/ Cortocircuitado
06	Quemado
07	Averiado
08	Incendiado
09	Arrancado/Sacado/Fuera de lugar
10	Inclinado
11	Quebrado
12	Caído /Tirado
13	Flojo
14	Desconectado
15	Erosionado /sulfatado
16	Falta de su lugar
17	Estado normal
18	No identificado
19	Abierto por terceros

CÓDIGOS DE CONDICIONES CLIMATICAS

Código	ESTADO DEL CLIMA
01	Normal
02	Lluvia
03	Viento
04	Nieve
05	Granizo - Piedra
06	Niebla
07	Tormenta Eléctrica

ANEXO D

CÓDIGOS DISTRIBUIDORA DE CAUSAS DE CONTINGENCIAS

CODIGOS Distribuidora CAUSAS DE CONTINGENCIAS			
TIPO	Código	Nombre	Ejemplos de aplicación
Interrupciones por Causas Climáticas	X001	Rayo	descarga atmosférica directa en las instalaciones
	X011	Inundación	agua en instalaciones por lluvias o desbordes de ríos o canales
	X021	Granizo	avería de materiales por granizo o piedra
	X022	Nieve	descarga por acumulación nívea
	X023	Manguito	corte conductor o cortocircuito entre fases por manguito de hielo
	X024	Frío	corte conductor por tracción debida a la temperatura
	X025	Calor	corte conductor o cortocircuito por dilatación debida a la temperatura
	X031	Viento	avería de instalaciones por acción directa del viento
Interrupciones por Causas Ambientales	X101	Árbol	árbol caído o apoyado en las instalaciones
	X102	Rama	rama caída o en contacto con las instalaciones
	X111	Incendio	avería, falla o descarga por incendio
	X121	Filtración	agua en las instalaciones por filtración
	X131	Sismo	desenganche por movimiento sísmico
	X141	Aves	descargas o cortocircuitos por pájaros o nidos
	X142	Roedores	daño en materiales o cortocircuito por roedores
	X143	Otros animales	daño en materiales o cortocircuito por otros animales
Interrupciones por Causas de Terceros	X201	Vandalismo	daños o cortocircuitos por actos vandálicos
	X211	Robo transformador	robo de transformadores
	X212	Robo de conductor	robo de conductores
	X213	Robo de instalaciones	robo de otras instalaciones
	X214	Objetos extraños	elementos extraños a las instalaciones (barrilete, etc)
	X221	Accidente	accidentes de terceros
	X222	Terceros	trabajos de terceros
	X223	Problemas Internos	fallas internas en el suministro o en otro suministro

CODIGOS Distribuidora CAUSAS DE CONTINGENCIAS

TIPO	Código	Nombre	Ejemplos de aplicación
Interrupciones por Causas Propias Forzadas	X301	Conductor	corte o deterioro por defectos propios del conductor
	X302	Aislador	defecto de fabricación o conservación del aislador
	X303	Soportes	defecto de fabricación o conservación de los soportes
	X304	Transformadores	defecto o falla de transformadores
	X305	Aparatos de maniobras	defecto de fabricación o defecto de aparatos de maniobras
	X306	Medición	defecto de fabricación o conservación del medidor o equipo de medición
	X311	Operación	al operar o hacer maniobras en la red
	X321	Sobrecarga	la demanda supera el límite admisible de las instalaciones
	X331	Sobretensión	se producen sobretensiones de maniobras
	X341	Arrastre	afectaciones causadas por fallas ocurridas en otras instalaciones propias (alimentadores MT en paralelo o actuaciones de protecciones generales)
	X351	Falla de Montaje	defectos de montaje de los elementos de la instalación
	X361	Desconocida	no se puede determinar la causa
Interrupciones por Causas Propias Programadas	X401	Maniobras	maniobras de configuración de la red
	X411	Mantenimiento Preventivo	tareas para evitar posibles fallas
	X421	Mantenimiento Correctivo	tareas para solucionar en forma definitiva defectos o averías reparadas provisoriamente con anterioridad
	X431	Obras	tareas para nuevas obras o ampliaciones o expansiones
	X441	Falta de Pago	suspensión o corte del servicio por falta de pago
	X442	Seguridad	suspensión o corte del servicio por razones de seguridad instalaciones
	X443	Solicitud Interna	suspensión o corte del servicio a pedido de otros sectores de la Distribuidora
	X444	Solicitud Usuario	cortes del servicio solicitados por el Usuario para trabajos internos
	X445	Solicitud Epre	interrupciones del servicio solicitados por el Epre
	X446	Solicitud Autoridad	interrupciones del servicio solicitados por otras Autoridades Competentes
X447	Consumo Antirreglamentario	interrupciones del servicio solicitados por consumo antirreglamentario	

CODIGOS Distribuidora CAUSAS DE CONTINGENCIAS

TIPO	Código	Nombre	Ejemplos de aplicación
Interrupciones por Causas Externas	X501	Restricción	restricción programada de carga
	X502	Mínima Frecuencia	mínima frecuencia
	X503	DAD	despeje automático de demanda
	X511	Otra Distribuidora	evento ocurrido en instalaciones de otra Distribuidora
	X521	Transporte	evento ocurrido en el Sistema de Transporte Troncal o Nacional
	X531	Generación	evento ocurrido en el Sistema de Generación Provincial o Nacional
Interrupciones por Otras Causas	X601	Otras	otras causas de Interrupción del servicio
Contingencias sin Interrupciones	X701	Maniobras en la red	maniobras de reconfiguración
	X702	Trabajos con Tensión	ejecución de tareas con tensión
	X703	Falso Contacto	falso contacto en morsetería o aparatos
	X704	Parte Mecánica Acometida	avería del caño de bajada
	X705	Soportes	soporte inclinado o deteriorado
	X706	Recinto Medición	defecto o avería de las partes mecánicas del recinto de medición: tapa, cerradura, etc
	X711	Servicio Normal	verificación Servicio Normal
	X712	Asesoramiento	se informa sobre la tramitación a seguir
	X713	Verifica Daños	verificación de daños ocasionados en artefactos
	X721	Instalaciones de otros Servicios	instalaciones afectadas pertenecientes a otros servicios Ej: Cable o Tel.
	X731	Datos incorrectos	no se ubica el Suministro

Nota: El primer dígito “X” tomará el valor **1** si la interrupción del servicio fuera presentada como posible caso de fuerza mayor, en consecuencia para las restantes causas siempre tomará el valor **0** sin excepción

