URSEA
Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua

CONSULTA PÚBLICA N° 74

ANTEPROYECTO

REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA – (RCSDEE)
ASPECTOS COMERCIALES – SECCIÓN IV y SECCIÓN V

INDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO 3

2. INTRODUCCIÓN 3

3. CONSIDERACIONES GENERALES Y PREVIAS 4

4. PROPUESTA A SOMETER A CONSULTA PÚBLICA – RCSDEE - SECCIÓN IV 4

5. PROPUESTA A SOMETER A CONSULTA PÚBLICA – RCSDEE - SECCIÓN V 15

1. RESUMEN EJECUTIVO

En esta oportunidad se somete a Consulta pública una propuesta de actualización normativa con relación al régimen de calidad del servicio comercial prestado por UTE establecido en el Reglamento de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica – RCSDEE-.

2. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio de distribución se encuentra reglamentado en el **Reglamento de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica** (RCSDEE), aprobado por Resolución de la Ursea N° 29/003 de fecha 24/12/2003 y vigente desde el 2006.
En él se reglamentan tres aspectos:

- La calidad del servicio técnico - frecuencia y duración de interrupciones – Sección II.
- La calidad del producto técnico - perturbaciones y nivel de tensión – Sección III.
- La calidad del servicio comercial - plazos en la conexión de nuevos usuarios y aumentos de potencia, facturación estimada, plazos de cortes y reconexiones, errores de facturación y respuestas ante reclamaciones – Sección IV.

Si bien desde su aprobación a la fecha, el RCSDEE ha sido objeto de diversas revisiones, modificaciones y actualizaciones, lo ha sido principalmente en lo relativo a los requisitos establecidos para la calidad del servicio técnico y del producto técnico, en tanto los requisitos establecidos para la calidad del servicio comercial han quedado esencialmente incambiados desde su aprobación.
Considerando adicionalmente la evolución tecnológica ocurrida en los últimos años, principalmente en lo relativo a la incorporación de medición inteligente en la red eléctrica, así como la utilización de nuevos y diversos medios de comunicación con los usuarios, se entendió oportuno y necesario realizar una actualización global de los requisitos establecidos en el RCSDEE en materia de calidad del servicio comercial.
Es por esto que en fecha 18/5/2025, en sesión N° 16/2025, el Directorio de la Ursea toma conocimiento de la propuesta de realizar una actualización reglamentaria y procede a instruir se realice una propuesta de actualización.

3. CONSIDERACIONES GENERALES Y PREVIAS

La revisión realizada comenzó el 27/5/2025 y se trabajó en un grupo de trabajo integrado por técnicos de Ursea y técnicos de UTE responsables de los distintos procesos analizados, en un régimen de reuniones de trabajo e intercambio de frecuencia quincenal.

Durante el año 2025 se analizaron los temas de facturación con base en consumos estimados, cortes y reconexiones, errores de facturación y atención de reclamos por parte de los usuarios.

Durante el año 2026 se analizaron los temas generalidades y conexión de nuevos usuarios y aumento de potencia.

Los trabajos de revisión se dieron por culminados el 30/09/2026.

4. PROPUESTA A SOMETER A CONSULTA PÚBLICA – RCSDEE – SECCIÓN IV

SECCIÓN IV CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

TÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 56. Sin perjuicio de las otras responsabilidades del Distribuidor respecto de sus Usuarios, los aspectos de la Calidad de Servicio Comercial que se controlarán son los plazos en la conexión de nuevos Usuarios, aumentos de potencia y trámites afines, facturación estimada, plazos de cortes y reconexiones, errores de facturación y respuestas ante reclamaciones.

Artículo 57. Será también responsabilidad del Distribuidor emitir facturas que contengan como mínimo la siguiente información:

i. Identificación del Consumidor, incluyendo nombre completo y dirección
ii. Identificación del Servicio, incluyendo dirección e identificador del medidor
iii. Identificación de la tarifa aplicable
iv. Potencia contratada
v. Período de consumo eléctrico
vi. Consumo de energía en el período
vii. Lecturas del medidor que generan el consumo y su tipo
viii. Discriminación de las componentes de costos que inciden en la factura, de acuerdo con la normativa específica que oportunamente emitirá el Regulador.
ix. Fecha límite de pago
x. Información relativa a calidad de servicio técnico, según lo estipulado en el Título VI de la SECCIÓN II del presente Reglamento.
xi. Información relativa al histórico de consumos que incluya un período mínimo de un año.
xii. Devoluciones o compensaciones por incumplimiento de metas de calidad de servicio, adecuadamente detalladas. La información deberá incluir minimamente

el período y concepto por el que se genera dicha devolución y el saldo a abonar, de corresponder.

El Regulador supervisará la forma en que el Distribuidor implemente la inclusión de la información precedente en la factura.

Artículo 58. La factura deberá ser entregada al Usuario al menos 7 (siete) días antes de la fecha de vencimiento. Excepcionalmente, en zonas rurales y cuando la factura sea entregada en formato papel en forma presencial, esta podrá ser entregada 5 (cinco) días antes de la fecha de vencimiento.

Artículo 59. Es obligación del Distribuidor informar y asesorar correctamente a los Usuarios sobre la modalidad más conveniente de tarifa y potencia a contratar en cada caso. Asimismo, deberá informar y asesorar correctamente a los Usuarios sobre todos los trámites relacionados a los procesos controlados en este reglamento.

Asimismo, el Distribuidor deberá publicar y mantener actualizados en su sitio Web toda la normativa y procedimientos internos aprobados relacionados a los procesos controlados en este reglamento.

Artículo 60. Sustituido por Artículo 89 Bis

Artículo 61. Sustituido por Artículo 89 Ter

Artículo 62. Sustituido por Artículo 89 Quater

Artículo 63. En las Tablas del Anexo V se indica la información mínima a entregar por el Distribuidor al Regulador con relación a la calidad de servicio comercial, con la periodicidad y plazos indicados en cada caso.

Artículo 64. Hasta el último día hábil de cada mes el Distribuidor deberá remitir al Regulador la información mensual que se detalla, referente a lo ocurrido el mes calendario anterior, indicando los apartamientos de las metas individuales que se hayan configurado (para plazos de respuesta de reclamaciones, de conexión de nuevos servicios, aumentos de carga y trámites afines, plazos de cortes y reconexiones y errores de facturación) y calculando las correspondientes compensaciones. Asimismo, y de declarar casos que se encuadren bajo la figura de eximente de responsabilidad de Fuerza Mayor, la documentación probatoria de dichos casos deberá estar disponible para su consulta y estudio por el Regulador, quien podrá requerirla para su análisis.

Artículo 65. Vencido el Período de control semestral, el Distribuidor excluirá del cálculo de los indicadores la totalidad de los casos por él calificados como Caso de Fuerza Mayor y realizará el cálculo de las compensaciones a los Usuarios que correspondieren, en los términos establecidos en esta Sección.

En un plazo de 25 (veinticinco) días hábiles de publicada la tabla 6 del Anexo I correspondiente al último mes del Período de control, el Distribuidor presentará al Regulador los resultados de los cálculos efectuados y la información que se detalla en las tablas de periodicidad semestral del ANEXO V y en la Tabla 40 del ANEXO VI del presente Reglamento.

