

# Informe de Calidad de Servicio de Distribución de Energía Eléctrica



## Autor

Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua

## Fecha de creación

25/07/2025

## Tipo de publicación

Informes

## Resumen

La calidad del servicio de distribución de energía eléctrica se encuentra reglamentada mediante el **Reglamento de Calidad de Servicio de Distribución de Energía Eléctrica**, elaborado y aprobado por la Ursea en el año 2003 y vigente desde el 1/1/2006.

En él se reglamentan aspectos de calidad de los servicios técnico y comercial prestados, y del producto técnico suministrado:

**La calidad del servicio técnico** refiere a la continuidad del servicio eléctrico, evaluándose la cantidad y duración de interrupciones del suministro.

**La calidad del servicio comercial** refiere al desempeño de UTE en la realización de las actividades comerciales, como: plazos máximos de atención a una solicitud de nueva carga o de aumento de la existente, cortes por impago y posteriores reconexiones, facturación en base a consumos estimados, errores de facturación y tiempo de respuesta a reclamos.

**La calidad del producto técnico** refiere al nivel de tensión y a las perturbaciones de la tensión entregada en el punto de suministro.

En el presente informe se muestra la evolución en el período 2014-2023 de los distintos indicadores de calidad definidos en la reglamentación. El mismo fue elaborado en base a información suministrada por UTE en cumplimiento con los requisitos establecidos en el reglamento.

# I - Introducción

La distribución de energía eléctrica en sentido amplio refiere a la actividad de distribución de energía eléctrica en media tensión (63, 31,5, 6,4, 15 y 22kV) y baja tensión (230 y 400V) dentro de los centros de consumo, la adquisición de energía eléctrica a nivel mayorista, su suministro a los usuarios, y la comercialización de suministro de energía.

La actividad de distribución es prestada por UTE y el reglamento marco aplicable a esta materia es *eReglamento de Distribución de Energía Eléctrica* (en adelante Reglamento de Distribución o RD)[1]. Con posterioridad a la aprobación del mismo, se aprobó el reglamento específico en materia de calidad del servicio, encontrándose vigente el *Reglamento de Calidad de Servicio de Distribución de Energía Eléctrica* (en adelante Reglamento de Calidad de Servicio o RCS)[2], desde el 1/1/2006.

La calidad del servicio involucra aspectos de calidad de los servicios técnico y comercial prestados, y del producto técnico suministrado, bajo el cual se debe desarrollar la actividad de distribución, con el objeto de lograr una prestación del servicio con niveles de satisfacción adecuados para los usuarios de distribución.

La **calidad del servicio técnico** refiere a la continuidad del servicio eléctrico, evaluándose la cantidad y duración de interrupciones del suministro.

La **calidad del servicio comercial** refiere al desempeño de UTE en la realización de las actividades comerciales, como: plazos máximos de atención a una solicitud de nueva carga o de aumento de la existente, cortes y reconexiones, facturación en base a consumos estimados, errores de facturación y tiempo de respuesta a reclamos.

La **calidad del producto técnico** refiere al nivel de tensión y a las perturbaciones de la tensión entregada en el punto de suministro.

El control se basa en la definición de índices que reflejen el desempeño de UTE en relación a los tres aspectos mencionados, llamados **INDICADORES**, su comparación con valores establecidos como objetivos de calidad llamados **METAS**, y en la definición de **COMPENSACIONES** para los casos de incumplimiento de dichas metas, las que son pagas por UTE como descuentos en la facturación de los consumidores afectados.

Los indicadores se controlan semestralmente, siendo el primer semestre de control el de enero a julio de 2006 para la Calidad del Servicio Técnico y Calidad del Servicio Comercial, y el de julio a diciembre de 2006 para la calidad del Producto Técnico.

Desde la puesta en vigencia del reglamento hasta la fecha, se han realizado dos instancias de revisión, definidas por la Comisión Directora de Ursea.

Las principales modificaciones introducidas fueron:

1. En 2008, se definieron las metas individuales de tiempo y frecuencia acumulados de interrupciones en un semestre, para los usuarios conectados en media tensión. Estas metas, así como las compensaciones por incumplimiento asociadas, entraron en vigencia en el segundo semestre de 2009.
2. En 2011, se definieron las metas individuales de tiempo y frecuencia acumulados de interrupciones en un semestre, para los usuarios conectados en baja tensión. Estas metas, así como las compensaciones por incumplimiento asociadas, entraron en vigencia en el segundo semestre de 2013.
3. También en 2011, se rediseñó el procedimiento de control y pago de las compensaciones a abonar por UTE, contribuyendo a que los usuarios destinatarios de las mismas las reciban de manera más oportuna. El nuevo procedimiento entró en vigencia a partir del segundo semestre de 2012.
4. En 2012 se modificó el procedimiento de estudio por parte de nuestra Unidad de declaración de casos de fuerza mayor por parte de UTE, relativos a las interrupciones del suministro de energía eléctrica. Se pasó de estudiar el 100% de los casos declarados a un sistema de muestreo y sanción posterior por incumplimientos en la probatoria de los casos.
5. En 2014 se establecieron sanciones a UTE ante omisión por parte de esta de realizar los registros de niveles de tensión indicados por la Ursea en cumplimiento con lo establecido en el RCS. El nuevo régimen sancionatorio entró en vigencia a partir del 1/7/2015.
6. A los efectos de agilizar aún más el pago de las compensaciones, en el 2018 se modificó el procedimiento por el que las mismas se abonan: con el nuevo procedimiento, culminado el semestre, UTE procede a calcular y abonar las compensaciones, considerando la totalidad de los casos por ella declarados como fuerza mayor. Concluido el análisis de los mismos por parte de la Ursea, y en caso que la Ursea no haya acreditado algunos de esos casos, UTE procede incluir los casos no acreditados en el cálculo de los indicadores de calidad del servicio y a abonar los ajustes a las compensaciones que pudieran corresponder. De esta manera, se estima que las compensaciones se estarán abonando en un plazo aproximado de 4 meses concluido el semestre. Esta modificación entró en vigencia a partir del 1/7/2018 y, desde la fecha y a consecuencia de ella, se adelantó significativamente el plazo en que se abonaron las compensaciones.
7. También en el 2018 se incorporó al RCS el control de las perturbaciones de la tensión de la red: armónicas, flicker y desbalance. La reglamentación fijó INDICADORES y METAS para estas perturbaciones basados en normativa técnica internacional así como las correspondientes COMPENSACIONES ante incumplimientos. Estableció la realización de campañas de medición, las que se realizaron en dos períodos: un período transitorio entre el 1/1/2021 y el 30/06/2023 y un período definitivo que comenzó el 1/7/2023. Durante el período transitorio, se calcularon las COMPENSACIONES generadas por incumplimientos a las METAS; y comenzaron a hacerse efectivas a los usuarios afectados a partir de la

fecha de inicio del periodo definitivo.

8. A los efectos de contemplar las particularidades asociadas a las solicitudes de suministro y aumentos de carga para instalaciones colectivas, en mayo de 2024 se modificó el RCSDEE, estableciendo con precisión a qué agentes correspondían las compensaciones generadas derivadas de incumplimientos en las distintas etapas de conexión de este tipo de solicitudes.

Además de las modificaciones y actualizaciones permanentes a la reglamentación vigente, durante el primer semestre de 2020 resultó necesario establecer requisitos transitorios que permitieran tener en cuenta el impacto provocado por la pandemia causada por la expansión del COVID 19 en nuestro país. Es así que la Ursea flexibilizó transitoriamente (desde el 13/03/2020 y hasta el 30/06/2020 inclusive) requisitos relativos a causales de fuerza mayor, realización de registros de tensión y de perturbaciones, así como diversos aspectos comerciales (atención de nuevas solicitudes de conexión o aumentos de carga, facturación en base a consumos estimados, tiempo de respuestas a reclamos) y relativos a información a suministrar al Regulador.

Asimismo durante el primer semestre de 2021 también resultó necesario establecer nuevamente requisitos transitorios que permitieran tener en cuenta el impacto provocado por la pandemia causada por la expansión del COVID 19 en nuestro país. Es así que la Ursea flexibilizó transitoriamente requisitos relativos a diversos aspectos comerciales (atención de nuevas solicitudes de conexión o aumentos de carga, facturación en base a consumos estimados, tiempo de respuestas a reclamos) y relativos a información a suministrar al Regulador. Estas flexibilizaciones fueron aplicables durante el primer semestre de 2021.

Para cada uno de los aspectos controlados por Ursea a través del *Reglamento de Calidad de Servicio*, se describen en el presente informe los *Indicadores* y su evolución, las *Metas*, las *Compensaciones* a los usuarios afectados por los incumplimientos y el impacto de la aplicación de esta reglamentación.

A continuación se presenta la evolución de los indicadores de calidad de servicio, así como los montos y cantidades de compensaciones pagas en el período 2014- 2023.

La información que se presenta en este informe se basa en la suministrada por UTE a la Ursea en el marco de lo establecido en el RCS.

[1] Aprobado por Decreto de Poder Ejecutivo Nº 277/002 de 28/6/2002 y sus modificativas

[2] Aprobado por resolución de la Ursea Nº 29/2003 del 24 de Diciembre de 2003 y modificado posteriormente en diversas oportunidades

## II - Calidad del Servicio Técnico

### Indicadores

Para la evaluación de la calidad del servicio técnico, se utilizan los siguientes indicadores, cuyo cálculo se detalla en el Anexo I:

**D<sub>maxi</sub> (hs.): Duración máxima de interrupción:** Indica la duración de la interrupción más prolongada que tuvo el consumidor i en el semestre.

**T<sub>ci</sub> (hs.): Tiempo total de interrupción:** Es la suma de las duraciones de todas las interrupciones sufridas por el consumidor en el semestre en consideración.

**F<sub>ci</sub>: Frecuencia de interrupción.** Es el número total de interrupciones sufridas por el consumidor en el semestre en consideración.

**F<sub>ca</sub>: Frecuencia media de interrupción.** Es la cantidad de interrupciones que en promedio sufrieron los consumidores de cada agrupamiento a, en el semestre en consideración.

**T<sub>ca</sub> (hs.): Tiempo medio total de interrupción.** Es el tiempo de interrupciones que en promedio sufrieron los consumidores de cada agrupamiento a, en el semestre en consideración.

Para el cálculo de estos indicadores se contabilizan las interrupciones de duración mayor o igual a 3 minutos, a partir de que UTE toma conocimiento de la interrupción (automáticamente o a través del usuario).

El Reglamento plantea adicionalmente algunas excepciones para la contabilización de las interrupciones. Una de ellas es la Fuerza Mayor (causas no imputables a la empresa), como las interrupciones causadas por fenómenos climáticos extraordinarios. En estos casos para que la interrupción no sea contabilizada, UTE debe notificarlos y declararlos ante Ursea en los plazos y forma establecidos en el Reglamento. Ursea selecciona los casos para los que solicita pruebas, estas son analizadas por un asesor jurídico de la Unidad, quien recomienda la acreditación o no de la causal declarada. En caso de no acreditación se sanciona al Distribuidor por dicho caso.

Para alguno de los indicadores se establecen diferentes valores de METAS según las características de la zona, nivel de tensión del suministro o alguna característica del servicio brindado (por ejemplo, la meta de frecuencia y duración de cortes es diferente para una zona rural que para una zona urbana).

### Evolución de los indicadores[3]

En base a los datos informados por UTE en el marco del seguimiento del RCS, se presenta en las Figuras [4](#) y [2](#) la evolución de los indicadores, considerando en un único agrupamiento a todos los consumidores del país (indicadores país), y desagregando luego en urbanos conectados en baja o media tensión, rurales conectados en baja o media tensión y consumidores conectados directamente a Subtransmisión.

**FIG 1**

## Frecuencia media de corte por consumidor

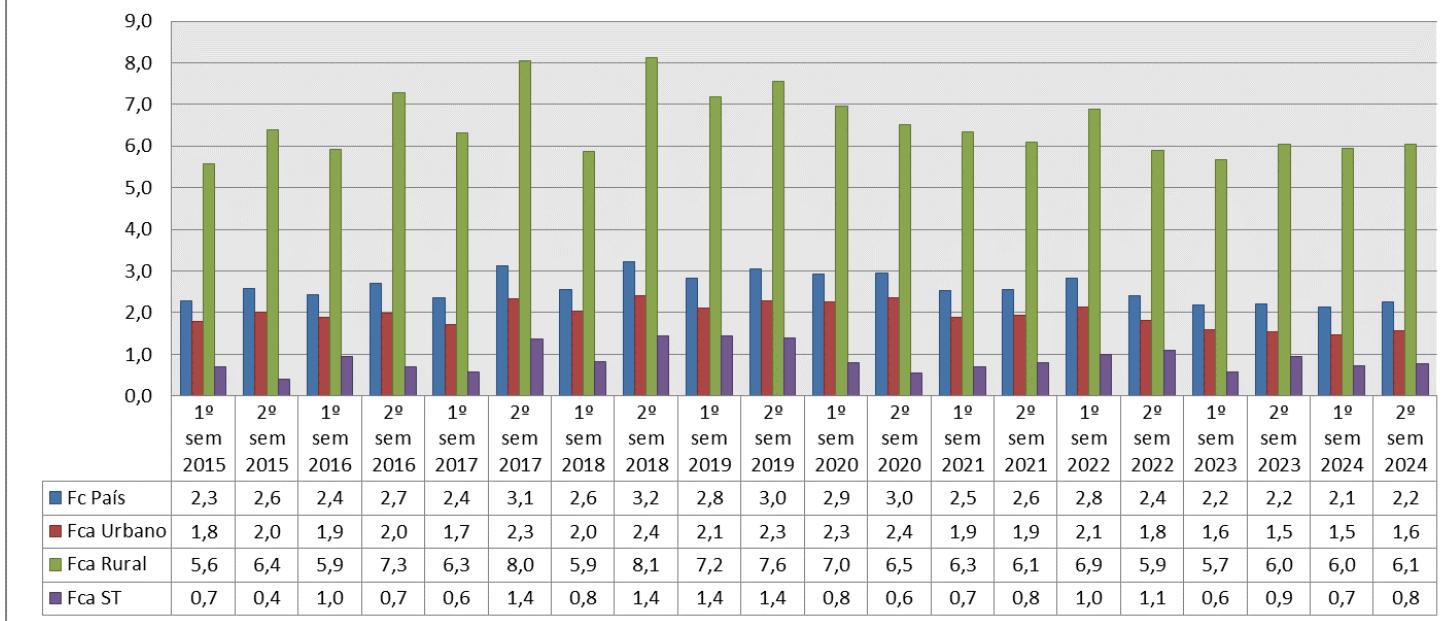
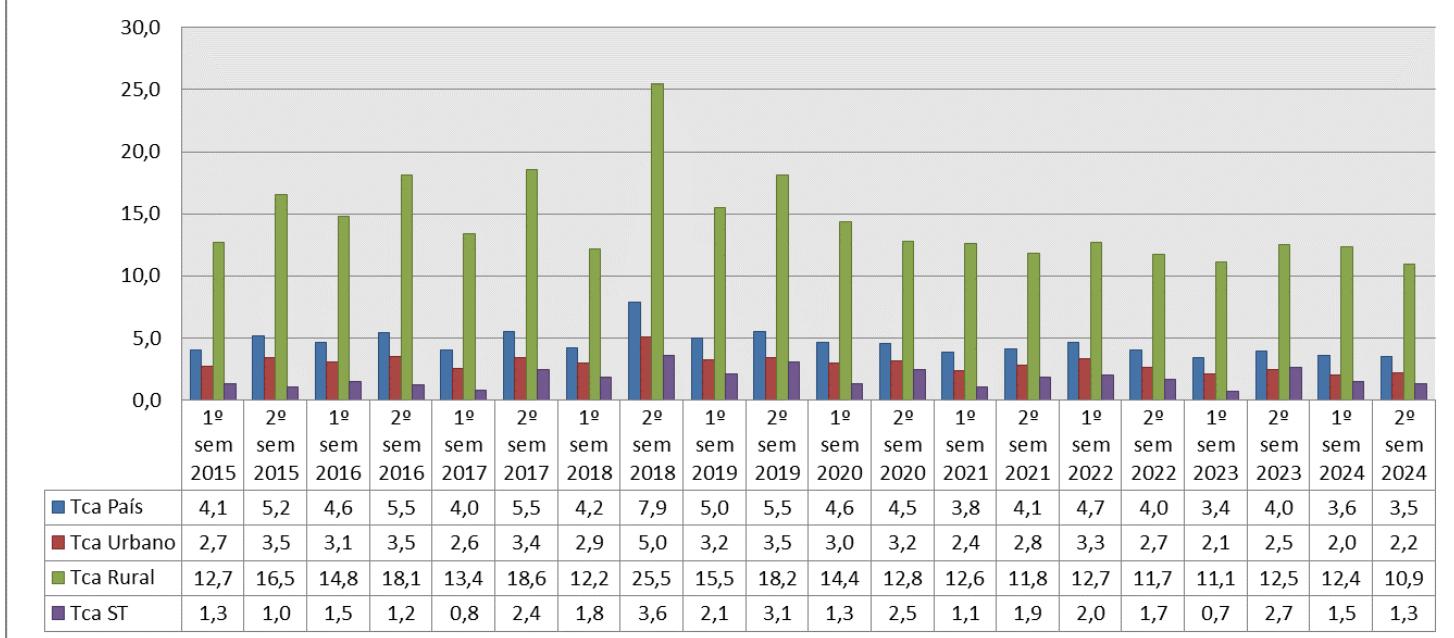


FIG 2

## Tiempo medio de corte por consumidor



## Metas

Las metas semestrales vigentes a la fecha de este informe, definidas para cada indicador y para cada tipo de agrupamiento, se muestran en la TABLA 1 siguiente:

Tabla 1 - Metas por tipo de agrupamiento

### TIPO DE AGRUPAMIENTO

	Urbano alta densidad BT	Urbano alta densidad MT	Urbano media densidad BT	Urbano media densidad MT	Urbano baja densidad BT	Urbano media densidad MT	Rural BT	Rural MT	Distancia ≤15km ST	Distancia >15km ST
Tca (hs)	3,6	2,5	9,9	6,8	18	14	36	28	3	8
Fca	1,8	1,5	4,5	4	8	7	14	11	1,5	4
Tci (hs)	16	9	25	20	37	31	77	58	9	20
Fci	7	5	12	10	18	16	33	24	3	9
Dmaxi (hs)	10	8	10	10	10	10	14	14	8	8

Los consumidores conectados en baja tensión, se agrupan en 42 agrupamientos. Estos agrupamientos se definen por zona geográfica (uno o varios departamentos) y luego, dentro de una misma zona, por densidad de suministros conectados en baja y media tensión.

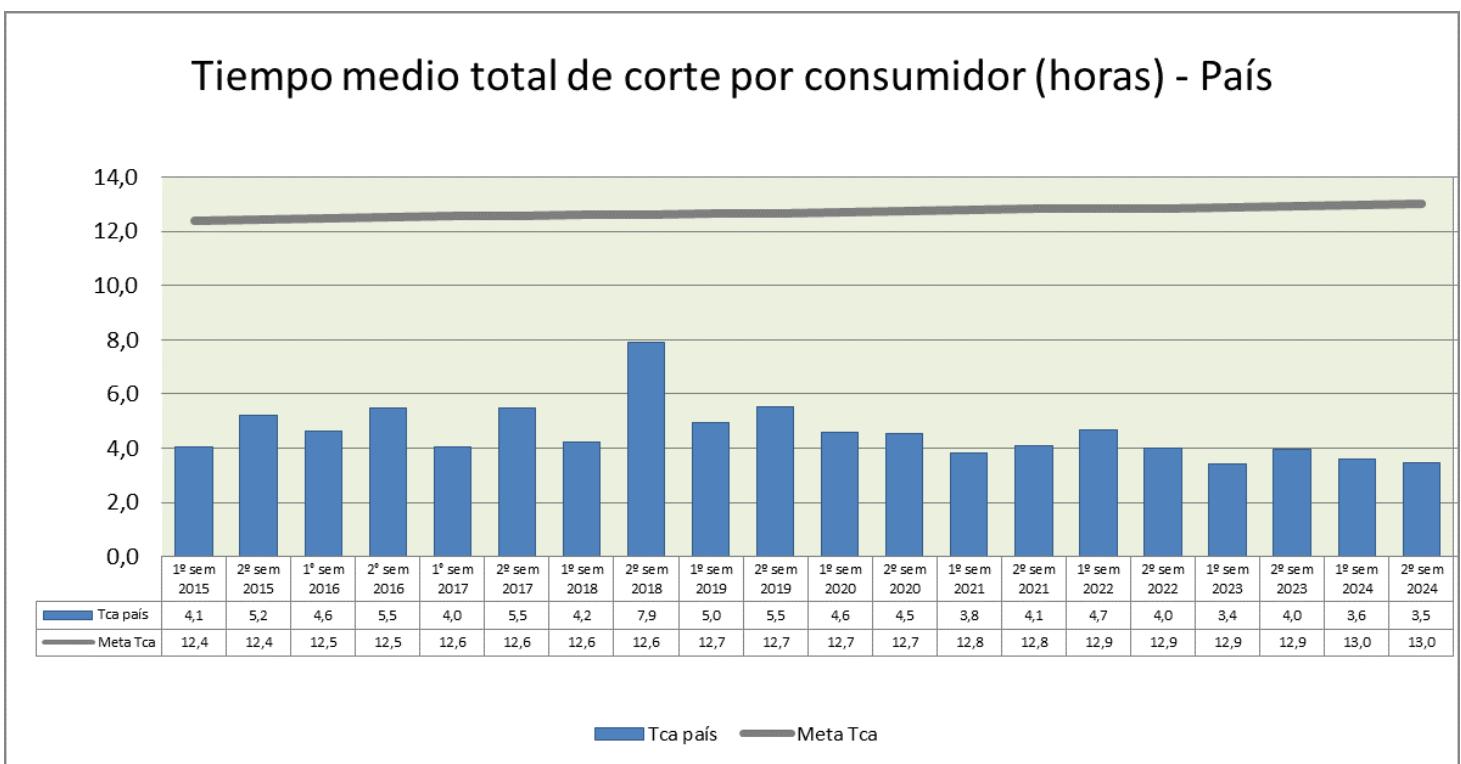
Para Media Tensión se agrupan todos los consumidores del país en 4 agrupamientos, por densidad de suministros conectados en media tensión.

Para Subtransmisión se agrupan en 2 agrupamientos según la distancia al punto de alimentación de Trasmisión (Distancia menor/igual o mayor a 15 km).

Considerando una meta ponderada a nivel país[4], se muestra en las figuras siguientes [FIGURA 3](#) a [FIGURA 10](#)) la evolución de cada uno de los indicadores calculados a nivel país, en relación a su meta.

Es de observar que, al tratarse la meta a nivel país de una meta ponderada, construida en base a la cantidad de usuarios en cada agrupamiento, la misma presenta pequeñas variaciones en el tiempo, independientemente que en el RCS no haya habido modificaciones de las metas para los distintos agrupamientos.