ANEXO D

CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMACIONES TÉCNICAS

Código	MOTIVO	Ejemplos de aplicación
01	Sin servicio	Suministro sin servicio
02	Falta fase	Suministro con falta de fase
03	Acometida cortada	Acometida del Suministro cortada
11	Baja Tensión	Nivel de tensión bajo en forma permanente
12	Alta Tensión	Nivel de tensión alto en forma permanente
13	Oscilaciones leves de tensión	Oscilaciones de tensión leves
14	Oscilaciones bruscas de tensión	Oscilaciones de tensión bruscas
15	Otras Perturbaciones de tensión	Otras perturbaciones como Flickers o Armónicas
21	Daños en artefactos	Ocurrencia de daños en artefactos eléctricos
22	Casa o Instalación electrificada	Casa o columna electrificada
23	Corte/Reanudac solíc. del Usuario	Corte o reanudación del servicio solicitado por el Usuario
31	Medición averiada	Equipo o Recinto de medición con averías
32	Conductor cortado	Conductor de línea de BT o MT o AT cortado
33	Soporte averiado	Poste o columna con averías
34	Transformador averiado	Transformador o CT con averías
35	Ruido en Instalaciones	Instalaciones de Distribuidora ruidosas (extractor, contactor)
36	Fuego	Instalaciones incendiadas
37	Explosión	Explosión en instalaciones
41	Elementos extraños	Existencia de elementos extraños en las instalaciones
42	Vandalismo	Actos vandálicos contra las instalaciones
43	Árboles o ramas	Árboles o ramas en contacto o sobre las instalaciones
44	Incendio	Incendio en las inmediaciones de las instalaciones
51	Sector AP apagado	Sector de AP apagado
52	Sector AP permanente	Sector de AP prendido permanente
53	Lámpara AP	Lámpara apagada
61	Otras Causas	Asesoramiento técnico o Denuncia sobre Calidad del Servicio

ANEXO E:

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN: IDENTIFICACIÓN DE INFORMES Y/O ARCHIVOS

El intercambio de información se enviarán, se trate en e-mail o archivos en soporte informático, rotulados e identificados en forma unívoca por un código de treinta y dos caracteres de acuerdo al siguiente formato, soportado por el sistema operativo Windows XP o superior:

0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2
X	_	I	_	T	_	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	Z	_	P	e	C	o	n	_	m	m	_	a	a	a	

Dígito 1 – (X) Identificación de la Empresa DISTRIBUIDORA

A=ALTO VERDE B=COSPAC BOWEN C=CECSAGAL ALVEAR
D=EDESTESA G= GODOY CRUZ M=EDEMSA
N=MEDRANO O=MONTE COMAN R=POP RIVADAVIA
S=SANTA ROSA T=SUD RIO TUNUYAN

Dígito 2 – (_) Separador 1 = guión abajo

Dígito 3– (I) Canal de información

D = Diario M = Mensual S = Semestral
E = Excepcional I = Básica Inicial B = Básica actualizada

Dígito 4– (_) Separador 2 = guión abajo

Dígito 5– (T) Nivel de Tensión

A = Alta Tensión M = Media Tensión B = Baja Tensión

Dígito 6– (_) Separador 3 = guión abajo

Dígitos 7,..., 18–(Z..Z) Identificación del contenido de la Base de Datos, Tabla, etc.

Indicadores Penalizables (Tabla N° 01)	:INDICADORES
Indicadores Históricos (Tabla N° 02)	:INDICE_HISTO
Denuncia 24 hs. Casos Fuerza Mayor (Tabla N° 03)	:FZAMAYORdd
Resumen Mes Casos Fuerza Mayor (Tabla N° 04)	:FUERZAMAYOR
Maniobras en las instalaciones (Tabla N° 05)	:MANIOBRAS
Interrupciones en Instalaciones AT, MT y BT (Tabla N° 06)	:INTERRUPCI
Interrupciones en Suministros (Tabla N° 07)	:SUMINISTROdd
Reclamos Técnicos (Tabla N° 08)	:RECLAMOSdd
Personal Responsable (Tabla N° 09)	:PERSONAL
Alimentadores AT (Tabla N° 10)	:ALIMENTA_AT
Subestaciones Transformadoras AT/MT (Tabla N° 11)	:SETRANSF_AM
Centros de Distribución MT/MT (Tabla N° 12)	:CENTRODISTR
Subestaciones Transformadoras MT/MT (Tabla N° 13)	:SETRANSF_MM

Alimentadores MT (Tabla N° 14)	:ALIMENTA_MT
Tramos de Alimentadores MT (Tabla N° 15)	:TRAMOS_AL_MT
Centros de Transformación MT/BT (Tabla N° 16)	:CT_MTBT
Transformadores (Tabla N° 17)	:TRANSFORMAD
Salidas BT (Tabla N° 18)	:SALIDAS_BT
Tramos Alimentadores BT(Tabla N° 19)	:TRAMOS_AL_BT
Suministros en AT, MT o BT (Tabla N° 20)	:SUMINISTROS
Aparatos de Maniobras (Tabla N° 21)	:APARATOS
Interrupciones en CT MT/BT (Tabla N° 22)	:INTERRUP_CT
Canal Mensual Reclamos Definitivos (Tabla N° 23)	:SOLUCIONES
Altas y Habilitaciones (Tabla N° 24):	:HABILITACION
Bajas, Suspensiones y Cortes (Tabla N° 25)	:NOVEDADES
Cambio de Tarifas (Tabla N° 26)	:CAMBIO_TARIF
Informe Canal Excepcional (Tabla N° 27)	:EXCEPCIONdd
Mediciones de Suministros en Media Tensión (Tabla N° 28)	:MEDICIONESMT
Registros de Novedades Mediciones Suministros MT (Tabla N° 29)	:NOVEDADMEDIC
Registros Mediciones Suministros MT(Tabla N° 30)	:REGISTROMEDI
Valor de Coeficientes K(h) por Suministro MT (Tabla N° 31)	:COEFICIEN_MT
Novedades de Registros en Mediciones (Tabla N° 32)	:NOVEDAD_REG
Novedades de Calidad del Servicio (Tabla N° 33)	:NOVEDAD_CST
Archivo de Medición (Tabla N° 34)	:ARC_MEDICION

Nota: dd es el día al que corresponde la información

Dígito 19– () Separador 4 = *guión abajo*

Dígitos 20, 21, 22, 23, 24– (**PeCon**) *Período de Control*

E2S01 = Etapa 2 Semestre 01	E2S02 = Etapa 2 Semestre 02
E2S03 = Etapa 2 Semestre 03	E2S04 = Etapa 2 Semestre 04
E2S05 = Etapa 2 Semestre 05	E2S06 = Etapa 2 Semestre 06
E2S07 = Etapa 2 Semestre 07	E2S08 = Etapa 2 Semestre 08
E2S09 = Etapa 2 Semestre 09	E2S10 = Etapa 2 Semestre 10

Dígito 25– () Separador 5 = *guión abajo*

Dígitos 26, 27 – (**mm**) *Mes del Periodo de Control*

01 = Enero	02 = Febrero	03 = Marzo
04 = Abril	05 = Mayo	06 = Junio
07 = Julio	08 = Agosto	09 =Setiembre
10 = Octubre	11 = Noviembre	12 = Diciembre