El Regulador analizará los casos de Fuerza Mayor declarados, realizando los controles que estime pertinentes. Para esto, podrá solicitar al Distribuidor la presentación de la documentación probatoria que corresponda, la que deberá ser remitida dentro de los 10 (diez) días hábiles de efectuado el requerimiento.

Concluido su análisis, y si hubiere casos que no califiquen como tal, el Regulador emitirá un pronunciamiento en el que instruirá al Distribuidor para que en un plazo de 25 (veinticinco) días hábiles de notificado elabore y presente al Regulador los resultados del ajuste del cálculo de compensaciones efectuado y la información que se detalla en la Tabla 40 del ANEXO VI del presente Reglamento, publique dicha Tabla, y oportunamente, en el plazo previsto en el artículo 19, pague las diferencias de compensaciones.

La detección de casos declarados como Fuerza Mayor que no cumplan con los criterios aprobados por el Regulador constituirá una infracción pasible de sanción. La aplicación de dicha sanción atenderá los criterios previstos en los Artículos 91 y 92.

De no presentarse Casos de Fuerza Mayor, toda la información con periodicidad semestral detallada en el ANEXO V, excepto la información correspondiente a los indicadores globales de desvío, debe ser remitida al Regulador dentro del mes siguiente a la finalización del semestre sujeto a control.
La información correspondiente a los indicadores globales de desvío, detallada en el ANEXO V, deberá ser remitida al Regulador como máximo en un plazo de 10 (diez) días hábiles a contar a partir de la finalización del mes siguiente del semestre de control.

El contralor final de los cálculos realizados por el Distribuidor será realizado por el Regulador conforme lo establecido en el artículo 35 Bis, tramitándose las actuaciones reguladas en la Sección VI de este Reglamento. Los eventuales pagos de diferencias derivadas de dicho contralor se atendrán también a lo establecido en el referido artículo.

Artículo 66. Las compensaciones se implementarán como descuentos en la facturación de los Usuarios afectados, de acuerdo con lo especificado en el Artículo 19.

En la contabilización de los plazos previstos en esta Sección se excluirán del cómputo los tiempos atribuibles a fuerza mayor.

Artículo 66 Bis El Distribuidor podrá presentar para su consideración por parte del Regulador, cualquier situación excepcional que genere compensaciones por montos muy relevantes y, que a su juicio, no correspondan ser abonadas, total o parcialmente, en el marco de los principios generales que rigen esta reglamentación.

TÍTULO II CONEXIÓN DE NUEVOS USUARIOS, AUMENTOS DE POTENCIA Y TRAMITES AFINES

CAPÍTULO I CONEXIÓN DE NUEVOS USUARIOS Y SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE INSTALACIONES EXISTENTES

Artículo 67. Se establecen plazos máximos de atención a una solicitud de nueva carga o de modificación de la existente, especificando límites para el período transcurrido desde la solicitud hasta la comunicación del Distribuidor de la habilitación para el pago (TRÁMITE), y para el período entre el pago y la efectiva disponibilidad de la instalación para su conexión (CONEXIÓN). Se considerarán para el establecimiento de estos plazos las eventuales obras a realizar para la conexión o la modificación de potencia solicitados.

Lo establecido en este capítulo también será de aplicación a solicitudes de cambio de nivel de tensión o cambios de cantidad de fases en instalaciones existentes.

La comunicación del Distribuidor de la habilitación para el pago se realizará mediante la notificación del correspondiente presupuesto, cuya emisión en ningún caso podrá quedar condicionada a la efectiva ejecución previa por parte del Usuario Solicitante de las obras necesarias correspondientes a la instalación de enlace. Si el Distribuidor exigiera que el Usuario Solicitante realice previamente una solicitud de consulta o de evaluación de proyecto eléctrico, el plazo del TRÁMITE se iniciará desde la presentación de estas solicitudes.

Para solicitudes de nueva carga o de modificación de la existente, el plazo de la CONEXIÓN se contará a partir del momento en que el Usuario Solicitante acepta el presupuesto emitido por el Distribuidor y efectúa el pago en la modalidad acordada (contado o financiado).

En aquellos casos en que un grupo de solicitudes individuales por su ubicación física formen un conjunto que requiera una obra en común para atenderlas, se agruparán las mismas en una única obra global, considerándolas como una única solicitud a los efectos de definir el tipo de obra y el plazo máximo asociado. El plazo de cada solicitud agrupada se computará individualmente a partir de su recepción.

En tales casos, el Distribuidor deberá comunicar al Usuario Solicitante que su solicitud ha sido agrupada con otras solicitudes. Una vez transcurridos 30 días corridos contados a partir de la definición de una obra global, no podrán incorporarse a la misma nuevas solicitudes.

En aquellos casos de solicitudes colectivas, los plazos referidos se evaluarán por separado considerando dos etapas diferenciadas: la asociada a la propia solicitud colectiva, en cuyo caso a los efectos de definir el tipo de obra y los plazos máximos asociados se considerará la potencia total solicitada, y la etapa asociada a cada solicitud individual derivada de esta, para las que se considerará la potencia individual solicitada.

Artículo 68. Cuando para la emisión del presupuesto o para la ejecución de las obras requeridas para atender la solicitud sean necesarios permisos de organismos Municipales o Nacionales, o de particulares, concesionarios de servicios o espacios públicos o propietarios de terrenos donde es indispensable establecer servidumbres o ingresar para ejercer el derecho a usufructuar de las mismas, los tiempos necesarios para su obtención no serán computados en los plazos máximos de ejecución asociados. El Distribuidor deberá presentar comprobantes del trámite de los mencionados permisos, en los que constará la fecha de la solicitud y aprobación, así como documentación probatoria de los impedimentos señalados.

Cuando para la ejecución de las obras requeridas para atender la solicitud sea necesaria la ejecución previa de obras de infraestructura por parte de organismos Municipales o Nacionales, o de particulares, esta circunstancia deberá comunicarse al Usuario Solicitante. En este caso, los tiempos necesarios para la ejecución de estas obras de infraestructura no serán computados en los plazos máximos de ejecución asociados.

El Distribuidor deberá gestionar la solicitud de ejecución de dichas obras al Organismo competente, aportando la información relevante al caso y notificando al Usuario Solicitante. El Distribuidor deberá también presentar comprobante de haber realizado estas gestiones. La gestión realizada por el Distribuidor no implicará responsabilidad respecto de la aceptación, tramitación, ejecución o resultado de la solicitud por parte del Organismo correspondiente.

El Usuario Solicitante deberá comunicar al Distribuidor una vez finalizadas las obras, a efectos de retomar el tratamiento de la solicitud de conexión.

Serán excluidos también del cómputo, aquellos tiempos atribuibles al solicitante del suministro. El Distribuidor deberá acreditar la circunstancia ante el Regulador. En particular cuando dichos tiempos queden definidos en base a comunicaciones entre el Distribuidor y el solicitante, estas comunicaciones deberán estar fehacientemente acreditadas.

Se excluirán asimismo los días fijados para la licencia de la construcción según lo establecido en los convenios laborales homologados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Artículo 69. Cuando para la atención de un nuevo suministro o aumento de carga sea necesario contar con un nuevo local o espacio para un centro de transformación, y existan dificultades para la obtención del mismo, el Distribuidor deberá comunicarlo al Regulador previo al vencimiento del plazo límite fijado, aportando los antecedentes que correspondan.

