



# **Informe de CALIDAD de SERVICIO de DISTRIBUCIÓN de ENERGÍA ELÉCTRICA**

**Período  
2009 – 2018**

## ÍNDICE

I	INTRODUCCIÓN.....	1
II	CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO.....	3
III	CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO .....	14
IV	CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.....	20
IV.1	ATENCIÓN DE RECLAMOS .....	20
IV.2	LECTURA Y FACTURACIÓN DE CONSUMOS.....	24
IV.3	CONEXIÓN DE SUMINISTROS NUEVOS Y AUMENTOS DE CARGA.....	26
IV.4	CORTES POR FACTURAS IMPAGAS Y EVENTUALES RECONEXIONES.....	32
IV.5	ERRORES DE FACTURACIÓN.....	37
IV.6	RESUMEN DE MONTOS Y CANTIDAD DE COMPENSACIONES POR SERVICIO COMERCIAL .....	38
V.	CANTIDADES Y MONTOS TOTALES DE COMPENSACIONES PAGAS POR UTE .....	40
	ANEXO I: INDICADORES DE SERVICIO TÉCNICO .....	43
	ANEXO II: NIVELES DE TENSIÓN .....	44

## 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 el *Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica* (en adelante Reglamento de Distribución o RD)<sup>1</sup>. 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)<sup>2</sup>, 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 de conexión a nuevos usuarios y aumentos de potencia, 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.

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,

---

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto de Poder Ejecutivo N° 277/002 de 28/6/2002 y sus modificativas

<sup>2</sup> Aprobado por resolución de la URSEA N° 29/2003 del 24 de Diciembre de 2003 y modificado posteriormente en diversas oportunidades

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, UTE procederá 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 a consecuencia de ella, las compensaciones preliminares correspondientes al segundo semestre del 2018 ya fueron abonadas a partir de abril de 2019.

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.

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.

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 2009- 2018.

## 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:

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

**Tc<sub>i</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.

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

**Fc<sub>a</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.

**Tc<sub>a</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).

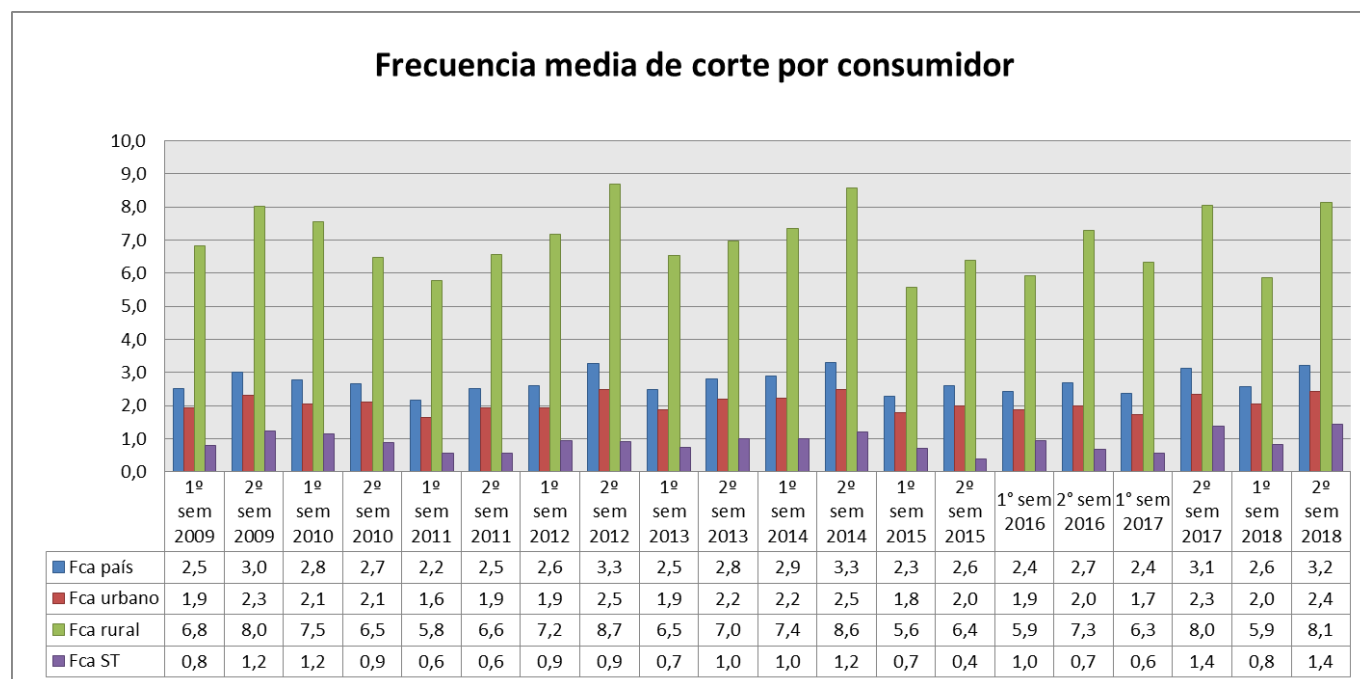
El Reglamento plantea adicionalmente algunas excepciones para la contabilización de las interrupciones. Una de ellas es la Fuerza Mayor (causas no imputables a la empresa), como las interrupciones causadas por fenómenos climáticos extraordinarios. En estos casos para que la interrupción no sea contabilizada, 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<sup>3</sup>

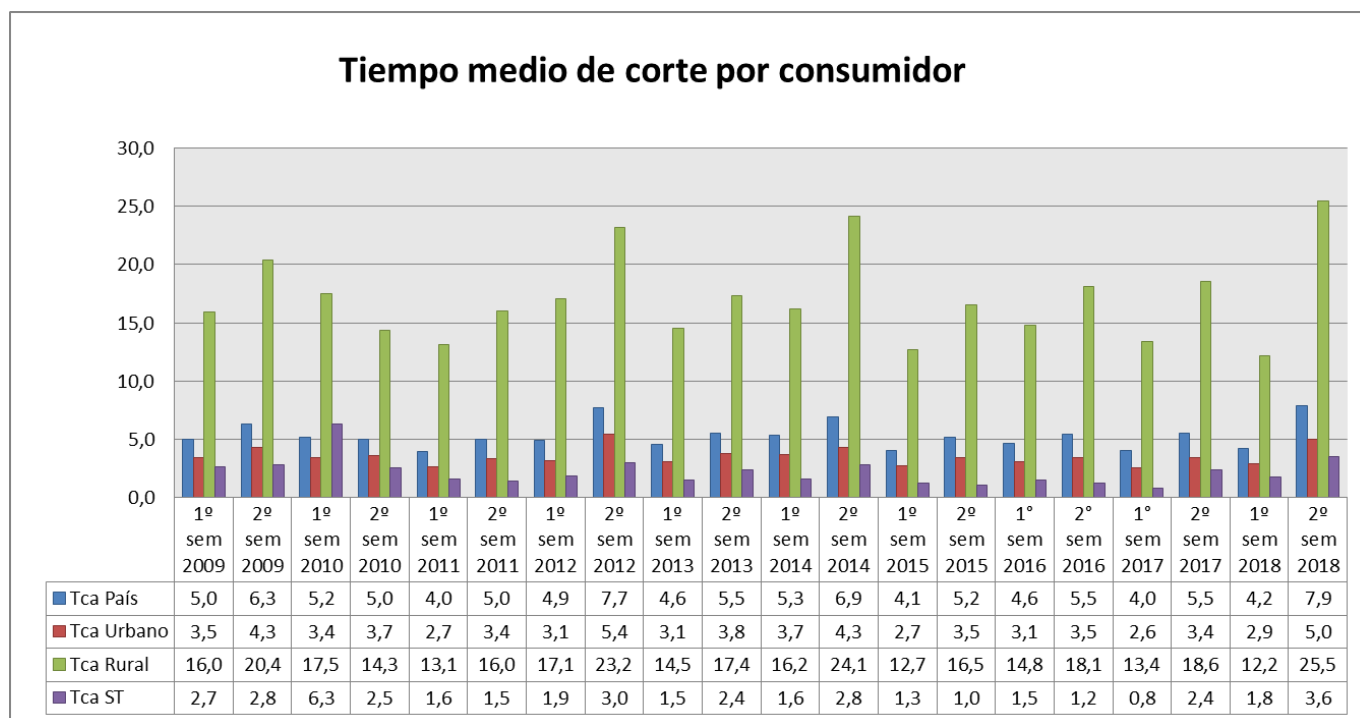
En base a los datos informados por UTE en el marco del seguimiento del RCS, se presenta en las FIGURAS 1 y 2 la evolución de los indicadores, considerando en un único agrupamiento a todos los consumidores del país (indicadores país), y desagregando luego en urbanos conectados en baja o media tensión, rurales conectados en baja o media tensión y consumidores conectados directamente a Subtrasmisión.

FIGURA 1



<sup>3</sup> Los valores correspondientes al segundo semestre de 2018 que se muestran en las figuras 1 a 10 son preliminares. Los mismos podrán sufrir modificaciones al alza dependiendo del pronunciamiento de la URSEA sobre los casos de fuerza mayor declarados por UTE en el semestre.

FIGURA 2



## 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 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
T <sub>Ca</sub> (hs)	3,6	2,5	9,9	6,8	18	14	36	28	3	8
F <sub>Ca</sub>	1,8	1,5	4,5	4	8	7	14	11	1,5	4
T <sub>ci</sub> (hs)	16	9	25	20	37	31	77	58	9	20
F <sub>ci</sub>	7	5	12	10	18	16	33	24	3	9
D <sub>maxi</sub> (hs)	10	8	10	10	10	10	14	14	8	8

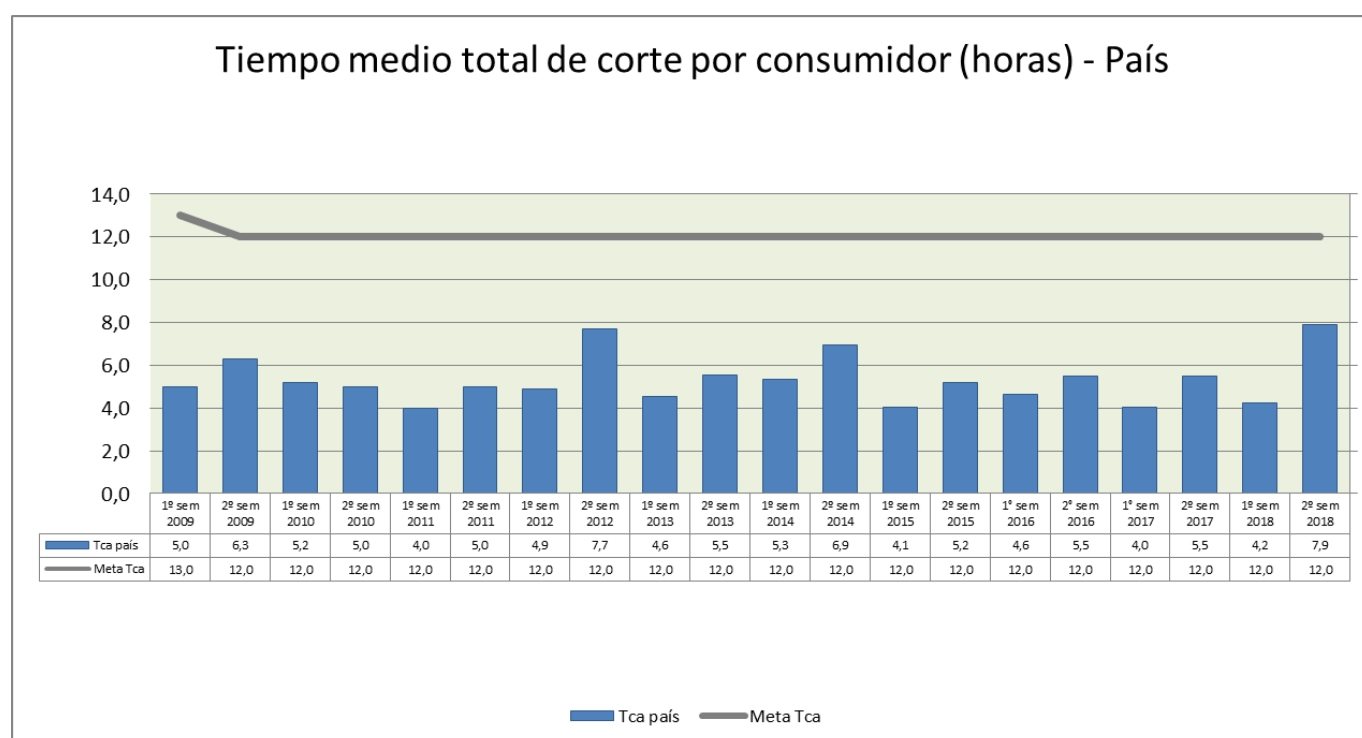
Los consumidores conectados en baja tensión, se agrupan en 42 agrupamientos. Estos agrupamientos se definen por zona geográfica (uno o varios departamentos) y luego, dentro de una misma zona, por densidad de suministros conectados en baja y media tensión.

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

Para Subtrasmisión 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<sup>4</sup>, 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.

**FIGURA 3**



<sup>4</sup> La meta a nivel país se construye en base a las metas por agrupamiento y la cantidad de usuarios en cada uno. Para el caso de la FIGURA 9, el cambio de la meta ponderada en el segundo semestre de 2009, es consecuencia de una modificación en la definición de los agrupamientos de subtrasmisión y la asignación de una meta mayor para el agrupamiento de usuarios más distantes del punto de alimentación.