**FIG 3**



**FIG 4**

## Frecuencia media de corte por consumidor - País

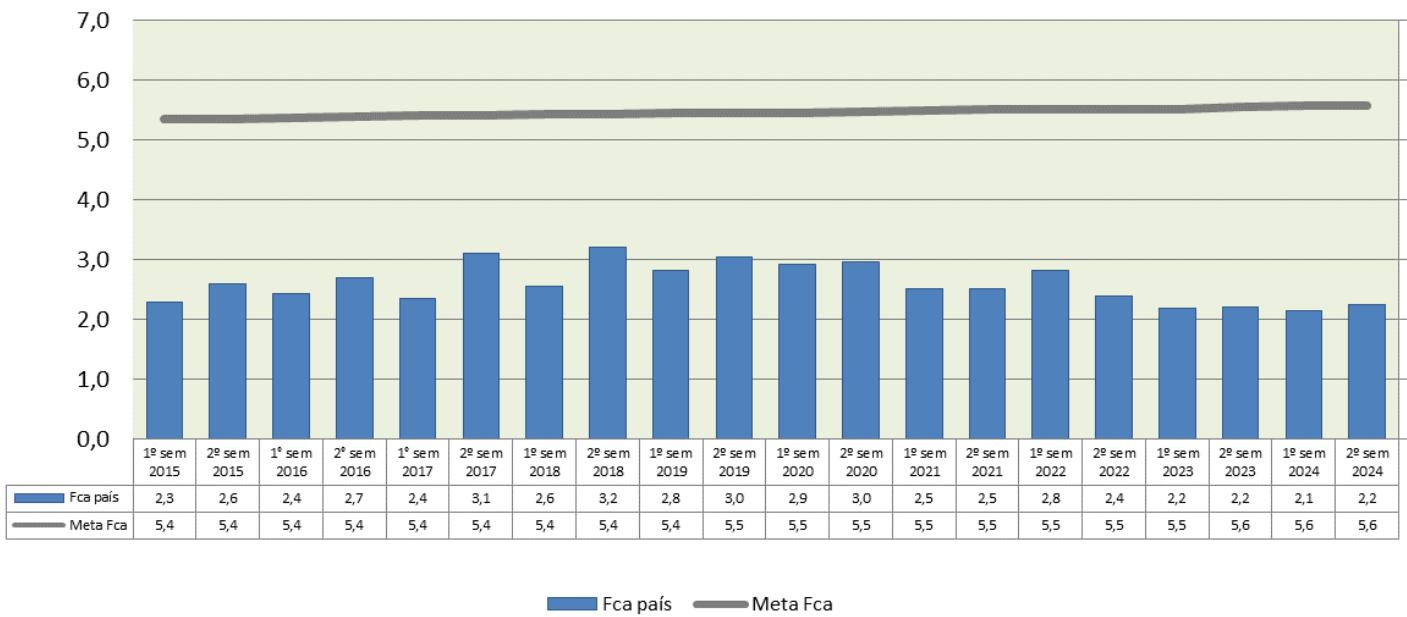


FIG 5

## Tiempo medio total de corte por consumidor (horas) - Urbano (BT y MT)

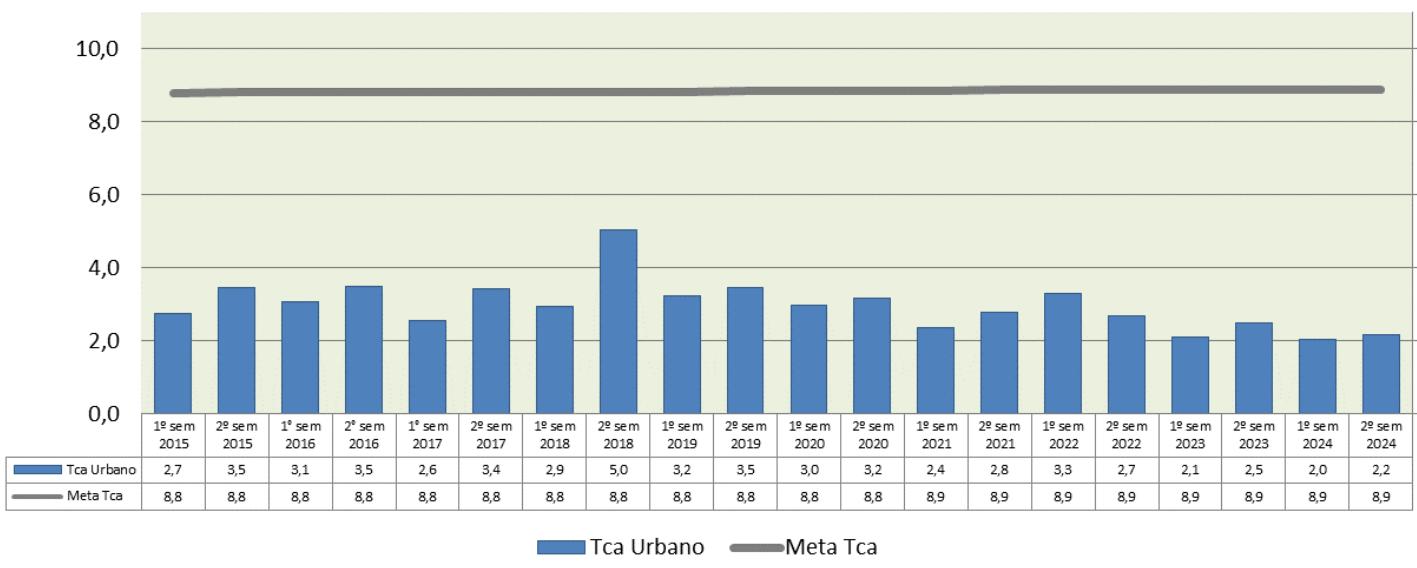


FIG 6

## Frecuencia media de corte por consumidor - Urbano (BT y MT)

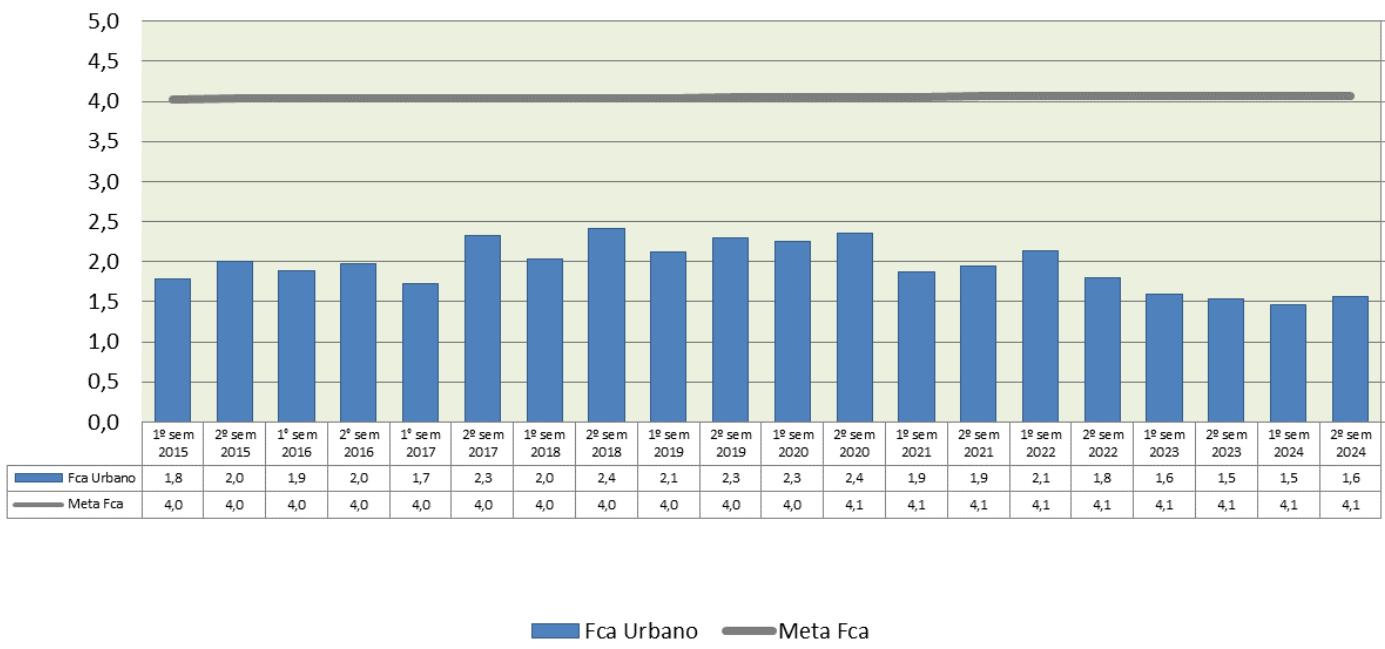


FIG 7

## Tiempo medio total de corte por consumidor (horas) - Rural (BT y MT)

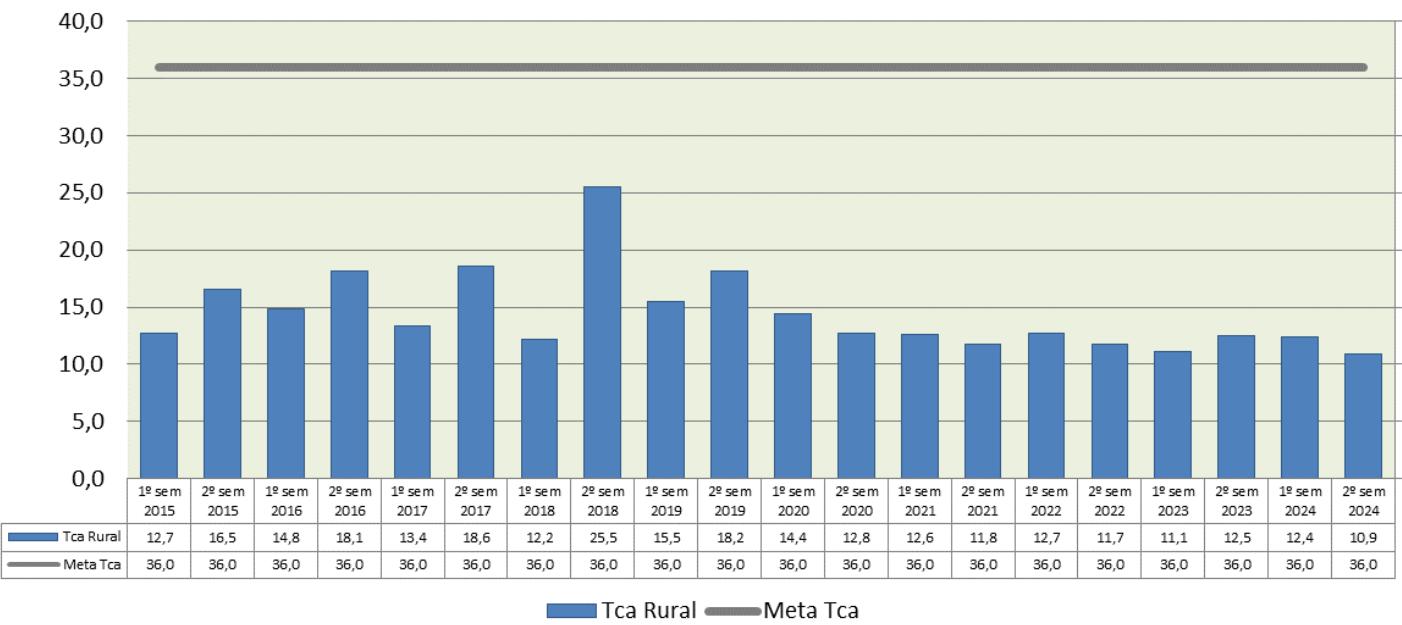


FIG 8

## Frecuencia media de corte por consumidor - Rural (BT y MT)

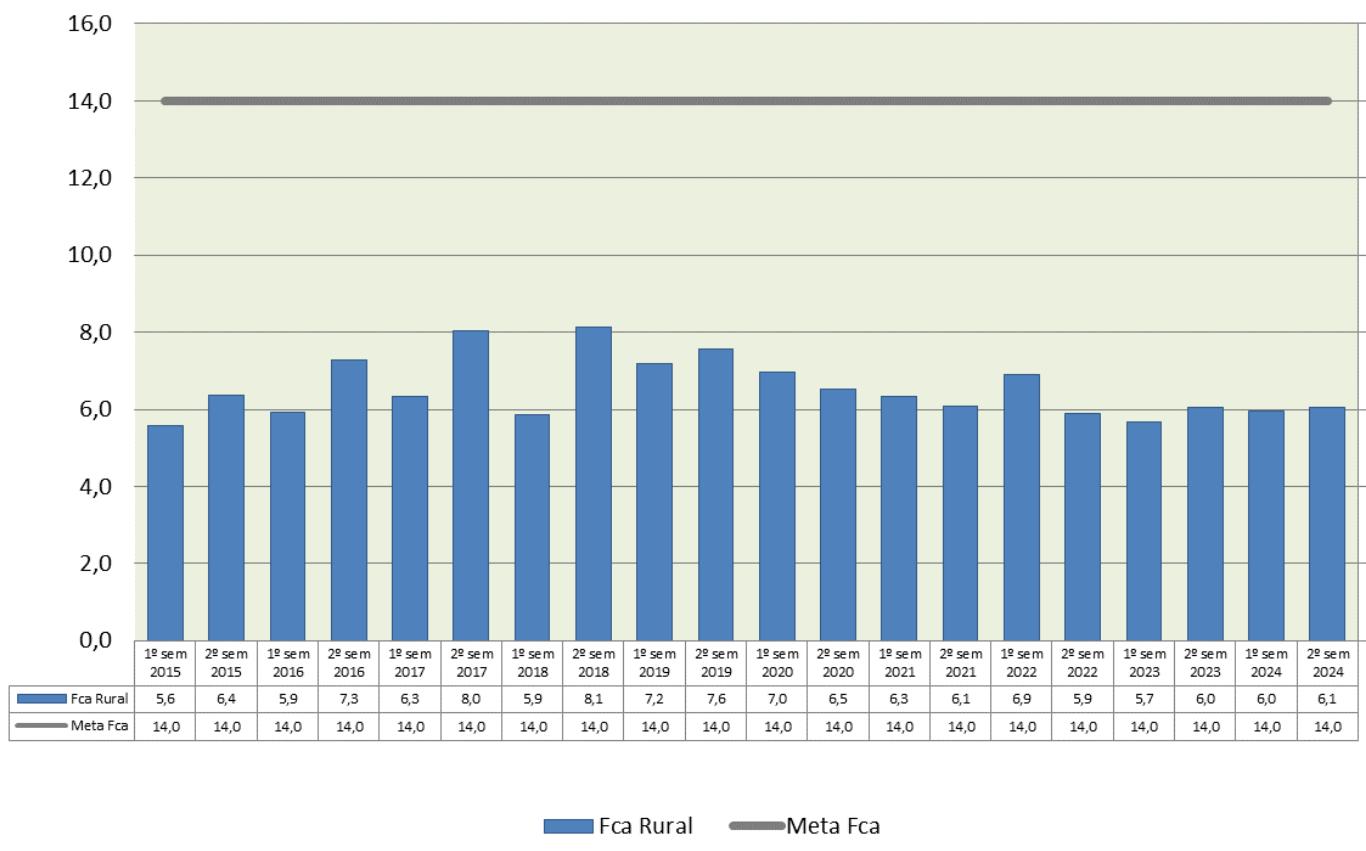


FIG 9

## Tiempo medio total de corte por consumidor (horas) - ST

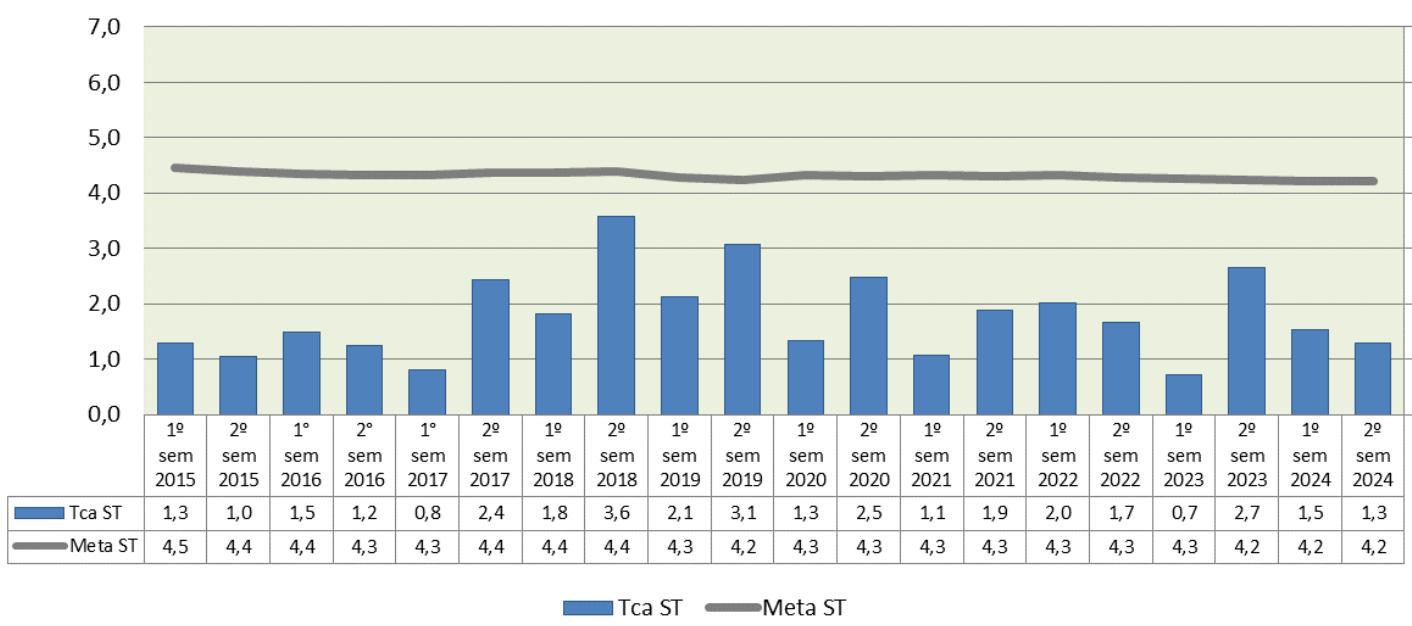
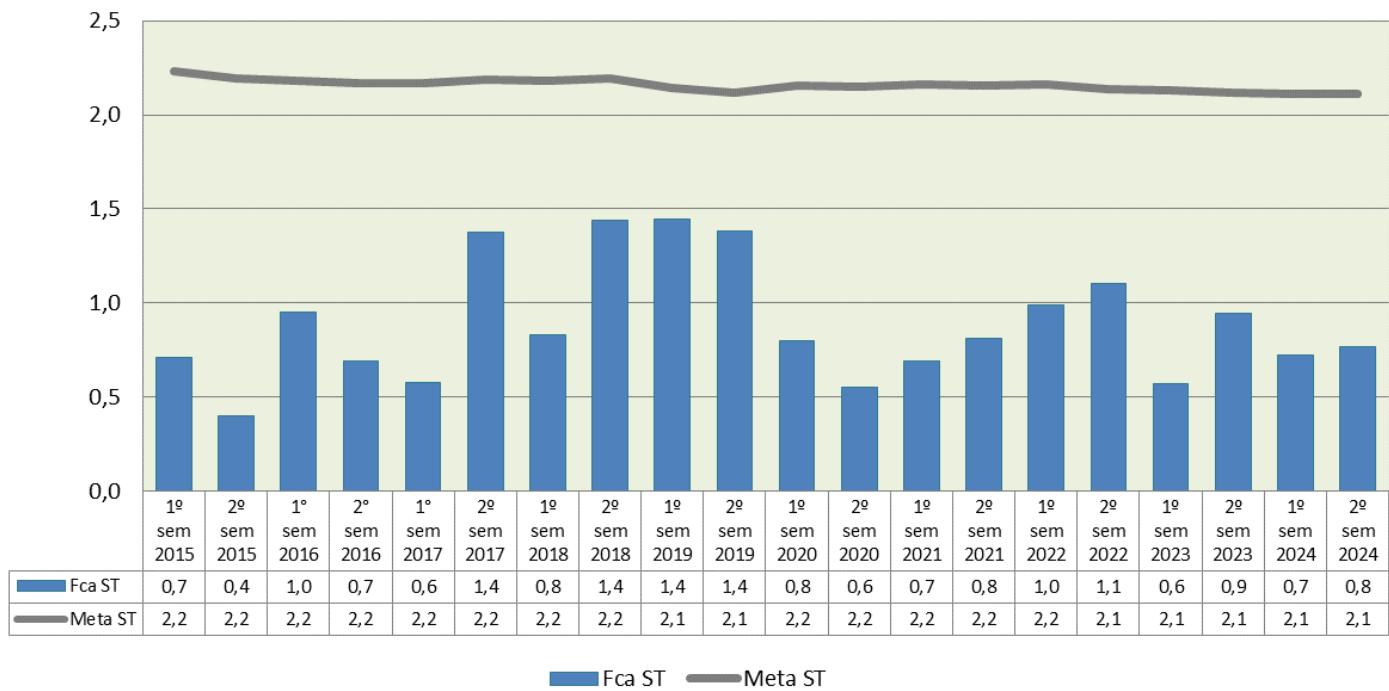


FIG 10

## Frecuencia media de corte por consumidor por semestre - ST



La evolución de los indicadores de calidad de servicio técnico a nivel país muestra en general un nivel de cumplimiento razonable con los valores meta establecidos en el reglamento. Cabe señalar sin embargo que en algunos semestres se han producido, en algunos de los agrupamientos, incumplimientos respecto a las metas globales. Este ha sido el caso, por ejemplo, del segundo semestre de 2018, en el que los ADT3 (urbano – baja densidad) del distrito Tacuarembó y de Montevideo incumplieron las metas de frecuencia (*Fca*) y los ADT4 (rural) de los distritos de Colonia y Treinta y tres, así como los ADT1 (urbano alta densidad) y 3 (urbano baja densidad) de Montevideo incumplieron las meta de tiempo de interrupción (*Tca*). Uno de los eventos que incidió en alguno de estos incumplimientos fue el incendio que se produjo el 1/7/2018 en la estación de transformación Montevideo G (150/31,5kV), en las instalaciones de Distribución, lo que afectó en diferente medida a más de 45.000 usuarios.

En el segundo semestre de 2023, el agrupamiento T4B (Subtransmisión - Distancia mayor o igual a 15 km de la Estación de Trasmisión) incumplió la meta para el indicador *Tca*.

### Compensaciones

Las compensaciones son proporcionales al desvío con respecto a la meta, y a la facturación mensual promedio del usuario afectado.

Las fórmulas de cálculo están definidas en la SECCIÓN “CALIDAD DEL SERVICIO TÈCNICO” - TITULO III “COMPENSACIONES A LOS USUARIOS”, Artículos 23 a 27 del RCS.

Si un usuario tiene interrupciones cuyo tiempo (*Dmaxi* o *Tci*) y/o frecuencia (*Fci*) individuales es mayor que las metas indicadas en la TABLA 1, UTE compensará a dicho usuario[5].

Si un agrupamiento tiene tiempo o frecuencia media de interrupciones (*Tca* y *Fca*) mayores a las indicadas anteriormente en la TABLA 1, UTE compensará a todos los usuarios de dicho agrupamiento cuyo tiempo individual de corte (*Tci*) o frecuencia de corte individual (*Fci*) sea también mayor que la meta del agrupamiento[6].

Las Figuras 11 y 12 muestran a continuación la evolución de la cantidad y el monto de las compensaciones abonadas.

FIG 11

### Monto Compensaciones por Servicio Técnico (miles UI) - Total país

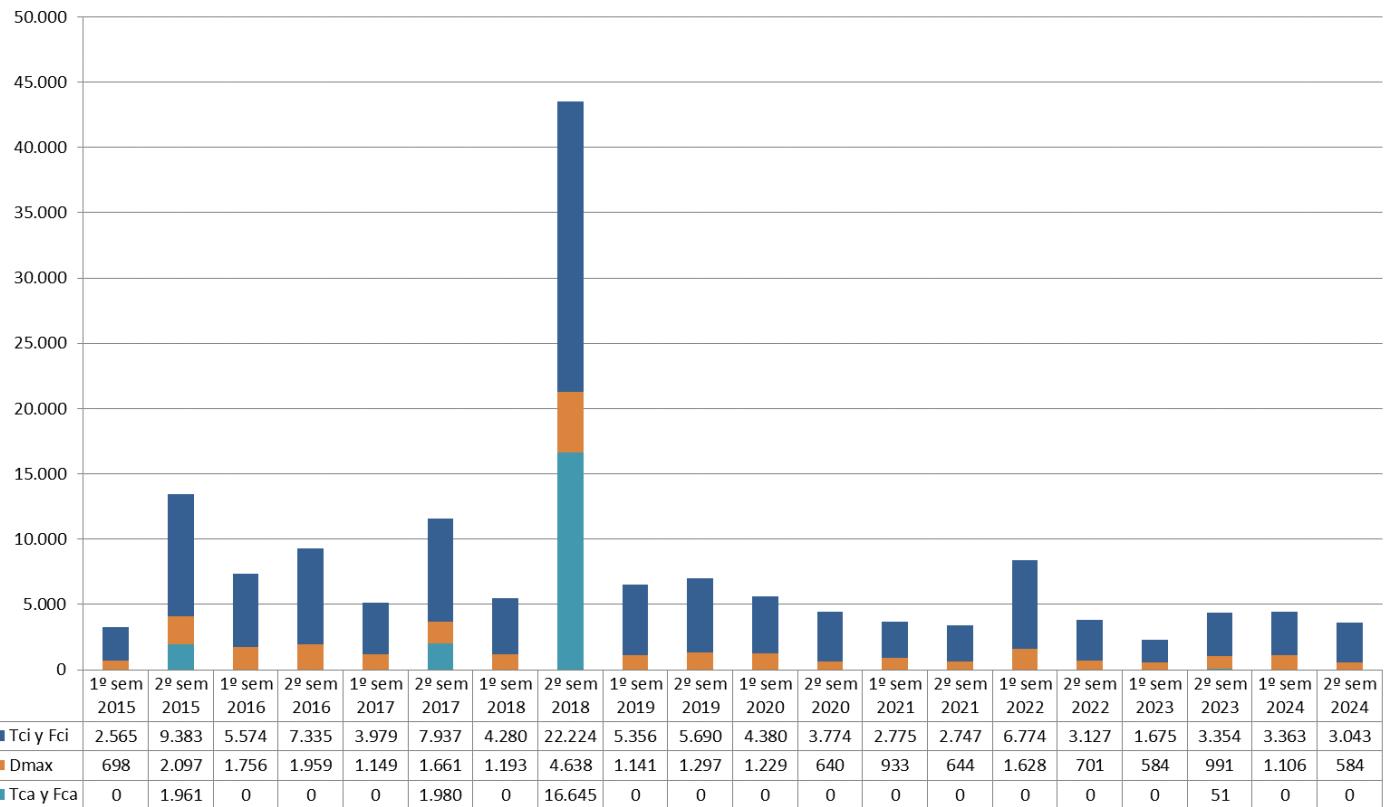
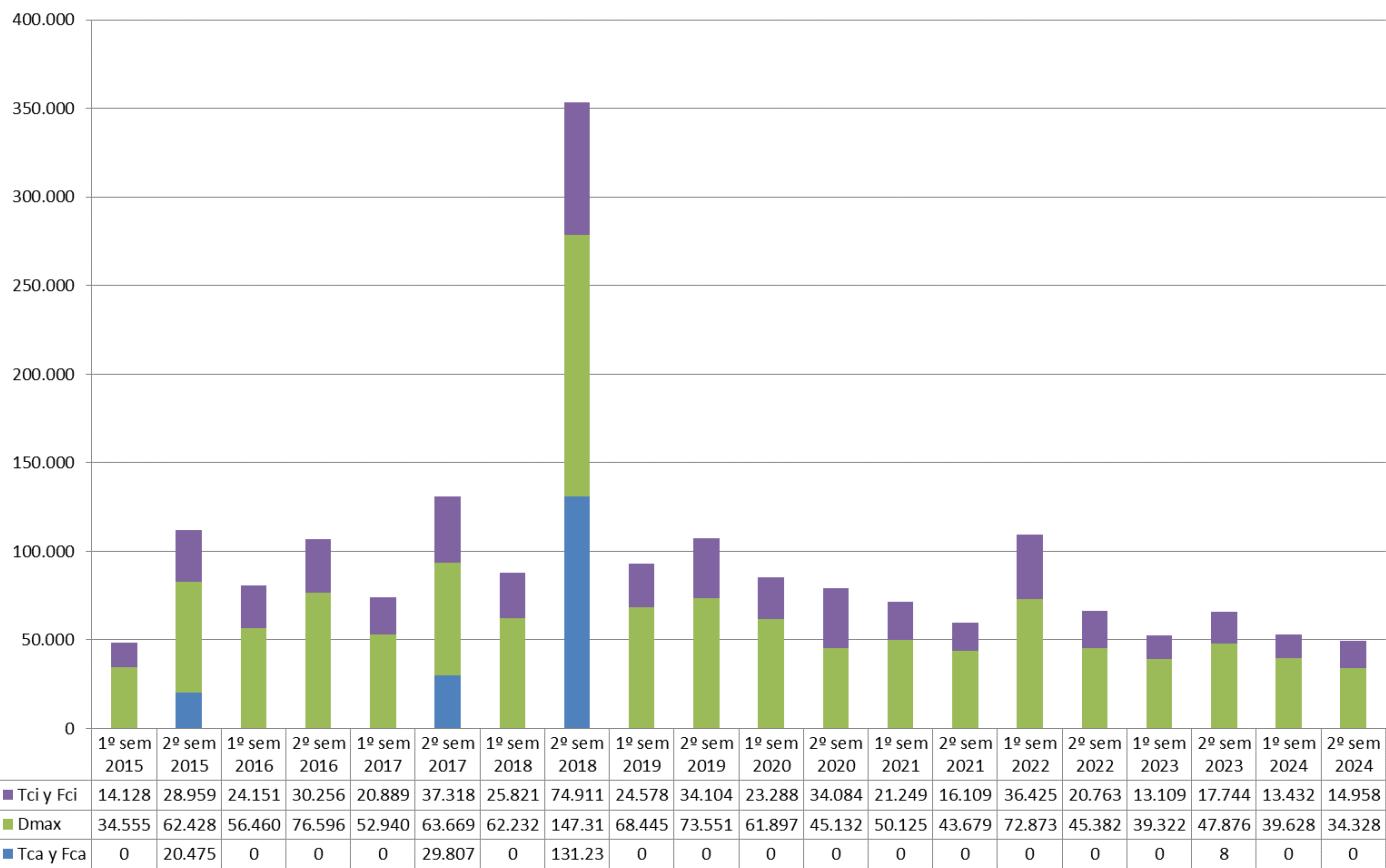


FIG 12

## Cantidad de Compensaciones por Servicio Técnico - Total País



Las compensaciones por superación de la duración máxima (*Dmax*) se aplican a todo los usuarios conectados a distribución para los que se haya incumplido la meta de *Dmax* (BT, MT, ST), y representan, en cantidad, la mayor parte de las compensaciones pagas.