Artículo 70. Los límites admisibles de plazos para trámite y conexión de nuevos Usuarios y modificaciones de carga de Usuarios existentes se indican en la Tabla 3.

Tabla 3 Plazos para trámite y conexión – Solicitud de nueva carga o de modificación de la existente

Nivel de tensión		Potencia solicitada	Plazo en días hábiles
TRÁMITE	Baja tensión – 230V y 400V	P≤ 11,5 kW sin estudio técnico	4
		P≤ 11,5 kW con estudio técnico	5
		11,5 kW<P≤ 50 kW	10
		P> 50kW	15
	Media tensión – 6,4kV, 15kV y 22kV	Sin extensión de red MT	17
		Con extensión de red MT	25
	Subtrasmisión 31,5kV y 63kV		55
CONEXIÓN	Baja tensión sin modificación de red - 230V y 400V	P ≤ 11,5 kW	4
		P> 11,5 kW	10
	Baja tensión con modificación de red – 230V y 400V		23
	Media tensión – 6,4kV, 15kV y 22kV	Sin extensión de red MT	38
		Con extensión de red MT	60
	Subtrasmisión 31,5kV y 63kV		140

Notas:

La expresión "*nivel de tensión*" refiere al nivel de tensión de las obras que sea necesario realizar a los efectos de atender la solicitud. Cuando para esto se requieran obras en distintos niveles de tensión, a los efectos de la determinación de los plazos correspondientes se considerará el nivel mayor.

La expresión "*con estudio técnico*" refiere a la necesidad de realizar un estudio previo de conectividad y/o un relevamiento de instalaciones. Las solicitudes que requieran este tipo de estudio se acreditarán con un informe técnico asociado al caso.

La expresión "*con extensión de red de MT*" refiere a la necesidad de realizar tendidos de cable o línea aérea de media tensión.

La expresión "*con modificación de red*" refiere a la necesidad de realizar cambios sustanciales en la red de Distribución incluyendo, a modo enunciativo: ampliaciones o relocalizaciones de instalaciones, sustitución de transformadores, tendidos de conductores, entre otros.

En el caso de las solicitudes de modificación de carga, la potencia P refiere al valor de potencia final solicitada.

Artículo 71. En casos excepcionales, cuando la magnitud de la obra de ampliación de la red así lo justifique, el Distribuidor podrá solicitar al Regulador el otorgamiento de plazos mayores con la correspondiente fundamentación. El Regulador resolverá el plazo máximo admisible aplicable en cada caso. Si el regulador no se pronunciara dentro de los 15 días hábiles de recibida dicha solicitud, se reputará concedido el plazo peticionado

El Regulador podrá ampliar el plazo, por razones fundadas, por 5 días hábiles adicionales para pronunciarse.

El plazo otorgado, así como su eventual prórroga, quedará suspendido durante el tiempo en que el Regulador requiera información adicional al Distribuidor.

Artículo 72. Cuando incumpla el plazo establecido para el trámite, el Distribuidor compensará al Consumidor según se indica a continuación:

$$\$Ct = Fdp \times Nda$$

donde,

$Ct	es el monto de la compensación a abonar al Usuario, en $
Fdp	es la facturación promedio diaria correspondiente a los Consumidores de igual tarifa y rango de potencia que el Consumidor afectado para los últimos seis meses, calculada con la tarifa vigente a la fecha de pago de la compensación
Nda	es el número de días de atraso respecto del plazo límite fijado.

Para el caso de solicitudes colectivas, el destinatario de las compensaciones será el solicitante de la colectiva.

Artículo 73. Cuando incumpla el plazo establecido para la conexión, el Distribuidor compensará al Consumidor según se indica a continuación:

$$\$Cc = Nda \times \frac{CCo}{(Pc \times 2)}$$

donde,

$Cc	es el monto de la compensación a abonar al Consumidor en $.
CCo	es el monto de la tasa de conexión correspondiente a la solicitud, definida en el artículo 68 del Decreto Nº 277/002, de 28 de junio de 2002, en redacción dada por el Decreto Nº 366/2007, de 1º de octubre de 2007, actualizado a la fecha del pago de la compensación, en $, independientemente de que el Consumidor abone esta tasa o se encuentre exonerado total o parcialmente de su pago. Para el caso de solicitudes de cambio de nivel de tensión o cambios de cantidad de fases en instalaciones existentes, CCo corresponderá al valor de la tasa correspondiente a este tipo de solicitudes.
Pc	es el plazo límite establecido para realizar la conexión, en días.
Nda	es el número de días de atraso respecto del plazo límite fijado, hasta un valor máximo de 2x*Pc.*

Cuando el número de días de atraso supere dos veces el plazo máximo establecido, el Distribuidor compensará al Consumidor con un monto diario igual a dos veces la compensación establecida en el primer tramo; la compensación en este período, que será adicionada a la antes especificada, será calculada según:

$$\$Cc = Nda \times \frac{CCo}{Pc}$$

donde

Nda	corresponde a los días de atraso adicionales respecto a dos veces el plazo máximo establecido.

En aquellos casos de solicitudes colectivas, el plazo de conexión se contabilizará desde el pago correspondiente a la solicitud colectiva hasta la conexión de la CGP; mientras que para las solicitudes de conexión individuales derivadas de la misma, el plazo de conexión, se contabilizará desde el pago correspondiente a la solicitud individual, o desde la fecha de conexión de la CGP, para el caso en que esta sea posterior, hasta su conexión.

Para el caso de solicitudes colectivas, el destinatario de las compensaciones será el solicitante de la colectiva.

CAPÍTULO II CAMBIO DE TITULARIDAD DEL SERVICIO

Artículo 74. El Distribuidor deberá atender las solicitudes de cambio de titularidad del servicio dentro de los 2 (dos) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Artículo 74 Bis. Cuando el cambio de titularidad se realice más allá del plazo máximo establecido, el Distribuidor compensará al Consumidor con un monto por día de atraso igual a la facturación promedio diaria (Fdp) prevista en el artículo 72.

Si no fuera posible realizar el cambio de titularidad en el plazo establecido, por causas atribuibles al Usuario solicitante, y habiendo el Distribuidor notificado al mismo de la situación, dicho lapso no se considerará a los efectos de la compensación.

El Distribuidor tendrá un registro de las comunicaciones mantenidas, así como de los actos realizados tendientes al cambio de titularidad, que incluya fecha, hora y motivo de imposibilidad de su concreción.

En el caso específico en que exista una deuda pendiente asociada al servicio, el Distribuidor deberá informar al Usuario solicitante sobre las diversas alternativas para realizar el trámite, en particular sobre aquellas que le eximen de asumir esta deuda en caso de corresponder.

CAPÍTULO III SOLICITUDES DE CAMBIO DE TARIFA

Artículo 74 Ter El Distribuidor deberá atender las solicitudes de modificación en la tarifa contratada, dentro de los 2 (dos) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Artículo 74 Quater Si para la implementación de la modificación solicitada se requiriera la realización de alguna actividad de campo en sitio o verificación documental por parte del Distribuidor, al plazo referido en el párrafo anterior podrá adicionarse 3 (tres) días hábiles.

Cuando la modificación se realice más allá del plazo máximo establecido, el Distribuidor compensará al Usuario afectado con un monto igual al 30 % de su facturación promedio diaria obtenida en base a las facturas correspondientes a los últimos seis meses por cada día de atraso. Dicha facturación promedio diaria será calculada con los cargos tarifarios vigentes a la fecha de pago de la compensación.