Dígito 28– () Separador 6 = *guión abajo*

Dígitos 29, 30, 31, 32 – (**aaaa**) *Año del Periodo de Control*

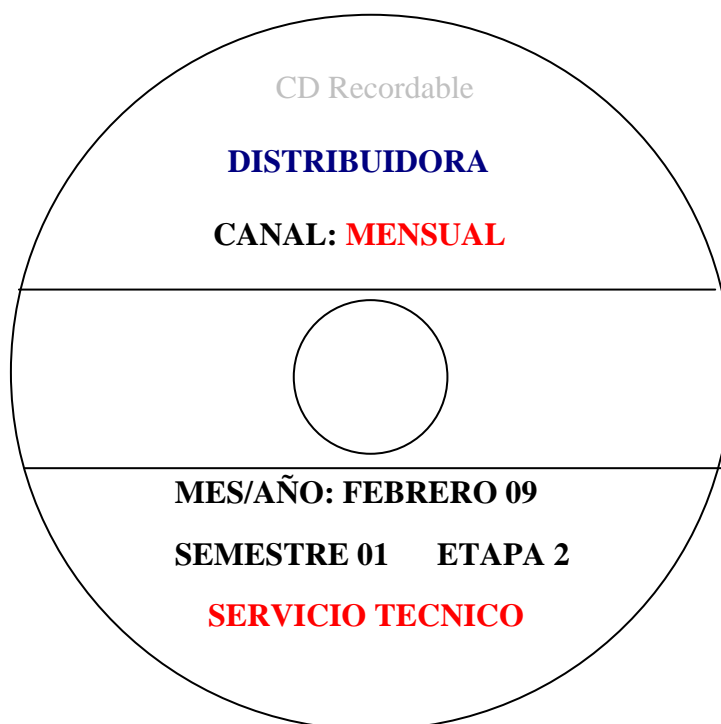
2009, 2010, 2011, 2012,...

IDENTIFICACIÓN DE DISCOS COMPACTOS (CD) CON ARCHIVOS

A continuación se definen las reglas a seguir por la DISTRIBUIDORA para la rotulación de los CD a utilizar, para el intercambio de información en las mediciones de la Calidad del Servicio Técnico.

1. En la parte superior izquierda debe escribirse con letras de 0,45 cm de altura como mínimo, *el nombre* de la empresa **DISTRIBUIDORA**.
3. En la parte superior derecha debe escribirse con letras de 0,45 cm de altura como mínimo, *el tipo de información* que contiene según el siguiente código:
 - IBI** = Canal **I**nformación **B**ásica de **I**nstalaciones.
 - IBIA** = Canal **I**nformación **B**ásica de **I**nstalaciones actualizada.
 - DIS** = Canal **D**iarario **I**nterrupciones del **S**ervicio.
 - DRT** = Canal **D**iarario **R**eclamaciones **T**écnicas.
 - MST** = Canal **M**ensual Calidad de **S**ervicio **T**écnico.
 - SST** = Canal **S**emestral Calidad de **S**ervicio **T**écnico.
4. En la primer línea inferior se debe especificar, con letras de 0,45 cm de altura como mínimo, *el mes, año, semestre de control y Etapa 2*.
5. En el resto de la etiqueta se debe realizar una descripción de la información que contiene. Por ejemplo: Información Básica, Tabla de Interrupciones, Indicadores, etc

El siguiente esquema se muestra a modo de ejemplo:



ANEXO F: CANAL DE INFORMACIÓN DIARIO

TABLA N° 05: BASE DE DATOS de MANIOBRAS

Nombre Archivo: **X_I_T_MANIOBRAS**_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	20		Nombre de la Distribuidora.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número de Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	TIPO TAREA	Alfanumérico	1		Tipo de tarea que origina la maniobra: T = Técnica C = Comercial
4	N° REGISTRO	Numérico	7		Identificación Registro: N° LG (02) N° Fs. (00147) = 0200147 o N° Bono Trabajo s/ corresponda
5	N°_MANIOBRA	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Maniobra
6	N°_INT	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Interrupción
7	COD_EQUI	Alfanumérico	8		Código del equipo operado VBxxxxxx (Depto-Nivel Tensión-XXXXXX)
8	MANIOBRA	Alfanumérico	1		Maniobra realizada: A= Apertura C=Cierre
19	TIPO DE MANIOBRA	Alfanumérico	1		Tipo de maniobra realizada: F= Forzada P= Programada
10	CLASE DE MANIOBRA	Alfanumérico	1		Clase de maniobra realizada: A= Automática; M= Manual; T= Telecontrol
11	CAUSA DE LA MANIOBRA	Alfanumérico	1		Causa de la maniobra: I-Interrupción del servicio, D-Despeje zona de falla, N-Normalización del servicio, C-Configuración del Sistema sin afectación del servicio
12	FECHA HORA	Fecha Hora	8	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de realización de la maniobra
13	DETALLES	Alfanumérico	100		Detalles del o los motivos o causales de ejecución de la maniobra y comentarios adicionales

ANEXO F: CANAL DE INFORMACIÓN DIARIO

TABLA N° 06: BASE DE DATOS de INTERRUPCIONES

Nombre Archivo: X_I_T_INTERRUPCIdd_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número de Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	TIPO TAREA	Alfanumérico	1		Tipo de tarea que origina la maniobra: T = Técnica C = Comercial
4	REGISTRO	Alfanumérico	8		Identificación Registro: N° LG (02) N° Fs. (00147) = 0200147 o N° Bono Trabajo s/ corresponda
5	N°_INTERRUP	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Interrupción colocado en LG MT o BT o Bono
6	CONOCE	Alfanumérico	50		N° del Primer Reclamo o N° de Registro de Equipo de TELECONTROL a través del cual se tomó conocimiento de la misma o N° Bono de Trabajo en caso de Programadas
7	TIPO_INT	Numérico	1	Entero	Tipo de Interrupción: 1- Forzada o 2- Programada.
8	U_INSTAL	Alfanumérico	2		Tensión de la instalación origen de la interrupción: BT, MT o AT.
9	AVERIA	Numérico	1	Entero	1- Con avería o 2- Sin avería.
10	INSTALACION	Alfanumérico	2		Instalación origen de la interrupción: 1-LAAT, 2-ET AT/MT, 3-ET MT/MT, 4-CD MT/MT, 5-ALIMMT, 6-UOPMT, 7-CT MT/BT, 8-SALIDA BT, 9-UOP BT, 10-DERIVACIÓN, 11-ACOMETIDA, 12-SUMINISTRO.
11	COD_INST	Alfanumérico	12		Código Instalación origen de la interrupción: Código de ET, Alimentador MT, de Unidad Operaciones MT, de CT MT/BT, de Salida BT, de Unidad Operaciones BT o Suministro. Ver tablas respectivas
12	RED_MT	Numérico	1	Entero	Configuración Red MT afectada: 1- Normal o 2- Modificada.
13	RED_BT	Numérico	1	Entero	Configuración Red BT afectada: 1- Normal o 2- Modificada.
14	AFECTACION	Alfanumérico	2		Tipo de afectación: T= Total, P= Parcial, 1= Una Fase, 2= 2 Fases, 3= 3 Fases. Ej: T1, P2, T3, etc
15	INST_ORI	Numérico	1	Entero	Tipo de instalación origen de la interrupción: 1-Aérea, 2-Subterránea, 3-No identificada, 4-Externa.
16	ZONA_ORI	Numérico	1	Entero	Tipo de zona origen de la interrupción: 1- Urbana, 2- Rural, 3- No Identificada, 4- Externa.
17	LUGAR_X	Numérico	16		Coordenada X del lugar de la falla origen de la interrupción forzada.
18	LUGAR_Y	Numérico	16		Coordenada Y del lugar de la falla origen de la interrupción forzada.
19	TIEMPO	Alfanumérico	10		Estado del Tiempo definido por Epre en Anexo D