En relación a las compensaciones de tiempo y frecuencia medios por agrupamiento, si bien son pocos los agrupamientos que han incumplido las metas, cuando esto sucede para un agrupamiento con un número alto de usuarios, el monto y la cantidad de compensaciones aumenta en forma significativa. Esto puede verse, por ejemplo, en el segundo semestre de 2015, en el segundo semestre de 2017 o, especialmente, en el segundo semestre de 2018, en el que algunos de los agrupamientos que incumplieron las metas contaban con una elevada cantidad de usuarios, como ser el caso del agrupamiento urbano de alta densidad de Montevideo, que contaba con 367.048 usuarios.

En el caso del segundo semestre de 2023, como el agrupamiento que incumplió la meta global de duración fue uno de subtransmisión, la cantidad de compensaciones no se vio prácticamente afectada. Sin embargo, por tratarse de usuarios con potencia contratada y consumos de energía importante, las compensaciones generadas por este incumplimiento fueron más significativas en monto promedio individual.

[3] La información correspondiente a partir del segundo semestre del año 2022 es preliminar y excluye del cálculo de los indicadores y compensaciones la totalidad de las interrupciones declaradas como fuerza mayor por UTE en dicho período; la misma podrá tener alguna variación en función del pronunciamiento definitivo de la Ursea con relación a los referidos casos de fuerza mayor.

[4] La meta a nivel país se construye en base a las metas por agrupamiento y la cantidad de usuarios en cada uno.

[5] Se abonará al usuario la compensación correspondiente al incumplimiento de la meta de *Dmax* y, de corresponder, el máximo de los montos de las compensaciones correspondientes a los incumplimientos de las metas de *Tci* y *Fci*.

[6] La compensación se realizará por el máximo de los montos correspondientes a los incumplimientos de las metas de *Tca* y *Fca*.



### III - Calidad del Producto técnico

#### III.1 Nivel de Tensión

##### Indicadores

El indicador utilizado para controlar el nivel de tensión es la diferencia entre la tensión medida en el suministro y su tensión nominal, expresada en porcentaje respecto al valor de la tensión nominal.

##### Metas

Los niveles nominales de tensión y las metas establecidas para la desviación de la tensión, es decir la máxima desviación admitida, se muestran en la TABLA 2 siguiente:

**TABLA 2 - DESVIACIÓN admitida SEGÚN NIVEL DE TENSIÓN**

Nivel de Tensión	Tensión Nominal	Zona - Densidad	Rango Admitido de Desviación DV (%)
Subtransmisión (ST)	63 kV	URBANO/ RURAL	-7 ≤ DV < +7
	31,5 kV	URBANO/ RURAL	-5 ≤ DV < +5
Media Tensión (MT)	6,4 kV, 15 kV y 22 kV	URBANO	-5 ≤ DV < +5
		RURAL	-7 ≤ DV < +7
Baja Tensión (BT)	230 V y 400 V	URBANO	-10 ≤ DV < +6
		RURAL	-12 ≤ DV < +6

##### Compensaciones

Si se detecta que en un registro de tensión, realizado en la red de UTE en las condiciones establecidas en el RCS, la desviación supera el rango de desviación admitido durante más del 3% del tiempo de registro, UTE compensará a los usuarios afectados por el incumplimiento y tomará las medidas necesarias para la corrección de las desviaciones constatadas, en un plazo no mayor a 120 días. Una vez realizadas las correcciones, UTE deberá realizar medidas de verificación.

Si la tensión en un punto de medición es muy baja, todos los usuarios del o los alimentadores desde ese punto hasta el punto de la próxima medición en dirección a la carga, serán elegibles para ser compensados, basándose en el nivel de tensión de ese primer punto.

Si la tensión en un punto de medición es muy alta, todos los clientes del alimentador desde ese punto hasta el punto de la próxima medición en dirección a la estación transformadora, serán elegibles para ser compensados, basándose en el nivel de tensión de ese primer punto.

Las compensaciones se generan mensualmente, desde el momento de realizado el registro y hasta la corrección de la desviación detectada, y son proporcionales al desvío con respecto a la meta y a la facturación mensual promedio del usuario afectado.

Las fórmulas de cálculo están definidas en la SECCION III 'CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO' - TITULO II "NIVELES DE TENSIÓN", Artículos 47 y 48 del RCS.

##### Campañas de medición de tensión

En el Capítulo I – INDICADORES, Título II de la Sección III del RCS, se definen los requisitos para realizar la medida de tensión.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 49, se realizan registros mensuales en la siguiente cantidad de puntos de la red:

- 0,5% de los centros de transformación MT/BT urbanos
- 0,1% de los centros de transformación MT/BT rurales
- 1 (un) usuario por cada 15.000 usuarios
- Hasta 50 puntos seleccionados por la Ursea

A los efectos de definir los lugares donde se instalarán los registradores de tensión, previo al inicio de cada semestre de control, se realiza una selección de instalaciones para todo el período de control. Esta selección se efectúa con criterio aleatorio, considerando como universo la totalidad de los centros de transformación MT/BT de UTE, y la totalidad de los usuarios, excluyendo los puntos seleccionados en el semestre de control previo, y, en el caso de las subestaciones, aquellas que alimentan un solo usuario.

## Evolución de los resultados de los registros realizados

En la TABLA 3 siguiente se presenta la evolución de la cantidad de registros realizados, el porcentaje de registros fuera del rango admitido y la cantidad y el monto de las compensaciones generadas. También se muestra la información en forma gráfica en las Figuras 13 a 15.

**TABLA 3 – EVOLUCIÓN DE REGISTROS Y COMPENSACIONES**

Periodo de control	Punto de medida	Cantidad de registros realizados	% Registros fuera del rango que generan compensaciones	Cantidad de compensaciones	Monto de compensaciones (UI)
1º semestre 2015	SUBESTACIÓN	571			
	USUARIO	518	1.089	0,9%	3.502
2º semestre 2015	SUBESTACIÓN	571			
	USUARIO	524	1.095	0,9%	3.510
1º semestre 2016	SUBESTACIÓN	579			
	USUARIO	599	1.178	2,1%	3.486
2º semestre 2016	SUBESTACIÓN	578			
	USUARIO	588	1.166	1,5%	4.027
1º semestre 2017	SUBESTACIÓN	592			
	USUARIO	598	1.190	1,4%	4.470
2º semestre 2017	SUBESTACIÓN	599			
	USUARIO	570	1.169	2,4%	5.693
1º semestre 2018	SUBESTACIÓN	592			
	USUARIO	615	1.207	1,3%	3.656
2º semestre 2018	SUBESTACIÓN	593			
	USUARIO	600	1.193	1,6%	5.059
1º semestre 2019	SUBESTACIÓN	597			
	USUARIO	623	1.220	1,5%	4.235
2º semestre 2019	SUBESTACIÓN	598			
	USUARIO	663	1.261	3,6%	4.331
1º semestre 2020	SUBESTACIÓN	526			
	USUARIO	292	1.118	1,4%	3.555
2º semestre 2020	SUBESTACIÓN	477			
	USUARIO	649	1.126	2,4%	4.576
1º semestre 2021	SUBESTACIÓN	598			
	USUARIO	474	1.072	2,2%	2.801
2º semestre 2021	SUBESTACIÓN	616			
	USUARIO	649	1.265	0,9%	1.147
1º semestre 2022	SUBESTACIÓN	637			
	USUARIO	578	1.215	1,3%	1.380
2º semestre 2022	SUBESTACIÓN	639			
	USUARIO	709	1.348	1,0%	1.562
1º semestre 2023	SUBESTACIÓN	558			
	USUARIO	475	1.033	2,8%	1.628
2º semestre 2023	SUBESTACIÓN	556			
	USUARIO	506	1.062	2,4%	2.284
1º semestre 2024	SUBESTACIÓN	677			
	USUARIO	741	1.418	0,6%	3.241
2º semestre 2024	SUBESTACIÓN	686			
	USUARIO	758	1.444	0,6%	178.923

**FIG 13**

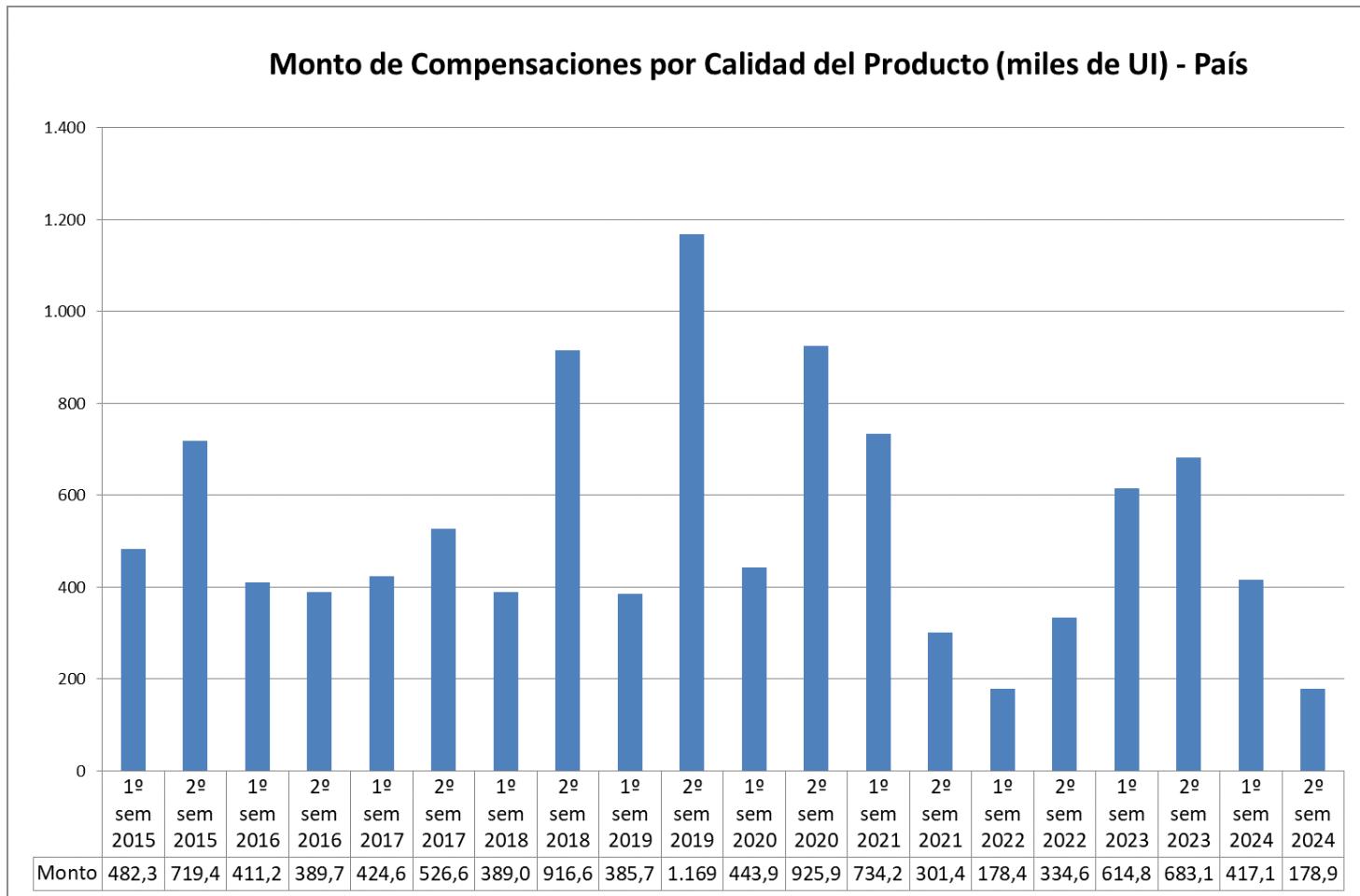
%

La cantidad de registros realizados corresponde mayoritariamente a los seleccionados por sorteo, incluyendo en algunos semestres registros relacionados con los reclamos de usuarios por nivel de tensión recibidos.

Considerando que el porcentaje de registros fuera de rango en promedio está en el entorno del 1,8%, siendo 3,6% el máximo valor registrado, se puede observar que en general el nivel de tensión en la red de Distribución está dentro del rango admitido. Esto no implica que no existan sectores localizados de dicha Red en los que haya problemas de nivel de tensión.

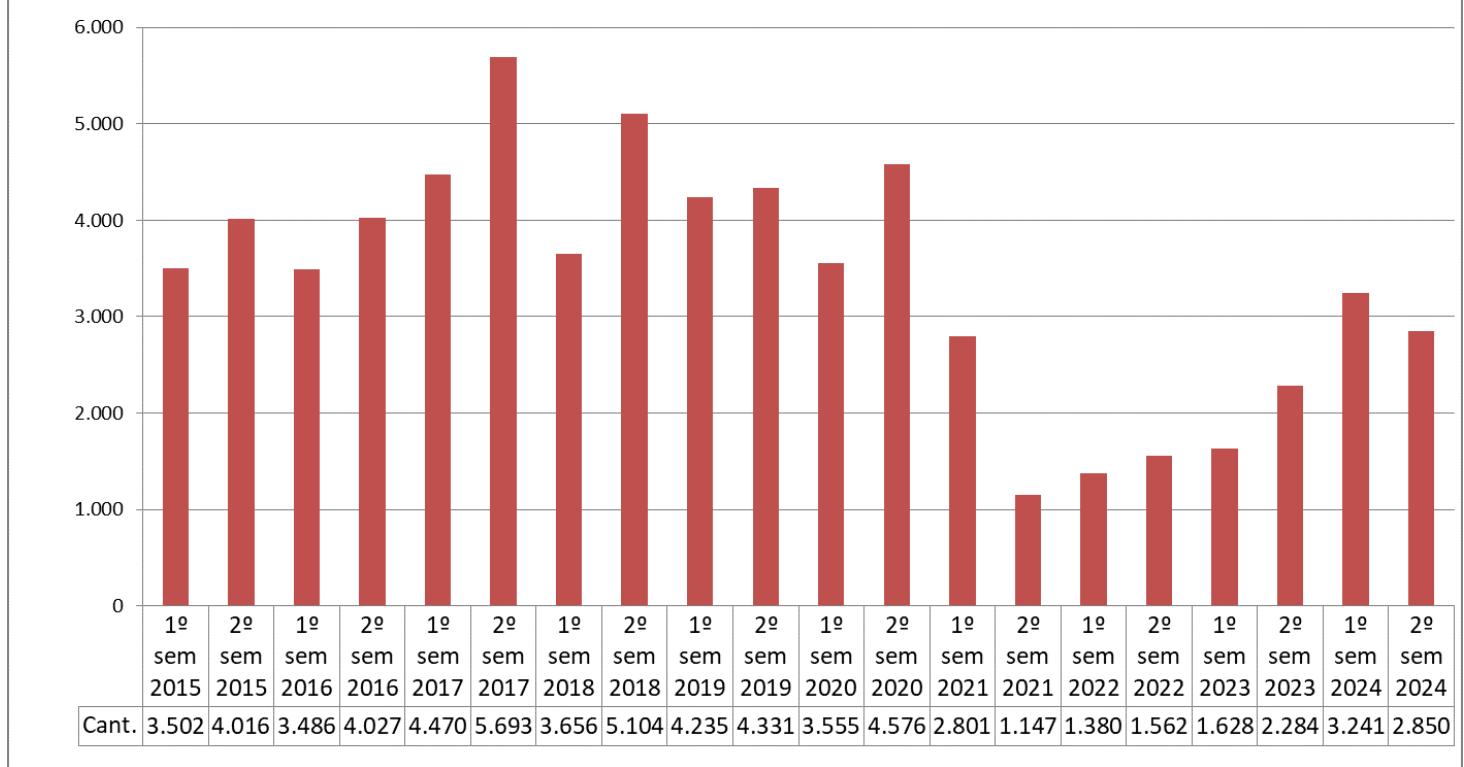
Si bien durante el primer semestre de 2020 y el primer semestre de 2021 nuestro país vivió una situación crítica debido a la pandemia provocada por el COVID 19, la que podría haber dificultado sensiblemente la posibilidad de realizar los registros de tensión, no se aprecia sin embargo una reducción significativa en la ejecución de los mismos.

**FIG 14**



**FIG 15**

## Cantidad de compensaciones por Calidad del Producto - País



El monto y la cantidad total de compensaciones pagas por las desviaciones del nivel de tensión detectadas son muy variables, ya que, para la cantidad, depende de la cantidad de usuarios alimentados “aguas abajo” (en caso de la detección de baja tensión) o “aguas arriba” (en caso de la detección de alta tensión) del punto de la Red en el que se detectó el incumplimiento, en el mismo nivel de tensión que el punto de registro, y para el monto, depende además de sus facturaciones mensuales promedio así como de la dimensión de los desvíos detectados.

## III.2 Perturbaciones de la tensión

La incorporación de estos controles fue realizada por la Ursea en el año 2018 y su implementación se previó realizar en dos períodos: un período transitorio, que se desarrolló entre el 1/1/2021 y el 30/6/2023, en el que se comenzó a realizar un número reducido de mediciones y no se abonaron compensaciones, y un período definitivo, a partir del 1/7/2023, en el que se incrementó el número de mediciones a realizar y se comenzó a aplicar las compensaciones determinadas en la reglamentación.

Se presenta en este documento toda la información correspondiente al período definitivo.

### Indicadores

Las perturbaciones de la tensión de la red que se controlan a la fecha son armónicas, flicker y desbalance.

Los indicadores utilizados para las armónicas son la **distorción armónica individual de la tensión,  $uh$  (%)**, expresada como un porcentaje de la componente fundamental, hasta la armónica de orden 25 inclusive ( $h=25$ ), y la **Tasa de Distorsión Armónica Total - THD**.

El indicador utilizado para el flicker es el Índice de Severidad de Corta Duración -**Pst**, definido conforme a la Norma IEC 61000-4-15:2010.

El indicador utilizado para el desbalance es la razón de secuencia negativa de la tensión, definida como

$u2(%) = U2/U1 \times 100$ , siendo  $U1$  la componente de secuencia positiva y  $U2$  la componente de secuencia negativa.

## Metas

Los Niveles de Referencia para las componentes armónicas en la tensión se muestran en la TABLA 2P siguiente:

**TABLA 4P – NIVELES DE REFERENCIA PARA LAS COMPONENTES ARMÓNICAS EN LA TENSIÓN (BT, MT y ST)**

Orden de la armónica	Nivel de Referencia de la armónica (en % con respecto a la fundamental)
(h)	BT, MT y ST
5	6,00
7	5,00
11	3,50
(impares no múltiplos de 3) 13	3,00
17	2,00
19	1,76
23	1,41
25	1,27
3	5,00
(impares múltiplos de 3) 9	1,50
15	0,40
21	0,30
2	2,00
4	1,00
6	0,50
8	0,50
10	0,50
(Pares) 12	0,46
14	0,43
16	0,41
18	0,39
20	0,38
22	0,36
24	0,35
Tasa de Distorsión Total (THD)	8,00

El Nivel de Referencia para el flicker es  $Pst= 1$ , tanto para Baja Tensión, como para Media Tensión, y Subtransmisión.

El Nivel de Referencia para el desbalance es  $u2= 2\%$ , tanto para Baja Tensión, como para Media Tensión, y Subtransmisión.

## Compensaciones

Si se detecta que en un registro de perturbaciones, realizado en la red de UTE en las condiciones establecidas en el RCS, el porcentaje de mediciones con mala calidad es superior al 5 %, UTE debe compensar a los usuarios afectados por el incumplimiento y tomar las medidas necesarias para la corrección de las desviaciones constatadas, en un plazo no mayor a 180 días. Una vez realizadas las correcciones, UTE debe realizar medidas de verificación.

Para el caso en que la medición con mala calidad sea realizada en una barra de Baja Tensión de una Subestación, la compensación se aplica a todos los usuarios alimentados desde dicha barra.

Para el caso en que la medición con mala calidad sea realizada en un Usuario, la compensación se aplica a todos los usuarios del o los alimentadores desde ese punto hasta el punto de la próxima medición en dirección a la carga.

En ambos casos, cuando la mala calidad sea por Desbalance, la compensación se aplica sólo a los usuarios trifásicos.

Las compensaciones se generan mensualmente, desde el momento de realizado el registro y hasta la corrección de la desviación detectada, y son proporcionales al máximo desvío con respecto a la meta de los tres indicadores de perturbaciones y a la facturación mensual promedio del usuario afectado.

Las fórmulas de cálculo están definidas en la SECCION III 'CALIDAD DEL PRODUCTO TECNICO' - TITULO I "PERTURBACIONES", Artículo 42 del RCS.

## Campañas de medición de perturbaciones

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 43 del RCS, se realizan registros mensuales en la siguiente cantidad de puntos de la red:

- 0,025% de los centros de transformación MT/BT urbanos
- 0,026% de los centros de transformación MT/BT rurales
- 1 (un) usuario por cada 43.500 usuarios
- Hasta 7 puntos seleccionados por la Ursea

Se podrá observar que las cantidades de puntos en los que la reglamentación exige la realización de registros de perturbaciones son sensiblemente menores a las cantidades de puntos en los que la reglamentación exige la realización de registros de tensión. Esto está relacionado tanto con aspectos económicos y logísticos - los equipos para realizar registros de perturbaciones son más caros y voluminosos que los utilizados para realizar registros de tensión, con las consiguientes dificultades de instalación que esto conlleva - como con aspectos relacionados al impacto o criticidad para los usuarios de posibles incumplimientos.

A los efectos de definir los lugares donde se instalarán los registradores de perturbaciones, previo al inicio de cada semestre de control, se realiza una selección de instalaciones para todo el período de control. Esta selección se efectúa con criterio aleatorio, considerando como universo la totalidad de los centros de transformación MT/BT de UTE, y la totalidad de los usuarios, excluyendo los puntos seleccionados en el semestre de control previo, y, en el caso de las subestaciones, aquellas que alimentan un solo usuario.