Si no fuera posible realizar la modificación solicitada en el plazo establecido, por causas atribuibles al Usuario solicitante, y habiendo el Distribuidor notificado al mismo de la situación, dicho lapso no se considerará a los efectos del cálculo de la compensación.

El Distribuidor tendrá un registro de las comunicaciones mantenidas, así como de los actos realizados tendientes a la implementación de la modificación, que incluya fecha, hora y motivo de imposibilidad de su concreción.

CAPÍTULO IV REHABILITACIONES

Artículo 74 Quinquies La rehabilitación procederá respecto de servicios existentes cuya baja no supere un plazo máximo de 24 meses, y se efectuará manteniendo las mismas condiciones técnicas y tarifarias del servicio original.

El Distribuidor deberá atender las solicitudes de rehabilitación, a más tardar, el segundo día hábil contado desde el pago de la tasa correspondiente en la modalidad acordada (contado o financiado).

Si para atender la solicitud de rehabilitación se requiriera el estudio documental de información técnica presentada por el Usuario solicitante, o la realización de alguna actividad de relevamiento o inspección en sitio por parte del Distribuidor, al plazo referido en el párrafo anterior podrá adicionarse 3 (tres) días hábiles.

Artículo 74 Sexies Cuando la reconexión de un servicio se realice más allá del plazo máximo establecido, el Distribuidor compensará al Consumidor según se indica a continuación:

$$\$Cc = Nda \times \frac{CCo}{(Pc \times 2)}$$

donde,

$Cc	es el monto de la compensación a abonar al Consumidor en $.
CCo	es el monto de la tasa de rehabilitación correspondiente a la solicitud
Pc	es el plazo límite establecido para realizar la conexión, en días.
Nda	es el número de días de atraso respecto del plazo límite fijado, hasta un valor máximo de 2x*Pc.*

Cuando el número de días de atraso supere dos veces el plazo máximo establecido, el Distribuidor compensará al Consumidor con un monto diario igual a dos veces la compensación establecida en el primer tramo; la compensación en este período, que será adicionada a la antes especificada, será calculada según:

$$\$Cc = Nda \times \frac{CCo}{Pc}$$

donde

Nda corresponde a los días de atraso adicionales respecto a dos veces el plazo máximo establecido.

Si no fuera posible realizar la reconexión en el plazo establecido, por causas atribuibles al Usuario y habiendo el Distribuidor notificado al mismo de la situación, dicho lapso no se considerará a los efectos de la compensación.

El Distribuidor tendrá un registro de las comunicaciones mantenidas, así como de los actos realizados tendientes a la reconexión, que incluya fecha, hora y motivo de imposibilidad de su concreción.

CAPÍTULO V PARTICIPACION DE LOS USUARIOS DE DISTRIBUCION EN LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS

Artículo 74 Septies Para aquellas solicitudes en las que se acuerde la participación de los Usuarios de Distribución en la ejecución de las obras de ampliación y extensión de las Instalaciones de Distribución que haya que realizar como consecuencia de sus solicitudes de potencia, conforme lo establecido en el Decreto Nº 277/002 de 28 de junio de 2002, y sus modificativas, el contrato de ejecución de obra mixta que se firme entre las partes deberá incluir los diferentes plazos asociados a las obras y/o gestiones que corresponda realizar al Distribuidor.

Los plazos serán contabilizados siguiendo los criterios establecidos para esto en el Capítulo I del presente reglamento. En caso de incumplimiento por parte del Distribuidor de los plazos comprometidos en el contrato, corresponderá que éste abone una compensación al Usuario conforme lo establecido en el referido Capítulo I.

CAPÍTULO VI PROVISORIOS DE OBRA

Artículo 74 Octies Lo establecido en el Capítulo I del presente Título será también de aplicación a aquellos suministros que atiendan necesidades de ejecución de obras civiles asociadas a una solicitud de un suministro permanente en la ubicación geográfica que se trate (Provisorio de obra).

En estos casos, debe interpretarse el CCo del artículo 73 como el monto de la tasa de conexión correspondiente a este tipo de solicitudes, independientemente de que el Consumidor abone esta tasa o se encuentre exonerado total o parcialmente de su pago.

CAPÍTULO VII SOLICITUDES DE INCLUSIÓN SOCIAL

Artículo 74 Novies Para aquellas solicitudes que se encuentren ubicadas en zonas calificadas por el Distribuidor como de Inclusión Social, y que ya se encuentre culminado el proceso de regularización de los suministros correspondientes, se aplicarán los plazos y las compensaciones establecidas en el Capítulo I de la presente Sección.

Asimismo, se aplicarán los plazos y las compensaciones establecidas en el Capítulo I de la presente Sección a las solicitudes de suministros realizados por organismos públicos o de interés social que se encuentren a cargo de programas de realojo.

Para aquellas solicitudes de suministro en las que se pida la calificación de Inclusión Social, y que se encuentren ubicadas fuera de zonas ya calificadas por el Distribuidor como de Inclusión Social, se adicionarán a los plazos establecidos para el Trámite en el Capítulo I de la presente Sección, hasta 10 días hábiles para solicitudes ubicadas en zonas urbanas o suburbanas, y hasta 15 días hábiles para solicitudes ubicadas en zonas rurales.

TÍTULO III FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMO ESTIMADO

Artículo 75. El Distribuidor realizará la lectura y facturación de consumos con periodicidad mensual.

Artículo 76. En los casos que no se pueda realizar la lectura correspondiente, y la facturación deba ser realizada en base a consumos estimados, se establece como límite máximo admisible en cada Período de Control dos estimaciones de consumo. En cualquier caso el plazo máximo sin lectura no debe exceder los 4 meses consecutivos. Los consumos informados por los Consumidores no se computarán como estimados. El Distribuidor deberá asesorar a los consumidores sobre el mecanismo para tomar las lecturas a ser aportadas.

Artículo 77. La facturación en base a consumos estimados no será penalizable en los siguientes casos: cuando el puesto de medida no resulte físicamente accesible para la toma de la lectura y, en caso de medidores telemedidos, cuando existan dificultades técnicas en la comunicación de la lectura no atribuibles al Distribuidor. En todos los casos, para que la estimación no sea penalizable, el Distribuidor deberá haber comunicado al menos una vez al Usuario en el período de control la imposibilidad de la toma de consumo, y enviado al mismo un aviso de las medidas a tomar para evitar el problema en el futuro, de corresponder. El Distribuidor deberá presentar ante el Regulador, cuando éste así lo requiera, las pruebas que acrediten dichas comunicaciones. Todas las medidas que se adopten y los gastos derivados se regirán por lo dispuesto en el Reglamento de Distribución.

Artículo 78. Cuando el Distribuidor incumpla el límite establecido para la estimación de consumos de un Usuario en el período de control semestral, lo compensará con un 30% de la facturación correspondiente a los consumos estimados incumpliendo el límite fijado.

Cuando el incumplimiento refiera al plazo máximo sin lectura de 4 meses consecutivos, el Distribuidor compensará al Usuario con un 10% de la facturación correspondiente a los consumos estimados que superen dicha meta.

Las compensaciones por incumplimiento en el límite de cantidad de facturas estimadas por período de control y por cantidad de estimaciones en meses consecutivos serán acumulables.