FIGURA 4

### Frecuencia media de corte por consumidor - País

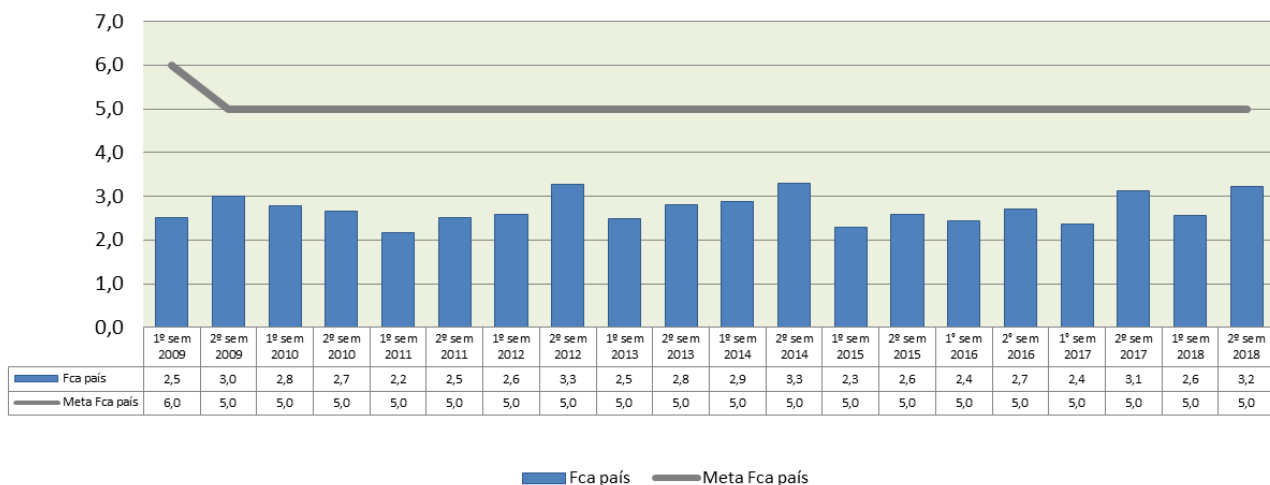


FIGURA 5

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

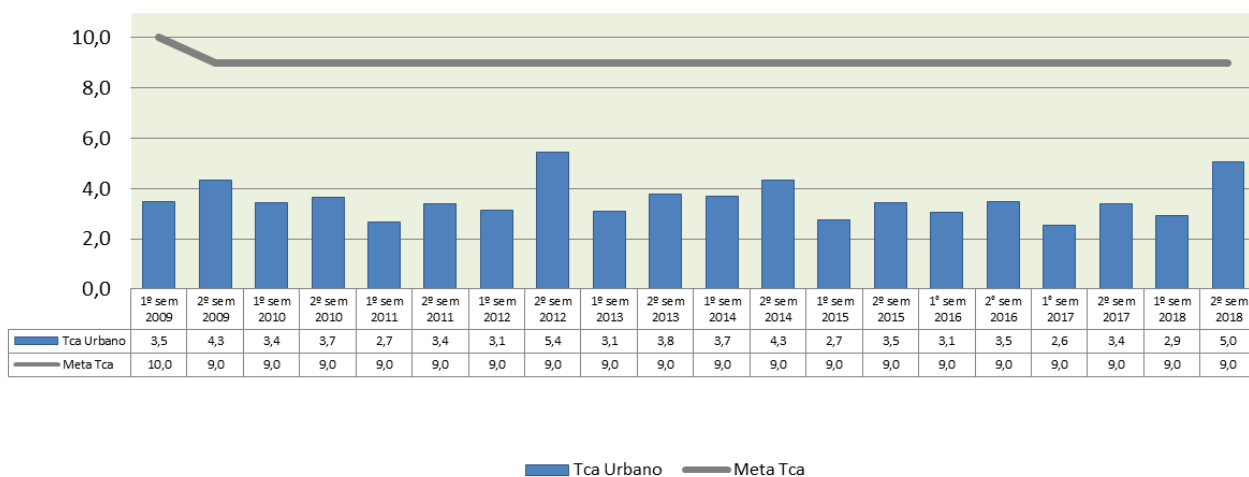


FIGURA 6

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

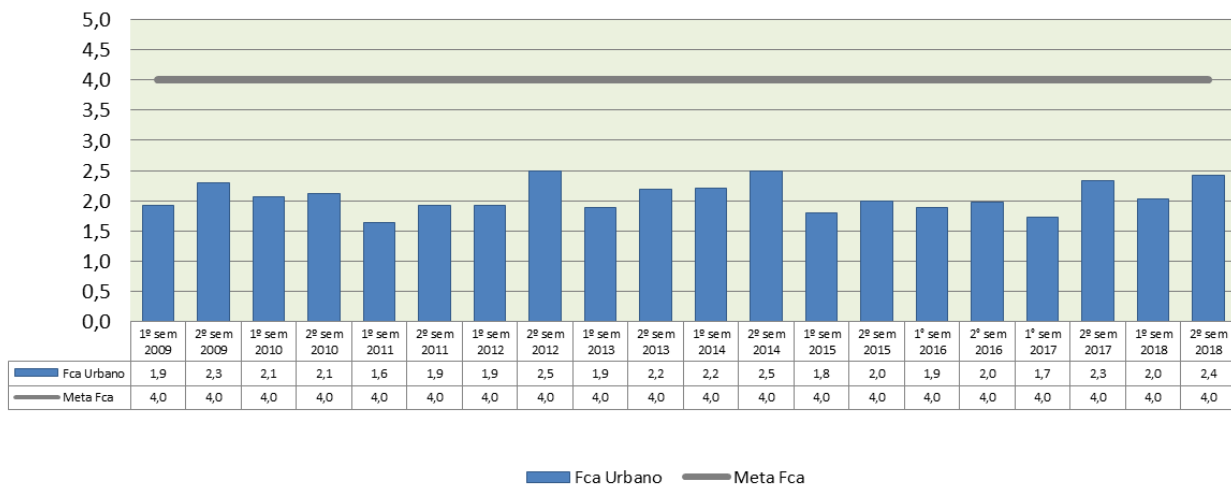


FIGURA 7

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

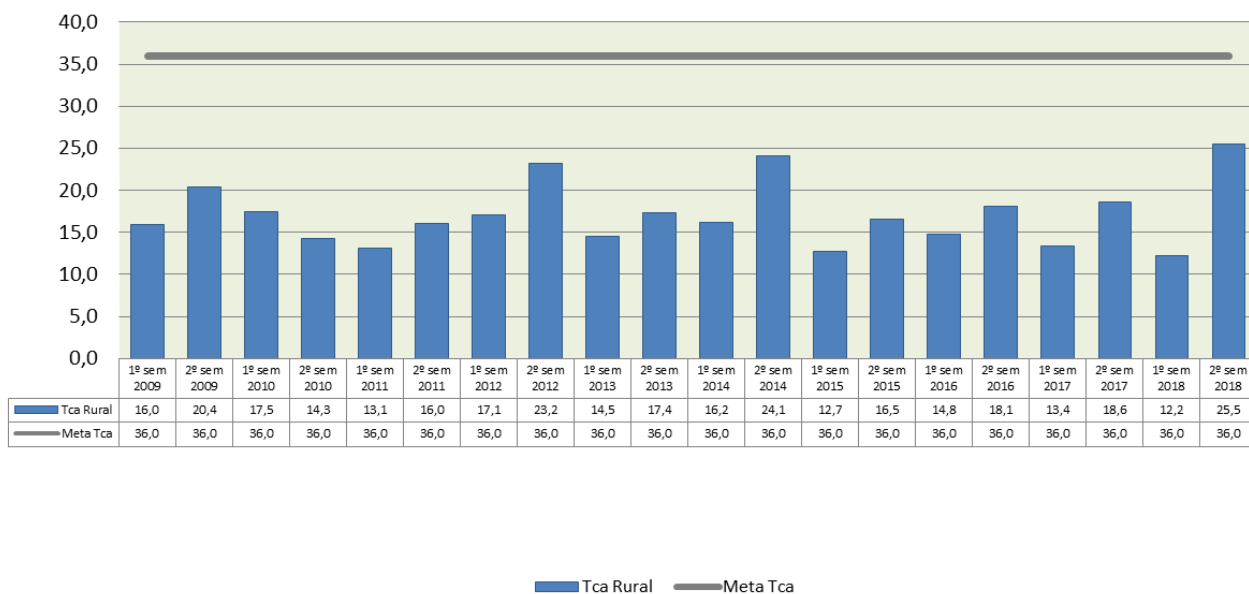


FIGURA 8

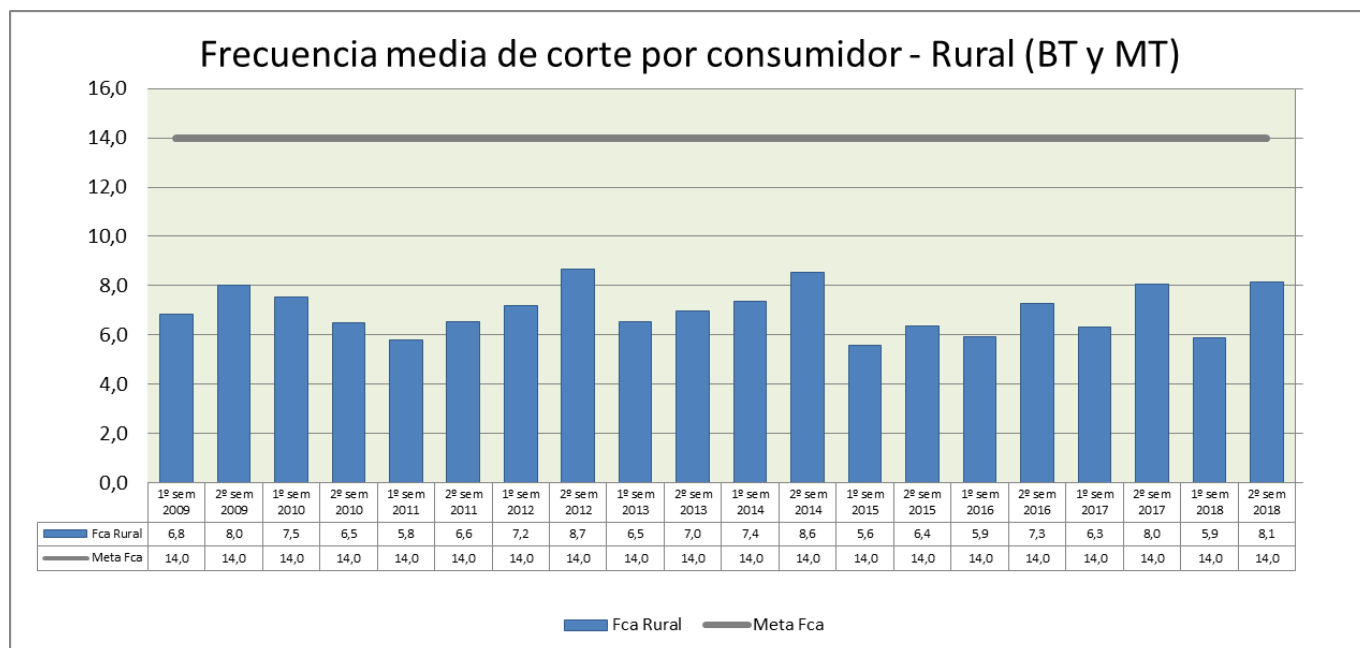


FIGURA 9

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

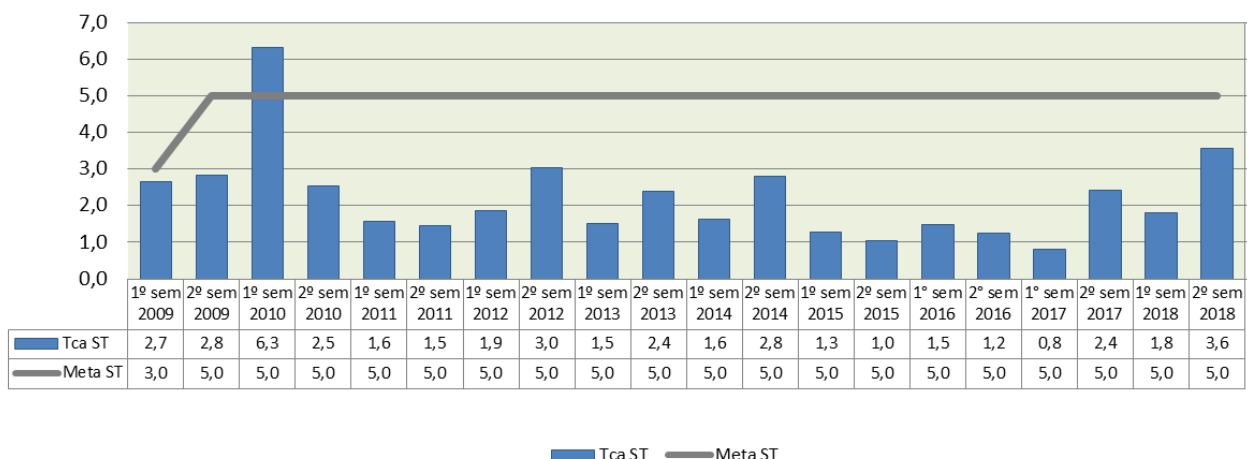
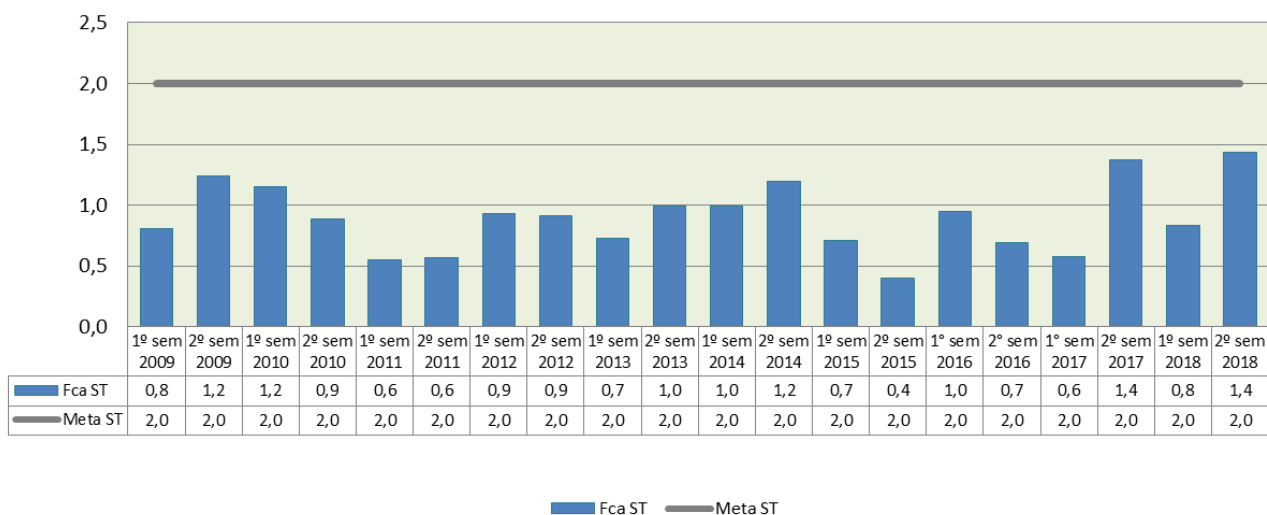


FIGURA 10

### 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. Más recientemente, este ha sido el caso 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 ( $T_{ca}$ ).

En particular, la calidad del Servicio Técnico para los usuarios conectados a 63 kV y 31,5 kV tiene un comportamiento diferente para el *Tiempo de corte* ( $T_c$ ) que para la *Frecuencia media de corte* ( $F_c$ ). Si bien la frecuencia se mantiene por debajo de la meta, el tiempo medio de corte es más variable y ha sobrepasado la meta en algunos semestres.

## 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 TÉCNICO” - TITULO III “COMPENSACIONES A LOS USUARIOS”, Artículos 23 a 27 del RCS.

Si un usuario tiene interrupciones cuyo tiempo ( $D_{max_i}$  o  $T_{c_i}$ ) y/o frecuencia ( $F_{c_i}$ ) individuales es mayor que las metas indicadas en la tabla 1, UTE compensará a dicho usuario<sup>5</sup>.

Si un agrupamiento tiene tiempos o frecuencias media de interrupciones ( $T_{c_a}$  y  $F_{c_a}$ ) mayores a las indicadas en la tabla anterior, UTE compensará a todos los usuarios de dicho agrupamiento cuyo tiempo individual de corte ( $T_{c_i}$ ) o frecuencia de corte individual ( $F_{c_i}$ ) sea también mayor que la meta del agrupamiento<sup>6</sup>.