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
20	CAU_DIST	Numérico	4	Entero	Causa de la contingencia definido por Epre en Anexo D
21	CAU_Epre	Alfanumérico	1		Caracterización de la interrupción definido por Epre en Anexo D
22	ENC_TURN	Alfanumérico	10		Apellido del Encargado del Centro Operativo de BT o MT ver tabla N°
23	COD_EQ_INI	Alfanumérico	6		Código del equipo operado por la falla o en la interrupción programada.
24	FECHA_INI	Fecha/hora	8	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de inicio de la interrupción
24	FECHA_FIN	Fecha/hora	8	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de fin de la interrupción
25	DETALLES	Alfanumérico	100		Detalles del o los motivos o causales de la interrupción y comentarios adicionales.
26	GRUP_TRAB	Alfanumérico	15		Apellido del Responsable del Grupo de Trabajo actuante. Ver tabla N°
27	INFORME	Alfanumérico	50		Informe trabajos realizados para normalizar el servicio.

ANEXO F: CANAL DE INFORMACIÓN DIARIO

TABLA N° 07: SUMINISTROS AFECTADOS POR INTERRUPCIONES – A UTILIZAR EN CALCULO INDICADORES

Nombre Archivo: X_I_T **SUMINISTRO**Odd_PeCon_mm_aaaa (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número De Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	SUMINISTRO	Alfanumérico	15		Identificación Suministro afectado por la interrupción del servicio
4	TIPO TAREA	Alfanumérico	1		Tipo de tarea que origina la maniobra: T = Técnica C = Comercial
5	N° INTERRUP	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Interrupción colocado en LG MT o BT o Bono
6	FECHA_INI	Fecha/hora	8	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de inicio de la interrupción del servicio en el Suministro
7	FECHA_FIN	Fecha/hora	8	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de normalización del servicio en el Suministro
8	CAU_Epre	Texto	1		Caracterización de la interrupción definido por Epre en Anexo D
9	CAU_DIST	Numérico	4	Entero	Causa de la contingencia definido por Epre en Anexo D

ANEXO F: CANAL DE INFORMACIÓN DIARIO

TABLA N° 08: RECLAMACIONES TECNICAS RECEPCIONADAS POR CENTRO OPERATIVO

Nombre Archivo: X_I_T_ **RECLAMOS**dd_PeCon_mm_aaaa (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número De Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	COD_RECL	Alfanumérico	8		Código de la Reclamación asignado (ver punto 4.7.1.).
5	TELEFONISTA	Alfanumérico	20		Nombre y Apellido del Telefonista
6	SUMINISTRO	Numérico	15	Entero	Identificación del suministro del Usuario reclamante en concordancia con Base de datos DDJJ
7	USUARIO	Alfanumérico	25		Nombre y Apellido del Usuario reclamante
8	DOMICILIO	Alfanumérico	20		Domicilio del Usuario reclamante.
9	TELEFONO	Alfanumérico	10		Teléfono del Usuario reclamante.
10	MOTIVO	Alfanumérico	25		Motivo del reclamo comunicado por el Usuario.
11	COD_MOT	Numérico	5	Entero	Código del motivo comunicado por el Usuario.
12	EST_TIEMP	Numérico	1	Entero	Estado del Tiempo definido por Epre en Anexo D
13	PELIGRO	Numérico	1	Entero	Peligro Seg. Pub.: 1: Peligroso, 2: Atención, 3: Alerta, 4: Normal
14	FE_HO_REC	Fecha	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y hora de realización del reclamo por el Usuario.
15	ENC_TURN	Alfanumérico	10		Apellido del Encargado de Turno del Centro Operativo actuante
16	FE_HO_DISP	Fecha	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y hora de disponibilidad de Personal para atender el Reclamo.
17	GRUP_TRAB	Alfanumérico	10		Apellido del Responsable del Grupo de Trabajo actuante.
18	FE_HO_FIN	Fecha	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y hora de solución del Reclamo.
19	CAU_DIST	Numérico	4		Código de Contingencia definido en Anexo D.
20	INFORME	Alfanumérico	50		Informe sobre trabajo realizado por el personal actuante.
21	TENSIÓN	Alfanumérico	2		Nivel de Tensión de la instalación origen de la contingencia: BT, MT, AT
22	INSTALAC	Numérico	2	Entero	Identificación de la instalación origen de la contingencia según Código de instalaciones definido en Anexo D
23	ELEMENTO	Numérico	2	Entero	Identificación del elemento de la instalación origen de la contingencia según Código de elemento origen definido en Anexo D

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
24	SITUACION	Numérico	2	Entero	Identificación del estado del elemento origen de la contingencia según Código de elemento origen definido en Anexo D
25	COD_EQUI	Alfanumérico	10		Código Equipo operado por la falla o en la interrupción programada o en la reparación.
26	CARÁCTER	Alfanumérico	1		D : Definitivo – P: Provisorio.
25	Nº_INTER	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Interrupción colocado en LG MT o BT asociada
26	FE_ HO DER	Fecha	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y hora de derivación del reclamo
27	SEC_DERIV	Alfanumérico	25		Nombre del Sector al cual fue derivado para su solución definitiva.
28	CAU_DERIV	Alfanumérico	50		Causa o motivo por la cual se realiza la derivación al Sector mencionado.
29	OBSERVAC	Alfanumérico	50		Comentarios adicionales sobre el reclamo

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 09: BASE DE DATOS de PERSONAL RESPONSABLE.