Artículo 79. Además del control de las metas antes establecidas para cada Usuario, se realizará un control global de la cantidad de facturas emitidas con base en consumos estimados, en cada zona de aplicación (T3), a través del siguiente indicador:

$$ICEm = \left(\frac{Nce_m}{Nfe_m} \right) \times 100 \text{ para consumidores con medida mensual}$$

donde,

Ncem es el número total de consumos estimados en el período de control para Consumidores con medida mensual

Nfem es el número total de facturas emitidas en el período de control para Consumidores con medida mensual

Artículo 80. Cuando el indicador ICE supere el 4% en el período de control semestral, el Distribuidor compensará a todos los Consumidores cuyas metas individuales establecidas hayan sido incumplidas con un monto adicional igual al 5% de la facturación correspondiente a los consumos estimados incumpliendo los límites fijados.

Artículo 81. El Distribuidor deberá proponer al Regulador los criterios de estimación de consumos que utilizará para la facturación en estos casos, los que deberán ser aprobados por el Regulador.

TÍTULO IV CORTES Y RECONEXIONES

Artículo 82. El corte por no pago deberá ser comunicado con una antelación que respete los plazos establecidos en el Reglamento de Distribución, estableciéndose claramente la fecha prevista de corte y la última fecha admisible de pago para evitarlo. Se deberá incluir en esta comunicación el monto total adeudado, la cantidad de facturas impagas, los medios para acceder a la información completa de las mismas y las vías disponibles para cancelar la correspondiente deuda.

Artículo 83. Una vez efectuado el pago, el Distribuidor deberá proceder a la reconexión el primer día hábil siguiente a la realización del mismo. Cuando el pago no se haya realizado en forma on-line, la reconexión deberá realizarse, a más tardar, el tercer día hábil siguiente a la realización del mismo.

En las nuevas contrataciones con terceros de la actividad de cobro de sumas relacionadas con la reconexión de servicios, el Distribuidor ajustará razonablemente el plazo para la recepción de la información sobre las fechas de pago respectivas, según las pautas que coordine con el Regulador a los efectos de la adecuación del plazo de reconexión aludido.

Cuando no sea posible realizar la conexión en el plazo establecido, por causas atribuibles al Usuario, y habiendo el Distribuidor notificado al mismo de la situación, dicho lapso no se considerará a los efectos de la compensación.

El Distribuidor deberá mantener un registro de las comunicaciones mantenidas así como de los intentos de reconexión realizados, que incluya fecha, hora y motivo de imposibilidad de su concreción.

El Distribuidor deberá presentar ante el Regulador, cuando éste así lo requiera, las pruebas que acrediten tal circunstancia. En lo que hace a la prueba, deberá estarse a lo que indica el Código General del Proceso.

Artículo 84. Cuando el Distribuidor efectúe el corte del servicio de un Consumidor (sin mediar solicitud del mismo) antes del plazo estipulado en el aviso, o no haya dado aviso anticipado de corte, deberá compensar al Consumidor con un monto igual al 30% de la primera factura impaga, actualizada con los cargos tarifarios vigentes al momento del pago de la compensación.

Artículo 85. Cuando la reconexión de un servicio se realice más allá del plazo máximo establecido, el Distribuidor compensará al Consumidor con un monto por día de atraso igual a 5 (cinco) veces la facturación promedio diaria del Consumidor afectado obtenida en base a las facturas correspondientes a los últimos seis meses previos al corte del servicio. Dicha facturación promedio diaria será calculada con los cargos tarifarios vigentes a la fecha de pago de la compensación.

TÍTULO V ERRORES DE FACTURACIÓN

Artículo 86. Cuando exista una reclamación de un Consumidor por presunto error de facturación, la fecha de vencimiento de la factura se prorrogará al día hábil inmediato siguiente al de la respuesta y eventual refacturación por parte del Distribuidor.

Artículo 87. El desempeño global del Distribuidor con relación a errores de facturación será evaluado en función del siguiente indicador:

$$IFE = \frac{Nfe}{Ntf} \times 100$$

donde,

IFE	es el indicador de facturas con errores sobre el total de facturas emitidas.
Nfe	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.

Los desvíos entre el consumo real y el facturado de acuerdo con los criterios de estimación aprobados por el Regulador no serán considerados errores de facturación.

El indicador *IFE* no deberá superar el 0,3%.

Artículo 88. Cuando se confirme la existencia de un error de facturación en una factura ya paga por el Usuario, la concreción de la devolución correspondiente, en su totalidad, no deberá postergarse más allá de la factura del mes siguiente, actualizada con la tarifa vigente al momento de la devolución. Sin perjuicio, el Distribuidor podrá acordar con el Usuario afectado otras formas de concretar la devolución correspondiente, acuerdo que deberá quedar adecuadamente documentado. En aquellos casos en los que del análisis del error surja que corresponde que el Usuario afectado abone montos adicionales, el Distribuidor deberá ofrecer al menos una opción de financiamiento, la que admitirá el cobro de intereses cuando supere las tres cuotas.

Artículo 89. Cuando el índice global de control IFE supere el 0,3%, se aplicará al Distribuidor una multa igual al 10% del monto total de las diferencias que surjan por errores de facturación en el semestre de control, actualizadas con la tarifa vigente al momento de la aplicación de la multa, por cada 0.3% adicional. Este monto total se calculará como la suma de los valores absolutos de todas las diferencias que surjan por errores de facturación en el semestre de control.

La multa máxima no superará el 100% de las diferencias que surjan por errores de facturación, debidamente actualizadas.

TÍTULO VI ATENCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LOS USUARIOS

Artículo 89 Bis El Distribuidor deberá implementar mecanismos de atención de reclamaciones de los Usuarios, que podrán ser presenciales, telefónicos o mediante los instrumentos informáticos que el Distribuidor disponga. Asimismo deberá tener implementado un procedimiento de recepción y tramitación de reclamaciones por escrito, según lo prevé el Art. 7 del Reglamento de Distribución. En cualquier caso, las reclamaciones deben quedar adecuadamente registradas e identificadas. La 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.

Artículo 89 Ter El Distribuidor dará respuesta a las reclamaciones dentro del plazo estipulado en el Reglamento de Distribución según lo prevé el Art. 7. La respuesta deberá contener información relativa a la causa del problema que generó la reclamación, y, cuando corresponda, el plazo previsto para subsanarlo. No será considerada una respuesta válida aquella que no incluya un pronunciamiento definitivo sobre el reclamo presentado por el Usuario. En caso de que el pronunciamiento del Distribuidor sea no procedente, su respuesta deberá incluir la justificación de dicho pronunciamiento.

En caso de que el pronunciamiento del Distribuidor sea procedente, en el Anexo V, Tabla 30 se detallan los datos mínimos con los que deberán contar las respuestas dadas por el Distribuidor para algunos de los tipos de reclamo presentado por el Usuario.

El Distribuidor deberá elaborar y comunicar al Regulador respuestas tipo para los distintos tipos de reclamos recibidos por sus Usuarios.

Artículo 89 Quater Cuando el Distribuidor incumpla el plazo máximo estipulado para dar respuesta, compensará al Usuario afectado con un monto igual al 30 % de su facturación promedio diaria obtenida en base a las facturas correspondientes a los últimos seis meses por cada día de atraso. Dicha facturación promedio diaria será calculada con los cargos tarifarios vigentes a la fecha de pago de la compensación.