La FIGURA 11y la FIGURA 12 muestran a continuación la evolución de la cantidad y el monto de las compensaciones abonadas<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> Se abonará al usuario la compensación correspondiente al incumplimiento de la meta de  $D_{max_i}$  y, de corresponder, el máximo de los montos de las compensaciones correspondientes a los incumplimientos de las metas de  $T_{c_i}$  y  $F_{c_i}$ .

<sup>6</sup> La compensación se realizará por el máximo de los montos correspondientes a los incumplimientos de las metas de  $T_{c_a}$  y  $F_{c_a}$ .

<sup>7</sup> Los valores correspondientes al segundo semestre de 2018 que se muestran en las figuras 11 y 12 son preliminares. Los mismos podrán sufrir modificaciones al alza dependiendo del pronunciamiento de la URSEA sobre los casos de fuerza mayor declarados por UTE en el semestre.

FIGURA 11

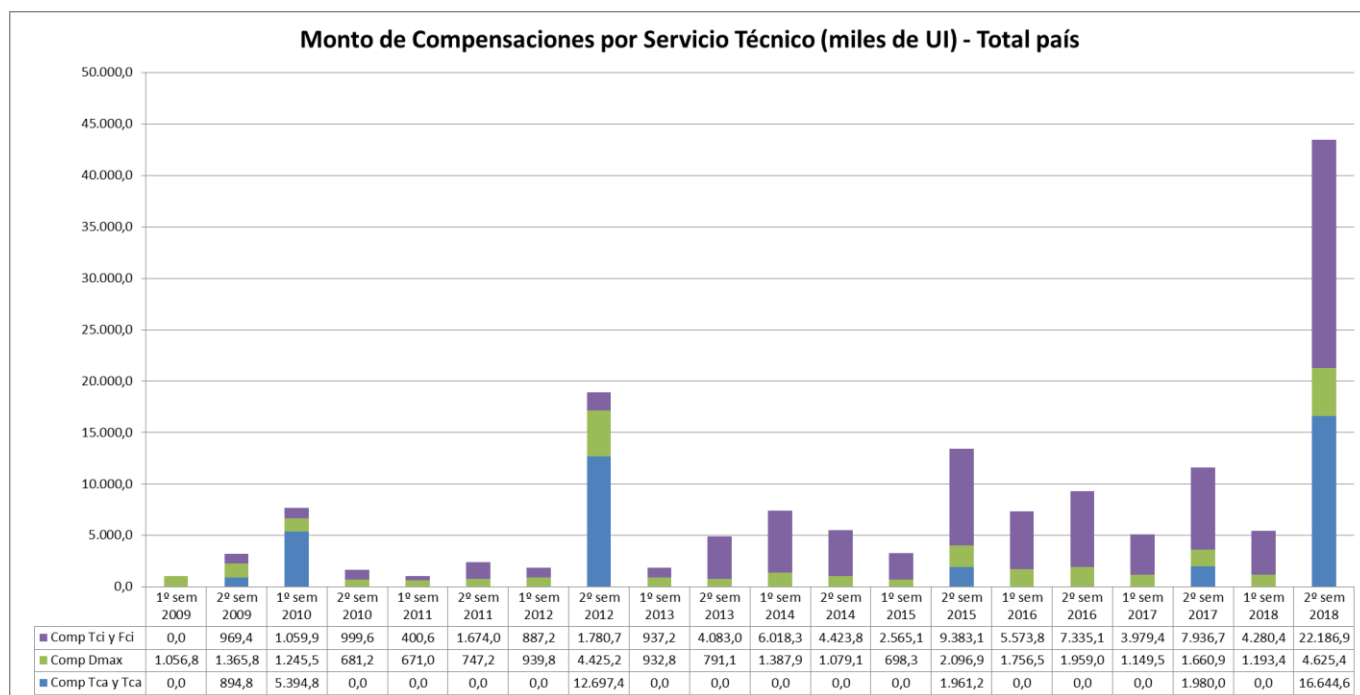
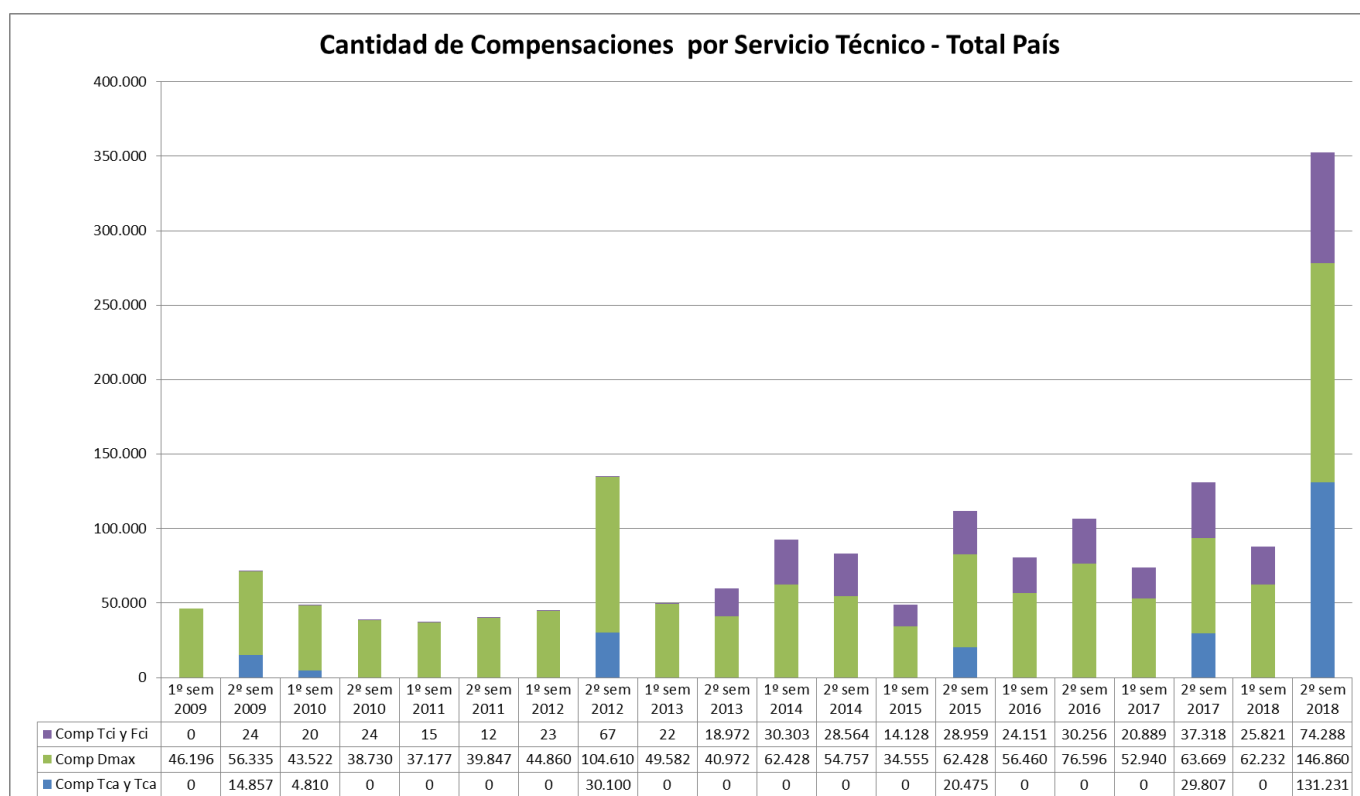


FIGURA 12



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.

A partir del segundo semestre de 2013 aumentan las compensaciones por incumplimiento de las metas individuales Tci y Fci, tanto en monto como en cantidad. Esto está asociado a la entrada en vigencia de dichas metas para usuarios conectados en baja tensión.

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 2012, en el segundo semestre de 2015 o, más recientemente, en el segundo semestre de 2018.

### III Calidad del Producto técnico

#### Indicadores

A la fecha se controla el nivel de tensión, y el indicador utilizado es la diferencia entre la tensión medida en el suministro y su tensión nominal, expresada en porcentaje respecto al valor de la tensión nominal.

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 50, 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 aquellas subestaciones que alimentan un solo usuario.

#### 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 siguiente:

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

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

## 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.

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.

## Evolución de los resultados de los registros realizados

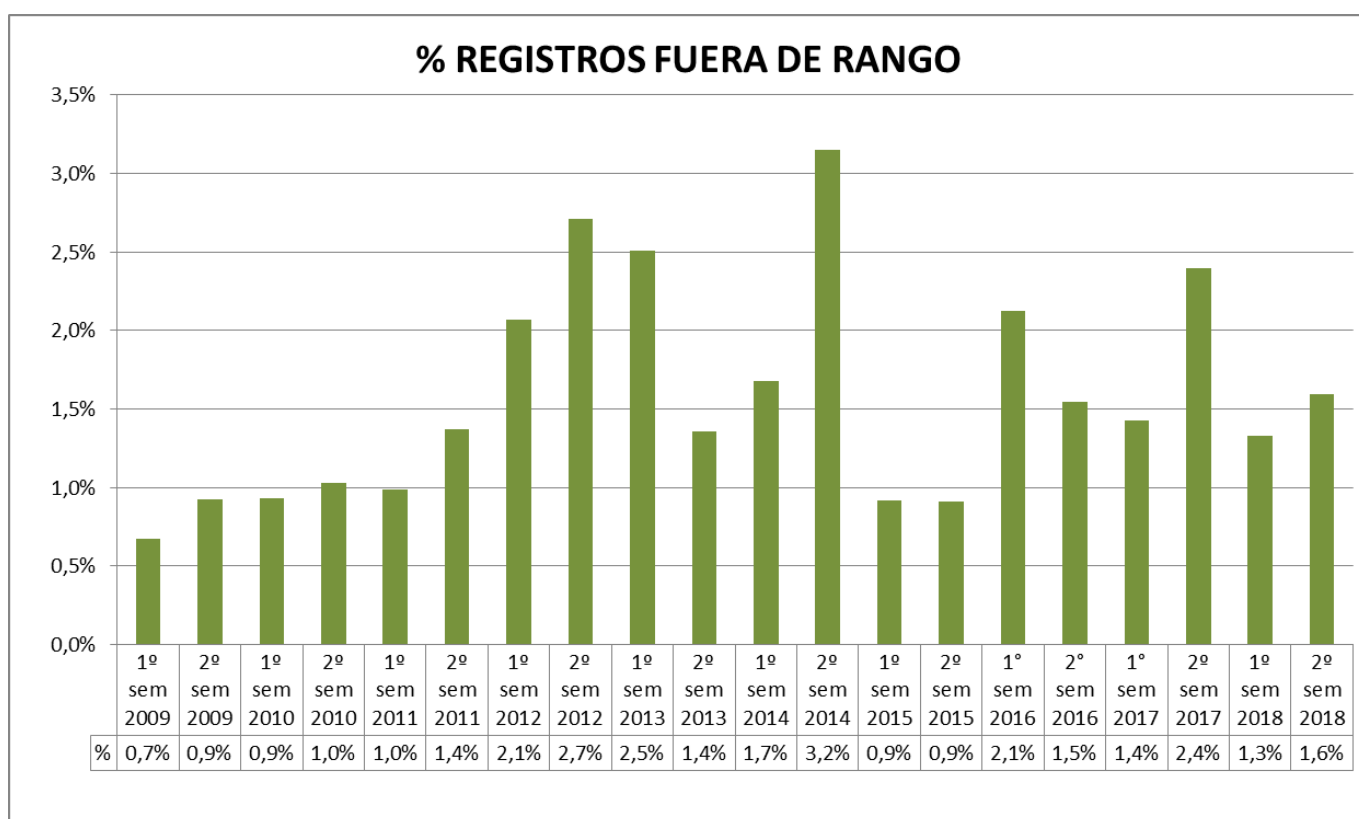
En la tabla siguiente se presenta la evolución de la cantidad de registros realizados, el porcentaje de registros fuera del rango admitido y la cantidad de compensaciones generadas.

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

Período de control	Punto de medida	Cantidad de registros realizados		% Registros fuera de rango que generan compensaciones	Cantidad de compensaciones	Monto de compensaciones (UI)
1º semestre 2009	SUBESTACIÓN	990	1.037	0,7	329	21.025
	USUARIO	47				
2º semestre 2009	SUBESTACIÓN	738	866	0,9	139	82.691
	USUARIO	127				
1º semestre 2010	SUBESTACIÓN	764	867	0,9	311	34.384
	USUARIO	203				
2º semestre 2010	SUBESTACIÓN	503	975	1,0	648	56.689
	USUARIO	472				
1º semestre 2011	SUBESTACIÓN	555	1.015	1,0	206	24.329
	USUARIO	460				
2º semestre 2011	SUBESTACIÓN	530	1.022	1,4	858	68.176
	USUARIO	492				
1º semestre 2012	SUBESTACIÓN	514	1.016	2,1	1.591	388.411
	USUARIO	502				
2º semestre 2012	SUBESTACIÓN	533	1.069	2,7	2.731	634.734
	USUARIO	536				
1º semestre 2013	SUBESTACIÓN	542	1.078	2,5	1.923	201.944
	USUARIO	536				
2º semestre 2013	SUBESTACIÓN	540	1.105	1,4	2.214	167.973
	USUARIO	565				
1º semestre 2014	SUBESTACIÓN	532	1.074	1,7	1.982	273.787
	USUARIO	542				
2º semestre 2014	SUBESTACIÓN	561	1.047	3,2	4.805	465.314
	USUARIO	486				
1º semestre 2015	SUBESTACIÓN	571	1.089	0,9	3.502	482.266
	USUARIO	518				
2º semestre 2015	SUBESTACIÓN	571	1.095	0,9	3.510	719.425
	USUARIO	524				
1º semestre 2016	SUBESTACIÓN	579	1.178	2,1	3.486	411.227
	USUARIO	599				
2º semestre 2016	SUBESTACIÓN	578	1.166	1,5	4.027	389.736
	USUARIO	588				
1º semestre 2017	SUBESTACIÓN	592	1.190	1,4	4.470	424.574
	USUARIO	598				

Período de control	Punto de medida	Cantidad de registros realizados		% Registros fuera de rango que generan compensaciones	Cantidad de compensaciones	Monto de compensaciones (UI)
2º semestre 2017	SUBESTACIÓN	599	1169	2,4%	5.693	526.594
	USUARIO	570				
1º semestre 2018	SUBESTACIÓN	592	1207	1,3%	3.656	388.984
	USUARIO	615				
2º semestre 2018	SUBESTACIÓN	593	1193	1,6%	5.059	861.531
	USUARIO	600				