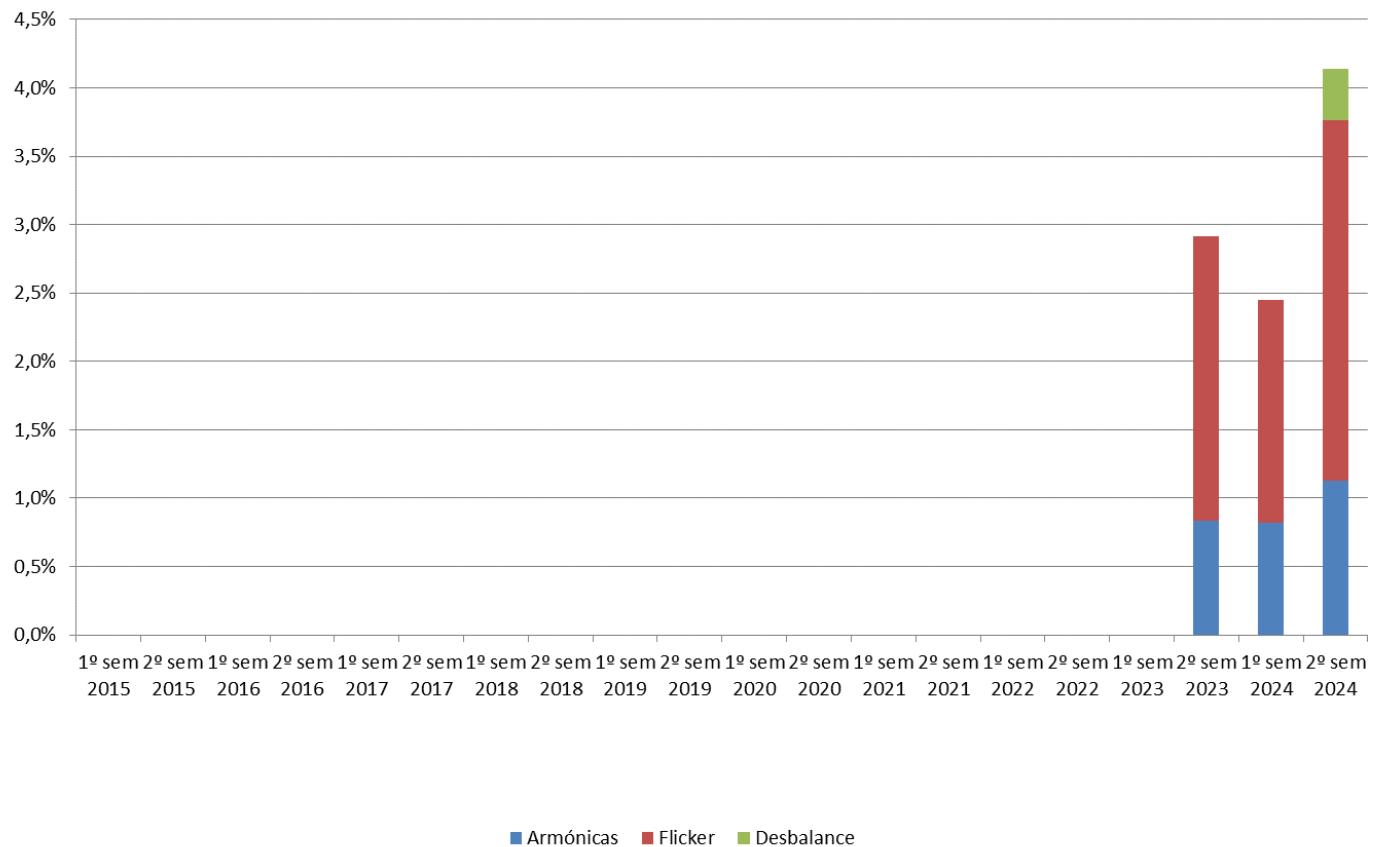
## Evolución de los resultados de los registros realizados

En la TABLA 3P siguiente se presenta la evolución de la cantidad de registros realizados, el porcentaje de registros fuera del rango admitido y la cantidad y el monto de las compensaciones generadas. También se muestra la información en forma gráfica en las Figuras 13P a 15P.

**TABLA 5P – EVOLUCIÓN DE REGISTROS Y COMPENSACIONES - PERTURBACIONES**

Período de control	Punto de medida	Cantidad de registros realizados		% Registros fuera del rango que generan compensaciones	Cantidad de compensaciones	Monto de compensaciones (UI)
2º semestre 2023	SUBESTACIÓN	91	240	2,9%	288	51.560
	USUARIO	149				
1º semestre 2024	SUBESTACIÓN	98	245	2,4%	510	71.413
	USUARIO	147				
2º semestre 2024	SUBESTACIÓN	104	266	4,1%	772	94.837
	USUARIO	162				

## % REGISTROS FUERA DE RANGO - PERTURBACIONES

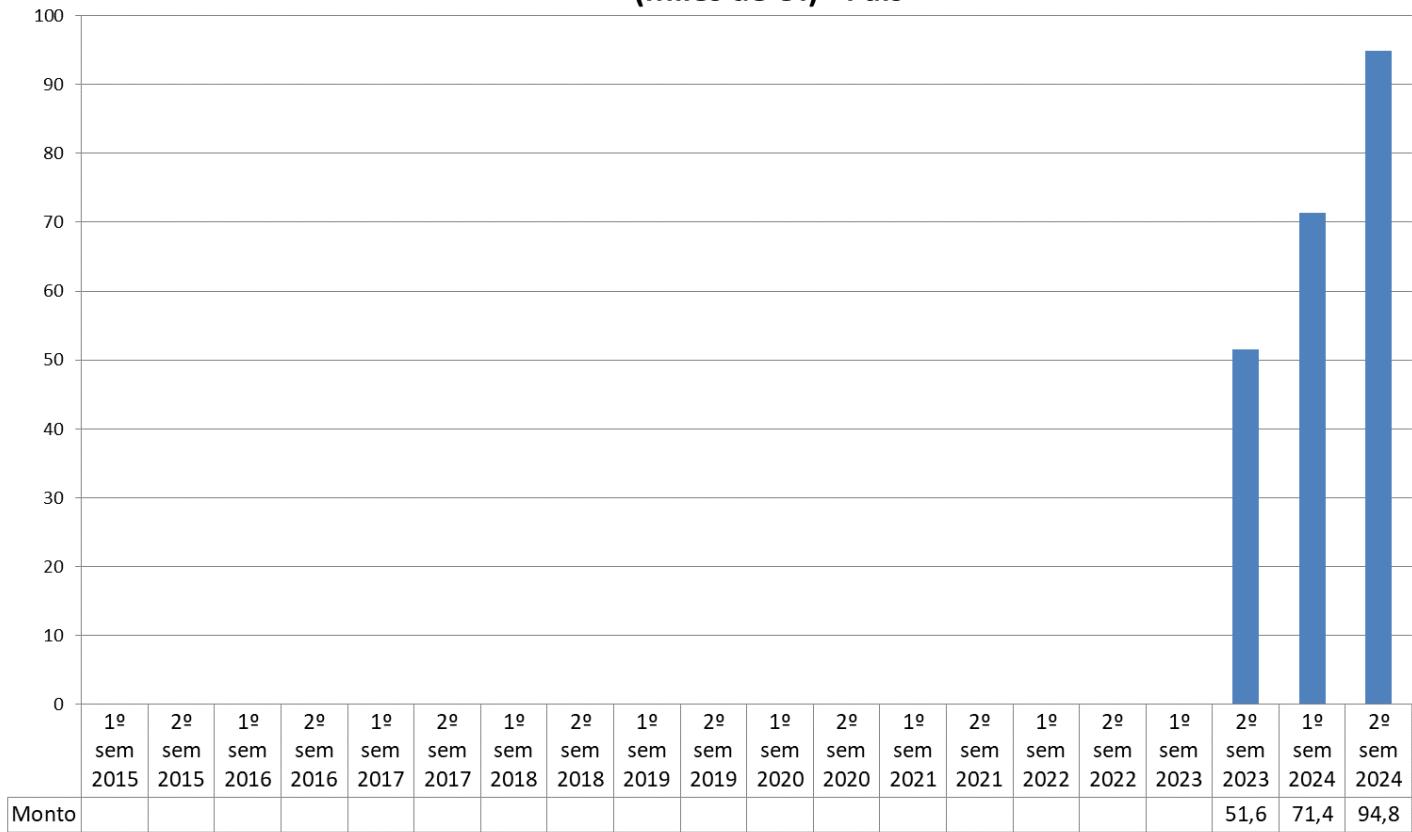


La cantidad de registros realizados corresponde mayoritariamente a los seleccionados por sorteo, incluyendo algunos registros seleccionados por la Ursea.

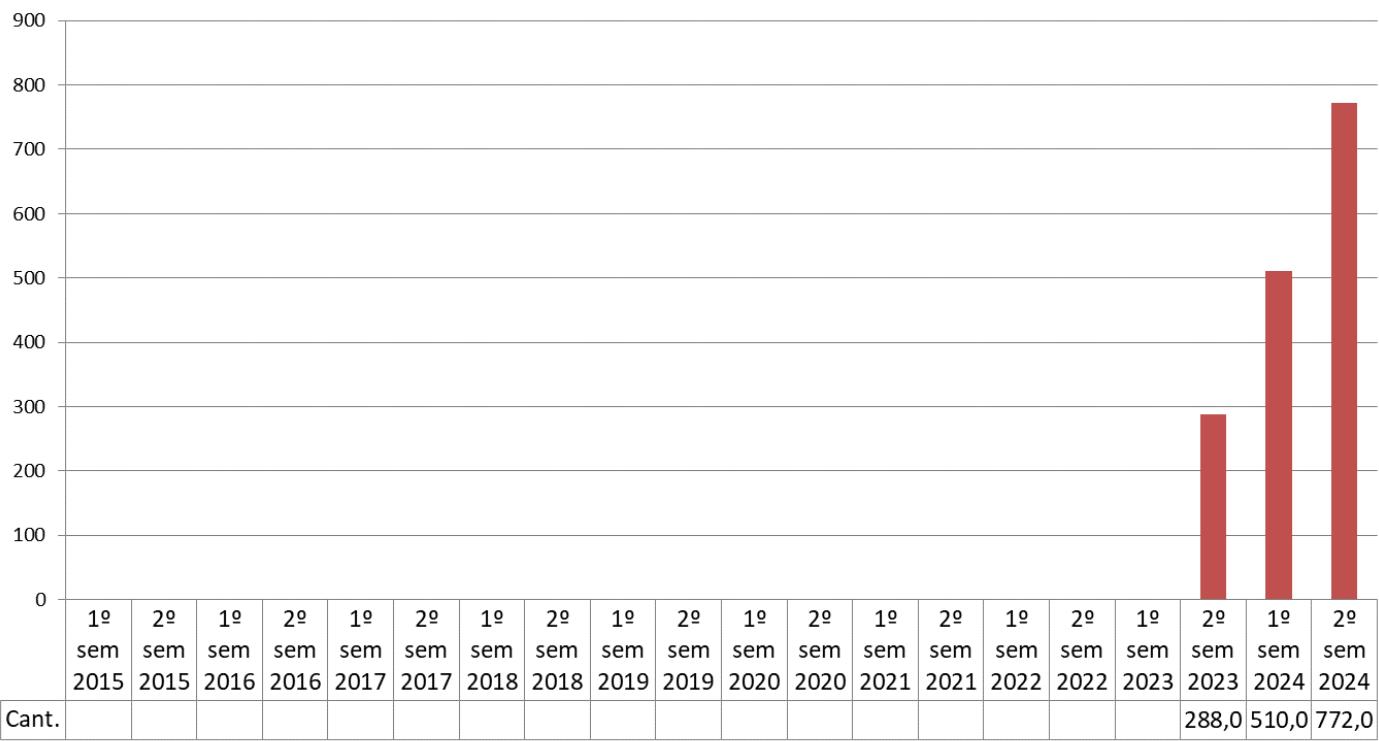
Considerando que el porcentaje de registros fuera de rango fue de 2,9%, se puede observar que en general las perturbaciones en la red de Distribución están dentro de los rangos admitidos.

No obstante, y teniendo en cuenta que el segundo semestre de 2023 fue el primer semestre correspondiente al período definitivo del nuevo control de perturbaciones, los resultados no permiten aún determinar tendencias más definitivas.

## Monto de Compensaciones por Calidad del Producto - Perturbaciones (miles de UI) - País



## Cantidad de compensaciones por Calidad del Producto - Perturbaciones - País



El monto y la cantidad total de compensaciones pagas por las desviaciones en las perturbaciones son muy variables, ya que, para la cantidad, depende de la cantidad de usuarios alimentados “aguas abajo” (en caso de la detección de baja tensión) o “aguas arriba” (en caso de la detección de alta tensión) del punto de la Red en el que se detectó el incumplimiento, en el mismo nivel de tensión que el punto de registro, y para el monto, depende además de sus facturaciones mensuales promedio así como

de la dimensión de los desvíos detectados.

### III.3 Resumen de montos y cantidad de compensaciones por Calidad del producto

En las Figuras 15\_1 y 15\_2 siguientes, se muestran los montos y cantidades totales de compensaciones correspondientes a los incumplimientos de la calidad del producto técnico establecida en el RCS, discriminados por los distintos aspectos de calidad de producto controlados.

FIG 15\_1

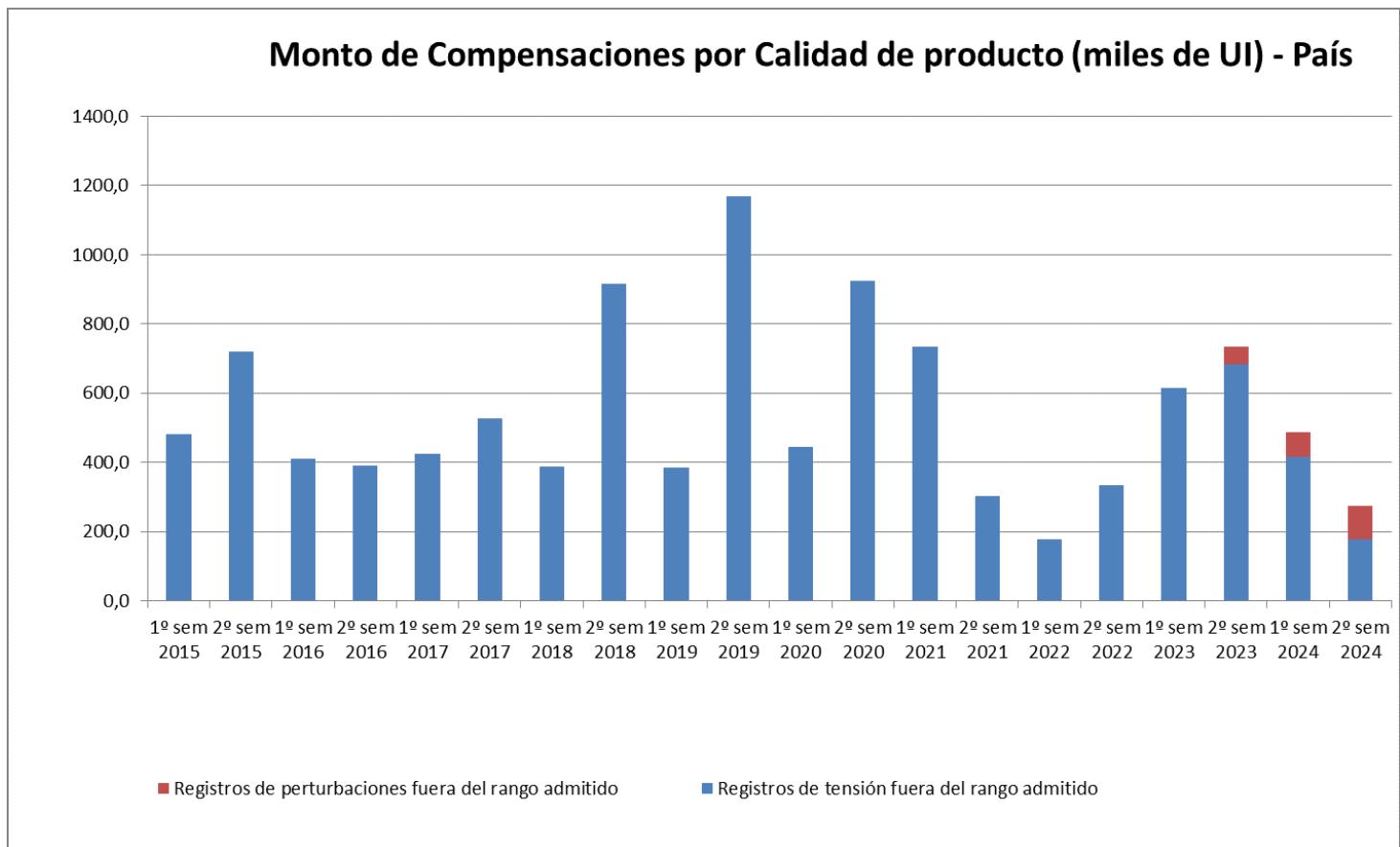
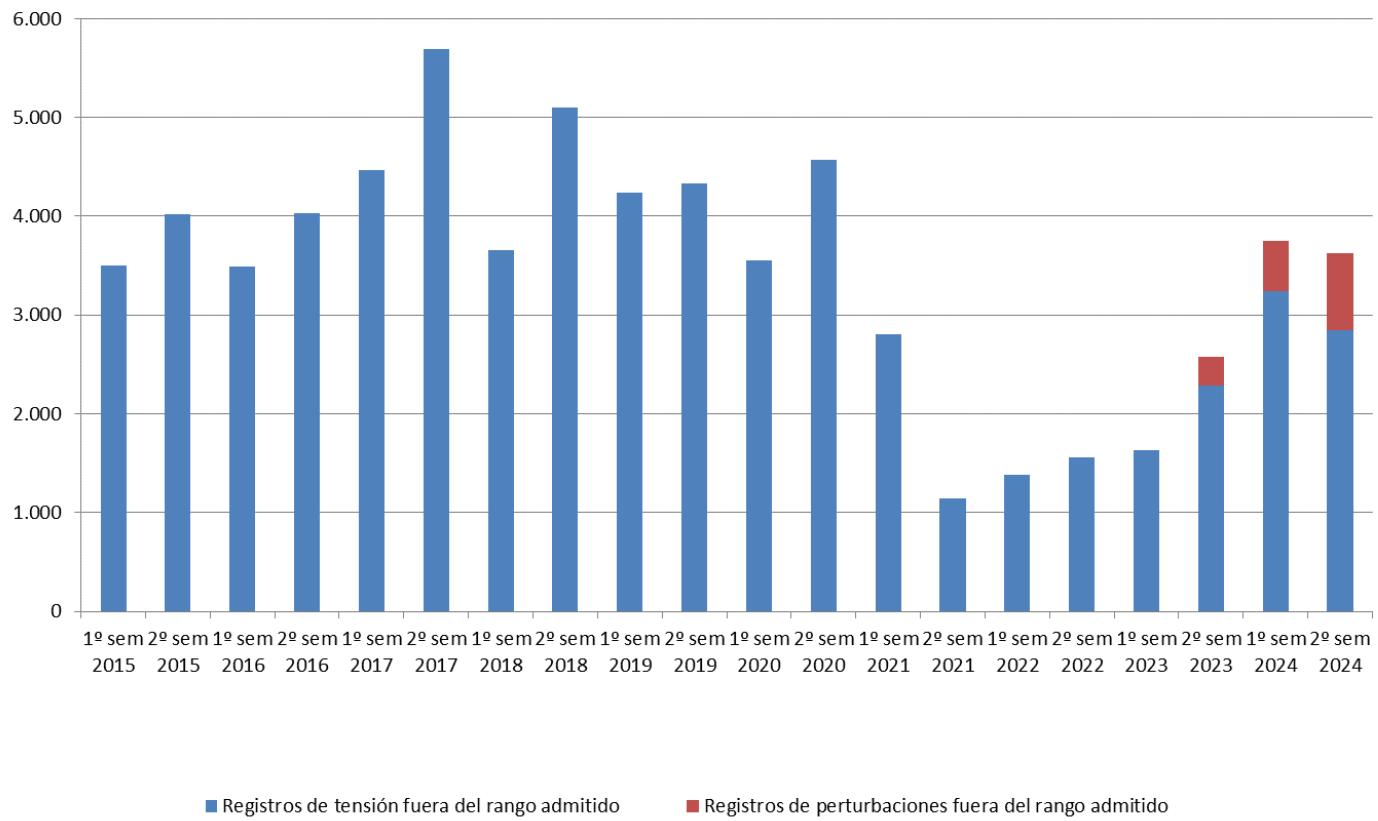


FIG 15\_2

## Cantidad de Compensaciones por Calidad de Producto - País



## **IV - Calidad del Servicio Comercial**

En materia de *Calidad del Servicio Comercial* se evalúa el desempeño de UTE en cuanto a algunas de sus actividades comerciales, como ser la atención de reclamos de sus usuarios, la lectura y facturación de consumos, la conexión de suministros nuevos o aumentos de carga, los cortes por facturas impagadas, con su eventual reconexión y los errores de facturación.

### **IV.1 Atención de reclamos**

En relación a las reclamaciones que presenten los usuarios ante UTE, el RCS establece, entre otros aspectos, que UTE deberá implementar mecanismos de atención de reclamaciones de los usuarios y que los mismos podrán ser personalizados o telefónicos.

El RCS indica que las reclamaciones deben quedar adecuadamente registradas e identificadas, y que dicha identificación será proporcionada al usuario, de forma que éste disponga de una referencia para consulta y para acceder a un comprobante de la reclamación efectuada.

#### **Indicadores / Metas / Compensaciones**

El INDICADOR definido es el plazo transcurrido entre que el usuario realiza el reclamo y UTE le comunica su respuesta al mismo. La META es de 15 días hábiles. Esta META se encuentra definida en el *Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica*.

UTE debe dar respuesta a las reclamaciones dentro de dicho plazo y la respuesta debe contener información relativa a la causa del problema que generó la reclamación y, cuando corresponda, el plazo previsto para subsanarlo.

Las COMPENSACIONES generadas por desvíos en el cumplimiento de la META son proporcionales a dichos desvíos (días de atraso en la respuesta) así como a la facturación diaria promedio del usuario afectado, según lo definido en la SECCIÓN "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" - TITULO I "GENERALIDADES", Artículo 62 del RCS.

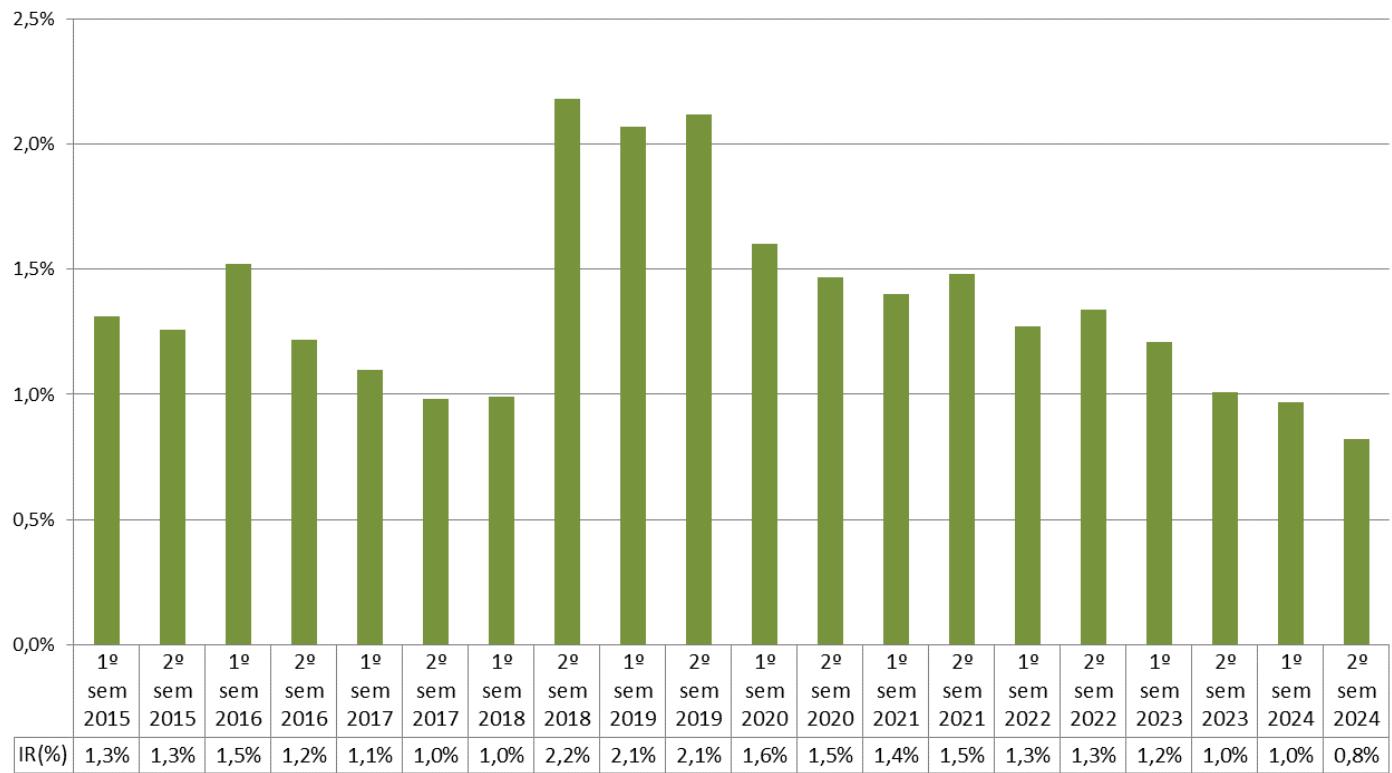
Adicionalmente, y en el marco de lo establecido en el *Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica*, la Ursea se pronuncia con relación a reclamaciones planteadas por los usuarios de distribución que no hayan sido respondidas en plazo o hayan sido respondidas negativamente por parte de UTE, y que los usuarios presenten ante ella (atención de reclamos en segunda instancia).

#### **Evolución de los indicadores**

En la figura 16 se muestra la evolución de la cantidad de reclamaciones recibidas por UTE con relación a la cantidad total de usuarios. Hasta el primer semestre de 2018 inclusive, dentro de estas reclamaciones no estaban contabilizados los reclamos por errores de facturación, que se analizaban separadamente. A partir del segundo semestre de 2018 se contabilizan también los reclamos por errores de facturación, siendo este un posible motivo del aumento que se verifica en la FIGURA a partir de dicho semestre.

#### **FIG 16**

## Reclamaciones vs cantidad total de consumidores (%)



La relación porcentual de las reclamaciones recibidas por UTE en relación a la cantidad de consumidores se encuentra, en promedio, en el entorno del 1,3% hasta el primer semestre de 2018 y en el entorno del 1,6% a partir del segundo semestre de 2018, considerando la nueva metodología de contabilización referida en el párrafo anterior. El indicador muestra una tendencia a reducirse desde el segundo semestre de 2018 a la fecha, lo que indicaría una creciente conformidad por parte de los usuarios con los servicios recibidos.