Culminado el Semestre de Control, el Distribuidor deberá informar aquellos reclamos pendientes de respuesta que hayan superado el plazo máximo estipulado, conforme la tabla 29SR del Anexo V.

El Distribuidor cerrará aquellos reclamos que estuvieran sin responder por un plazo superior a un año, notificando de esta acción al Usuario afectado. En este caso, el Distribuidor compensará al Usuario afectado por este concepto con un monto según se indica a continuación:

$$\$Cc = 0{,}6 \times Nsr \times FDPi$$

donde,

$Cc	es el monto de la compensación a abonar al Consumidor en $.
Nsr	es el número de días de atraso respecto del plazo límite fijado, considerando para esto que el reclamo hubiera sido respondido al año de su recepción.
FDPi	es la facturación promedio diaria del Consumidor obtenida en base a las facturas correspondientes a los últimos seis meses

5. PROPUESTA A SOMETER A CONSULTA PÚBLICA – RCSDEE – SECCIÓN V

ANEXO V CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

Para todas las tablas en las que aparezca el campo Localidad, son aquellas indicadas en la resolución 13/2004 del 13 de abril del 2004 de la URSEA.

V.1) CONEXIONES A NUEVOS CONSUMIDORES Y AUMENTOS DE POTENCIA

Tabla 20a TRÁMITES PARA NUEVOS CONSUMIDORES Y SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE INSTALACIONES (*)

PERIODICIDAD: MENSUAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
3	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
4	ID_Caso_Origen	Identificador de la solicitud (Trámite)
5	ID_Caso Global	Identificador de la solicitud (Trámite Global)
6	Pot_Total_Global	Potencia Total solicitud Global
7	Nombre	Nombre completo del Consumidor

8	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
9	Cod_Localidad	Código de la Localidad del Consumidor
10	Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
11	Código ADT	Código de Area de Distribución Tipo
12	Tarifa	Tarifa correspondiente al servicio
13	Pot_cont	Potencia Contratada o Solicitada
14	Cen_Tran	Centro de Transformación (S/N)
15	Fech_inic_Tr	Fecha de Inicio del Trámite
16	Fech_ppto	Fecha de Notificación del Presupuesto
17	Plazo_máx	Plazo máximo admitido (en días hábiles)
18	Desvío tra	Desvío plazo de Trámite (si corresponde)
19	Días_Cons	Días asociados al Consumidor
20	Fdp	Facturación promedio diaria
21	Comp_total	Monto de la compensación a pagar al Consumidor
22	Comp_total_UBT	Monto de la Compensación en UBT
23	UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla
24	Fecha_Global	Fecha de creación de la obra global
25	Fech_Not_Global	Fecha de notificación al solicitante de incorporación de su solicitud individual a obra global
26	ID_Caso Colectivo	Identificador de la solicitud (Trámite Colectivo)
27	Pot_Total_Colectivo	Potencia Total solicitud Colectiva
28	Nivel de tensión	Nivel de tensión de las obras
29	Estudio_tec	Requiere estudio técnico (SI/NO)
30	Tipo de solicitud	S:Suministro Nuevo I: Suministro Nuevo de Inclusión Social fuera de zonas ya calificadas como de Inclusión Social A: Aumento de potencia R: Reducción de potencia P: Provisorio de obra T: Cambio de nivel de tensión F: Cambio de cantidad de fases

(*) En esta tabla se informan todos los trámites concluidos en el período

Tabla 20b CONEXIONES A NUEVOS CONSUMIDORES Y SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE CARACTERISTICAS TÉCNICAS DE INSTALACIONES (*)

PERIODICIDAD: MENSUAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
3	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
4	ID_Caso_Origen	Identificador de la solicitud
5	ID_Caso Global	Identificador de la solicitud (Trámite Global)
6	Pot_Total_Global	Potencia Total solicitud Global
7	ID_Caso Colectivo	Identificador de la solicitud (Trámite Colectivo)
8	Pot_Total_Colectivo	Potencia Total solicitud Colectiva
9	Nombre	Nombre completo del Consumidor
10	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
11	Cod_Localidad	Código de la Localidad del Consumidor
12	Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
13	Código ADT	Código de Area de Distribución Tipo
14	Tarifa	Tarifa correspondiente al servicio
15	Pot_cont	Potencia Contratada o solicitada
16	Mod red	Modificación necesaria en la Red (S/N)
17	Cen_Tran	Centro de Transformación (S/N)
18	Plazo_máx	Plazo máximo admitido (en días hábiles)
19	Fech_Fin_con_Colectiva	Fecha de conexión solicitud Colectiva
20	Fech_pago	Fecha de Pago para Conexión
21	Fech_Fin obra	Fecha de finalización de la obra
22	Fech_Con	Fecha de Conexión
23	Desvío_con	Diferencia plazo de Conexión
24	Días_Cons	Días asociados al Consumidor
25	Cco	Tasa de conexión, actualizado a fecha actualizado a fecha de compensación
26	Comp_total	Monto de la compensación a pagar al Consumidor
27	Comp_total_UBT	Monto de la Compensación en UBT
28	UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla

29	Tipo_Conex	A: Aumento de Carga, S: Servicio Nuevo I: Suministro Nuevo de Inclusión Social fuera de zonas ya calificadas como de Inclusión Social R: Reducción de potencia P: Provisorio de obra T: Cambio de nivel de tensión F: Cambio de cantidad de fases
30	Nivel de tensión	Nivel de tensión de las obras

(*) En esta tabla se informan todas las conexiones realizadas en el período

Tabla 20c CAMBIOS DE TITULARIDAD, SOLICITUDES DE CAMBIO DE TARIFAS Y REHABILITACIONES (*)

PERIODICIDAD: MENSUAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta anterior	Identificador de la cuenta del Consumidor anterior al cambio
3	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
4	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
5	ID_Caso_Origen	Identificador de la solicitud
6	Nombre	Nombre completo del Consumidor solicitante
7	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
8	Cod_Localidad	Código de la Localidad del Consumidor
9	Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
10	Código ADT	Código de Area de Distribución Tipo
11	Tarifa_ant	Tarifa anterior correspondiente al servicio
12	Tarifa_nueva	Nueva tarifa solicitada
13	Fech_solicitud	Fecha de Solicitud
14	Tipo_tramite	TI: Cambio de titularidad del servicio TA: Cambio de tarifa RH: Rehabilitaciones
15	Act_campo_o_documental	Requiere estudio documental o actividad de campo (SI/NO)
16	Fech_ejecución	Fecha de realización del cambio solicitado
17	Días_Cons	Días asociados al Consumidor

18	Plazo_máx	Plazo máximo admitido (en días hábiles)
19	Desvío	Diferencia entre la fecha de realización del cambio y el plazo máximo (en días hábiles)
20	Fdp	Facturación promedio diaria (Artículo 72)
21	Fdpi	Facturación Diaria Promedio Individual
22	Cco	Tasa de rehabilitación, actualizado a fecha actualizado a fecha de compensación
23	Comp_total	Monto de la compensación a pagar al Consumidor en $
24	Comp_total_UBT	Monto de la Compensación en UBT
25	UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla

(*) En esta tabla se informan todas las conexiones realizadas en el período

Tabla 21 Información para el cálculo de indicadores de desvío global por niveles de tensión (semestral)