FIGURA 13

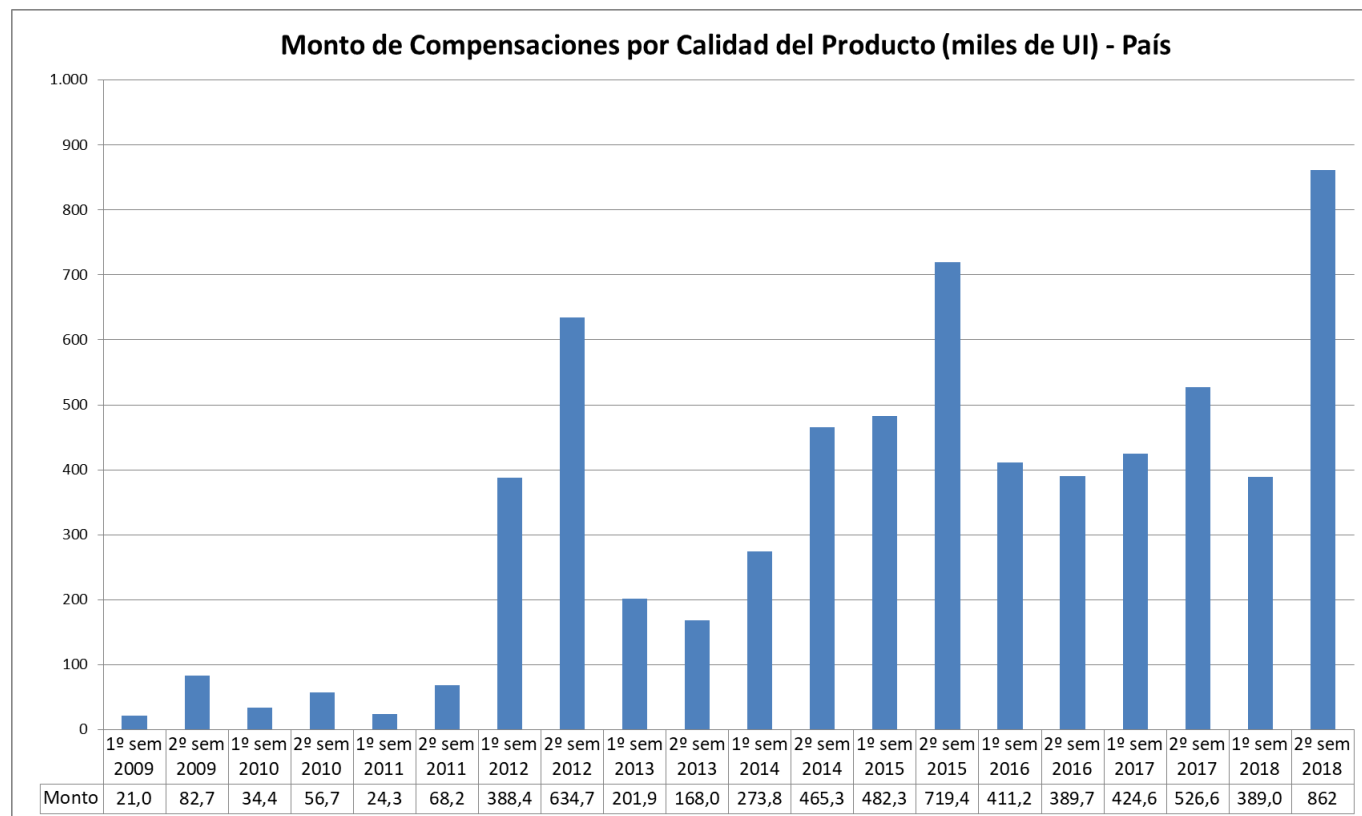


La cantidad de registros realizados corresponde mayoritariamente a los seleccionados por sorteo, incluyendo en algunos semestres registros relacionados con los reclamos de usuarios por nivel de tensión recibidos.

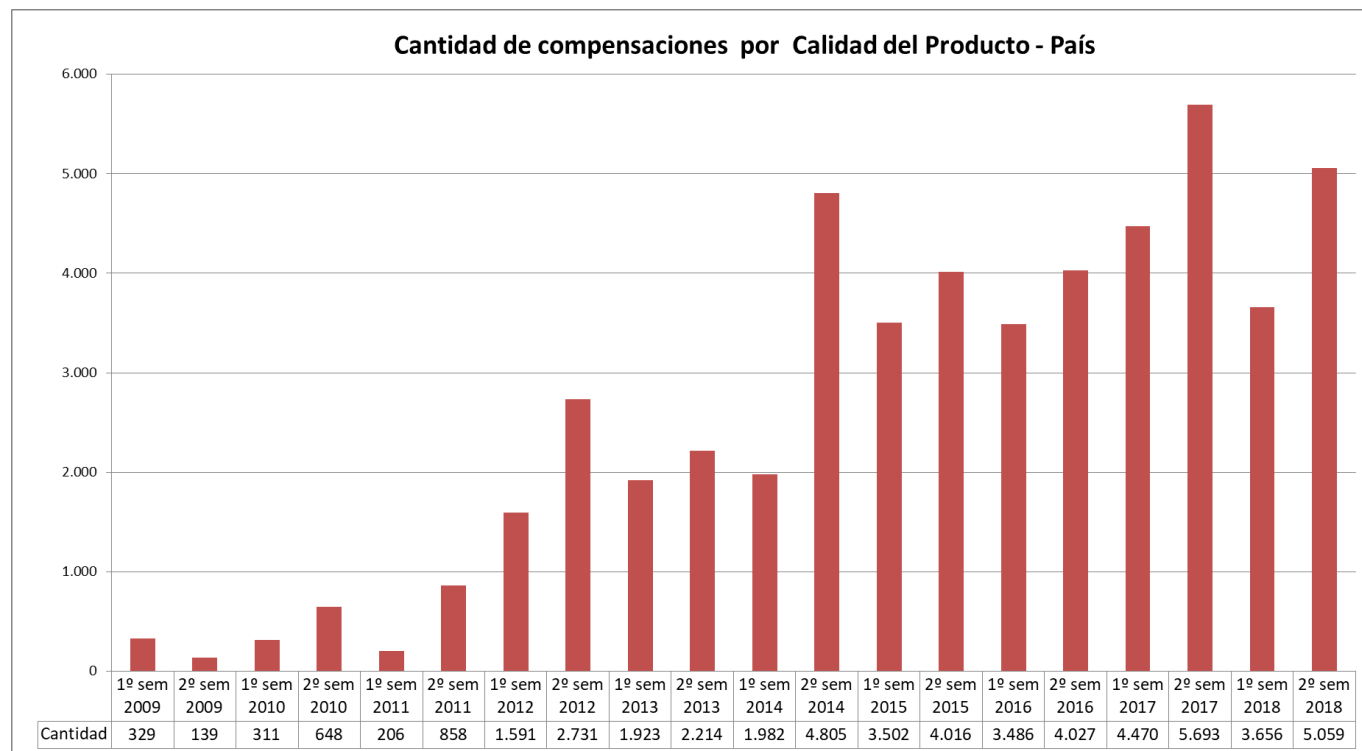
Considerando que el porcentaje de registros fuera de rango en promedio está en el entorno del 1,5%, siendo 2,7% el máximo valor registrado, se puede observar que en general el nivel de tensión en la red de Distribución está dentro del rango admitido. Esto no implica que no existan sectores de dicha Red en los que haya problemas de nivel de tensión. Se observa que en aquellos semestres en los que se realizaron algunos registros de tensión en lugares seleccionados por la URSEA, en base a reclamos recibidos y a resultados de controles anteriores, aumenta el porcentaje de incumplimiento y de

compensaciones. Ejemplo de esto se aprecia en el 2012, en el primer semestre de 2013, en el segundo semestre de 2014 y en el primer semestre de 2016.-

**FIGURA 14**



**FIGURA 15**



El monto y la cantidad total de compensaciones pagas por las desviaciones del nivel de tensión detectadas es muy variable, ya que 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.

## **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 y los cortes por facturas impagas, con su eventual reconexión.

### **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, 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.

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

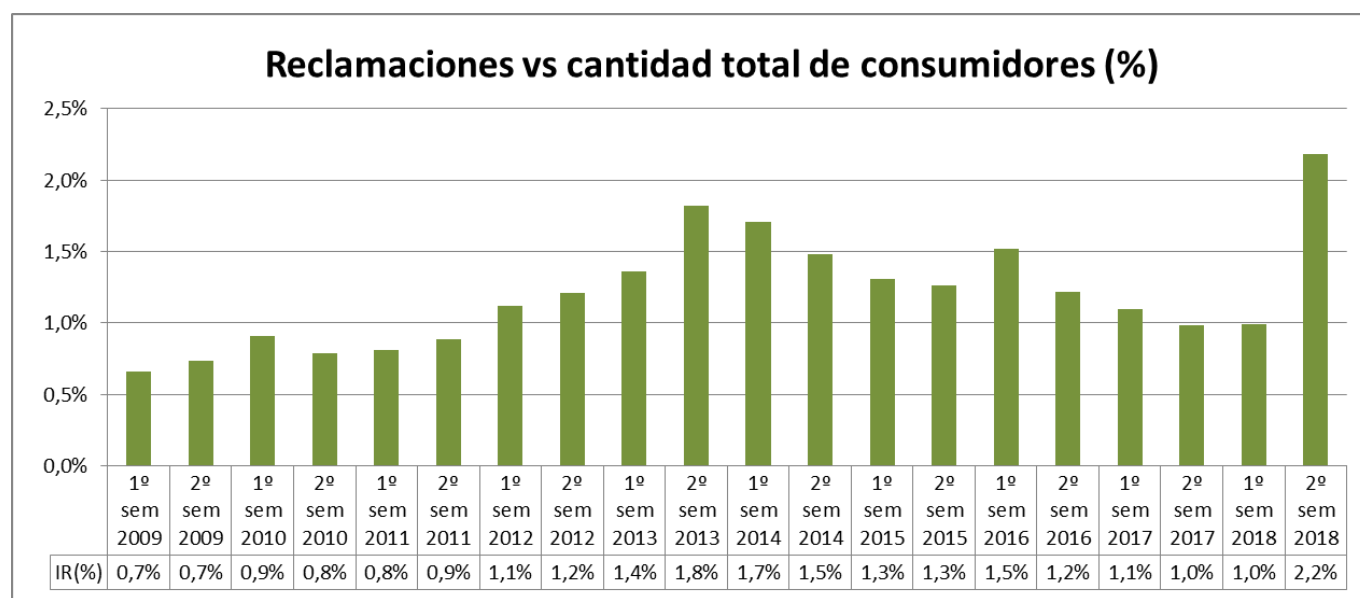
Las COMPENSACIONES generadas por desvíos en el cumplimiento de la META son proporcionales a dichos desvíos (días de atraso en la respuesta) así como a la facturación diaria promedio del usuario afectado, según lo definido en la SECCIÓN “CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL” - TITULO I “GENERALIDADES”, Artículo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

FIGURA 16



La relación porcentual de las reclamaciones recibidas por UTE en relación a la cantidad de consumidores se encuentra, en promedio, en el entorno del 1,15%. Se observa sin embargo un crecimiento de dicho índice a partir del 2º semestre de 2012, el que puede estar relacionado a eventos climáticos extremos ocurridos en Setiembre de 2012 así como al impacto de cambios en los sistemas informáticos de UTE de Distribución y Comercial. El mismo llega a su valor máximo de 1,8% en el segundo semestre de 2013, observándose posteriormente una mejora en su evolución.

En las figuras siguientes se muestran para los semestres de 2011 en adelante 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 motivos (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").

Tanto la cantidad de reclamaciones (FIGURA 19) como el monto por incumplimiento en los plazos de respuesta (FIGURA 18) tienen una tendencia creciente a partir del 2011, llegando a su valor máximo en el segundo semestre de 2013. A partir de ese momento, se observa una tendencia decreciente de los mismos. Una tendencia similar se aprecia para el tiempo de respuesta promedio (FIGURA 20).