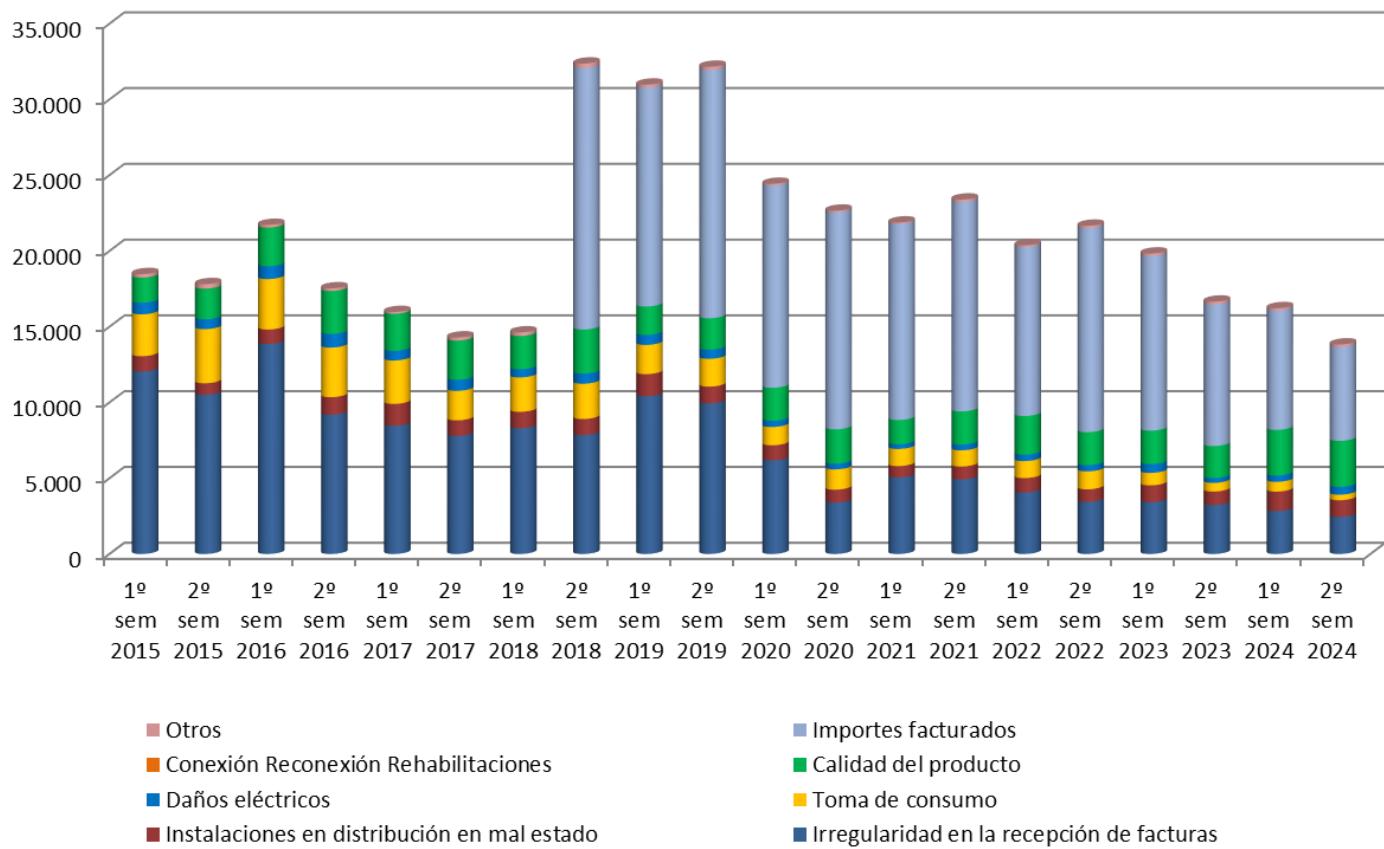
En las figuras siguientes se muestran los principales motivos de reclamación, la evolución de la cantidad total de reclamaciones, los montos de compensaciones pagos por incumplimiento en los plazos de respuesta y el tiempo de respuesta promedio.

En relación a los principales motivos de reclamación (FIGURA 17), el mayor número de reclamos corresponden a temas relacionados con la gestión comercial, en particular por problemas de recepción de factura y de la toma de consumos. En el segundo semestre de 2018 se comienza también a incorporar los reclamos por errores en la facturación (“Importes facturados”).

Se aprecia una disminución importante tanto en los reclamos relacionados con irregularidades en la recepción de facturas como con problemas con la toma de lectura del consumo. Esto probablemente pueda relacionarse con la incorporación por parte de UTE del envío de la factura por medios electrónicos (e mail, wasap, etc.) así como también por la implantación de una campaña de sustitución de medidores convencionales por medidores inteligentes que permiten su lectura remota, reduciendo de esta forma las dificultades asociadas a la toma de lectura del consumo.

**FIG17**

## Cantidad de reclamos discriminadas por causal de reclamo



En relación al monto y la cantidad de compensaciones abonadas por incumplimientos en los tiempos de respuesta a reclamos, Figuras 18 y 19 siguiente, para el primer semestre de 2020 se aprecia una disminución importante tanto en la cantidad total de compensaciones como en su monto.

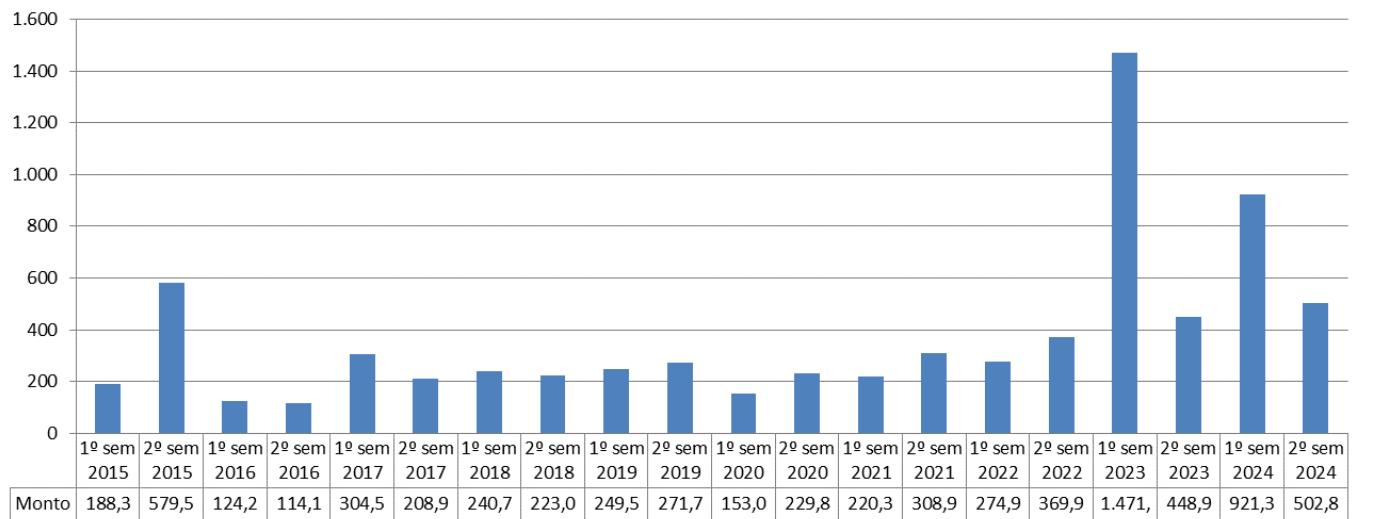
Uno de los motivos de este comportamiento puede ser la situación sanitaria que aquejó al país desde marzo de 2020: por un lado, existió una dificultad para los usuarios al momento de querer presentar un reclamo en forma presencial (cierre temporal de oficinas comerciales, determinación de aforos máximos y horarios de atención al público reducidos, etc.); por otra parte, la Ursea estableció como medida excepcional y transitoria que se suspendiera la contabilización del plazo de respuestas a reclamos entre los días 13/03/2020 y 30/06/2020.

Este efecto es aún más notorio en el primer semestre de 2021, en el que para la totalidad del semestre, la Ursea autorizó en forma excepcional a UTE a excluir del cálculo de las compensaciones todos aquellos casos en los que se excedió el plazo para dar respuesta fundada al reclamo del usuario, siempre que se haya dado respuesta definitiva dentro del plazo de 30 días hábiles de formulado el reclamo.

En el primer semestre de 2023 se aprecia un incremento importante en el monto total de las compensaciones abonadas, no reflejándose dicho aumento en la cantidad de compensaciones. Esto es debido a que el incumplimiento en responder en plazo afectó a usuarios de elevada facturación mensual promedio, lo que automáticamente genera montos de compensación mayores, por lo que debería considerarse como un apartamiento puntual de los valores históricamente abonados.

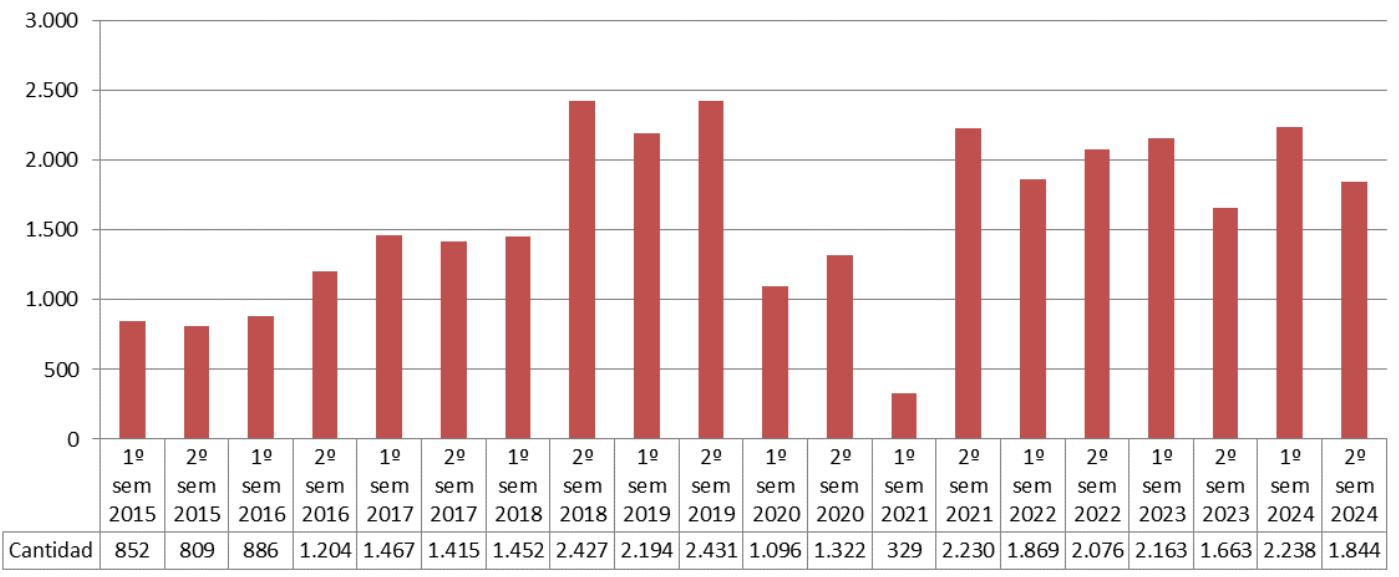
**FIG18**

## Monto de Compensaciones por Incumplimiento de Reclamaciones (miles de UI)



**FIG19**

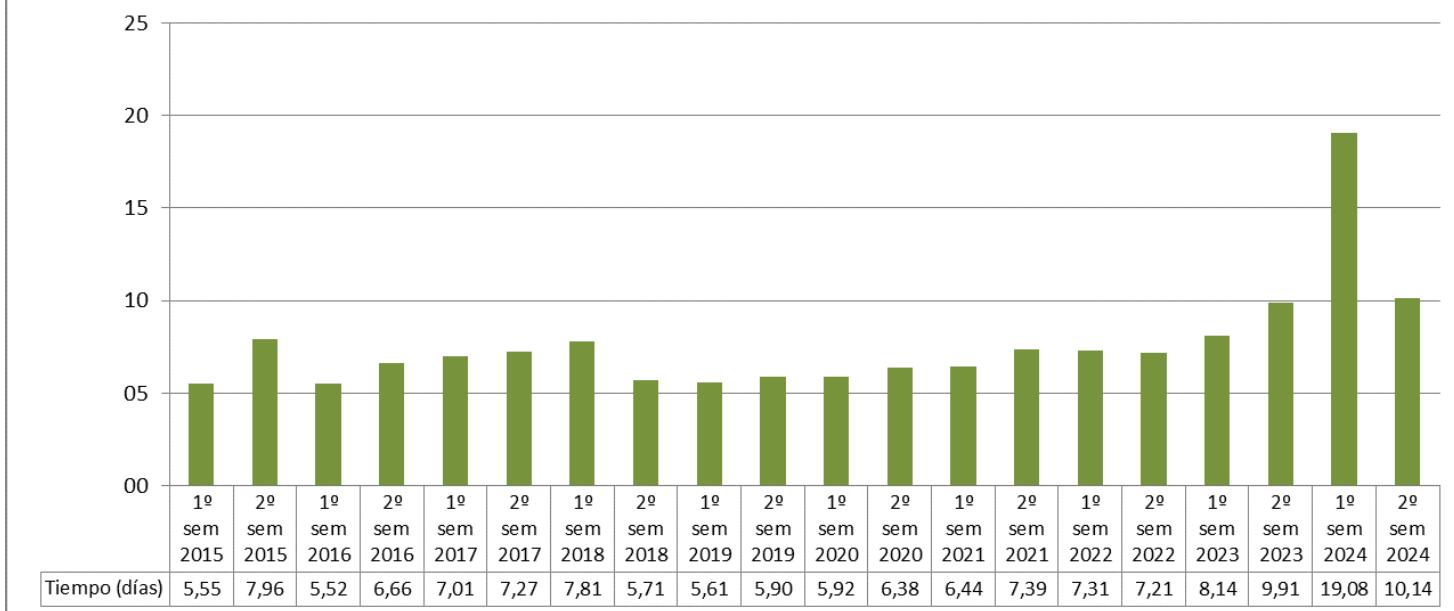
## Cantidad de Compensaciones por Incumplimiento de Reclamaciones



Con respecto a los tiempos de respuesta a reclamos por parte de UTE, mostrados en la FIGURA 20 siguiente, se observa un valor promedio en el lapso estudiado de 6,88 días hábiles, presentando un valor máximo de 9,91 y un valor mínimo de 5,52, todos valores por debajo del valor meta establecido en la reglamentación de 15 días hábiles.

**FIG20**

## Tiempo de Respuesta Promedio (días)



## IV.2 Lectura y Facturación de consumos

La estimación de consumos para la facturación, está regulada en el RCS estableciéndose, entre otras prescripciones el máximo de estimaciones de consumo admitidas.

### Indicadores, Metas y Compensaciones

El INDICADOR definido en este caso es entonces la cantidad de estimaciones por usuario realizadas en el semestre y la META es 4 estimaciones.

Las COMPENSACIONES generadas por desvíos en el cumplimiento de la META se calculan como el 30% del monto de cada una de las facturas estimadas en exceso, según lo definido en la SECCIÓN “CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL” - TITULO III “FACTURACION CON BASE A UN CONSUMO ESTIMADO”, Artículo 80 del RCS.

A los efectos del cálculo de estas COMPENSACIONES, no se computan como estimados los consumos informados por los usuarios ni aquellos que no hayan podido tomarse por imposibilidad de acceso al equipo de medida.

### Evolución de los indicadores

Las Figuras 21 a 23 muestran la evolución de la cantidad de facturas con consumos estimados por UTE con relación a la cantidad total de facturas emitidas, el monto total y la cantidad de compensaciones pagas por desvíos en el cumplimiento de la meta.

**FIG21**

## Cantidad de facturas estimadas (%)

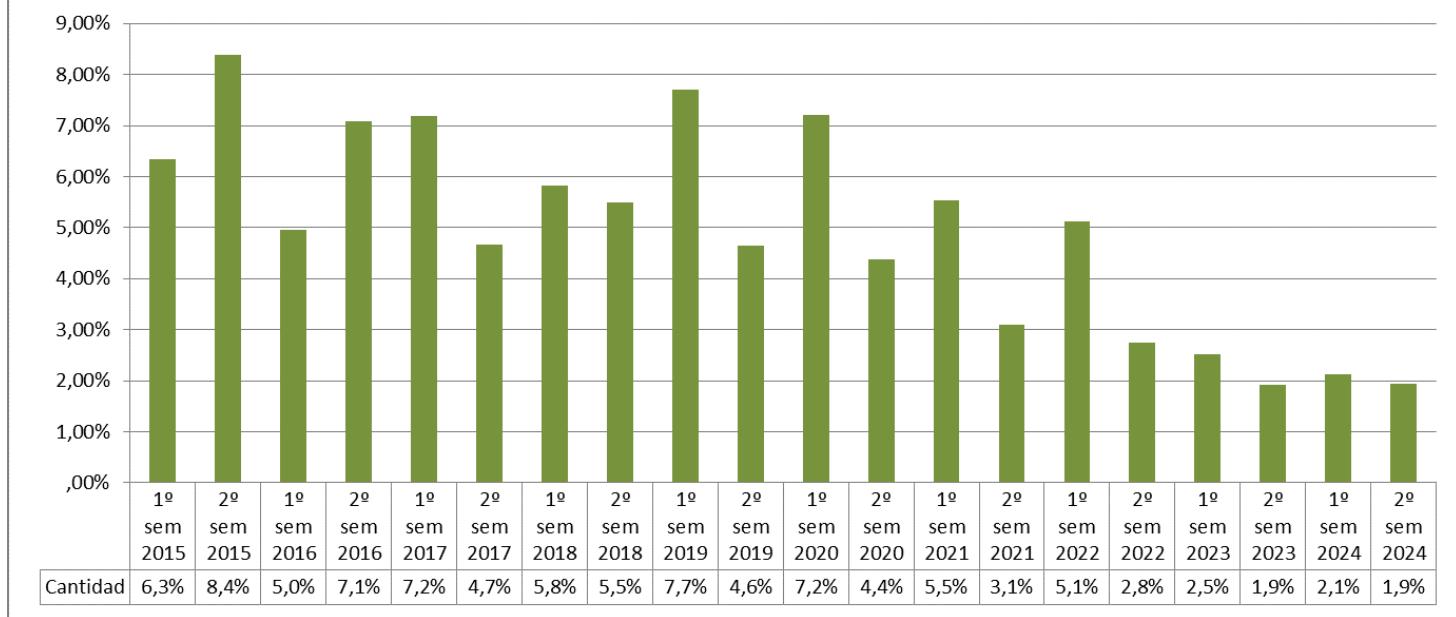


FIG22

## Monto de Compensaciones por Consumos Estimados (miles de UI) - País

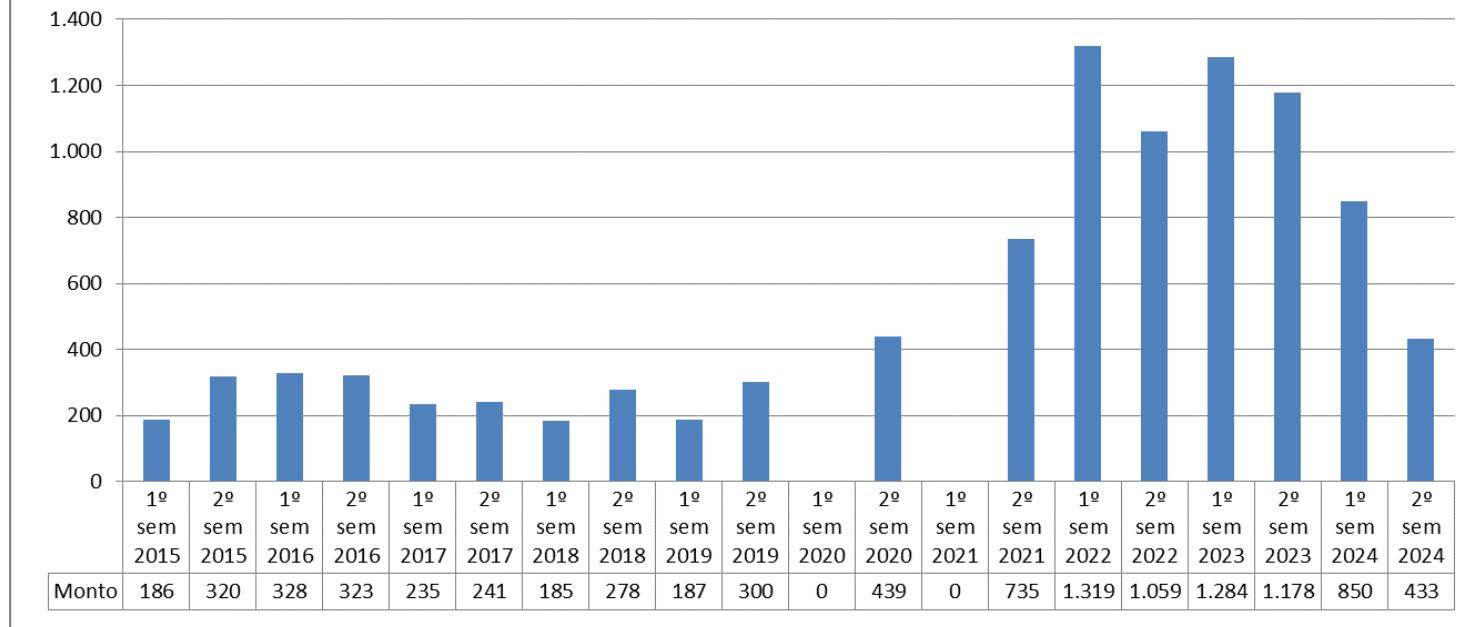
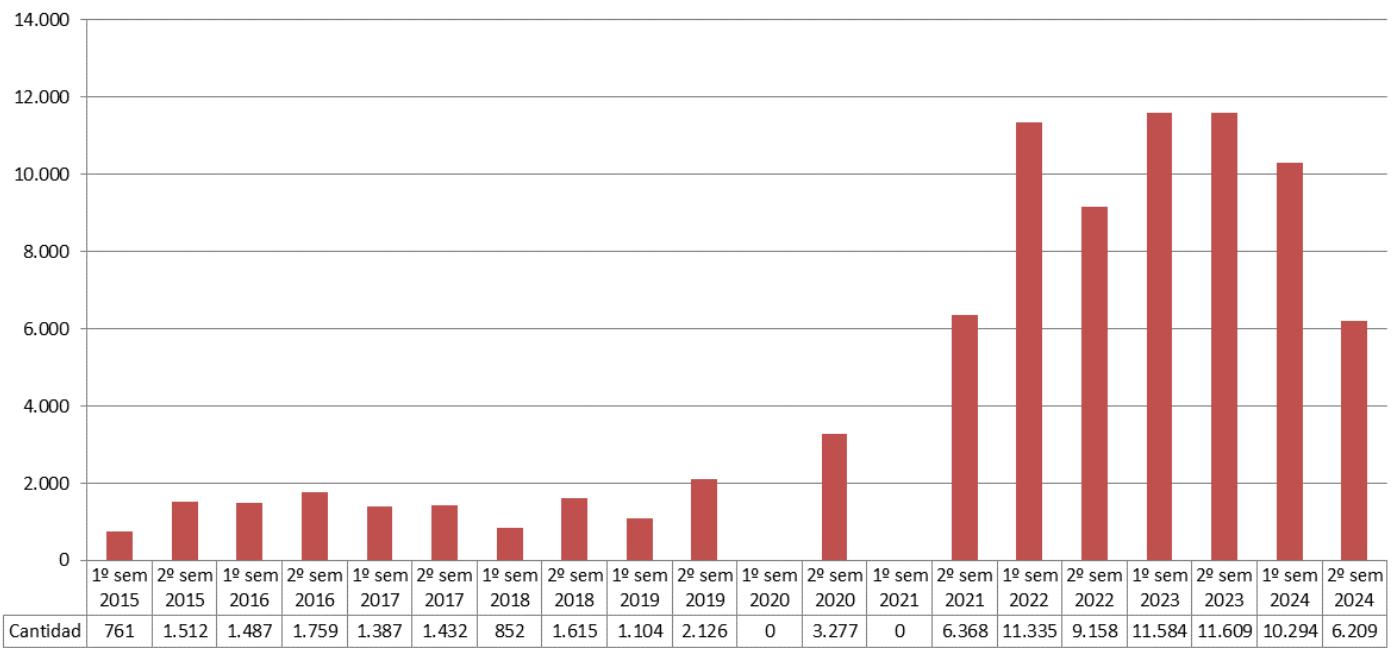


FIG23

## Cantidad de Compensaciones de Consumos Estimados - País



En el primer semestre de 2020 se observa que la cantidad de facturas estimadas aumenta considerablemente, lo que puede atribuirse a la situación sanitaria que aquejó al país desde marzo de 2020, que conllevó a la máxima reducción posible de actividades de campo. Sin embargo, se aprecia en este período que tanto la cantidad de compensaciones asociadas a incumplimientos por facturación en base a consumos estimados como su monto son cero; esto es debido a que, en atención a dicha situación sanitaria, la Ursea estableció que se considere, en forma excepcional y transitoria, como no sancionables todas las estimaciones realizadas durante el período comprendido entre el 13/03/2020 y el 30/06/2020, no generándose entonces compensaciones por este concepto en dicho semestre.

El mismo efecto puede apreciarse durante el primer semestre de 2021, período para el que la Ursea estableció que se considere, en forma excepcional y transitoria, como no sancionables todas las estimaciones realizadas durante el semestre, no generándose entonces tampoco compensaciones por este concepto en dicho semestre.

A consecuencia de los controles realizados por Ursea, se detectó la existencia de algunas situaciones en las que UTE si bien aplicaba algún criterio de estimación del consumo, no clasificaba esa facturación como consumo estimado; la corrección de esta situación puede explicar en parte el aumento en el monto y la cantidad de compensaciones que se observa en los últimos semestres informados.

Por último, UTE ha implementado una fuerte campaña de reemplazo de medidores de energía convencionales por medidores inteligentes; el impacto de esta medida sobre la cantidad de estimaciones puede comenzar a notarse en los últimos semestres informados, en los que se aprecia una reducción constante de las estimaciones realizadas.