Campo	Descripción
Nti	Número de trámites iniciados en el período
Ntf	Número de trámites finalizados en el período
Ntfp	Número de trámites fuera de plazo en el período
Nci	Número de conexiones iniciadas en el período
Ncf	Número de conexiones finalizadas en el período
Ncfp	Número de conexiones fuera de plazo en el período
Nivel de Tensión	Nivel de tensión del suministro (Baja Tensión; Media Tensión; Subtransmisión)
Idpt	Indicador de desvío de plazo de trámite
Idpc	Indicador de desvío de plazo de conexión

Los indicadores globales de desvío que se calcularán son los que se indican a continuación:

$$Idpt = 2x100x\frac{Ntfp}{(Nti + Ntf)}$$

$$Idpc = 2x100x\frac{Ncfp}{(Nci + Ncf)}$$

V.2) CORTES Y RECONEXIONES

Tabla 22a Cortes (*)

PERIODICIDAD: MENSUAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
3	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
4	ID_PS	Identificador del Punto de Servicio
5	ID_AC	Identificador de la Actividad de Campo de Corte
6	Nombre	Nombre completo del Consumidor
7	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
8	Cód.Localidad	Código de Localidad del Consumidor
9	Desc.Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
10	Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
11	Tarifa	Tarifa correspondiente al servicio
12	Pot_cont	Potencia Contratada del servicio
13	Fecha Aviso	Fecha de entrega del Aviso de Corte
14	Fecha corte	Fecha de corte
15	Fact_asoc	Factura más vieja asociada al corte
16	Monto_Seg	Monto asociado al segmento de factura asociado al corte
17	Plazo máx	Plazo máximo admitido
18	Desvío	Desvío del plazo máximo admitido
19	Comp_total	Monto de la compensación a pagar al Consumidor
20	Comp_total_UBT	Monto de la Compensación en UBT
21	UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla

(*) En esta tabla se informan todos los cortes realizados en el período.

Tabla 22b Reconexiones (*)

PERIODICIDAD: MENSUAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
3	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
4	ID_PS	Identificador del Punto de Servicio
5	ID_AC	Identificador de la Actividad de Campo de Reconexión
6	Nombre	Nombre completo del Consumidor
7	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
8	Cód.Localidad	Código de Localidad del Consumidor
9	Desc.Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
10	Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
11	Tarifa	Tarifa correspondiente al servicio
12	Pot_cont	Potencia Contratada del servicio
13	Fecha pago	Fecha de pago del Consumidor
14	Mod pago	Modalidad de Pago (on line u off line)
15	Fecha rec	Fecha de reconexión

16	Plazo máx	Plazo máximo admitido
17	Desvío	Desvío del plazo máximo admitido
18	Días_Cli	Días asociados al Cliente
19	FDPi	Facturación Diaria Promedio Individual
20	Comp_total	Monto de la compensación a pagar al Consumidor
21	Comp_total_UBT	Monto de la Compensación en UBT
22	UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla
23	N°int	Número de intentos de reconexión

(*) En esta tabla se informan todas las reconexiones realizadas en el período

Tabla 23 Indicadores globales de desvío de avisos de corte y plazos de reposición por ADT y Tarifa

PERIODICIDAD: SEMESTRAL

Campo	Descripción
Distrito	Código del Distrito para el que se suministra la información
Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
Tarifa	Tarifa del grupo para el que se suministra la información
Ct	Número de cortes del período
Rt	Número de reposiciones del período
Rfp	Número de reposiciones del periodo realizadas fuera de plazo.
Icr	Indicador de desvío del plazo de reposición
Cfp	Número de cortes del período notificados fuera de plazo del período
Icc	Indicador de desvío del plazo de comunicación del corte

Los indicadores globales de desvío se calculan como se indica a continuación:

$$Icr = \frac{Rfp}{Rt} x100 \qquad Icc = \frac{Cfp}{Ct} x100$$

V.3) ERRORES DE FACTURACION

Tabla 24 Errores de facturación

PERIODICIDAD: SEMESTRAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
3	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
4	ID_Caso_Origen	Identificador del Reclamo
5	ID_AS	Identificador de Acuerdo de Servicio
6	ID_Fact	Identificador de la Factura reclamada
7	Nombre	Nombre completo del Consumidor
8	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
9	Cód_Localidad	Código de Localidad del Consumidor
10	Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
11	Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
12	Tarifa	Tarifa correspondiente al servicio
13	Pot_cont	Potencia Contratada del servicio
14	Causa_err	Causa del error
23	Monto error	Monto del error (diferencia entre factura original y la refacturación)
24	Respuesta	P: Procedente, N: No Procedente
25	Fecha_recl	Fecha de presentación del reclamo
26	Fecha_resp	Fecha de respuesta al reclamo
27	Ind_refactura	S: Correspondió refactua, N:No correspondió refactura

Tabla 25 Indicadores globales de desvío de errores de facturación

PERIODICIDAD: SEMESTRAL

Campo	Descripción
Nfe	Número total de errores de facturación del período
Ntf	Número total de facturas emitidas en el período
IFE	Indicador de desvío global errores de facturación
Mtd	Monto total de las devoluciones realizadas por errores de facturación en el período

El indicador global de desvío IFE, se calculan como se indica a continuación:

$$IFE = \frac{Nfe}{Ntf} x100$$

V.4) FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMOS ESTIMADOS

Tabla 26 FACTURACION CON BASE EN CONSUMOS ESTIMADOS

PERIODICIDAD: SEMESTRAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
3	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
4	ID_PS	Identificador del Punto de Servicio
5	ID Factura	Identificador de la Factura estimada
6	Id_Segmento	Identificador de segmento de factura estimada
7	Nombre	Nombre completo del Consumidor
8	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
9	Cód_Localidad	Código de Localidad a la que pertenece el Consumidor
10	Desc_Localidad	Descripción de Localidad a la que pertenece el Consumidor
11	Cód_ADT	Código de Area de Distribución Tipo
12	Tarifa	Tarifa correspondiente al servicio
13	Pot_cont	Potencia Contratada del servicio
14	Causa_est	Causa de la estimación
15	Fecha conc	Fecha de lectura
16	Fecha_entrega	Fecha de entrega de Nota por imposibilidad de obtención de lectura
17	Núm_Fac	Cantidad de facturas con consumos estimados en el período
18	Desvío	Cantidad de estimaciones penalizables hasta la fecha
19	Imp_Segmento	Importe asociado al segmento de factura estimado – base para el cáculo de la compensación

20	Comp_est_pc	Monto de la compensación a pagar al Consumidor por estimaciones en el período de control
21	Comp_total_UBT	Monto de la Compensación total en UBT
22	UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla
23	kWh_Est	kWh estimados
24	Num_Fac_cons	Cantidad de facturas con consumos estimados consecutivas
25	Comp_est_cons	Compensación por incumplimiento al límite de 4 estimaciones consecutivas (independientemente del semestre)
26	Comp_total:	suma de compensación por estimaciones en el período de control y compensación por incumplimiento al límite de 4 estimaciones consecutivas en $

Tabla 28 Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)

Campo	Descripción
Zona ADT	Código de distrito más código de Área de Distribución Tipo
Nmne	Número total de consumos estimados por medidor no encontrado del período
Nnam	Número total de estimación de consumos por no acceso al medidor
Nmd	Número total de consumos estimados por medidor defectuoso
No	Número total de consumos estimados por otras causas
Nce	Número total de consumos estimados en el período
Nfe	Número total de facturas emitidas del período
ICE b(m)	Indicador de desvío global bimestral o mensual
Imne	Indicador de desvío por medidor no encontrado
Inam	Indicador de desvío por no acceso a medidor
Imd	Indicador de desvío por medidor defectuoso
Io	Indicador de desvío de otras causas