Nombre Archivo: X_I_T_PERSONAL_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1	Código de la Distribuidora.
5	NOMBRE	Alfanumérico	10	Nombre del o los Centros Operativos.
6	CENTROPERA	Alfanumérico	1	Código del o los Centros Operativos.
7	DIRECCION	Alfanumérico	30	Calle, Número y Distrito donde se ubica el o los Centros Operativos.
8	TELEFONOS	Numérico	30	Número de teléfonos del Centro Operativo.
9	RESPONSABLE MT	Alfanumérico	20	Nombre y Apellido del Responsable del Despacho de MT de cada Centro Operativo
10	TEL. RESP. MT	Numérico	12	Número teléfono de contacto con Responsable del Centro Operativo MT
11	RESPONSABLE BT	Alfanumérico	20	Nombre y Apellido del Responsable del Despacho de BT de cada Centro Operativo
12	TEL. RESP. BT	Numérico	12	Número teléfono de contacto con Responsable del Centro Operativo BT
13	RESPONSABLE CALIDAD	Alfanumérico	20	Nombre y Apellido del Responsable del CST
14	TEL. RESP. CALIDAD	Numérico	12	Número teléfono de contacto con Responsable de CST

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 10: BASE DE DATOS de ALIMENTADORES AT

Nombre Archivo: XY_I_T_**ALIMENTA_AT**_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA EN SERVICIO	FECHA	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	CENTROPERA	Alfanumérico	1		Código del Centro Operativo.
6	NOMBRE LAAT	Alfanumérico	10		Nombre de la LAAT
7	COD_LAAT	Alfanumérico	10		Código de la LAAT
8	COD_SE INI	Alfanumérico	20		Código de la Subestación Transformadora AT/MT Inicio
9	COD_SE FIN	Alfanumérico	20		Código de la Subestación Transformadora AT/MT Fin
10	TENSIÓN	Numérico	3		Nivel de Tensión de las instalaciones
11	Km AEREOS	Numérico	5	Fijo 2 dec	Longitud en Km
12	Km SUBTE	Numérico	5	Fijo 2 dec	Longitud en Km

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 11: BASE DE DATOS de SUBESTACIONES TRANSFORMADORAS AT/MT

Nombre Archivo: X_I_T_**SETRANSF_AM**_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA EN SERVICIO	FECHA	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	DIRECCION	Alfanumérico	30		Calle, Número y Distrito donde se ubica la instalación
6	LUGAR_X	Numérico	16		Coordenada X de ubicación
7	LUGAR_Y	Numérico	16		Coordenada Y de ubicación
8	CENTROPERA	Alfanumérico	1		Código del Centro Operativo.
9	NOMBRE	Alfanumérico	10		Nombre de la Subestación Transformadora AT/MT.
10	COD_SE	Alfanumérico	10		Código de la Subestación Transformadora AT/MT.
11	TENSIÓN ENT	Numérico	3		Nivel de Tensión de las instalaciones de entrada
12	TENSIÓN SAL 1	Numérico	3		Nivel de Tensión de las instalaciones de salida 1
13	TENSIÓN SAL 2	Numérico	3		Nivel de Tensión de las instalaciones de salida 2

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 12 BASE DE DATOS de CENTROS DE DISTRIBUCIÓN MT/MT

Nombre Archivo: X_I_T_ **CENTRODISTR** _PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA EN SERVICIO	FECHA	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	DIRECCION	Alfanumérico	30		Calle, Número y Distrito donde se ubica la instalación
6	LUGAR_X	Numérico	16		Coordenada X de ubicación
7	LUGAR_Y	Numérico	16		Coordenada Y de ubicación
8	CENTROPERA	Alfanumérico	1		Código del Centro Operativo.
9	NOMBRE	Alfanumérico	10		Nombre del Centro de Distribución MT/MT.
10	COD_CD	Alfanumérico	10		Código del Centro de Distribución MT/MT.
11	COD_SE	Alfanumérico	10		Código de la Subestación Transformadora AT/MT.
12	TENSIÓN	Numérico	3		Nivel de Tensión de las instalaciones

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 13: BASE DE DATOS de SUBESTACIONES TRANSFORMADORES MT/MT

Nombre Archivo: X_I_T_SETRANSF_MM_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA EN SERVICIO	FECHA	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	DIRECCION	Alfanumérico	30		Calle, Número y Distrito donde se ubica la instalación
6	LUGAR_X	Numérico	16		Coordenada X de ubicación
7	LUGAR_Y	Numérico	16		Coordenada Y de ubicación
8	CENTROPERA	Alfanumérico	1		Código del Centro Operativo.
9	NOMBRE	Alfanumérico	10		Nombre de la Subestaciones Transformadora MT/MT.
10	SE_MTMT	Alfanumérico	10		Código de la Subestaciones Transformadora MT/MT.
11	COD_CD	Alfanumérico	10		Código del Centro de Distribución MT/MT.
12	COD_SE	Alfanumérico	10		Código de la Subestación Transformadora AT/MT.
13	TENSIÓN ENT	Numérico	3		Nivel de Tensión de las instalaciones de entrada
14	TENSIÓN SAL	Numérico	3		Nivel de Tensión de las instalaciones de salida

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES**TABLA N° 14: BASE DE DATOS de ALIMENTADORES MT**

Nombre Archivo: X_I_T_ALIMENTA_MT_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	CENTROPERA	Alfanumérico	1		Código del Centro Operativo.
3	NOM_ALIM	Alfanumérico	10		Nombre del alimentador MT.
4	COD_Alimentador MT	Alfanumérico	10		Código del alimentador MT.
5	TIPO_ALIM	Alfanumérico	1		Caracterización del alimentador MT: U- Urbano o R- Rural
6	BARRA_CD	Numérico	1	Entero	Código Barra CD MT/MT al que pertenece. Ej.: 1- B. Norte, 2- B. Sur.
7	COD_CD	Alfanumérico	10		Código del Centro de Distribución MT/MT al que pertenece.
8	COD_SE	Alfanumérico	10		Código de la Subestación Transformadora AT/MT al que pertenece.
9	TENSIÓN	Numérico	5	Fijo, 2 dec.	Nivel de Tensión de las instalaciones

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 15: BASE DE DATOS de TRAMOS MT

Nombre Archivo: X_I_T_**TRAMOS_AL_MT**_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA EN SERVICIO	FECHA	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	COD_Alimentador MT	Alfanumérico	10		Código del alimentador MT.
6	COD_UOP_MT	Alfanumérico	10		Código de la Unidad de Operación MT.
7	COD_TRAMO_MT	Alfanumérico	10		Código de la Unidad de instalación MT o tramo de instalación.
8	COD_EQ_INI	Alfanumérico	6		Código del aparato de maniobra de inicio de la UOP_MT
9	NODO INICIO X				Coordenada X del nodo de inicio del tramo
10	NODO INICIO Y				Coordenada Y del nodo de inicio del tramo
11	NODO FIN X				Coordenada X del nodo de fin del tramo
12	NODO FIN Y				Coordenada Y del nodo de fin del tramo
13	TIPO COND	Numérico	1		Tipo de conductor: 1-Sin aislación, 2-Protegido, 3-Aislado, 4-Preensamblado o 5-Subterráneo
14	MATERIAL	Numérico	1		Material del conductor: 1-Cobre, 2-Aluminio, 3-ALAL
15	SECCION	Numérico	3		Sección en mm ²
16	LONGITUD	Numérico	5	Fijo, 2 dec	Longitud de la UOP_MT, en km.