FIGURA 17

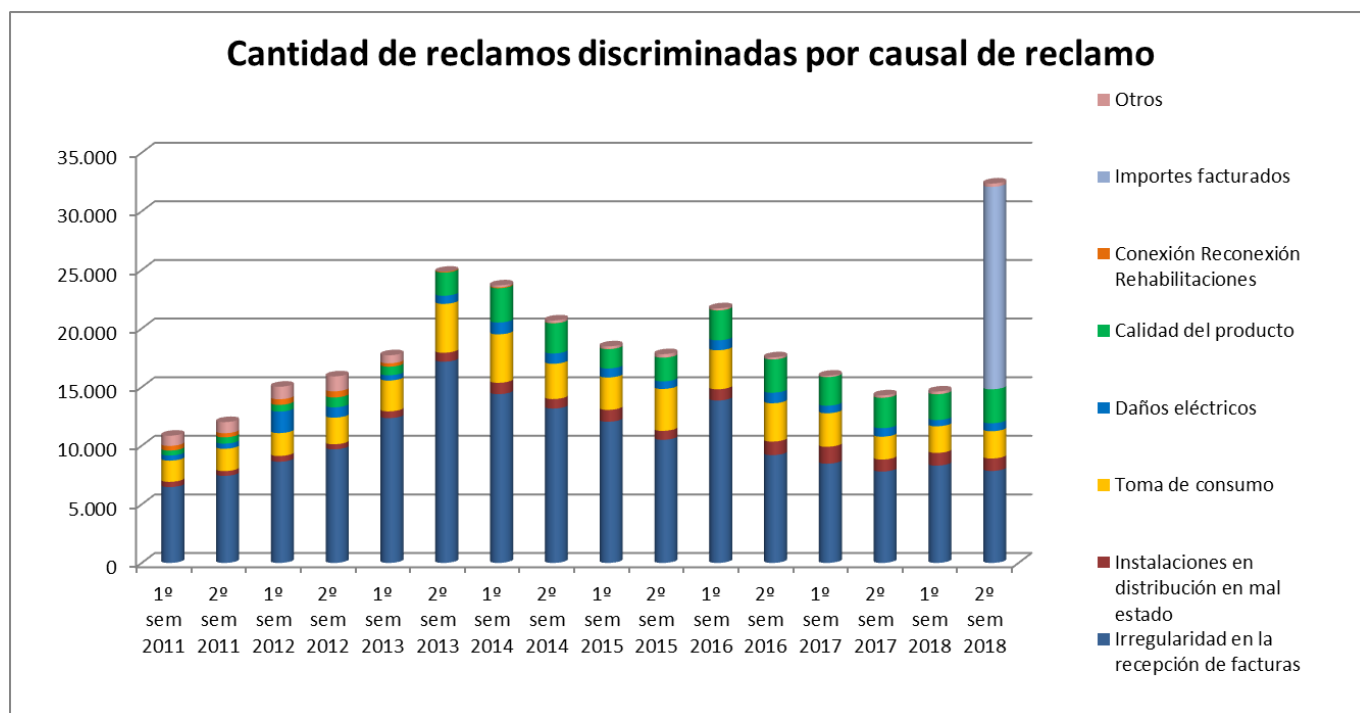


FIGURA 18

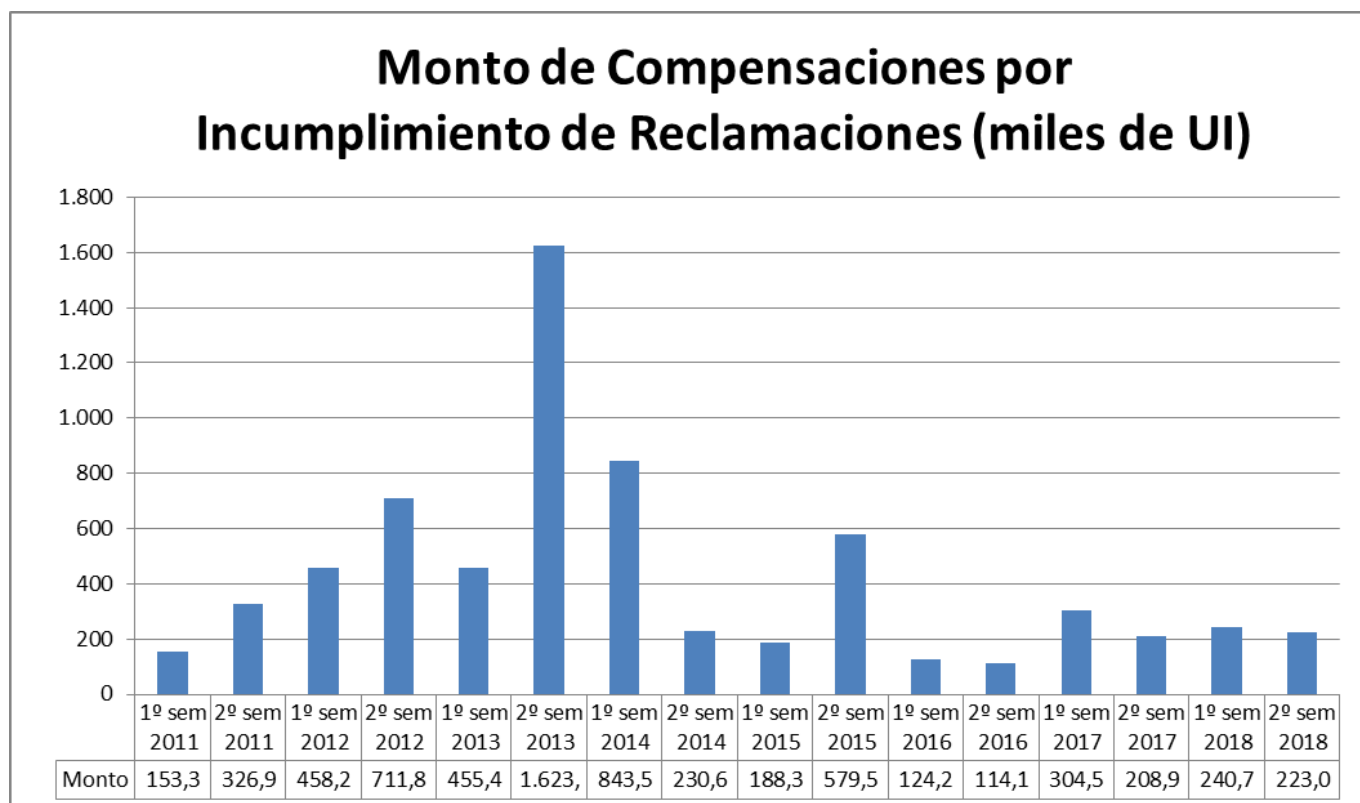


FIGURA 19

## Cantidad de Compensaciones por Incumplimiento de Reclamaciones

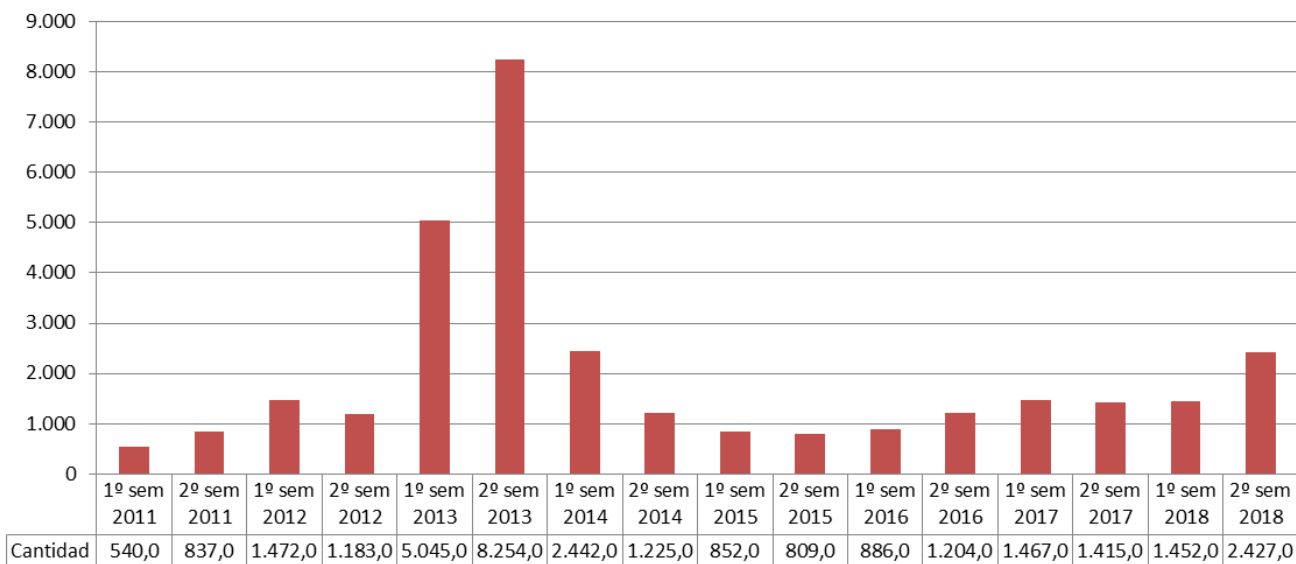
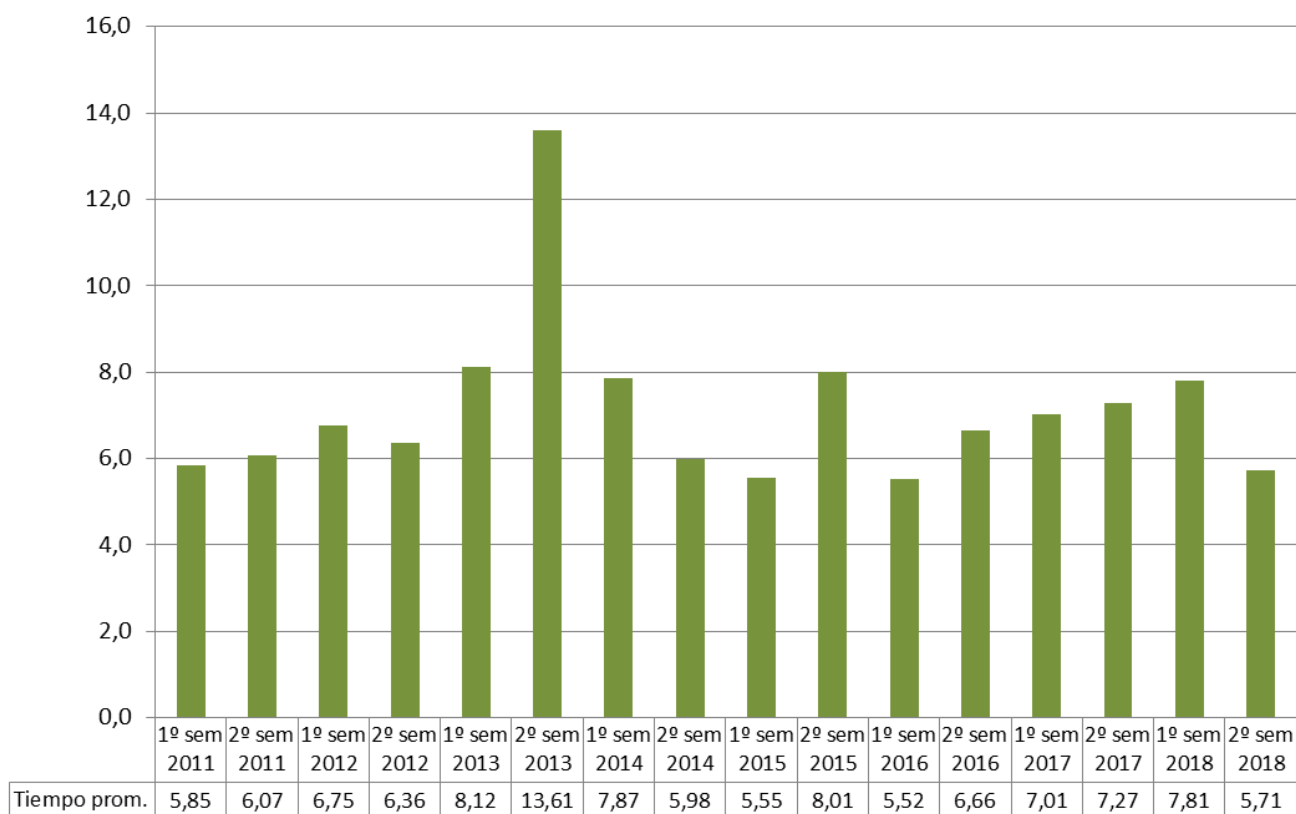


FIGURA 20

## 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 FIGURA 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.

FIGURA 21<sup>8</sup>

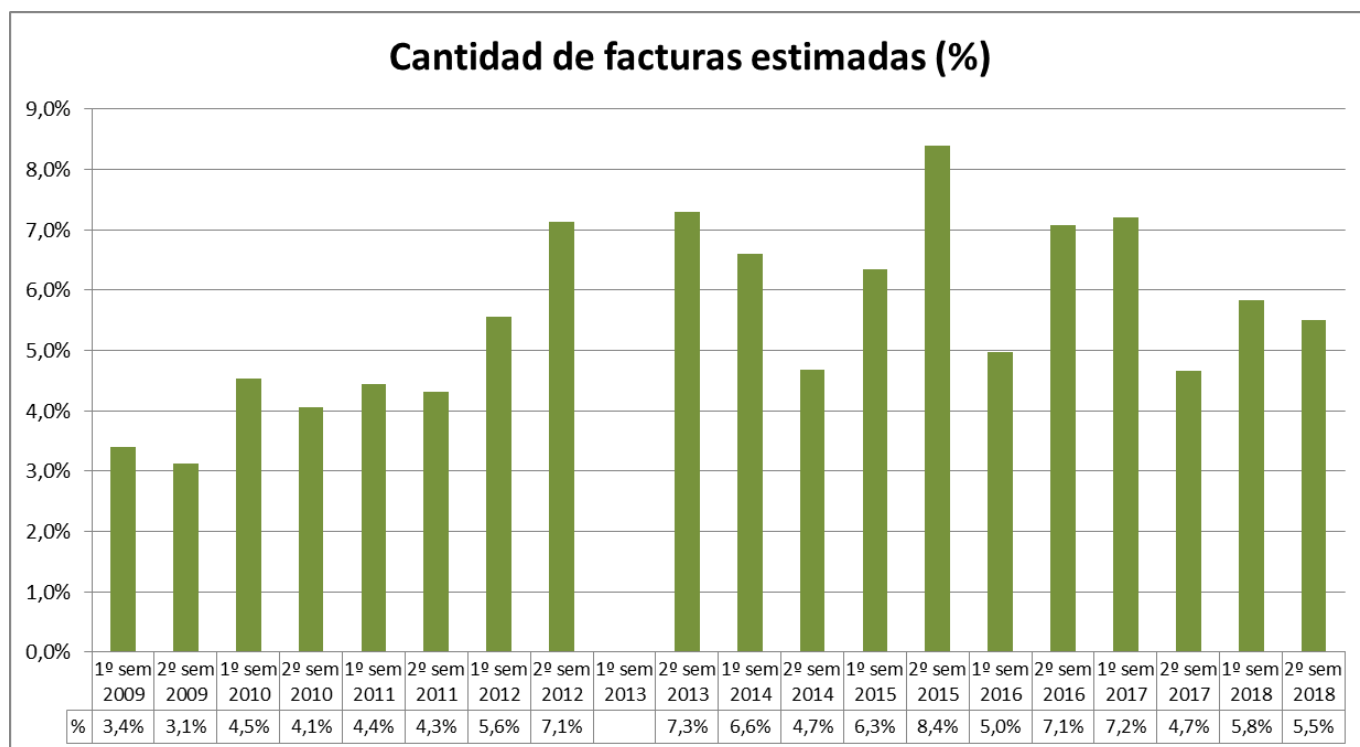
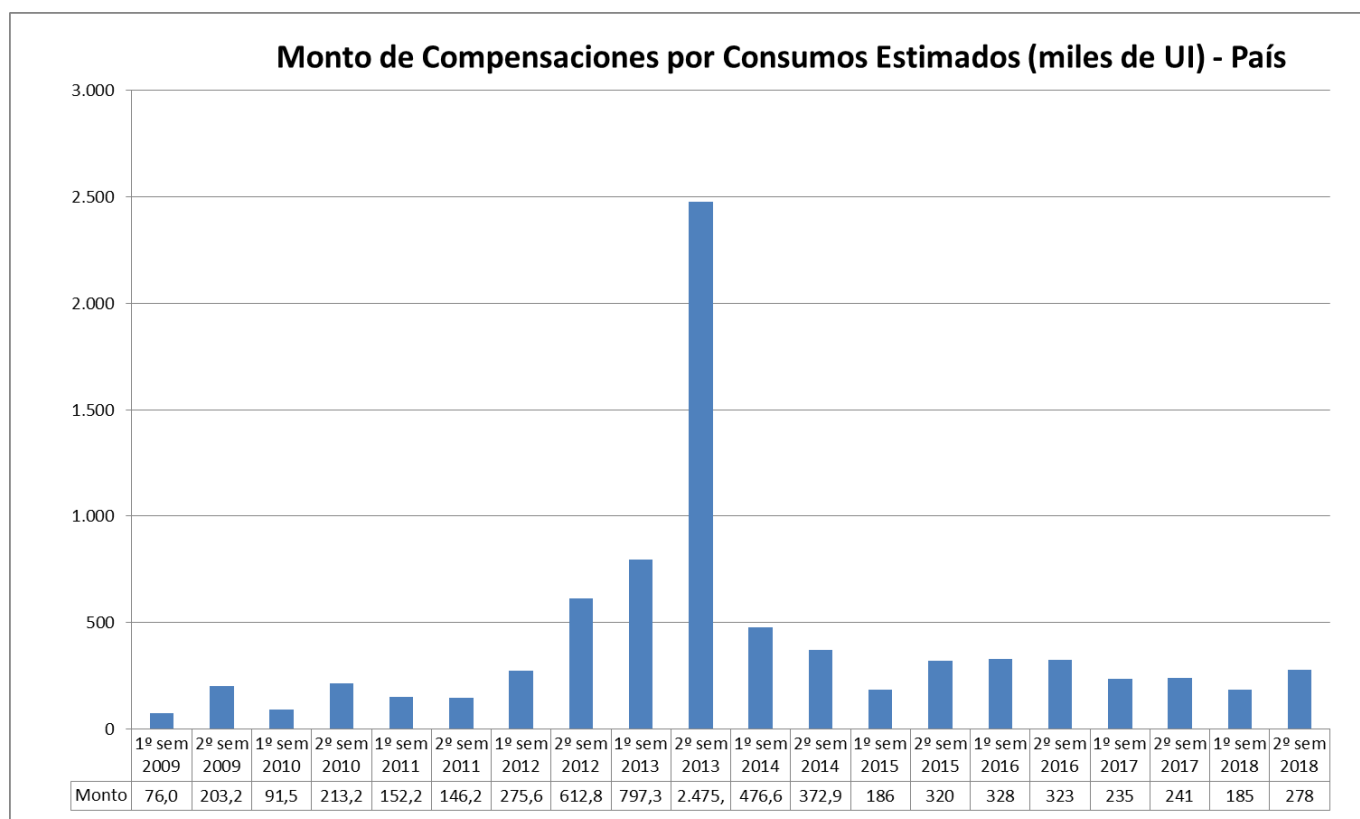
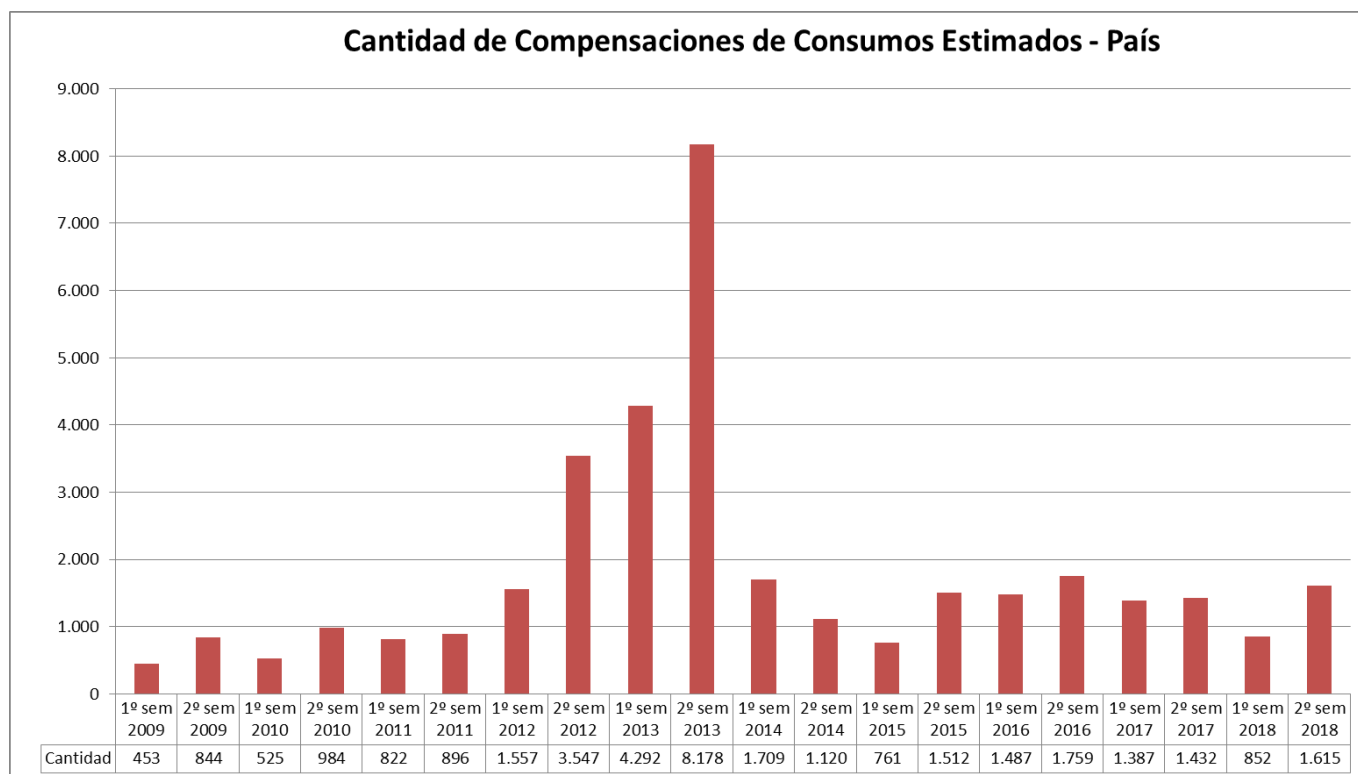