## IV.3 Conexión de suministros nuevos y aumentos de carga

### Indicadores, Metas y Compensaciones

El RCS establece los plazos máximos admitidos para que UTE realice la conexión de nuevos usuarios y los aumentos de carga de usuarios existentes, distinguiendo los plazos correspondientes al **trámite** y los correspondientes a la **conexión**, como se muestra en la TABLA 4 siguiente:

TABLA 6 – PLAZOS PARA TRÁMITES Y CONEXIONES

	Nivel de tensión	Potencia solicitada	Plazo en días hábiles
--	------------------	---------------------	-----------------------

	Nivel de tensión	Potencia solicitada	Plazo en días hábiles
<b>TRÁMITE</b> (período transcurrido desde la solicitud hasta la comunicación de UTE de la habilitación para el pago)	Baja tensión (230, 400V)	P£ 8,8 kW 8,8 kW<P£ 50 kW P> 50kW sin centro de transformación P> 50kW con centro de transformación	6 10 15 20
Media tensión (6,4, 15 y 22kV)			30
Subtransmisión (31,5 y 63kV)			60
<b>CONEXIÓN</b> (período entre el pago y la efectiva disponibilidad de la instalación para su conexión)	Baja tensión sin modificación de red Baja tensión con modificación de red Sin SE Con SE	P £ 8,8 kW P> 8,8 kW  P £ 50kW P> 50 kW	5 15  20 30  40
Media tensión y subtransmisión			60

Para la contabilización de los plazos del trámite y de la conexión, el Reglamento establece que no se contabilicen los plazos correspondientes a gestiones ante otros organismos (permisos de organismos municipales o nacionales, servidumbres, etc.) o aquellos atribuibles al usuario solicitante del suministro.

Los INDICADORES definidos en este caso son los días de duración del trámite y de la conexión; y las METAS son las que se indican en la tabla precedente.

Para el caso del trámite, las COMPENSACIONES generadas por desvíos en el cumplimiento de la META son proporcionales a la facturación diaria promedio de usuarios de similares características (misma tarifa y rango de potencia contratada) y al desvío con respecto a la META.

Para el caso de la conexión, las COMPENSACIONES son proporcionales a la tasa de conexión asociada a la solicitud y al desvío con respecto a la META. Se establecen dos valores de compensación, un primer nivel cuando los días de atraso respecto a la META no superan el doble de la META, y un segundo nivel cuando se supera dicho valor.

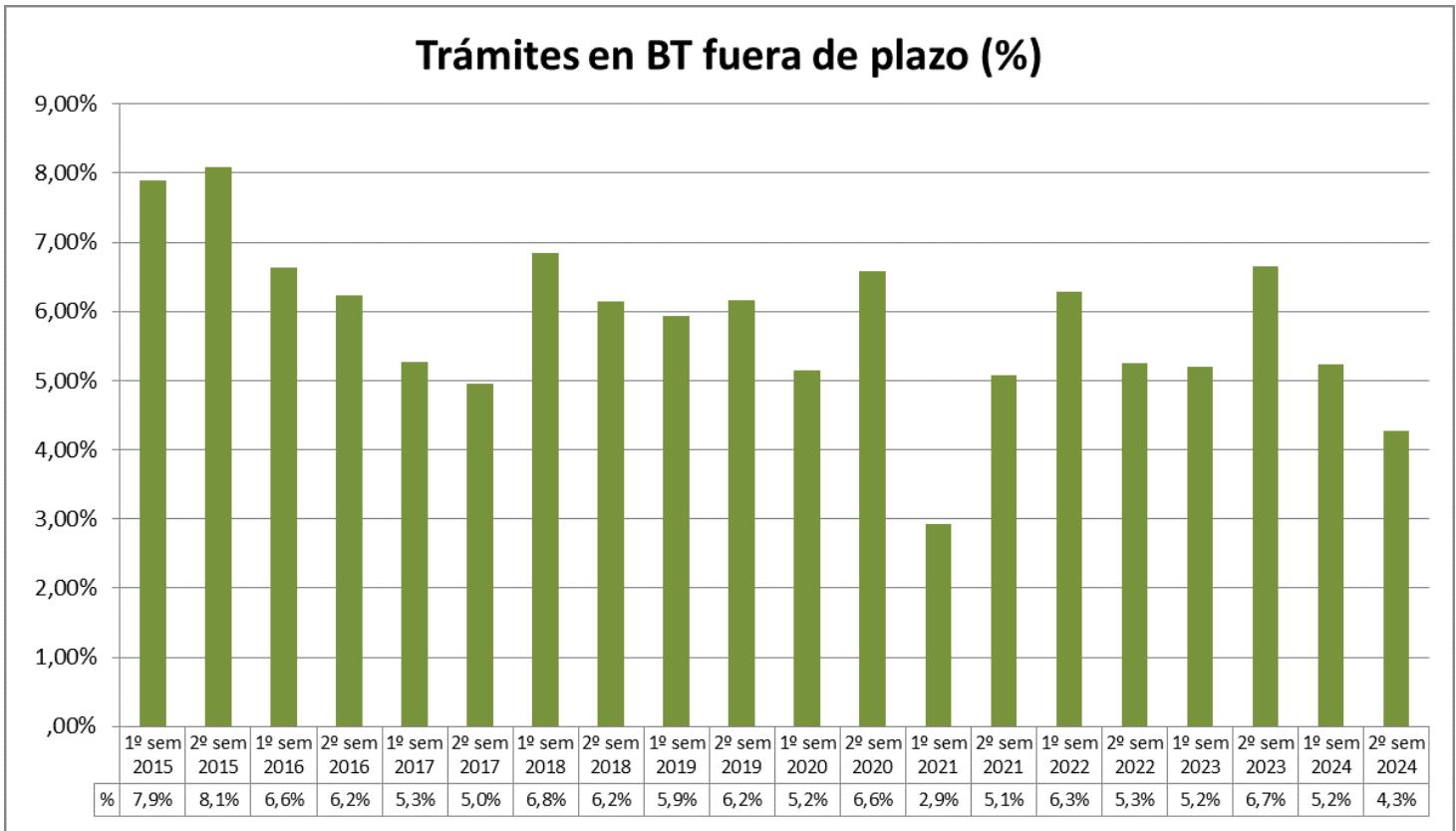
Las COMPENSACIONES se encuentran definidas en la SECCIÓN "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" - TITULO II "CONEXIÓN DE NUEVOS USUARIOS Y AUMENTOS DE POTENCIA", Artículos 72 y 73 del RCS.

## Evolución de los indicadores

### IV.3.1 Trámites

En base a los datos informados por UTE en el marco del seguimiento del RCS, se muestra a continuación en la FIGURA 24 la evolución de la cantidad de trámites fuera de plazo con relación a la cantidad total de trámites realizados, así como la evolución de cantidad y montos de compensaciones por trámites fuera de plazo.

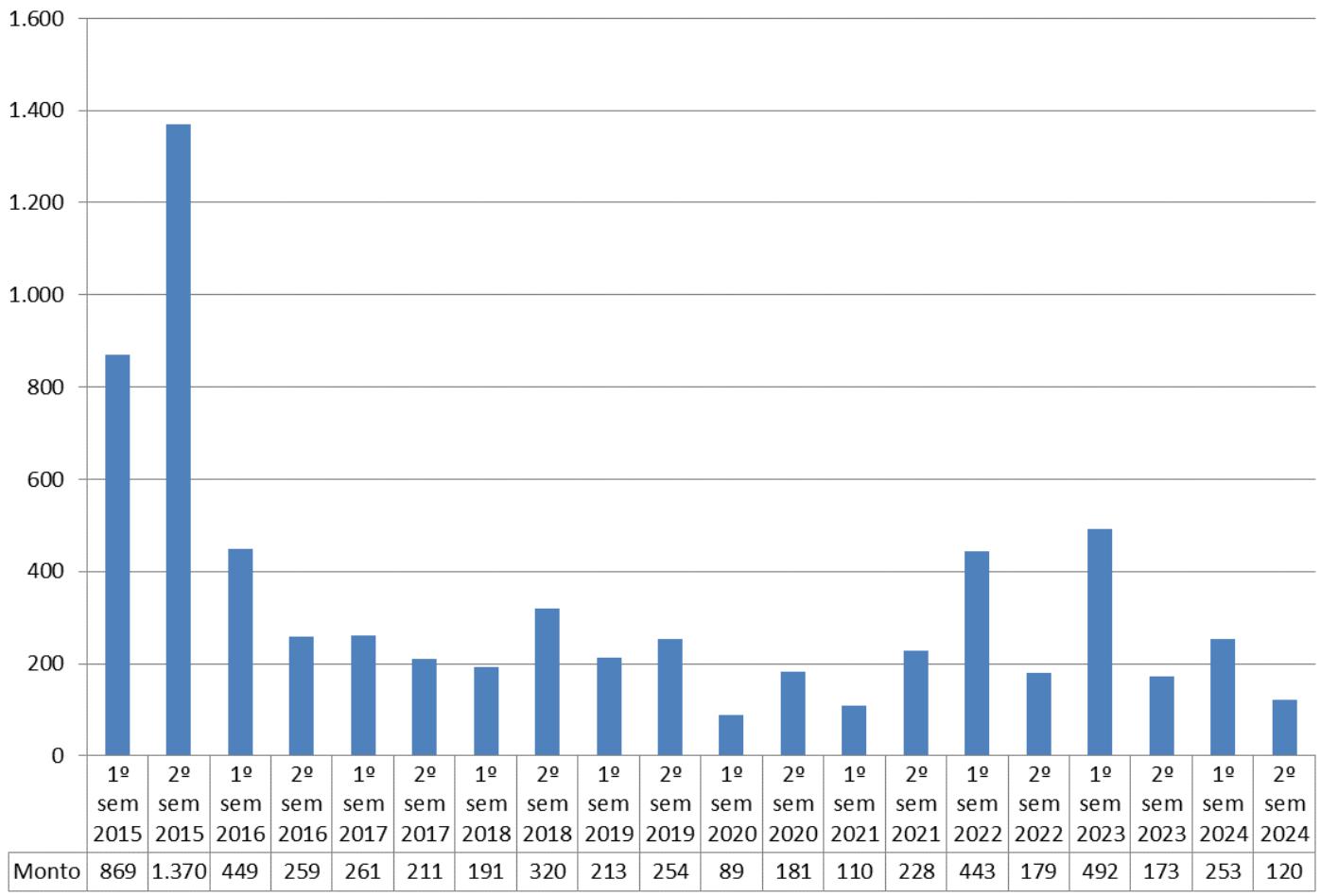
FIG24



El porcentaje de trámites fuera de plazo en el período analizado presenta un valor promedio de 6,2%, registrándose en el período un valor máximo de 8,1% y un valor mínimo de 2,9% manteniéndose en todos los casos por debajo del 7% en los últimos semestres.

FIG25

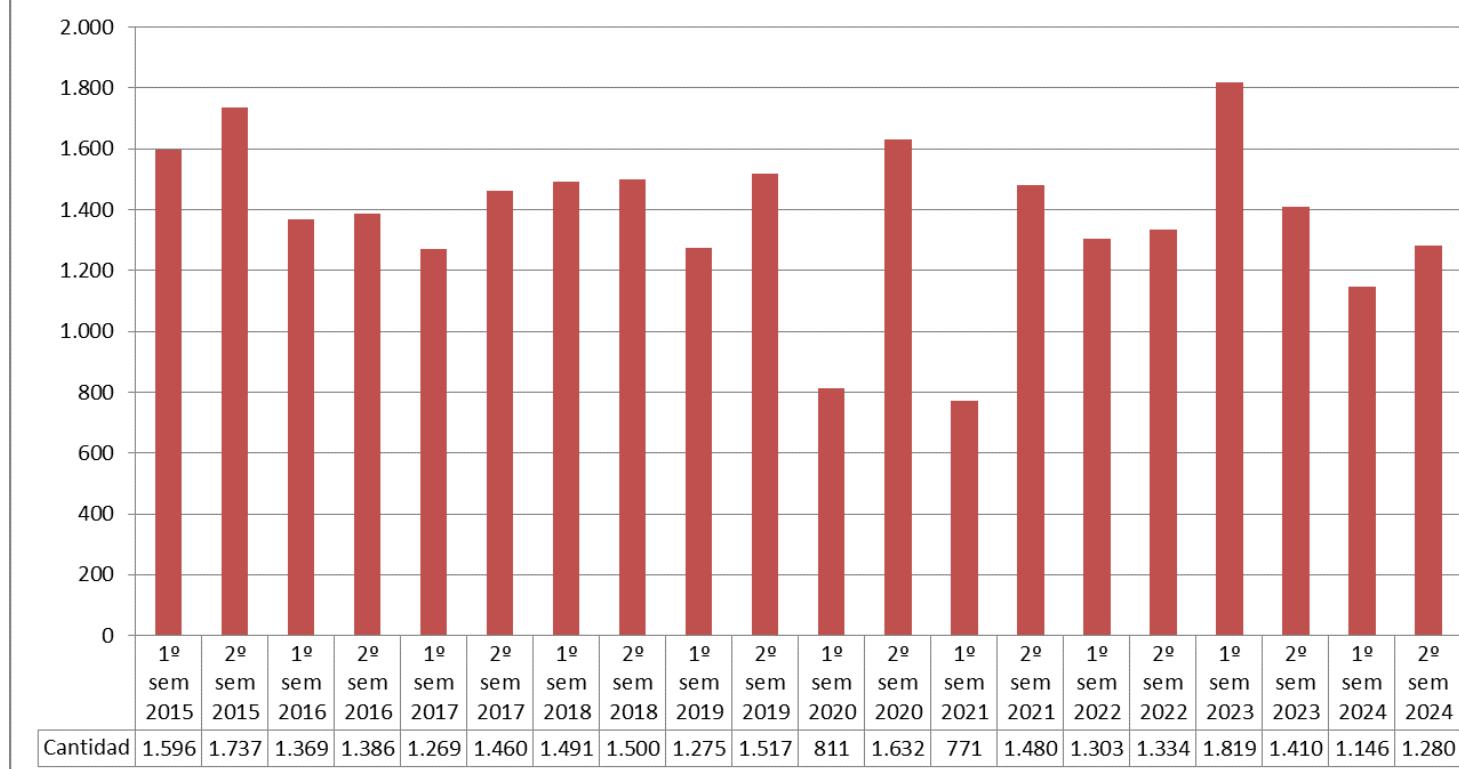
## Monto de Compensaciones por Presupuesto fuera de plazo (miles de UI) - País-



En el monto de las compensaciones por incumplimiento en los plazos del trámite se identifica una tendencia creciente, que llega a su máximo en el 2º semestre de 2015, notándose luego un sensible descenso del mismo a partir de ese momento.

**FIG26**

## Cantidad de Compensaciones por Presupuesto fuera de plazo - País



En la cantidad de compensaciones por incumplimiento en los plazos del trámite se identifica una tendencia similar a la detectada para los montos de las compensaciones, aunque el descenso no es tan pronunciado.

En el primer semestre de 2020 se observa una disminución importante del porcentaje de incumplimientos, así como del monto y la cantidad de compensaciones asociadas. Esto puede deberse a que, atento a la situación sanitaria que aquejó al país desde marzo de 2020, la Ursea estableció que para todas aquellas solicitudes de conexión de nuevos usuarios y aumentos de carga, con fecha de inicio comprendida entre el 13/03/2020 y el 30/06/2020, que necesiten para su realización de un proyecto y obra asociados, el plazo reglamentario de ejecución (que se muestra en la TABLA 4) se aumente en un 100%, generando entonces naturalmente un menor número de incumplimientos.

El mismo efecto se nota en forma aún más acentuada para el primer semestre de 2021, para el que, en atención a la situación sanitaria, la Ursea estableció se aplique al semestre completo las mismas excepciones definidas para el período comprendido entre el 13/03/2020 y el 30/06/2020.

### IV.3.2 Conexiones

Se muestra a continuación la cantidad de conexiones fuera de plazo con relación a la cantidad total de conexiones realizadas, así como la evolución de los montos y cantidad de compensaciones por los incumplimientos del plazo de conexión.

**FIG27**

## Conexiones en BT fuera de plazo (%)

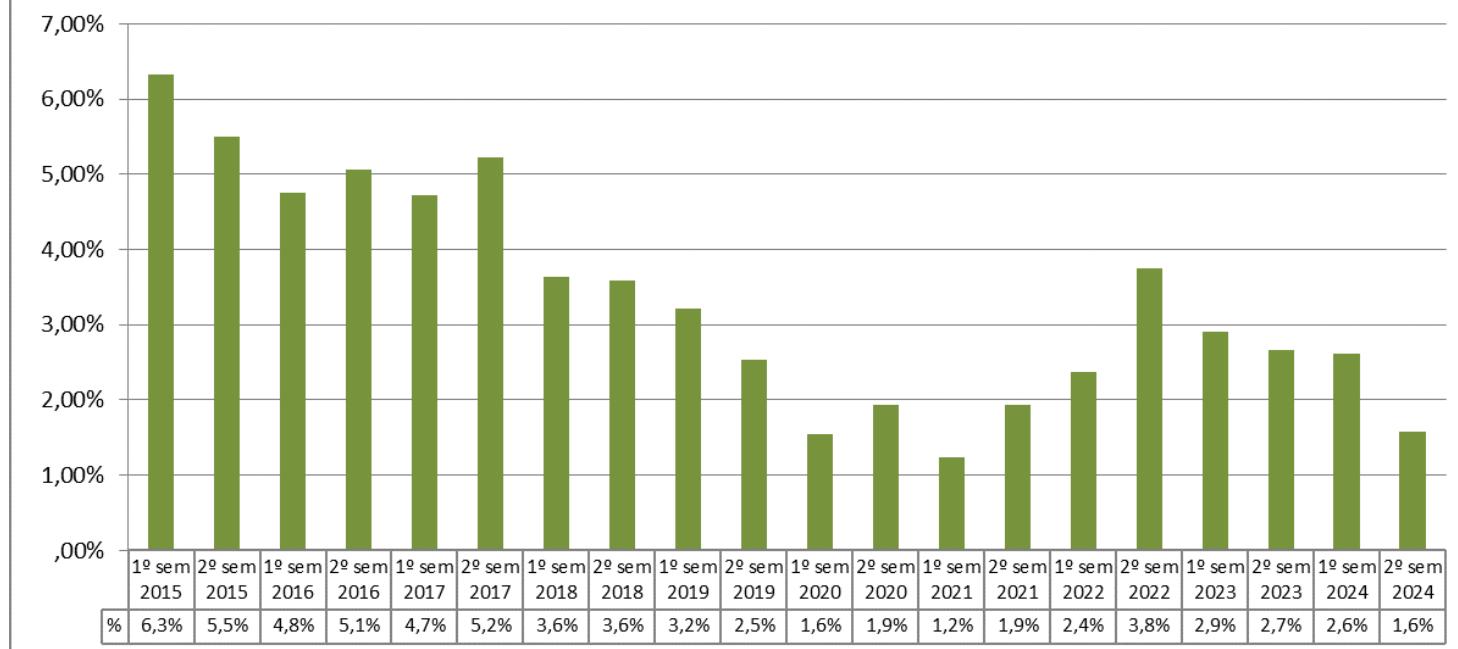
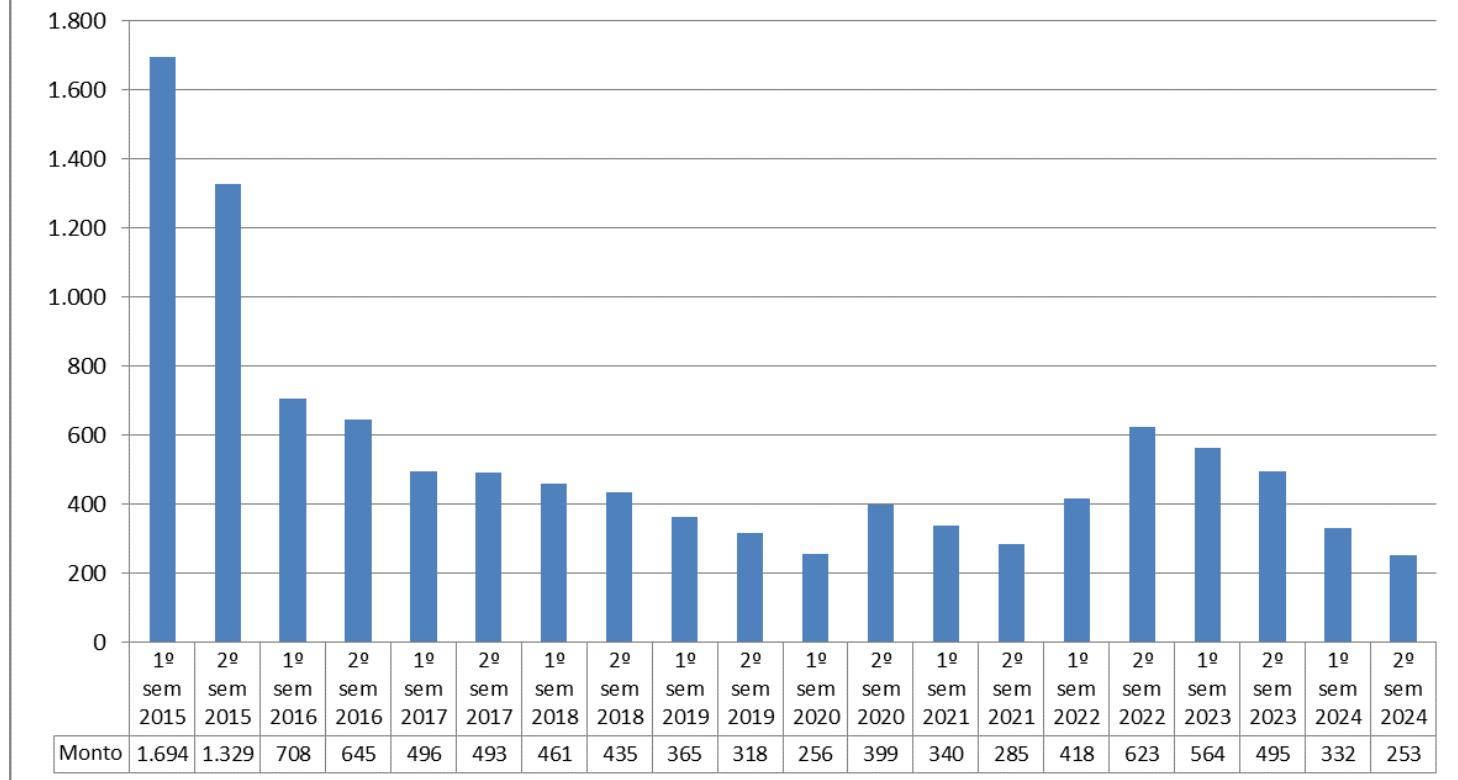
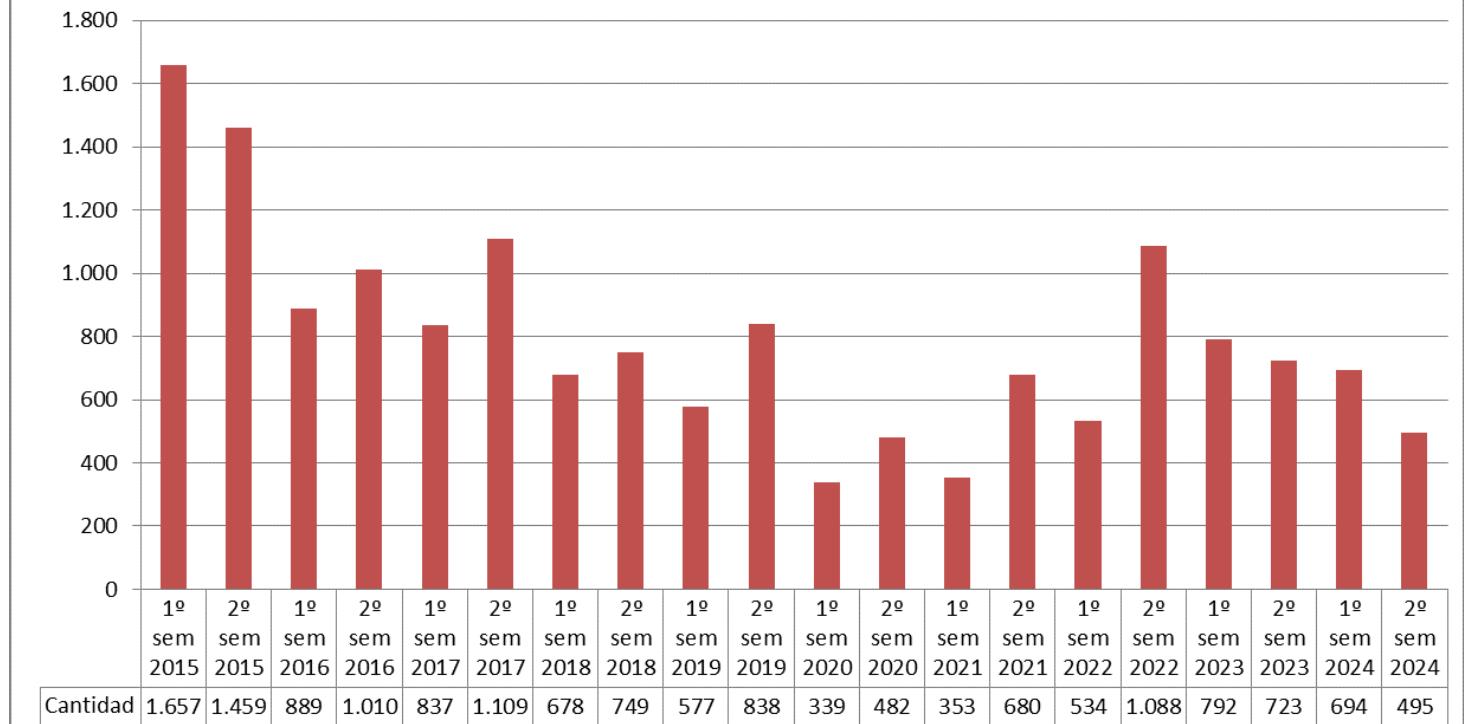


FIG 28

## Monto de Compensaciones por Conexiones Fuera de Plazo (miles de UI) - País



## Cantidad de Compensaciones por Conexiones Fuera de Plazo - País



También para el proceso de conexión, en el primer semestre de 2020 se observa una disminución importante del porcentaje de incumplimientos, así como del monto y la cantidad de compensaciones asociadas. Esto puede deberse a que, atento a la situación sanitaria que aquejó al país desde marzo de 2020, la Ursea estableció que para todas aquellas solicitudes de conexión de nuevos usuarios y aumentos de carga, con fecha de inicio comprendida entre el 13/03/2020 y el 30/06/2020, que necesiten para su realización de un proyecto y obra asociados, el plazo reglamentario de ejecución (que se muestra en la TABLA 4) se aumente en un 100%, generando entonces naturalmente un menor número de incumplimientos.