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 16: BASE DE DATOS de CT MT/BT

Nombre Archivo: X_I_T_CT_MTBT_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LON G	FORMAT O	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA EN SERVICIO	FECHA	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	DIRECCION	Alfanumérico	30		Calle, Número y Distrito donde se ubica la instalación
6	LUGAR_X	Numérico	16		Coordenada X de ubicación
7	LUGAR_Y	Numérico	16		Coordenada Y de ubicación
8	COD_TRAMO_MT	Alfanumérico	10		Código del tramo de MT al que se encuentra vinculado.
9	NOM_CT	Alfanumérico	10		Nombre del CT MT/BT
10	COD_CT	Alfanumérico	10		Código del CT MT/BT
11	CN CT	Alfanumérico	10		Construcción Normal del CT MT/BT

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 17: BASE DE DATOS de TRANSFORMADORES

Nombre Archivo: X_I_T_**TRANSFORMAD**_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA EN SERVICIO	FECHA	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	ID	Numérico	10		Identificación numérica del transformador
6	MARCA	Alfanumérico			Marca del transformador
7	N° DE FÁBRICA	Numérico			N° de Fabrica del transformador
8	AÑO DE FABRICACIÓN	Numérico			Año de fabricación
9	POTENCIA	Numérico			Potencia Nominal
10	FASES				T: TRIFÁSICO M : MONOFASICO
11	TENSIÓN 1°	Numérico	3		Nivel de Tensión primaria
12	TENSIÓN 2° t1	Numérico	3		Nivel de Tensión secundaria 1
13	TENSIÓN 2° t2	Numérico	3		Nivel de Tensión secundaria 2
14	UBICACION	Alfanumerico			SE AT/MT, SE MT/MT, CT MT/BT o lugar (Taller, Deposito, etc) donde se encuentra el transformador

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 18: BASE DE DATOS de ALIMENTADORES O SALIDAS BT

Nombre Archivo: X_I_T_SALIDAS_BT_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	CENTROPERA	Alfanumérico	1		Código del Centro Operativo.
3	COD_SAL	Alfanumérico	10		Código del alimentador o salida BT.
4	COD_CT	Alfanumérico	6		Código del CT MT/BT al que pertenece

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 19: BASE DE DATOS de TRAMOS BT

Nombre Archivo: X_I_T_**TRAMOS_AL_BT**_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA ALTA	FECHA	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	FECHA	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	COD_SAL	Alfanumérico	10		Código del alimentador o salida BT.
6	COD_UOP_BT	Alfanumérico	10		Código de la Unidad de Operación BT.
7	COD_EQ_INI	Alfanumérico	6		Código del aparato de maniobra de inicio de la UOP_BT
8	COD_TRAMO_BT	Alfanumérico	10		Código de la Unidad de instalación BT o tramo de instalación.
9	NODO INICIO X	Numérico			Coordenada X del nodo de inicio del tramo
10	NODO INICIO Y	Numérico			Coordenada Y del nodo de inicio del tramo
11	NODO FIN X	Numérico			Coordenada X del nodo de fin del tramo
12	NODO FIN Y	Numérico			Coordenada Y del nodo de fin del tramo
13	TIPO COND	Numérico	1		Tipo de conductor: 1-Sin aislación, 2-Protegido, 3-Aislado, 4-Preensamblado o 5-Subterráneo
14	MATERIAL	Numérico	1		Material del conductor: 1-Cobre, 2-Aluminio, 3-ALAL
15	SECCION	Numérico	3		Sección en mm ²
16	LONGITUD	Numérico	4		Longitud de la UOP_BT, en km.

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 20: BASE DE DATOS de SUMINISTROS

Nombre Archivo: X_I_T_ **SUMINISTROS** _PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	FECHA ALTA	Fecha	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUAL	Fecha	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	Fecha	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	SUMINISTRO	Numérico	15	Entero	Identificación del Suministro
6	DIRECCIÓN	Alfanumérico	30		Calle, Número donde se ubica el Suministro
7	DISTRITO	Alfanumérico	30		Nombre completo del Distrito donde se ubica el Suministro
8	DEPARTAMENTO	Entero	02		Código Departamento donde se ubica el Suministro en concordancia con Base de datos DDJJ
9	COORD_X	Numérico	16		Coordenada X de ubicación del Suministro.
10	COORD_Y	Numérico	16		Coordenada Y de ubicación del Suministro.
11	TIPO_ZONA	Alfanumérico	6		Urbano o Rural
12	TENSIÓN	Alfanumérico	2		Tensión nominal: BT, MT o AT.
13	TIPO_ACOM	Texto	1		Tipo de acometida: A-aérea, S-subterránea
14	CLASE_ACOM	Alfanumérico	1		Clase de acometida: U: única, D: Doble, M: múltiple
15	TIPO_COND	Alfanumérico	10		Tipo de conductor: 1-Sin aislación, 2-Aislado, 3- Pre-reunido, 4-protodur, 5-Prottegido, 6-Preensablado, 7-CS MT, etc.
16	TARIFA	Alfanumérico	4		Código de Tarifa en concordancia con Base de DDJJ
17	TIPO_TARIFA	Numérico	1	Fijo	Tipo de Tarifa para K(h); 1-Residencial, 2-General, 3-AP, 4-Riego BT, 5-Grandes Demandas, 6-Individual MT
18	COD_EQUIPO	Alfanumérico	10		Código de Equipo de Protección /Maniobra aguas arriba previo a la medición
19	COD_TRAMO	Alfanumérico	10		Código del Tramo de BT o MT según corresponda.
20	COD_UOP	Alfanumérico	10		Código de la Unidad de Operación BT o MT s/ corresponda
21	CT_MT/BT	Alfanumérico	6		Código del CT MT/BT o CT Equivalente

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 21: BASE DE DATOS de APARATOS