FIGURA 22



<sup>8</sup> No se dispone de la información completa del primer semestre del 2013 para el cálculo del indicador global representado en esta figura.

**FIGURA 23**



En las tres gráficas (FIGURA 21, FIGURA 22 y FIGURA 23) se identifica una tendencia creciente, principalmente a partir del primer semestre de 2012, la que llega a su valor máximo en el segundo semestre de 2013, coincidiendo con el año en el que UTE cambió su sistema informático comercial. A partir de ese momento, se observa una tendencia decreciente de los mismos.

### 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 siguiente:

**TABLA 4 – PLAZOS PARA TRÁMITES Y CONEXIONES**

	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)	$P \leq 8,8 \text{ kW}$	6	
		$8,8 \text{ kW} < P \leq 50 \text{ kW}$	10	
		$P > 50 \text{ kW}$ sin centro de transformación	15	
		$P > 50 \text{ kW}$ con centro de transformación	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	$P \leq 8,8 \text{ kW}$	5	
		$P > 8,8 \text{ kW}$	15	
	Baja tensión con modificación de red	Sin SE	$P \leq 50 \text{ kW}$	20
			$P > 50 \text{ kW}$	30
		Con SE		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.

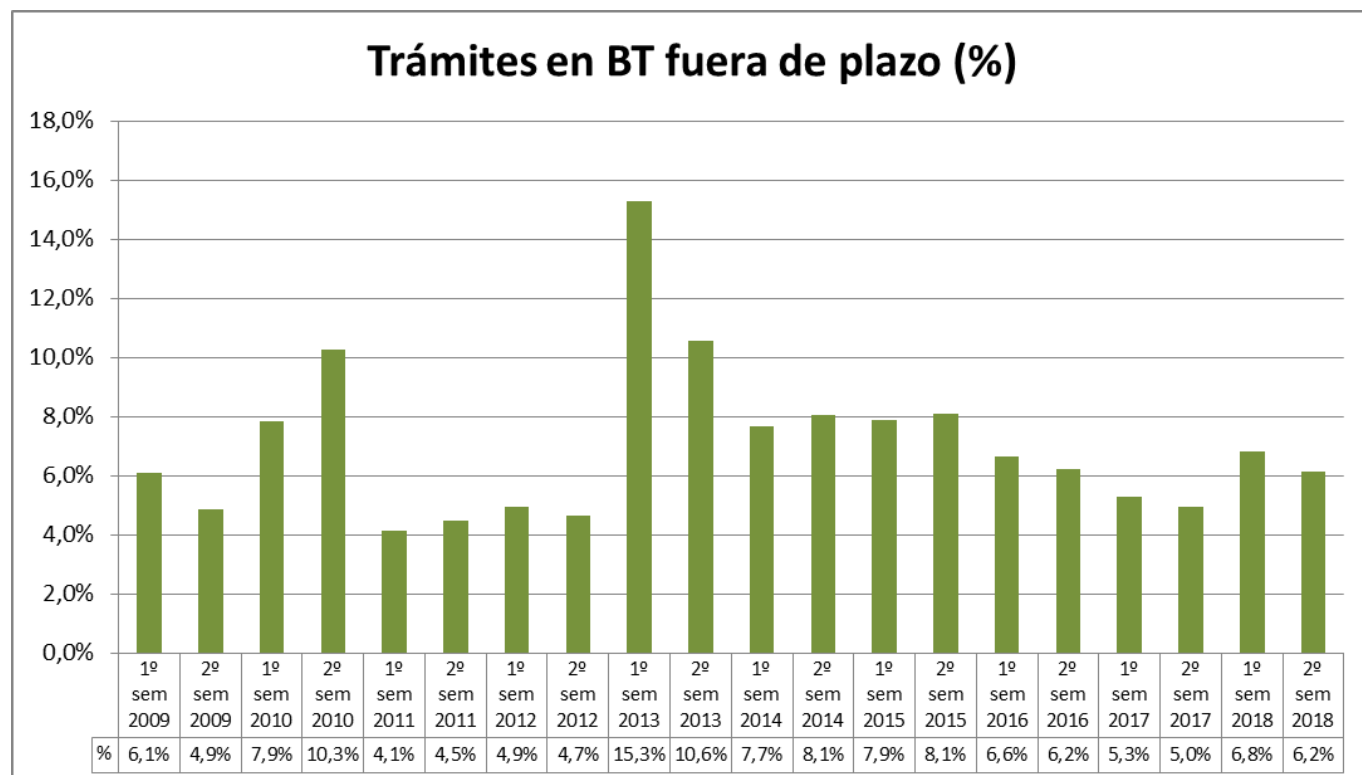
Para el caso de la conexión, las COMPENSACIONES son proporcionales a la tasa de conexión asociada a la solicitud y al desvío con respecto a la META. Se establecen dos valores de compensación, un primer nivel cuando los días de atraso respecto a la META no superan el doble de la META, y un segundo nivel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

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

## Evolución de los indicadores

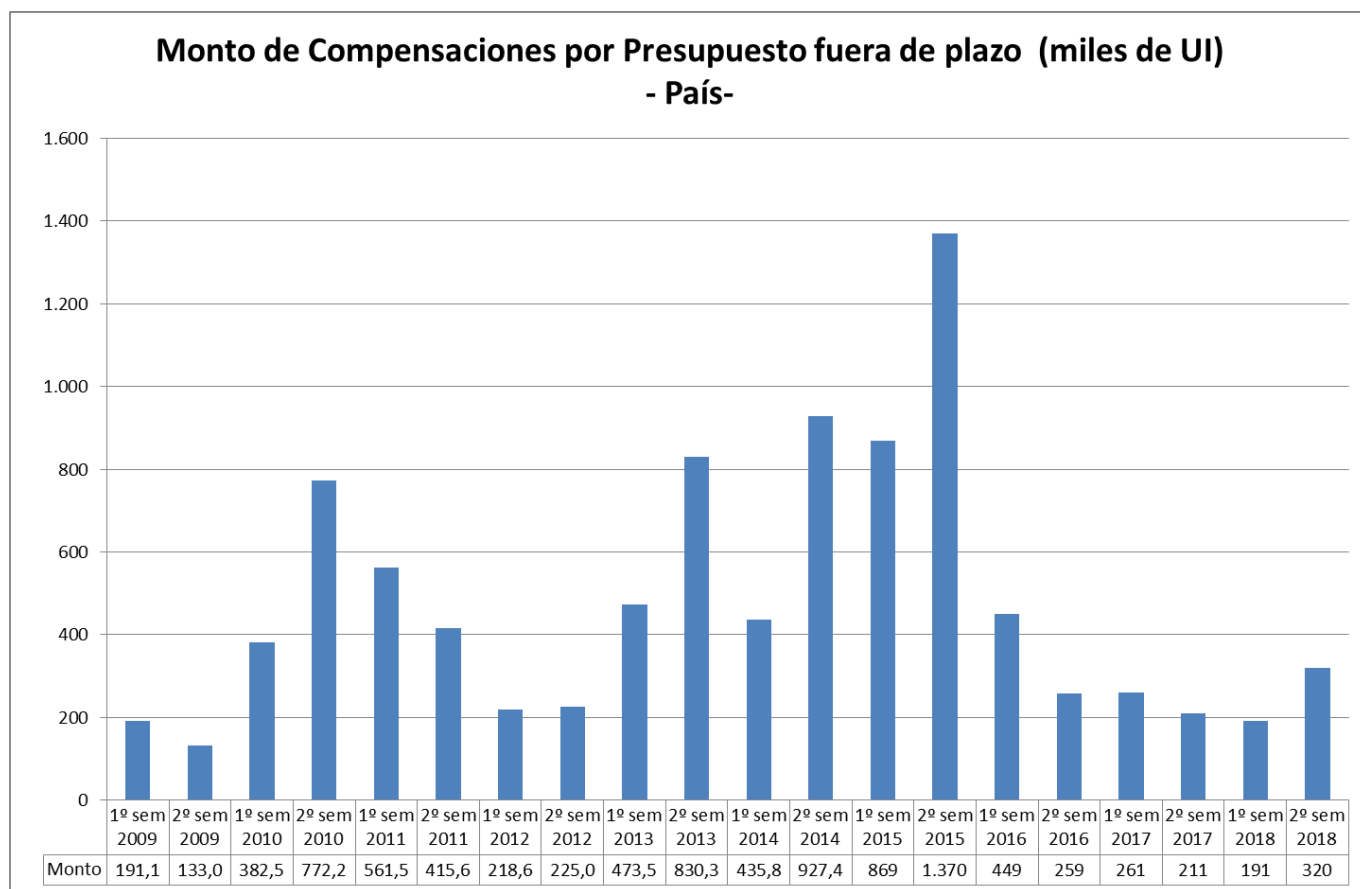
En base a los datos informados por UTE en el marco del seguimiento del RCS, se muestra a continuación la evolución de la cantidad de trámites fuera de plazo con relación a la cantidad total de trámites realizados, así como la evolución de cantidad y montos de compensaciones por trámites fuera de plazo.

FIGURA 24



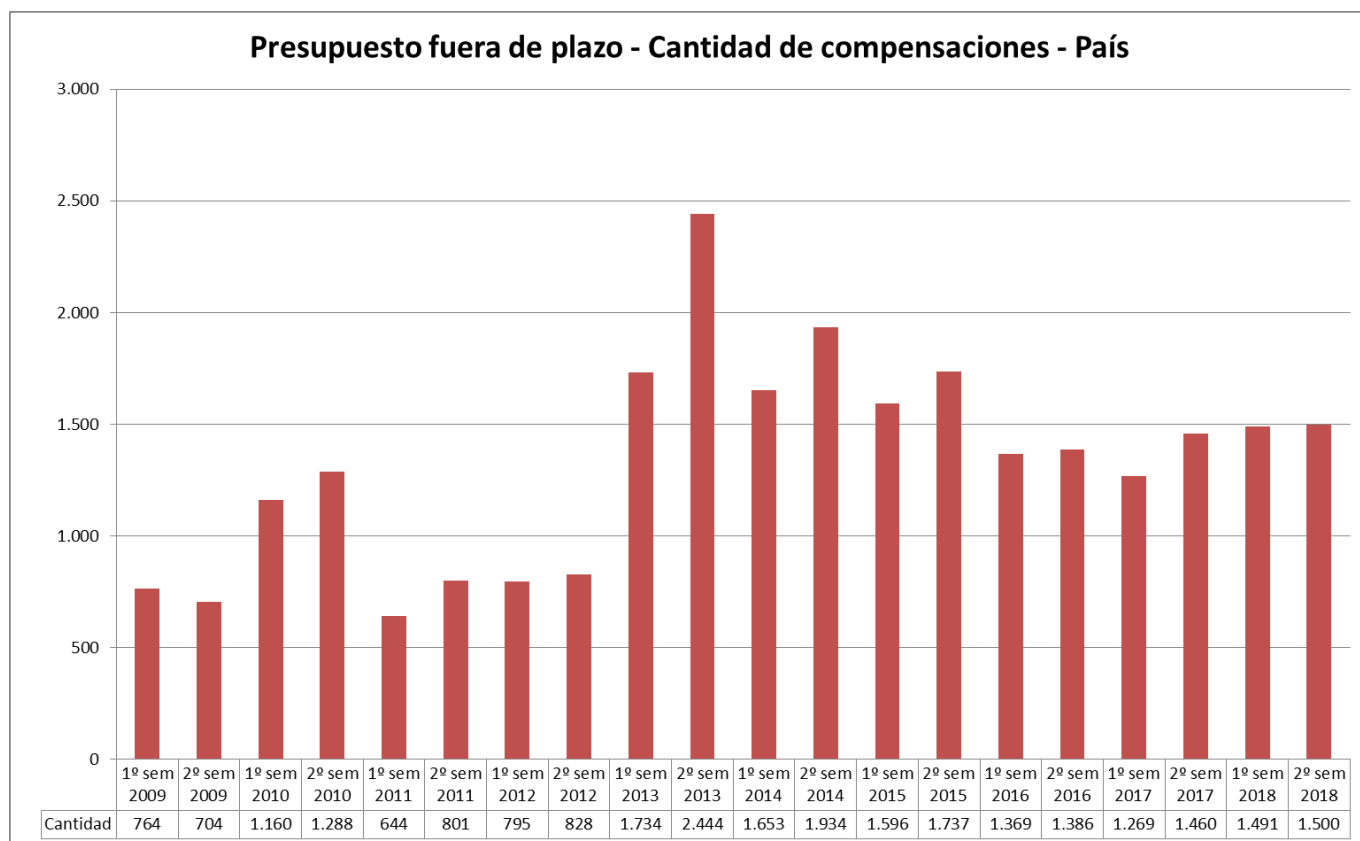
Se ve un crecimiento del porcentaje de trámites fuera de plazo entre el segundo semestre del 2012 y el segundo del 2013, llegando este a su valor máximo en ese semestre. A partir del año 2013, se produce una sensible baja de este porcentaje, manteniéndose el mismo siempre por debajo del 7% en los últimos semestres.