El mismo efecto se nota para el primer semestre de 2021, para el que, en atención a la situación sanitaria, la Ursea estableció se aplique al semestre completo las mismas excepciones definidas para el período comprendido entre el 13/03/2020 y el 30/06/2020.

## IV.4 Cortes por facturas impagadas y eventuales reconexiones

En relación a los cortes por facturas impagadas y a la correspondiente reconexión posterior al pago, el RCS establece las siguientes METAS:

- El plazo mínimo entre la entrega por parte de UTE al usuario del aviso de corte y la ejecución del corte es de 10 días hábiles.
- Para el plazo de la reconexión se establece que ésta deberá efectivizarse al día siguiente del pago de la factura impaga que generó dicho corte, excepto cuando el pago no se haya realizado en forma on-line, admitiéndose en este último caso que la reconexión se realice el día siguiente de los dos días hábiles posteriores al pago.

### IV.4.1 Cortes

#### Indicadores, Metas y Compensaciones

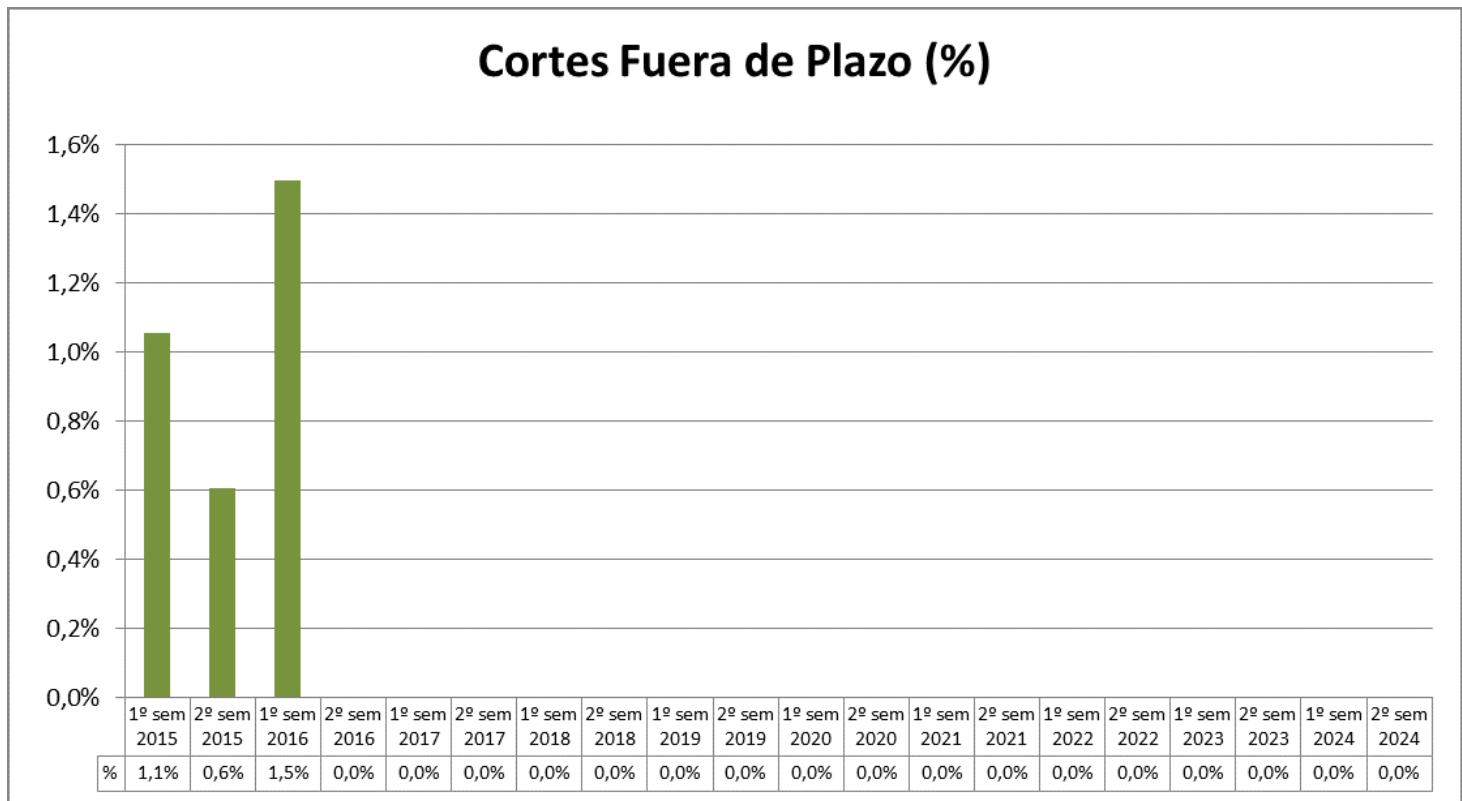
Para el corte por impago, el INDICADOR definido es el plazo entre la entrega del aviso de corte y la realización efectiva del mismo, la META es 10 días hábiles y las COMPENSACIONES generadas por desvíos en el cumplimiento de dicha META es del 30% de la primera factura impaga.

Las COMPENSACIONES se encuentran definidas en la SECCIÓN “CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL” - TITULO IV “CORTES Y RECONEXIONES”, Artículo 84 del RCSDEE.

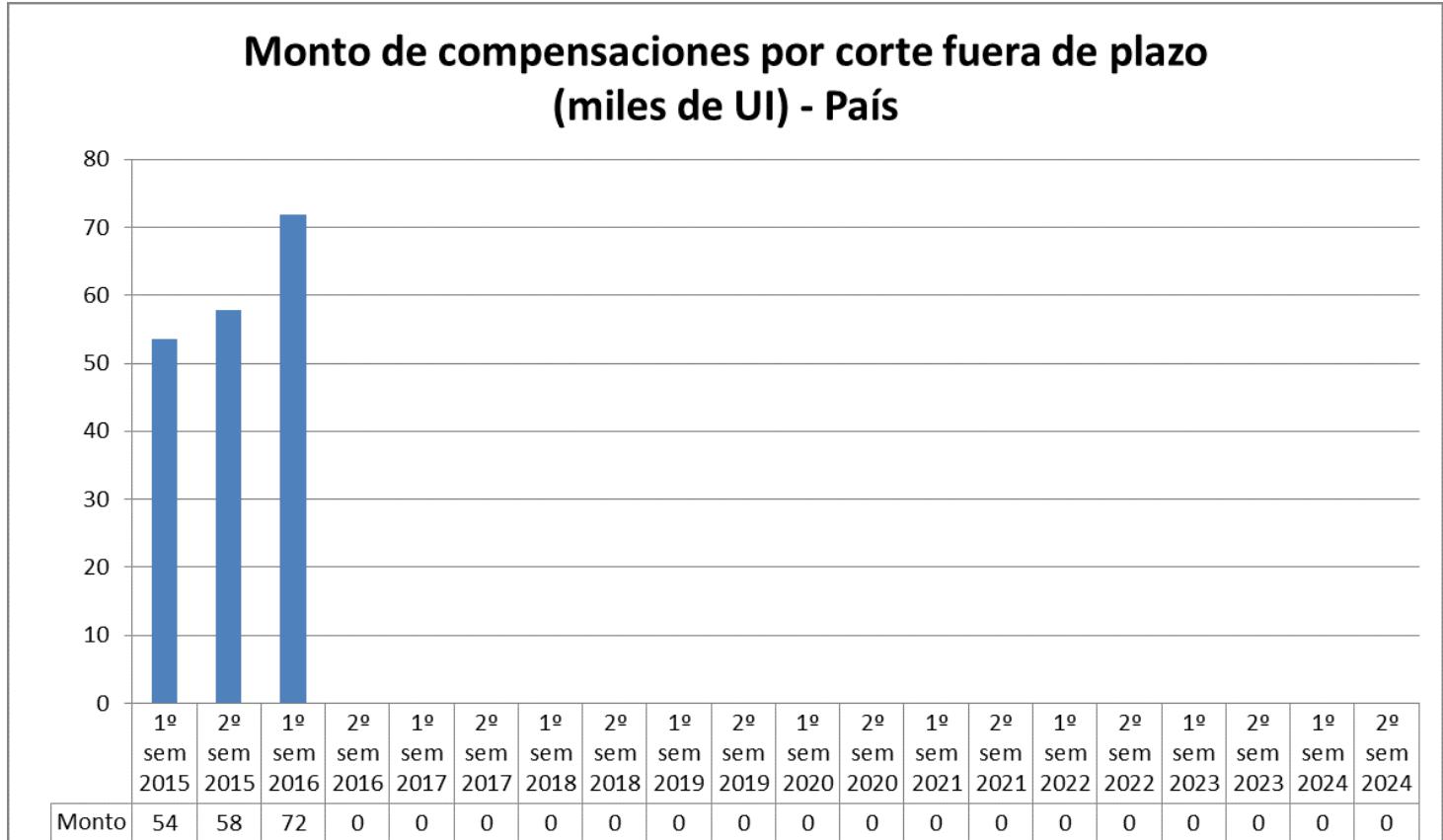
#### Evolución de los indicadores

En las Figuras 30 a 32, se muestra la evolución de la cantidad de cortes efectuados fuera de plazo con relación a la cantidad total de cortes realizados, así como el monto y la cantidad de compensaciones abonadas por dicho concepto.

**FIG30**

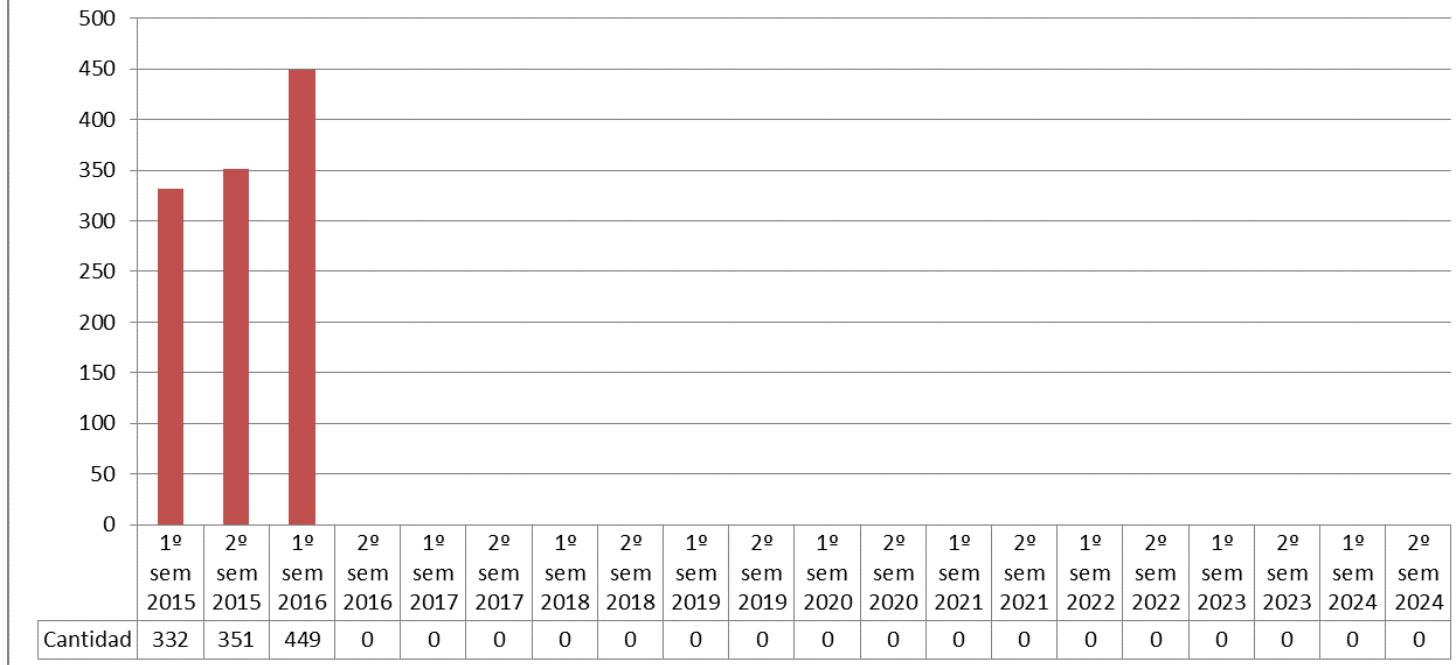


**FIG31**



**FIG32**

## Cantidad de compensaciones por Corte fuera de plazo - País



Se observa que a partir del segundo semestre de 2016 no se produjeron incumplimientos en los tiempos de notificación previa de los cortes del servicio. Esto se debe a que UTE implementó una aplicación informática que impide la emisión de la orden de servicio para la ejecución de un corte de suministro si no ha sido realizada la notificación previa conforme la reglamentación. Es de esperar entonces que en futuros semestres tampoco se produzcan incumplimientos por este concepto.

### IV.4.2 Reconexiones

#### Indicadores, Metas y Compensaciones

Para la reconexión, el INDICADOR definido es el plazo entre el pago de lo adeudado por parte del usuario y la reconexión efectiva de su servicio, la META es 1 o 3 días hábiles dependiendo de donde se realice el pago y las COMPENSACIONES son proporcionales a la facturación diaria promedio y al desvío con respecto a dicha META.

Las COMPENSACIONES se encuentran definidas en la SECCIÓN “CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL” - TITULO IV “CORTES Y RECONEXIONES”, Artículo 85 del RCSDEE.

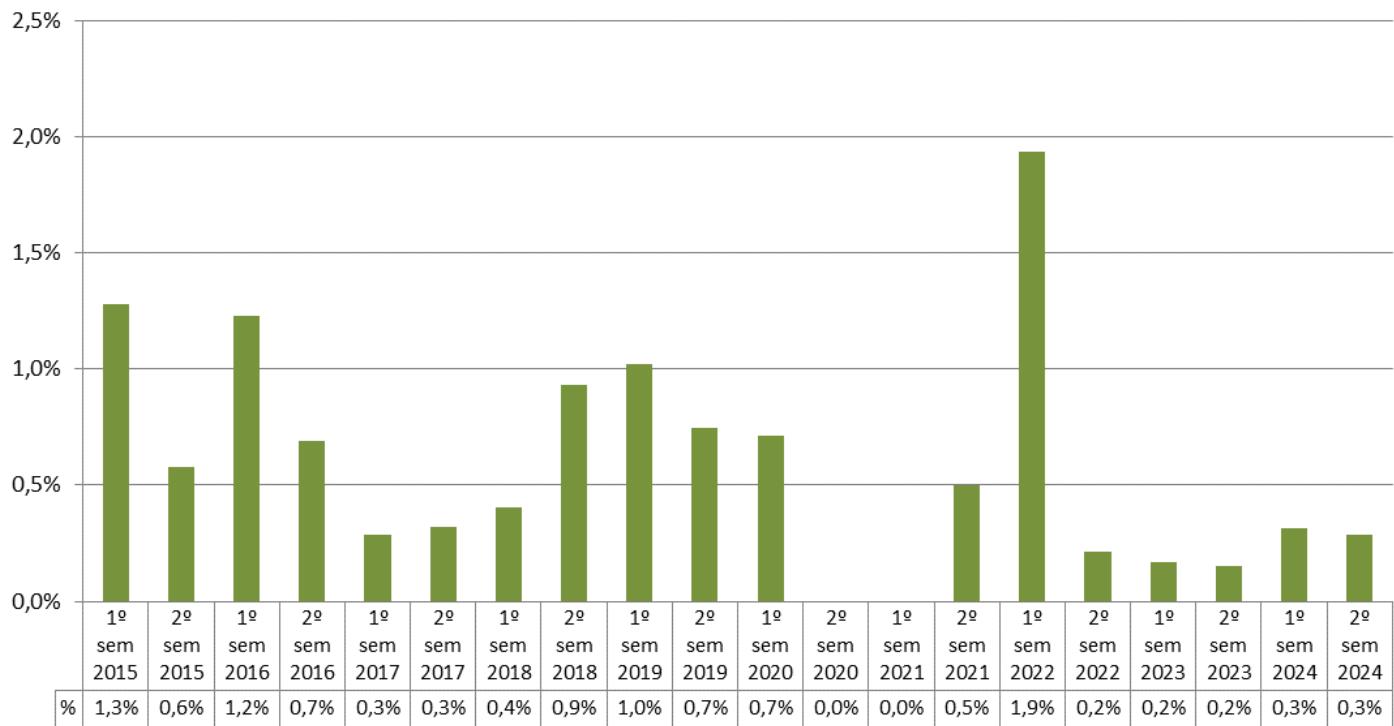
A los efectos del cálculo de las COMPENSACIONES correspondientes a atrasos en la reconexión, no se computan los atrasos por causas atribuibles al usuario.

#### Evolución de los indicadores

En las Figuras 33 a 35, se muestra la evolución de la cantidad de reconexiones efectuados fuera de plazo con relación a la cantidad total de reconexiones realizadas, así como el monto y la cantidad de compensaciones abonadas por dicho concepto.

FIG33

## Reconexiones Fuera de Plazo (%)



En la evolución del porcentaje de reconexiones fuera de plazo se identifican valores superiores para los primeros semestres informados, partiendo de un máximo de 2,4% correspondiente al primer semestre de 2014.

FIG34

## Monto de compensaciones por reconexión fuera de plazo (miles de UI) - País

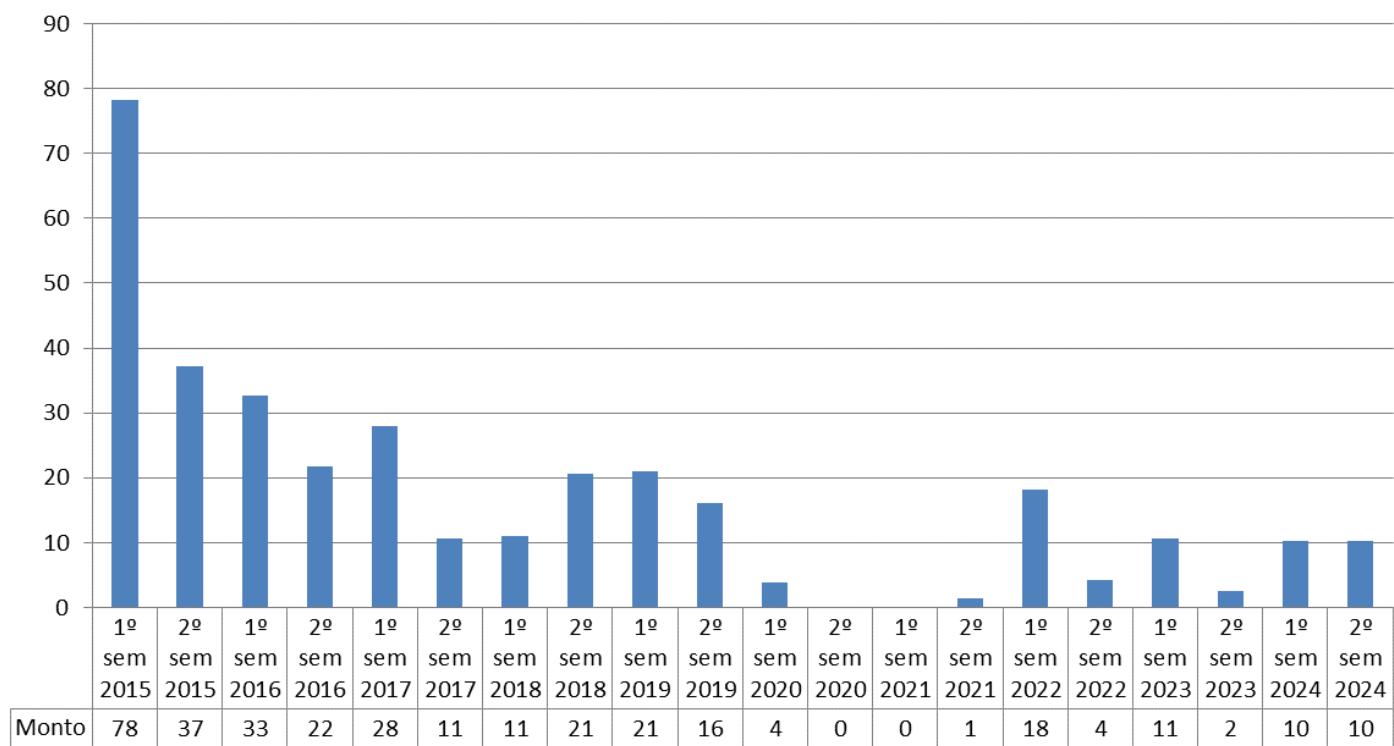
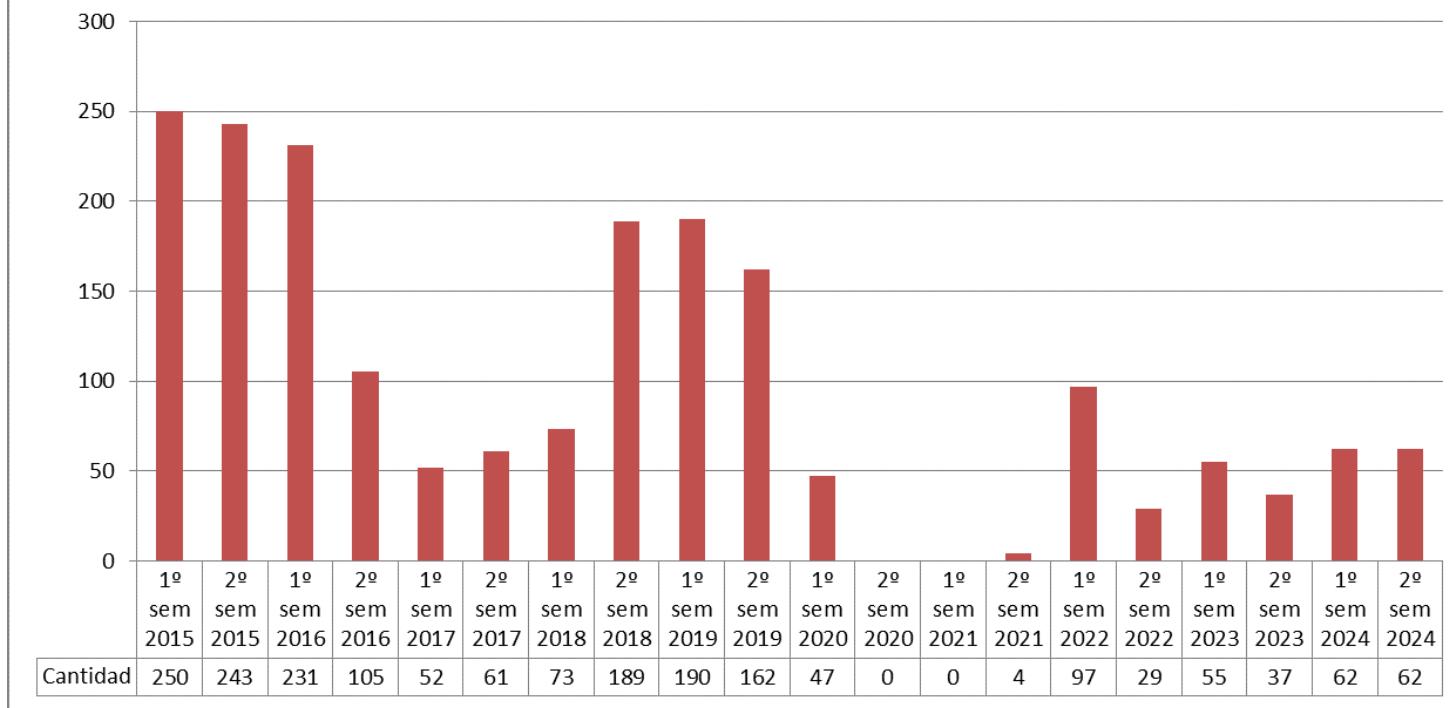


FIG35

## Cantidad de compensaciones por Reconexión fuera de plazo - País



Tanto el monto como la cantidad de compensaciones por reconexiones fuera de plazo presentan una evolución similar a la del porcentaje de reconexiones fuera de plazo.

Es de observar que durante el año 2020 y parte del 2021, atento a la situación sanitaria que aquejó al país desde marzo de 2020, y siguiendo diversas exhortaciones del Poder Ejecutivo, UTE no realizó cortes del suministro e incluyó la actividad de realizar las reconexiones existentes previamente en su Plan de Contingencia vinculado a actuaciones comerciales en Montevideo e Interior. Si bien la Ursea no estableció excepciones a la normativa relativas a las reconexiones, por considerar estas actividades prioritarias, las decisiones adoptadas por UTE se reflejan en una disminución importante del monto y la cantidad de compensaciones por este concepto.

También cabe observar que, el incremento que se ve tanto en la cantidad de reconexiones fuera de plazo como en la cantidad y monto de compensaciones por este concepto durante el primer semestre de 2022, puede ser en parte también consecuencia de la suspensión de cortes realizados durante los años 2020 y 2021, generando durante la regularización de estas situaciones una acumulación de estas actividades que sobrepase la capacidad operativa de la empresa.