Nombre Archivo: X_I_T_ **APARATOS** _PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	20		Nombre de la Distribuidora.
2	FECHA ALTA	Fecha	8	dd/mm/aa	Fecha puesta en servicio
3	FECHA ACTUALIZA	Fecha	5	mm/aa	Mes y año de actualización de la información
4	FECHA BAJA	Fecha	5	mm/aa	Mes y año de baja
5	DIRECCIÓN	Alfanumérico	30		Calle, Número y Distrito donde se ubica el Aparato
6	TENSIÓN	Alfanumérico	2		Tensión nominal: BT, MT
7	TRAMO	Alfanumérico			Tramo de la instalación de MT o BT asociado
8	APARATO	Alfanumérico			Código Aparato de MT o BT
9	TENSION	Alfanumérico	2		Tensión nominal: BT, MT
10	NORMAL ESTADO	Alfanumérico			A: Abierto C: Cerrado
11	VINCULACION	Alfanumérico			Vincula Alimentador MT o BT distintos: SI/NO
12	TELECONTROL	Alfanumérico			SI/NO
13	LUGAR X	Numérico			Coordenada X del nodo de ubicación
14	LUGAR Y	Numérico			Coordenada Y del nodo de ubicación
15	RECIERRES	Alfanumérico			SI/NO
16	CANT_RECIERRES	Numérico			1, 2, 3
17	TIEMPO RECIERRE 1	Numérico	Fijo 5 2 dec		Tiempo de recierre 1
18	TIEMPO RECIERRE 2	Numérico	Fijo 5 2 dec		Tiempo de recierre 2
19	TIEMPO RECIERRE 3	Numérico	Fijo 5 2 dec		Tiempo de recierre 3
20	CAPACIDAD NOM IN	Numérico			Intensidad de corriente nominal
21	CAPACIDAD CC ICC	Numérico			Intensidad de corriente de cortocircuito
22	IMÁX INST	Numérico			Intensidad de corriente de actuación instantánea
23	IMÁX TEMP	Numérico			Intensidad de corriente de actuación temporizada

ANEXO G: CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL INSTALACIONES

TABLA N° 22: BASE DE DATOS de INTERRUPCIONES por CT

Nombre Archivo: X_I_T_**INTERRUP_CT**_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número De Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	COD_CT	Alfanumérico	6		Código del Centro de Transformación afectado por la interrupción.
4	N_INTERR	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Interrupción colocado en Libro de Guardia.
5	N° FOJA LG	Alfanumérico	10		Identificación Registro LG: Centro Operativo_N° LG_N° Fs. (M2_025_147)
6	N°_MAN_I	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Maniobra colocado en Libro de Guardia MT.
7	N°_INT	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Interrupción colocado en Libro de Guardia MT.
8	TIPO_INT	Numérico	1	Entero	Tipo de Interrupción: 1- Forzada o 2- Programada.
9	AVERIA	Numérico	1	Entero	1- Con avería o 2- Sin avería.
10	RED_MT	Numérico	1	Entero	Configuración Red MT afectada: 1- Normal o 2- Modificada.
11	RED_BT	Numérico	1	Entero	Configuración Red BT afectada: 1- Normal o 2- Modificada.
12	COD_INST	Alfanumérico	12		Código Instalación origen de la interrupción: Código de ET, Alimentador MT, de CT MT/BT.
13	INST_ORI	Numérico	1	Entero	Tipo de instalación origen de la interrupción: 1-Aérea, 2-Subterránea, 3-No identificada, 4-Externa.
14	TEN_INST	Alfanumérico	2		Tensión de la instalación origen de la interrupción: BT, MT o AT.
15	ZONA_ORI	Numérico	1	Entero	Tipo de zona origen de la interrupción: 1- Urbana, 2- Rural, 3- No Identificada, 4- Externa.
16	LUGAR_X	Numérico	16		Coordenada X del lugar origen de la interrupción.
17	LUGAR_Y	Numérico	16		Coordenada Y del lugar origen de la interrupción.
18	TIEMPO	Alfanumérico	10		Estado del Tiempo: bueno, lluvia, viento, nieve, etc.
19	CAU_DIST	Numérico	3	Entero	Causa de la interrupción definido por Epre en Anexo D
20	CAU_Epre	Alfanumérico	1		Causa de interrupción definido por Epre en Anexo D
21	ENC_TURN	Alfanumérico	10		Apellido del Encargado del Centro Operativo
22	GRUP_TRAB	Alfanumérico	10		Apellido del Responsable del Grupo de Trabajo actuante.

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
23	COD_EQ_INI	Alfanumérico	6		Código del equipo operado por la falla o en la interrupción programada. (A definir por la Distribuidora, coincidente con Diagrama Unifilar MT)
24	FECHA_INI	Fecha/hora	8	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de inicio de la interrupción
25	DETALLES	Alfanumérico	100		Detalles del o los motivos o causales de la interrupción y Comentarios adicionales.
26	N°_MAN_FIN	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Maniobra colocado en Libro de Guardia MT.
27	COD_EQ_FIN	Alfanumérico	6		Código del equipo operado en la normalización del servicio. (A definir por la Distribuidora, coincidente con Diagrama Unifilar MT)
28	ALIM_FIN	Alfanumérico	12		Código Alimentador MT desde donde se normaliza el servicio
29	FECHA_FIN	Fecha/hora	8	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de finalización de la interrupción
30	INFORME	Alfanumérico	50		Informe trabajos realizados para normalizar el servicio.

ANEXO G CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL

TABLA N° 23: BASE DE SOLUCIONES A RECLAMOS PROVISORIOS

Nombre Archivo: X_I_T_SOLUCIONES_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número De Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	COD_RECL	Alfanumérico	8		Código de la Reclamación asignado (ver punto 4.7.1.).
4	EST_TIEMP	Alfanumérico	10		Estado del Tiempo: Bueno, Lluvia, Viento, Nieve, Granizo, Niebla
5	FE_HO_INI	Fecha	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y hora de inicio de los trabajos derivados para solucionar el reclamo del Usuario.
6	N°_INTER	Numérico	5	Entero	Número correlativo de Interrupción colocado en LG MT o BT asociada con la solución definitiva
7	GRUP_TRAB	Alfanumérico	10		Apellido del Responsable del Grupo de Trabajo actuante.
8	FE_HO_FIN	Fecha	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y hora de normalización definitiva del servicio.
9	CAU_DIST	Numérico	3		Código de Contingencia definido en Anexo D.
10	INFORME	Alfanumérico	50		Informe sobre trabajo realizado por el personal actuante.
11	TENSIÓN	Alfanumérico	2		Nivel de Tensión de la instalación intervenida: BT, MT, AT
12	INSTALAC	Numérico	2	Entero	Identificación de la instalación origen de la contingencia según Código de instalaciones definido en Anexo D
13	COD_EQUI	Alfanumérico	10		Código Equipo operado en la interrupción programada para la reparación definitiva
14	OBSERVAC	Alfanumérico	50		Comentarios adicionales sobre el reclamo

ANEXO H CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL COMERCIAL

TABLA N° 24: BASE DE DATOS de HABILITACION DE SERVICIOS

Nombre Archivo: X_I_T_HABILITACION_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número De Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	SUMINISTRO	Numérico	15	Entero	Identificación del suministro del Usuario
4	NOVEDAD	Alfanumérico	1		Novedad del Suministro: A = Alta, R= Reanudación
5	FECHA HORA	Fecha	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de alta o reanudación del servicio
6	ORDEN TRABAJO	Alfanumérico	10		N° de orden Trabajo
7	OBSERVAC	Alfanumérico	50		Comentarios adicionales.