FIGURA 25



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.

FIGURA 26



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.

Se muestra a continuación también 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.

FIGURA 27

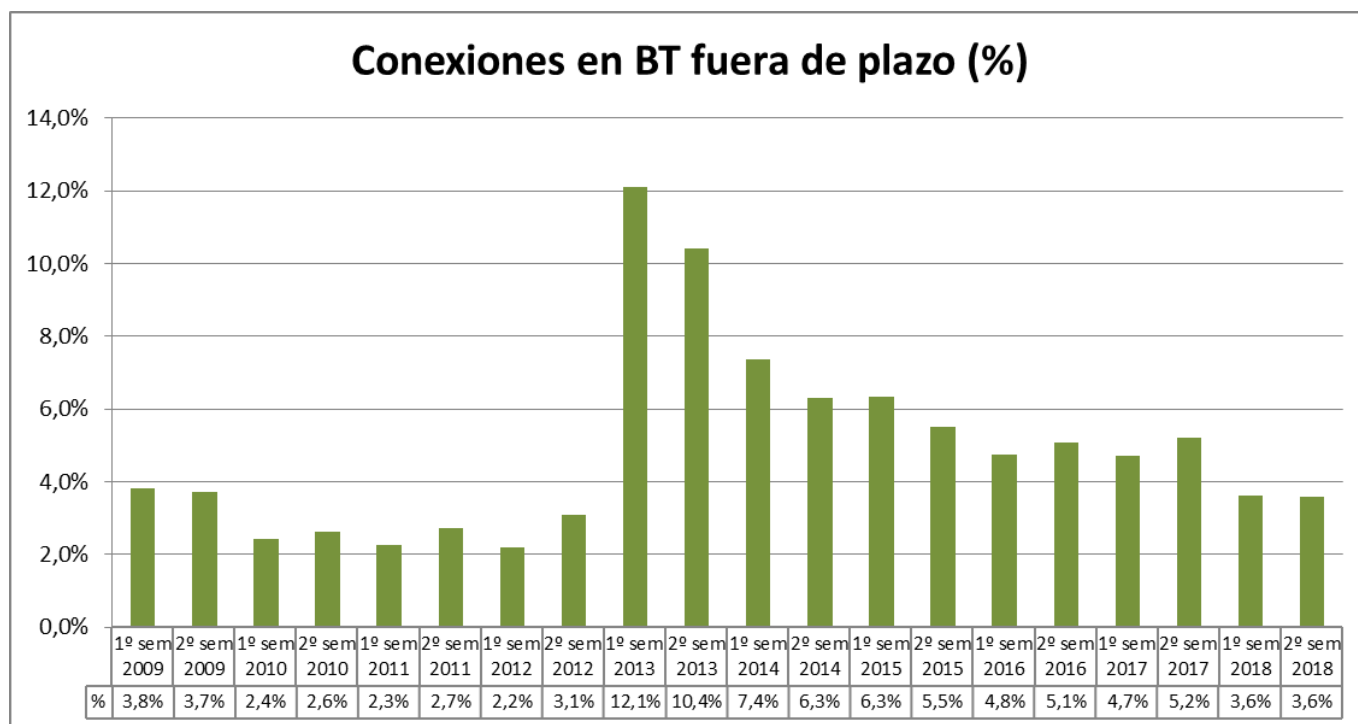
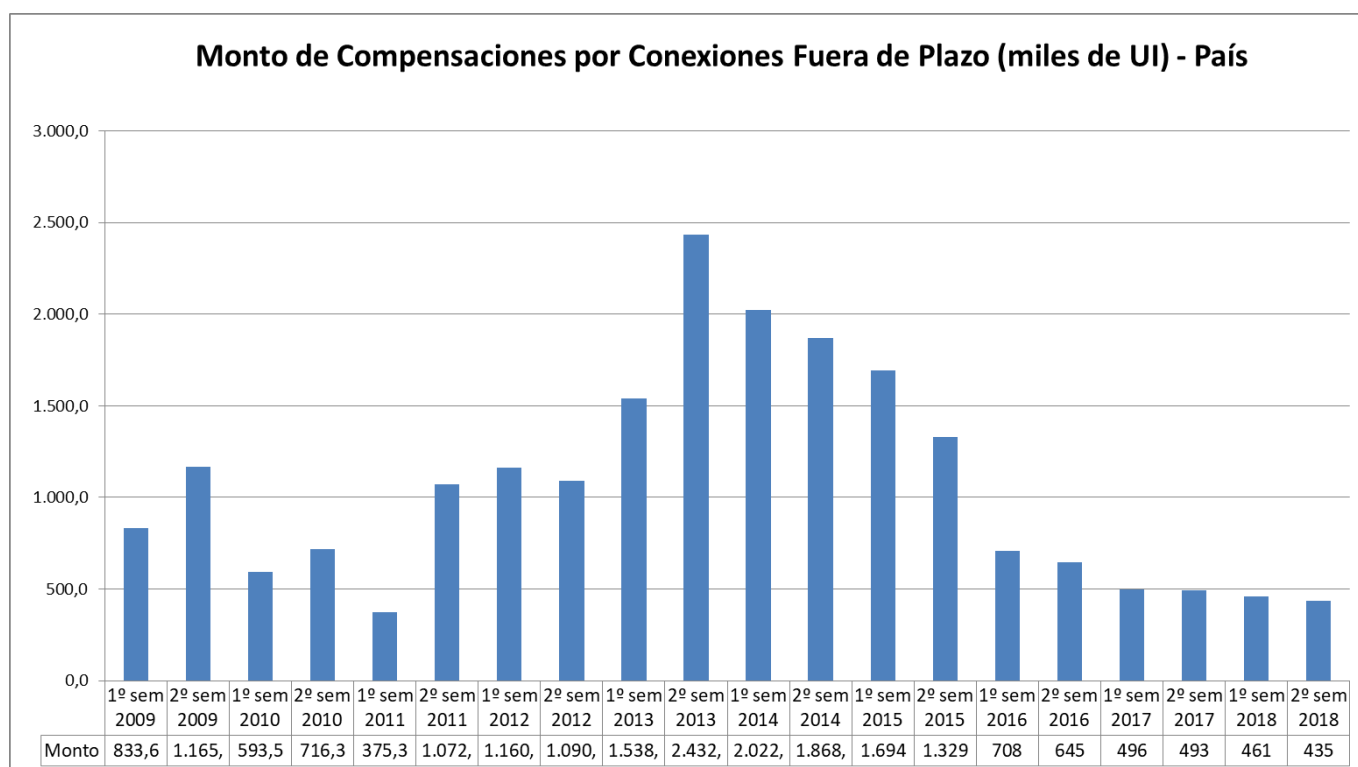
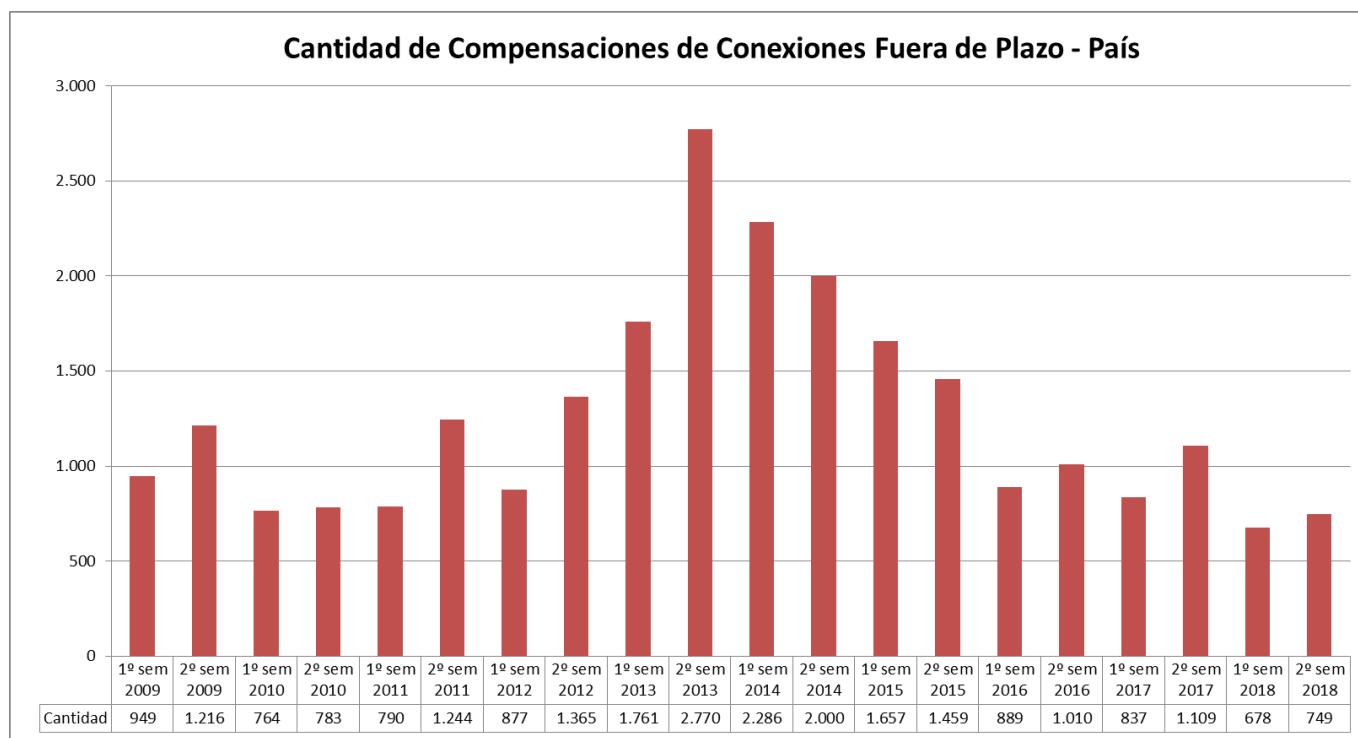


FIGURA 28



**FIGURA 29**



Las conexiones fuera de plazo presentan una tendencia creciente, principalmente a partir del segundo semestre del 2012, en montos y cantidades de compensaciones; Identificándose también un aumento en el porcentaje de las conexiones fuera de plazo entre el segundo semestre del 2012 y el segundo del 2013. Luego de alcanzar su valor máximo en el segundo semestre de 2013, se aprecia una marcada tendencia decreciente de los parámetros mostrados.

#### **IV.4 Cortes por facturas impagas y eventuales reconexiones**

En relación a los cortes por facturas impagas 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.

## Cortes

### Indicadores, Metas y Compensaciones

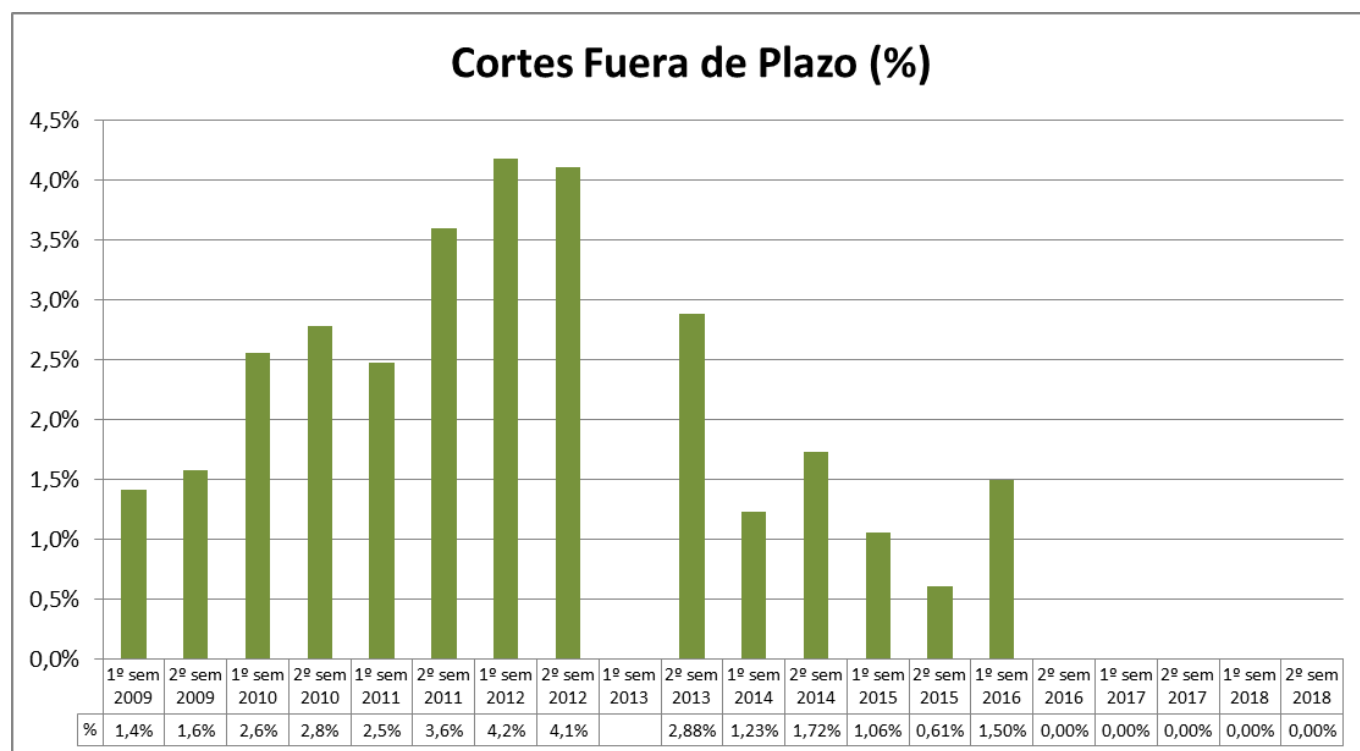
Para el corte por impago, el INDICADOR definido es el plazo entre la entrega del aviso de corte y la realización efectiva del mismo, la META es 10 días hábiles y las COMPENSACIONES generadas por desvíos en el cumplimiento de dicha META es del 30% de la primera factura impaga.