Los indicadores globales de desvío que se calcularán y remitirán al Regulador son los que se indican a continuación:

$$ICEb = \left(2 \times \frac{Nce_b}{Nfe_b} - 1\right) \times 100$$ para consumidores de medida bimestral

$$ICEm = \left(\frac{Nce_m}{Nfe_m}\right) \times 100$$ para consumidores de medida mensual

$$Imne = \frac{Nmne}{Nce} x100$$

$$Inam = \frac{Nnam}{Nce} x100$$

$$Imd = \frac{Nmd}{Nce} x100$$

$$Io = \frac{No}{Nce} x100$$

V.5) RECLAMACIONES

Tabla 29 RECLAMACIONES (*)

PERIODICIDAD: SEMESTRAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
3	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
4	ID_Caso_Origen	Identificador del Reclamo
5	ID_AS	Identificador del Acuerdo de Servicio
6	Nombre	Nombre completo del Consumidor
7	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
8	Cod_Localidad	Código de Localidad del Consumidor
9	Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
10	Código_ADT	Código del Área de Distribución Tipo
11	Tarifa	Tarifa aplicable al Consumidor
12	Tipo recl	Tipo de Reclamo
13	Fecha recl	Fecha de alta del reclamo
14	Fecha_pres	Fecha de presentación de la documentación (para Daños Eléctricos)
15	Fecha resp	Fecha de respuesta
16	Tiempo resp	Tiempo de respuesta
17	Desvío	Desvío del plazo máximo admitido (Art 7° RDEE)
18	Fdpi	Facturación Diaria Promedio Individual
19	Fecha resp_comp	Fecha comprometida para la Resolución del Problema
20	Comp_total	Monto de la compensación a pagar al Consumidor
21	Comp_total_UBT	Monto de la compensación en UBT
22	UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla

(*) Se informan todas las reclamaciones respondidas en el período, incluyendo aquellas informadas en la tabla 24

Tabla 29 SR RECLAMACIONES SIN RESPONDER (**)

PERIODICIDAD: SEMESTRAL

SECUENCIAL	CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	Oficina	Oficina Comercial asociada al servicio
2	ID_Cuenta	Identificador de la cuenta del Consumidor
3	ID_Caso_URS	Identificador de la compensación URSEA
4	ID_Caso_Origen	Identificador del Reclamo
5	ID_AS	Identificador del Acuerdo de Servicio

6	Nombre	Nombre completo del Consumidor
7	Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
8	Cod_Localidad	Código de Localidad del Consumidor
9	Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
10	Código_ADT	Código del Área de Distribución Tipo
11	Tarifa	Tarifa aplicable al Consumidor
12	Tipo recl	Tipo de Reclamo
13	Fecha recl	Fecha de alta del reclamo
14	Fecha_pres	Fecha de presentación de la documentación (para Daños Eléctricos)
15	Estado	Pendiente (P) – cerrado (C)
16	Fecha comp	Fecha utilizada para el cálculo de la compensación– solo para reclamos cerrados
17	Desvío	Desvío del plazo máximo admitido (Art 7° RDEE)
18	Fdpi	Facturación Diaria Promedio Individual
20	Comp_total	Monto de la compensación a pagar al Consumidor – solo para reclamos cerrados
21	Comp_total_UBT	Monto de la compensación en UBT
22	UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla
23	Detalle_problemaa	Subclasificacion reclamos calidad de producto

(**) Se informan todas las reclamaciones incumpliendo el plazo máximo de respuesta y pendientes de responder al cierre del Semestre de Control, incluyendo aquellas informadas en la tabla 24

Tabla 30 MINIMA INFORMACIÓN A INCLUIR EN RECLAMOS RESPONDIDOS COMO PROCEDENTES.

TIPO DE RECLAMO	INFORMACIÓN MÍNIMA A INCLUIR
Vereda rota	Pronunciamiento
	Plazo previsto de reparación
Toma consumo	Pronunciamiento
	Causa del problema
	Medidas futuras para evitar reiteración
Rehabilitación / Reconexión / Conexión	Pronunciamiento
	Plazo previsto para ejecución de la tarea
	Información individualizada respecto a metas y compensaciones reglamentarias
Daños a la vivienda	Pronunciamiento
	Plazo previsto de reparación
Importes facturados	Pronunciamiento

	Identificación de facturas reclamadas con su monto
	Identificación de facturas refacturadas y su monto resultante
	Monto total a abonar o a devolver según corresponda
	Nueva fecha de vencimiento del monto a abonar de corresponder
	Forma en la que se implementará el monto a devolver de corresponder
Distribución documentos	Pronunciamiento
	Causa del problema
	Medidas futuras para evitar reiteración
	Opciones disponibles de distribución y consulta de facturas
Defectos en instalaciones	Pronunciamiento
	Plazo previsto de reparación
Daños eléctricos	Pronunciamiento
	Monto a indemnizar o plazo máximo previsto para determinar dicho monto
	Forma en la que se implementará la indemnización
Calidad del producto	Pronunciamiento
	Fecha de realizado y resultados (% de valores fuera del rango adminisble) del registro de tensión analizado
	Información individualizada respecto a metas y compensaciones reglamentarias
	Plazo previsto para la corrección
Frecuencia y duración de interrupciones – Calidad del servicio técnico	Pronunciamiento
	Valores de indicadores de calidad del servicio técnico del usuario reclamante
	Información individualizada respecto a metas y compensaciones reglamentarias
	Plazo previsto de reparación de corresponder

Tabla 31 **Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)**

Campo	Descripción
Ntr	Número total de reclamaciones del período
Nrirf	Número total de reclamaciones por irregularidad en la recepción de facturas
N	Número total de Consumidores
Nric	Número total de reclamaciones por incumplimiento en la conexión
Nrir	Número total de reclamaciones por incumplimiento en reconexión
Nrci	Número total de reclamaciones por corte indebido o sin aviso
Nrdd	Número total de reclamaciones por instalaciones de distribución en mal estado
Nro	Número total de reclamaciones por otras causas
IR	Indicador de desvío global
Irirf	Indicador de desvío por irregularidades en la recepción de facturas
Iric	Indicador de desvío por incumplimientos en la conexión
Irir	Indicador de desvío por incumplimientos en la reconexión
Irci	Indicador de desvío por cortes indebidos o sin aviso
Irdd	Indicador de desvío por reclamos de instalaciones de distribución en mal estado
Iro	Indicador de desvío por reclamaciones de otras causas
Nrfa	
Irfa	

Los indicadores globales de desvío que se calcularán y remitirán al Regulador son los que se indican a continuación:

$$IR = \frac{Ntr}{N} x100$$ Con N = número total de Consumidores

$$Irirf = \frac{Nrirf}{Ntr} x100$$

$$Iric = \frac{Nric}{Ntr} x100$$

$$Irir = \frac{Nrir}{Ntr} x100$$

$$Irci = \frac{Nrci}{Ntr} x100$$

$$Irdd = \frac{Nrdd}{Ntr} x100$$

$$Iro = \frac{Nro}{Ntr} x100$$

Notas: Se excluyen las reclamaciones por errores de facturación.