TABLA N° 25: BASE DE DATOS de NOVEDADES DE SUMINISTROS

Nombre Archivo: X_I_T_NOVEDADES_PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	SUMINISTRO	Numérico	15	Entero	Identificación del suministro del Usuario
3	SEMESTRE	Numérico	2		Número De Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
4	NOVEDAD	Alfanumérico	1		Novedad del Suministro: B= Baja, S = Suspendido, C = Cortado.
5	FECHA HORA	Fecha hora	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de inicio de la baja o de la suspensión o corte de servicio
6	ORDEN TRABAJO	Alfanumérico	10		N° de orden Trabajo de la Novedad
7	OBSERVAC	Alfanumérico	50		Comentarios adicionales.

ANEXO H CANAL DE INFORMACIÓN MENSUAL COMERCIAL

TABLA N° 26: BASE DE DATOS de SUMINISTROS CON CAMBIOS TARIFARIOS

Nombre Archivo: X_I_T_ **CAMBIO_TARIF** _PeCon_mm_aaaa.ext (ver Anexo E)

CAMPO	NOMBRE	TIPO	LONG	FORMATO	DETALLE
1	EMPRESA	Alfanumérico	1		Código de la Distribuidora.
2	SEMESTRE	Numérico	2		Número De Semestre de Control de la Etapa 2: 1, 2, 3
3	SUMINISTRO	Numérico	15	Entero	Identificación del suministro del Usuario
4	TARIFA INI	Alfanumérico	6		Encuadre Tarifario Inicial del Suministro del Usuario.
6	FECHA HORA	Fecha	14	dd/mm/aa hh:mm	Fecha y Hora de cambio tarifario del suministro
7	TARIFA FIN	Alfanumérico	6		Encuadre Tarifario Final del Suministro del Usuario.
8	OBSERVAC	Alfanumérico	50		Comentarios adicionales.

ANEXO I CANAL DE INFORMACIÓN EXCEPCIONAL

TABLA N°27: ANORMALIDADES EXCEPCIONALES EN EL SERVICIO.

INFORME: X_I_T_EXCEPCIONdd_PeCon_mm_aaaa (ver Anexo E)

HORA: 00.00

CENTRO OPERATIVO o DEPTO	SE AT/MT		ALIM MT		C.T. MT/BT		SUMIN. BT		PRINCIPALES SECTORES O ZONAS DE CADA CENTRO OPERATIVO
	CANT	TIEMPO ESTIMADO	CANT	TIEMPO ESTIMADO	CANT	TIEMPO ESTIMADO	CANT	TIEMPO ESTIMADO	

OBSERVACIONES:

ANEXO J

CAMPAÑA MEDICION CURVAS DE CARGAS TIPICAS

Tabla N° 28 Suministros de MT.

<u>Campo</u>	<u>Tipo</u>	<u>Longitud</u>	<u>Observaciones</u>
COD_SUMINISTRO	Numérico	9	Código del Suministro.
TIPO_SUMINISTRO	Texto	3	Tipo de Suministro
COD_ALIMEN	Texto	10	Código de Alimentador.
ID_CENTRO	Texto	5	Centro de Transf. asociado al Suministro.
RUTA	Numérico	5	Ruta
FOLIO	Numérico	5	Folio.
APELLIDO	Texto	25	Apellido o Razón Social del Suministro.
NOMBRE	Texto	25	Nombre o Razón Social del Suministro
DIRECCION	Texto	30	Ubicación geográfica del Suministro.
NUMERO	Texto	5	
LOCALIDAD	Texto	15	Localidad.
DEPARTAMEN	Texto	15	Departamento.
FECHA_PGM	Fecha	10	Fecha de Programación.
MARCA_REG	Texto	15	Marca del Registrador.
NUMERO_REG	Numérico	15	Numero de Serie
NUM_MED_COM	Numérico	15	Número del medidor comercial.
LEC_X	Numérico	5	Factor de Multiplicación.
REL_TV	Numérico	5	Relación de transf. de tensión
REL_TI	Numérico	5	Relación de transf. de corriente.
POTENCIA	Numérico	10.3	Potencia Contratada.
ETF	Numérico	10.3	Energía Total Facturada

Tabla N° 29: Novedades de Mediciones de Suministros en MT

<u>Campo</u>	<u>Tipo</u>	<u>Longitud</u>	<u>Observaciones.</u>
COD_MED	Texto	12	Código de Medición
COD_SUMINISTRO	Numérico	9	Código del Suministro.
ORD_TRAB	Numérico	5	Orden de Trabajo
FECHA_DESC	Fecha	10	Fecha de Descarga.
HORA_DESC	Hora	5	Hora de Descarga.
NUM_PRECIN	Numérico	6	Numero de Precinto.
ESTADO	Texto		
OBSERVAC	Texto	25	Observaciones.

ANEXO J

CAMPAÑA MEDICION CURVAS DE CARGAS TIPICAS

Tabla N° 30: Registros en mediciones de Suministros en MT

La Distribuidora entregará al Epre, la información correspondiente a los registros descargados de los equipos pertenecientes únicamente al mes de control. Los archivos de estas mediciones tendrán el siguiente formato.

<u>Campo</u>	<u>Tipo</u>	<u>Longitud</u>	<u>Observaciones.</u>
COD_MED	Texto	12	Código de Medición
COD_SUMINISTRO	Numérico	9	Código del Suministro.
MESPROCESADO	Numérico	2	Mes Procesado.
AÑOPROCESADO	Numérico	4	Año Procesado.
FECHA_REG	Fecha	10	Fecha de Registro.
HORA_REG	hora	5	Hora de Registros.
OBSERVADO	Texto	2	
POTENCIA_A	Numérico	10.3	Valor de Potencia Activa.
POTENCIA_R	Numérico	10.3	Valor de Potencia Reactiva.
ARCHIVO	Texto	25	Nombre del Archivo

Tabla N° 31: Valores de K(h) para cada hora y cada Suministro.

<u>Campo</u>	<u>Tipo</u>	<u>Longitud</u>	<u>Observaciones</u>
COD_SUMINISTRO	Numérico	9	Código del Suministro.
ID_CENTRO	Texto	5	Centro de Transformación asociado al Suministro.
MES	Numérico	2	Código del mes de campaña.
AÑO	Numérico	4	Código del año de campaña.
K(h)	Numérico	10.3	Valor de K(h) que se obtiene a la Hora(h).

Tabla N° 32: Novedad de Servicio

<u>Campo</u>	<u>Tipo</u>	<u>Longitud</u>	<u>Observaciones</u>
COD_SUMINISTRO	Numérico	9	Código del Suministro.
COD_MED	Texto	12	Código de Medición
MES_AÑO	Numérico	4	Código del mes y año de campaña.
FECHA_INI_NOV	Numérico	10	Fecha de Inicio Novedades.
HORA_INI_NOV	Texto	5	Hora de Inicio Novedades.
FECHA_FIN_NOV	Numérico	10	Fecha de Fin de Novedades
HORA_FIN_NOV	Texto	5	Hora de Fin de Novedades.
DESCRIP	Texto	30	Descripción de la Novedad de servicio.
SOLUCION	Texto	30	Solución realizada