## IV.5 Errores de Facturación

### Indicadores, Metas y Compensaciones

El INDICADOR definido en el RCS para evaluar el desempeño global de UTE en relación a los errores de facturación es el siguiente:

$$IFE = Nfe/Ntf \times 100$$

Donde,

*Nfe* = es el Indicador de desvío global errores de facturación, en %.

*Ntf* = es el número total de facturas con error en el período semestral de control

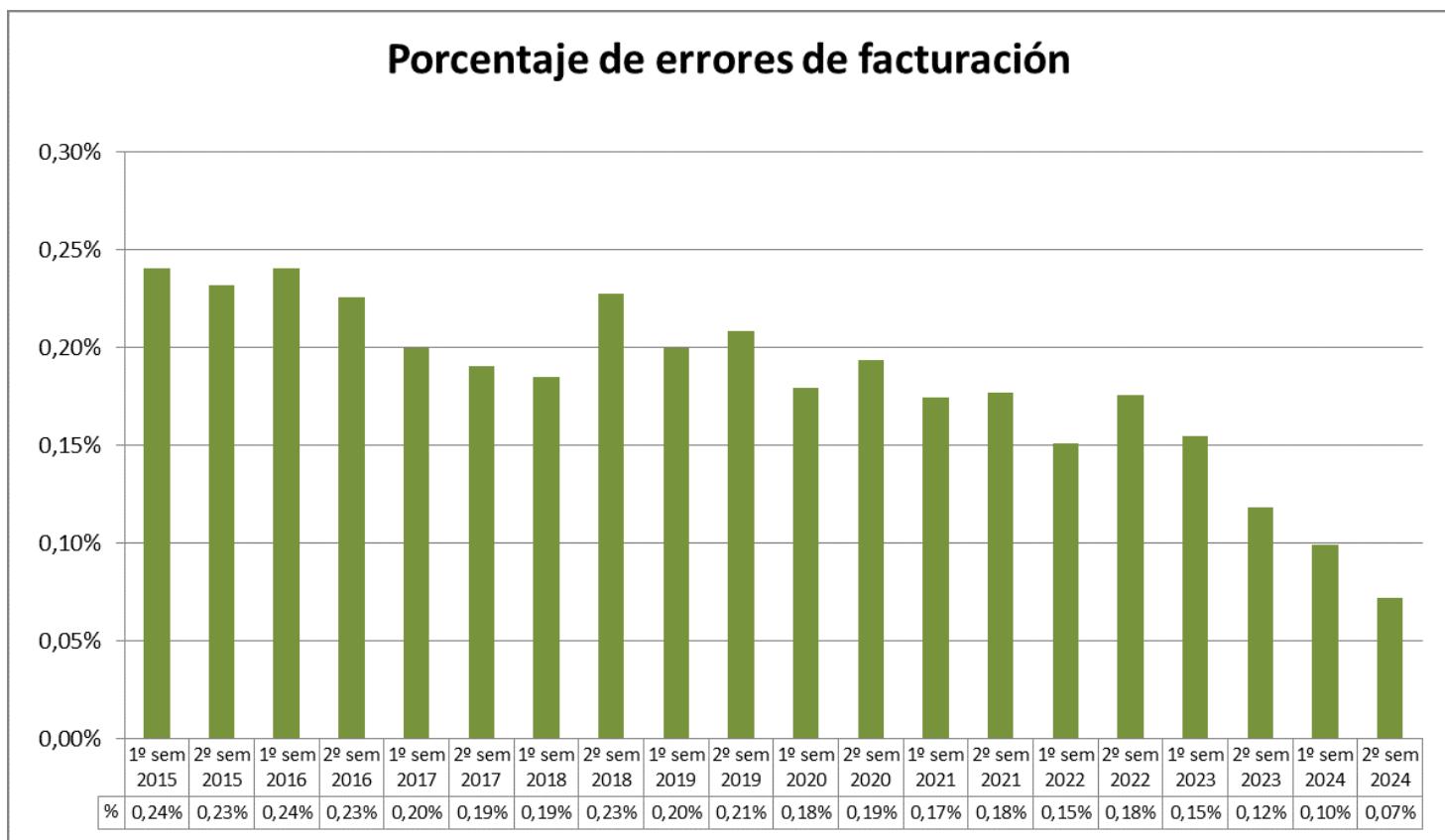
*Ntf* = es el número total de facturas emitidas en el período semestral de control.

La META establecida es 1,2% y la multa generada por desvíos en el cumplimiento de la misma está establecida igual al 10% de las devoluciones realizadas por errores de facturación en el semestre, por cada 0,5% adicional, con un máximo del 100% de las devoluciones efectuadas, según lo definido en la SECCIÓN "CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL" - TITULO IV "ERRORES DE FACTURACION", Artículo 89 del RCS.

## Evolución de los indicadores

En base a los datos informados por UTE en el marco del seguimiento del RCS se muestra a continuación la evolución del porcentaje de facturas con errores en relación a la cantidad total de facturas emitidas.

FIG36



El porcentaje de errores de facturación se mantiene siempre sensiblemente por debajo del máximo establecido en el RCS, cumpliéndose siempre con la META.

## IV.6 Resumen de montos y cantidad de compensaciones por Servicio Comercial

En la TABLA 4A siguiente se muestran los montos y cantidades totales de compensaciones correspondientes a los incumplimientos de la calidad del servicio comercial establecida en el RCS. La misma información se presenta gráficamente, en las Figuras 37 y 38 siguientes, discriminada por los distintos aspectos de calidad comercial controlados.

TABLA 4A – CANTIDADES Y MONTOS TOTALES DE COMPENSACIONES POR CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Período de control	Cantidad de compensaciones	Monto total (UI)
1º Semestre 2015	5.503	3.057.597
2º Semestre 2015	6.226	3.768.084
1º Semestre 2016	5.403	1.743.823
2º Semestre 2016	5.725	1.472.002
1º Semestre 2017	5.069	1.324.762
2º Semestre 2017	5.543	1.193.437
1º Semestre 2018	4.680	1.131.492
2º Semestre 2018	6.425	1.281.011
1º Semestre 2019	5.346	1.045.649
2º Semestre 2019	7.078	1.160.535
1º Semestre 2020	2.293	502.406
2º Semestre 2020	6.711	1.247.059
1º Semestre 2021	1.453	669.579
2º Semestre 2021	10.762	1.547.808
1º Semestre 2022	15.138	2.472.632
2º Semestre 2022	13.685	2.236.033
1º Semestre 2023	16.415	3.822.470
2º Semestre 2023	15.442	2.297.491
1º Semestre 2024	14.438	2.370.113
2º Semestre 2024	9.887	1.317.924

FIG37

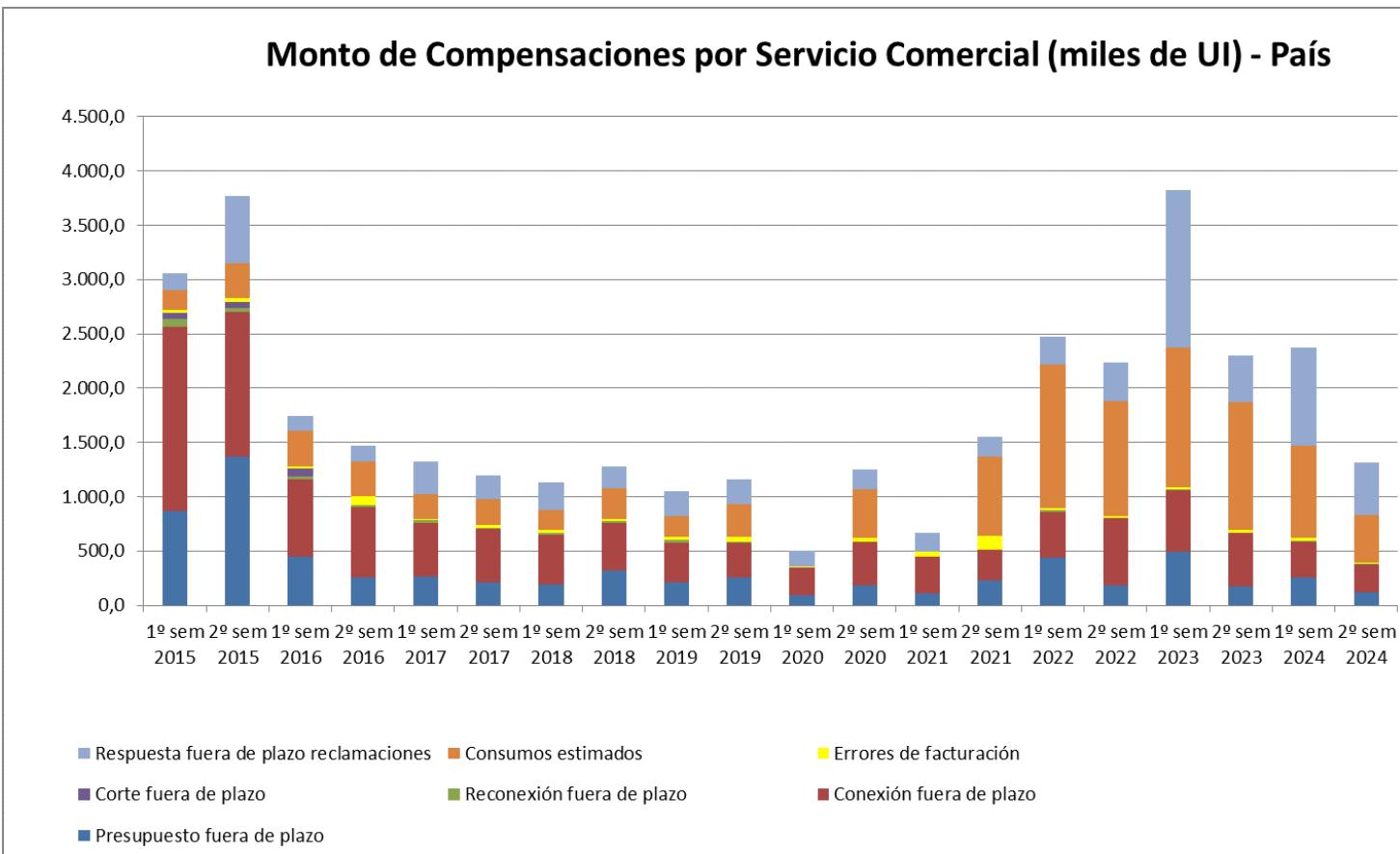
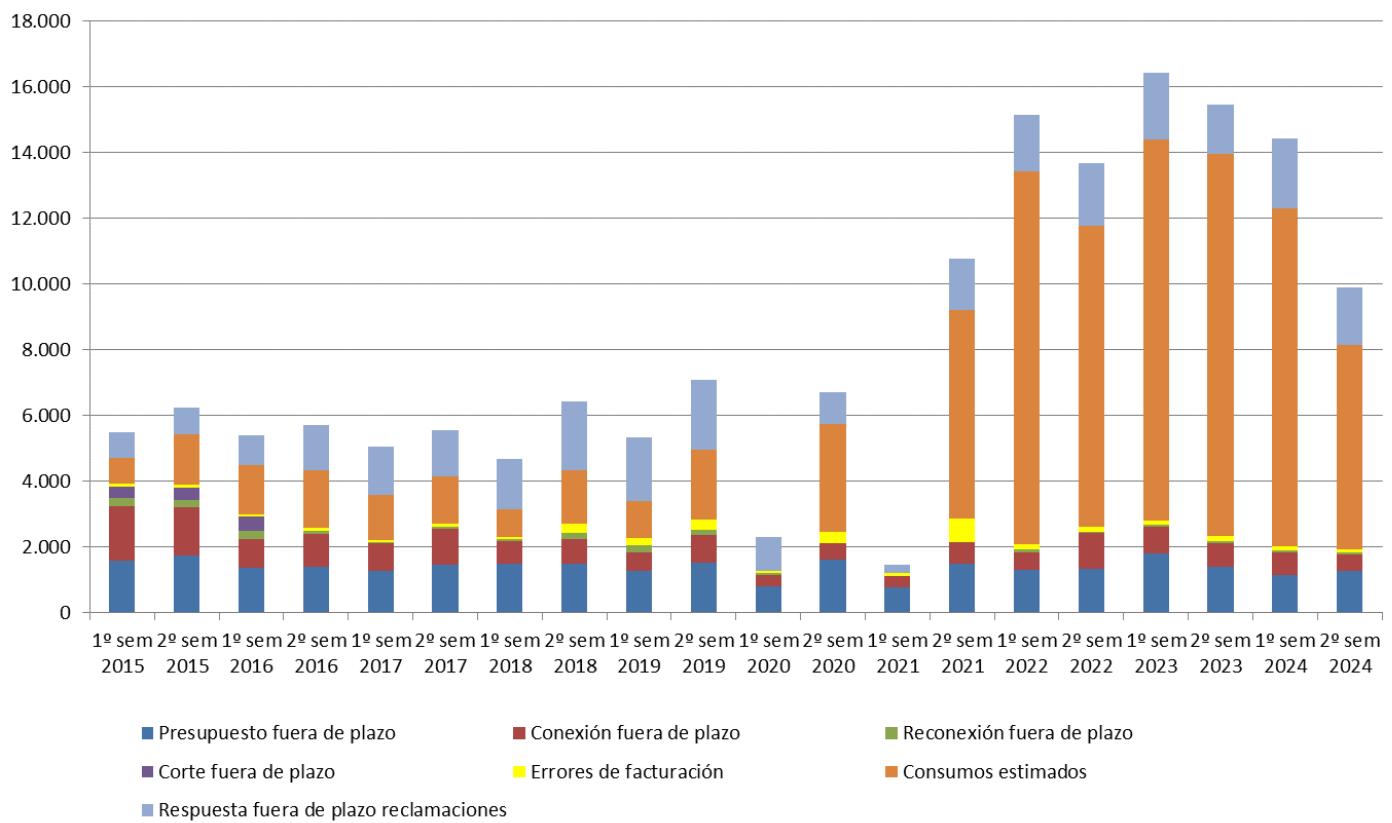


FIG38

## Cantidad de Compensaciones por Servicio Comercial - País



Por otra parte, se aprecia un aumento en los montos y cantidades de compensaciones en semestres recientes, a partir del 2º semestre de 2021, el que, de mantenerse, requeriría un análisis en profundidad de sus causas y la determinación y adopción de medidas correctivas.

## V. Cantidades y Montos totales de compensaciones pagas por UTE

El pago de compensaciones comenzó a partir del primer semestre de 2006, con excepción del pago de aquellas correspondientes a calidad de producto y a los plazos por conexión de servicios nuevos o aumentos de carga, el que se inició en el segundo semestre de 2006.

En la TABLA 5 se presentan para cada semestre la cantidad y los montos de compensaciones por los incumplimientos de las metas establecidas en el RCSDEE, en relación a los tres aspectos regulados: Calidad del Servicio Técnico, Calidad del Producto Técnico y Calidad del Servicio Comercial.

**TABLA 7 – CANTIDADES Y MONTOS TOTALES DE COMPENSACIONES**

Período de control	Cantidad de compensaciones	Monto total (UI)	Monto total (USD)
1º Semestre 2015	57.688	6.803.254	841.087
2º Semestre 2015	122.104	17.928.611	1.965.924
1º Semestre 2016	89.500	9.485.361	1.007.182
2º Semestre 2016	116.604	11.155.869	1.342.948
1º Semestre 2017	83.368	6.878.254	866.757
2º Semestre 2017	142.030	13.297.617	1.688.408
1º Semestre 2018	96.389	6.994.266	911.782
2º Semestre 2018	364.984	45.704.102	5.647.225
1º Semestre 2019	102.604	7.927.805	964.062
2º Semestre 2019	119.064	9.317.138	1.089.116
1º Semestre 2020	91.033	6.556.071	711.598
2º Semestre 2020	90.503	6.586.580	727.859
1º Semestre 2021	75.628	5.112.064	572.541
2º Semestre 2021	71.724	5.240.225	607.409
1º Semestre 2022	125.816	11.052.306	1.445.776
2º Semestre 2022	81.392	6.398.598	878.048
1º Semestre 2023	69.688	6.333.406	929.987
2º Semestre 2023	83.642	7.428.611	1.114.525
1º Semestre 2024	71.249	7.327.726	1.126.619
2º Semestre 2024	62.795	5.218.389	770.887

FIG39

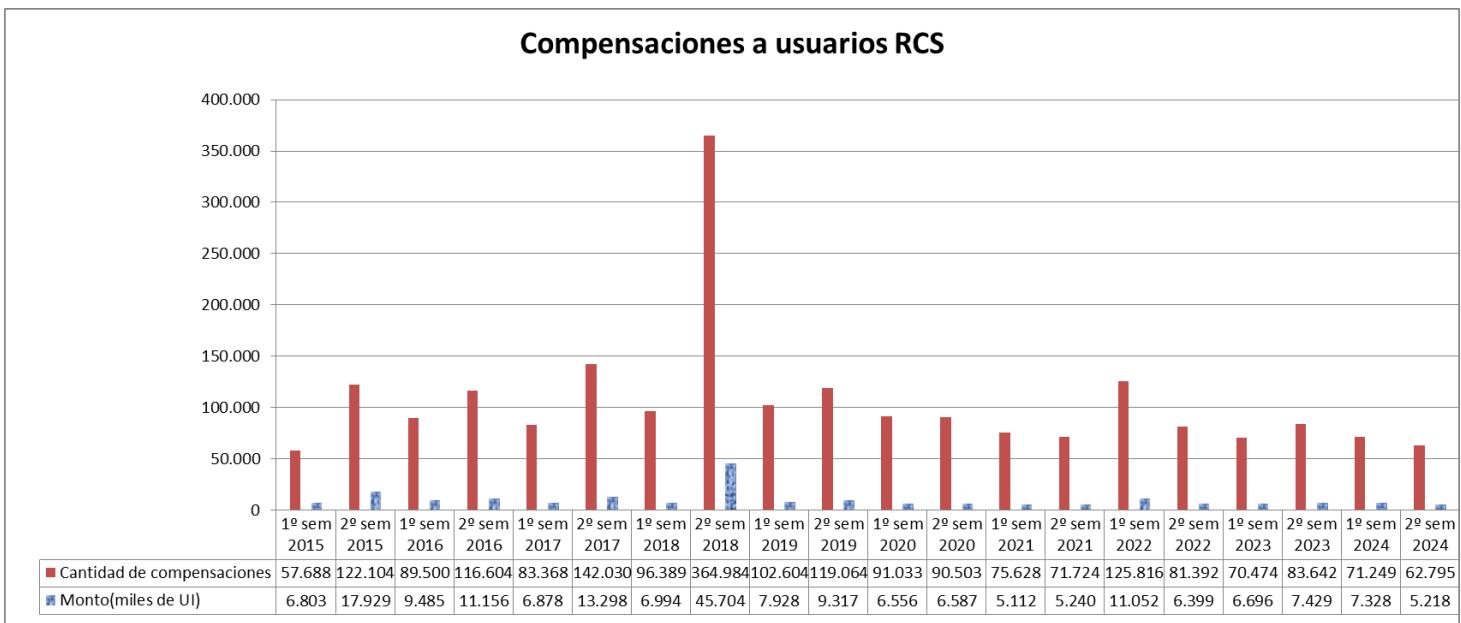


FIG40

## Resumen de monto de compensaciones (miles de UI)

### - Total País

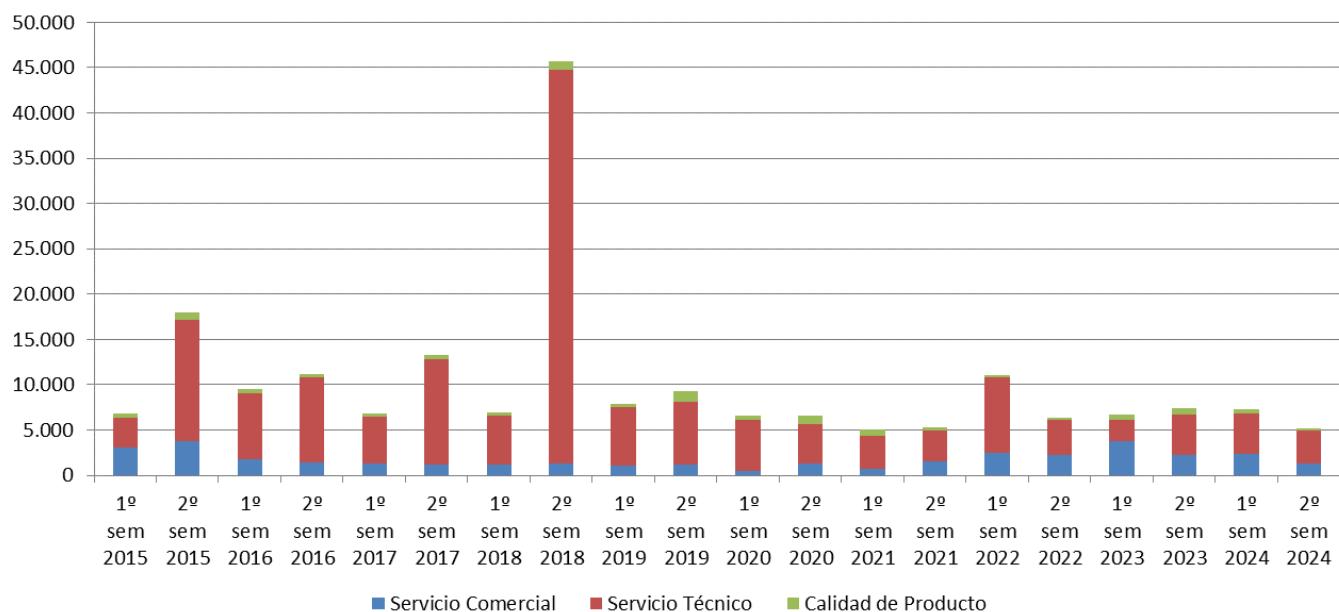
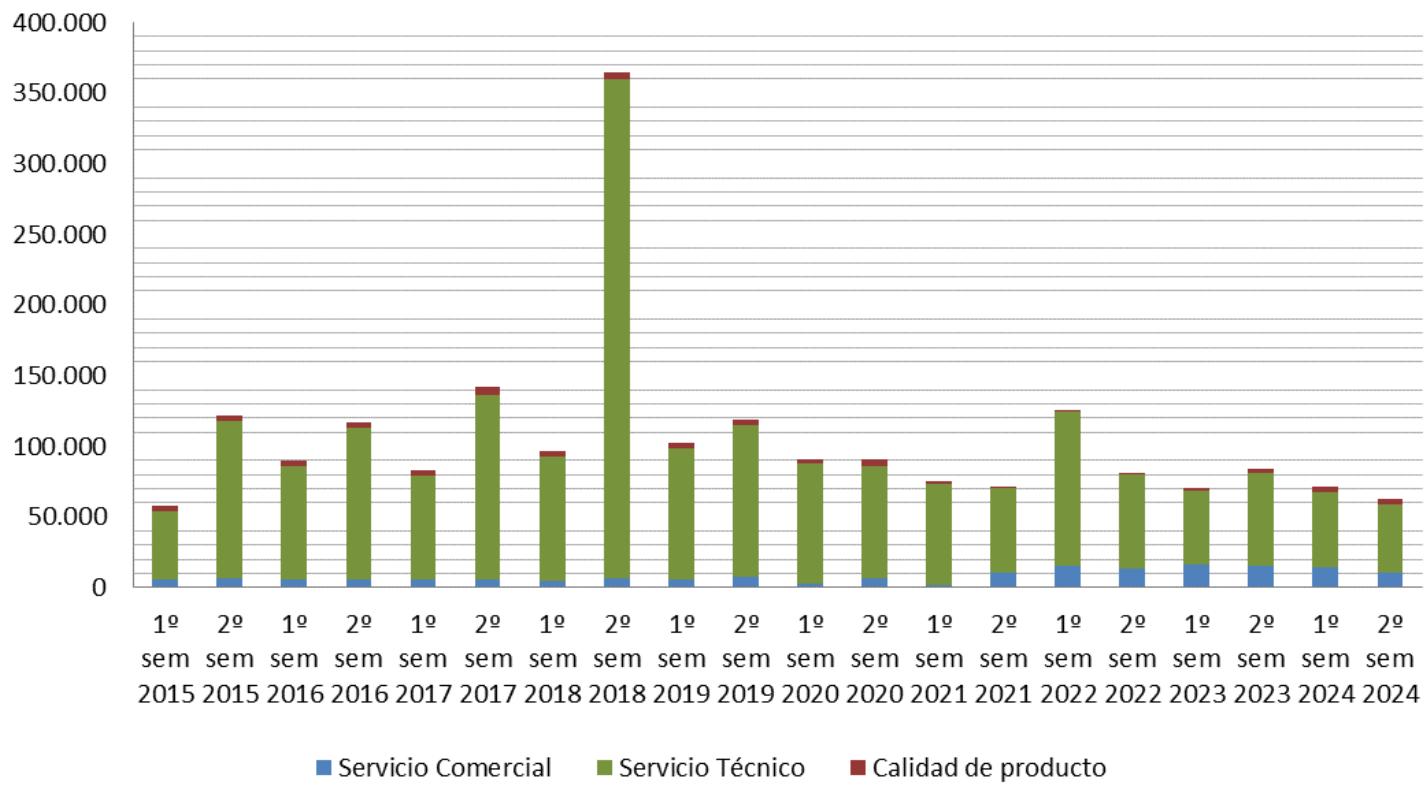


FIG41

## Resumen de Cantidad de Compensaciones - Total País



Es de observar que el aspecto de la calidad que ha generado hasta la fecha mayores compensaciones, tanto en monto total como en cantidad, es la calidad del servicio técnico. Esto es debido en parte a que este aspecto es controlado a nivel individual en la totalidad de los usuarios de distribución, lo que no ocurre con la mayoría de los otros aspectos de la calidad controlados.