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 FIGURA 30, FIGURA 31 y FIGURA 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.

FIGURA 30<sup>9</sup>



<sup>9</sup> No se dispone de la información completa del primer semestre del 2013 para el cálculo del indicador global representado en esta figura.

FIGURA 31

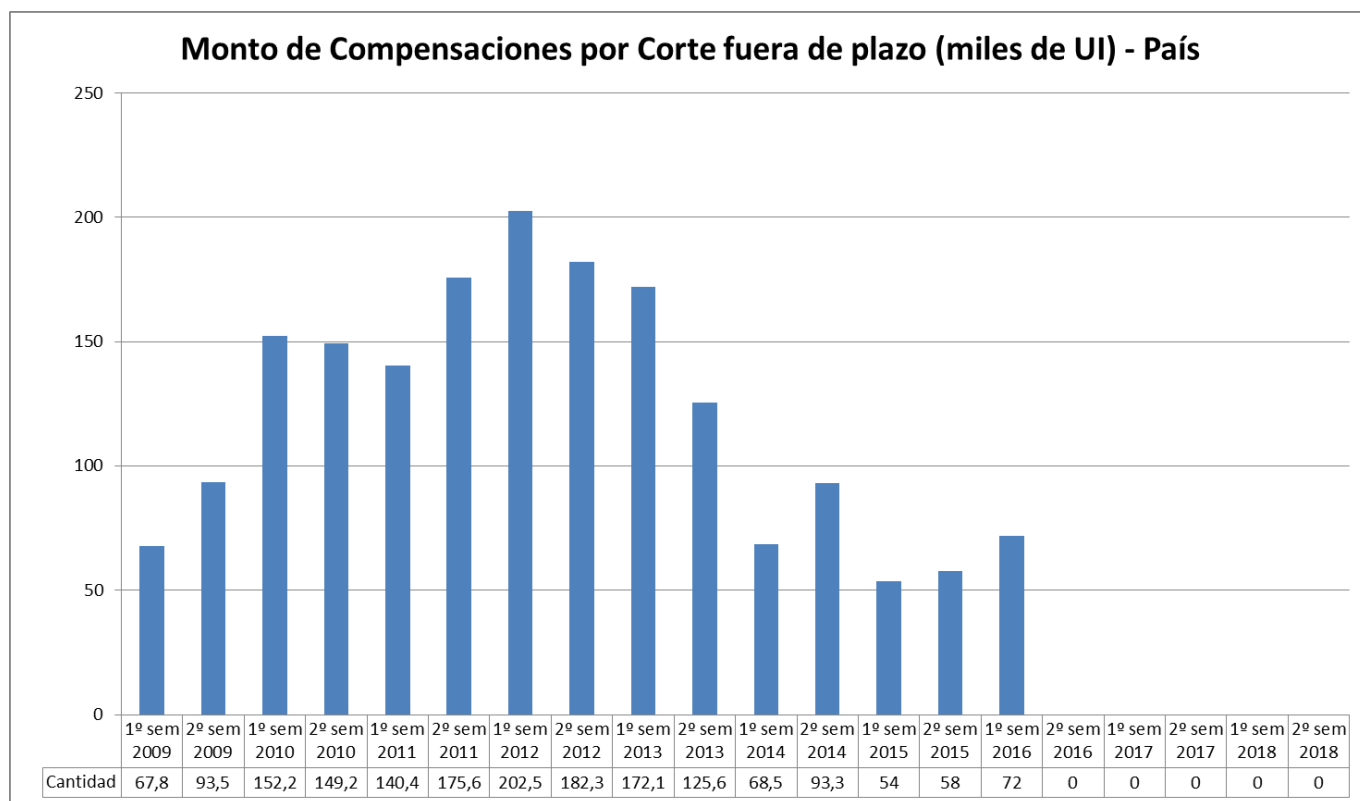
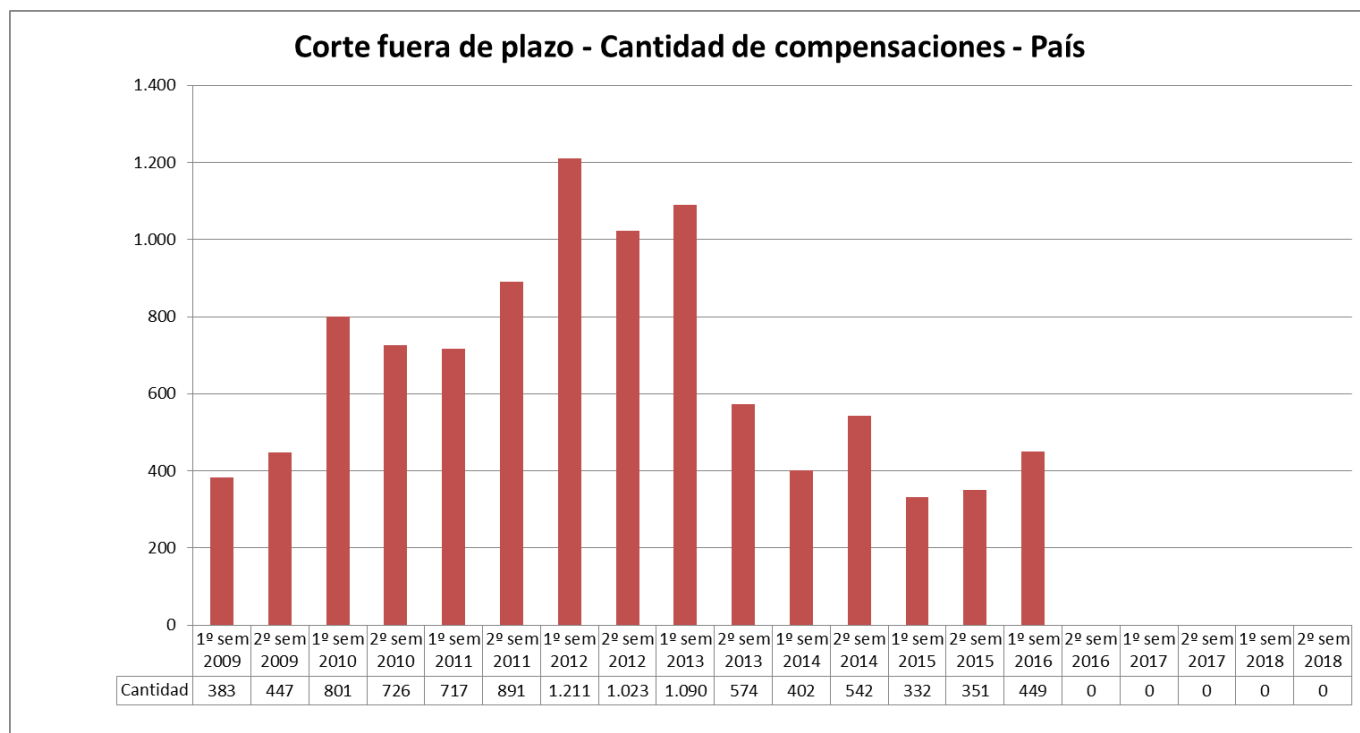


FIGURA 32



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 ha implementado 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.

## 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.

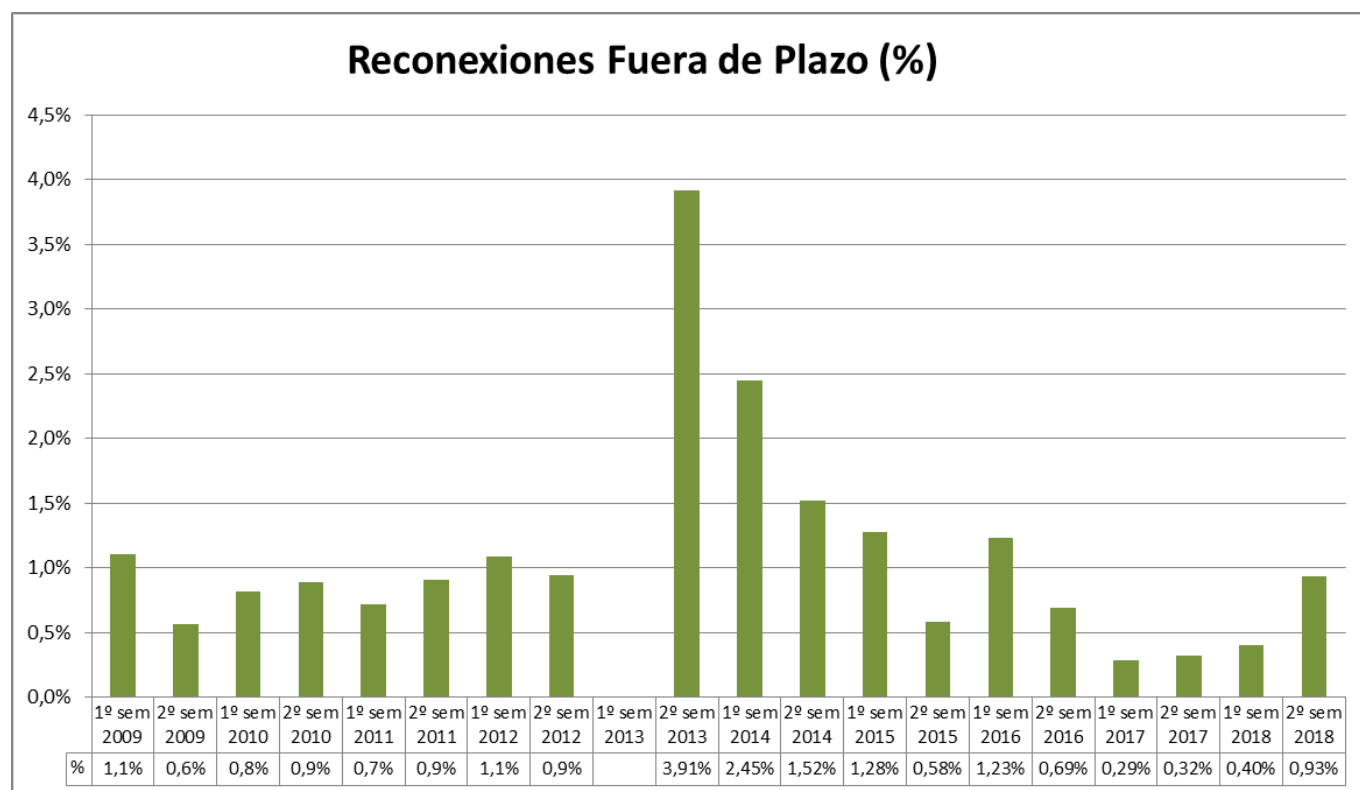
Las COMPENSACIONES se encuentran definidas en la SECCIÓN “CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL” - TITULO IV “CORTES Y RECONEXIONES”, Artículo 85 del RCSDEE.

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 las reconexiones

En las figuras FIGURA 33, FIGURA 34 y FIGURA 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.

FIGURA 33<sup>10</sup>



<sup>10</sup> No se dispone de la información completa del primer semestre del 2013 para el cálculo del indicador global representado en esta figura.

En la evolución del porcentaje de reconexiones fuera de plazo se identifica una tendencia creciente, que llega a su máximo en el 2º semestre de 2013, notándose luego un sensible descenso del mismo a partir de ese momento. Sin embargo, y a partir del primer semestre de 2017, se vuelve a detectar una tendencia de aumento del mismo.

**FIGURA 34**

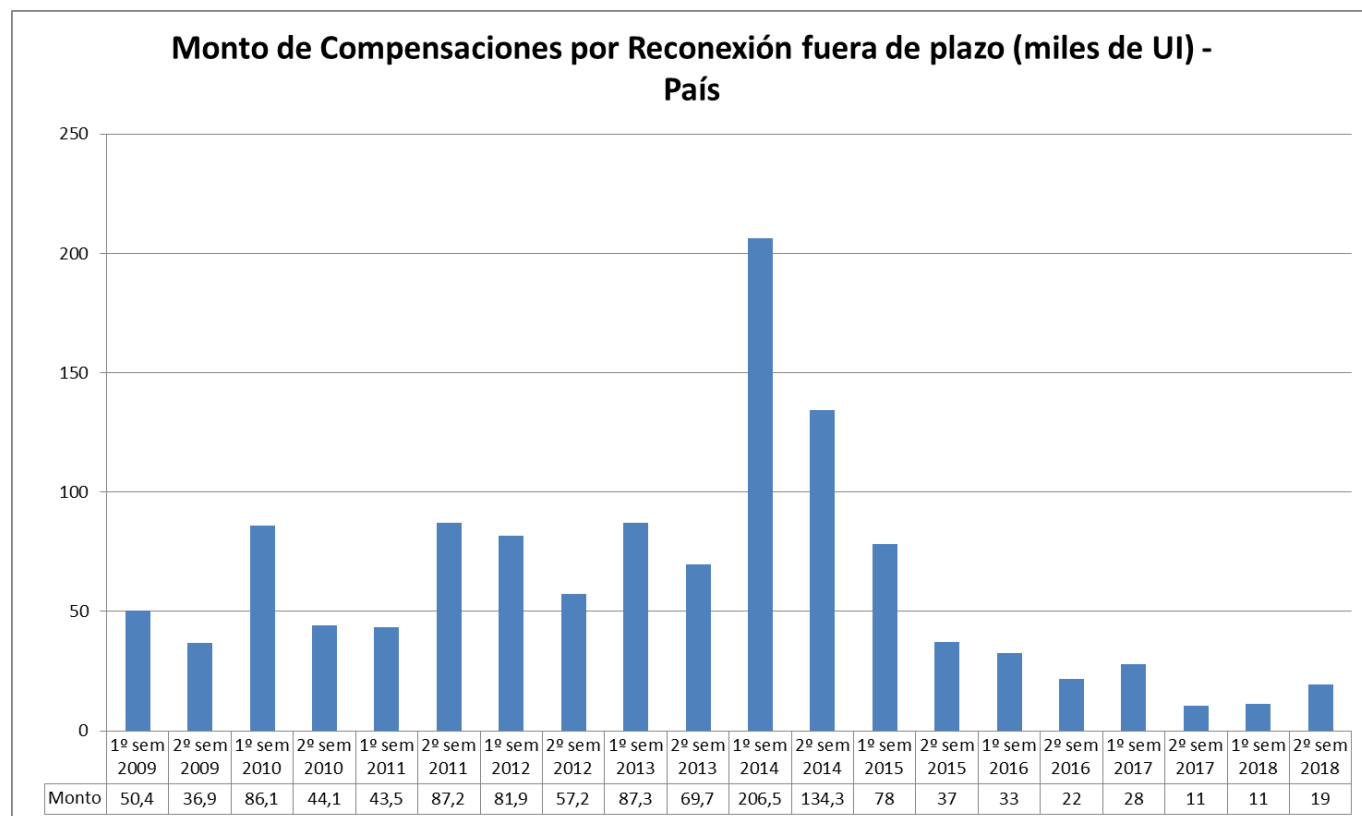
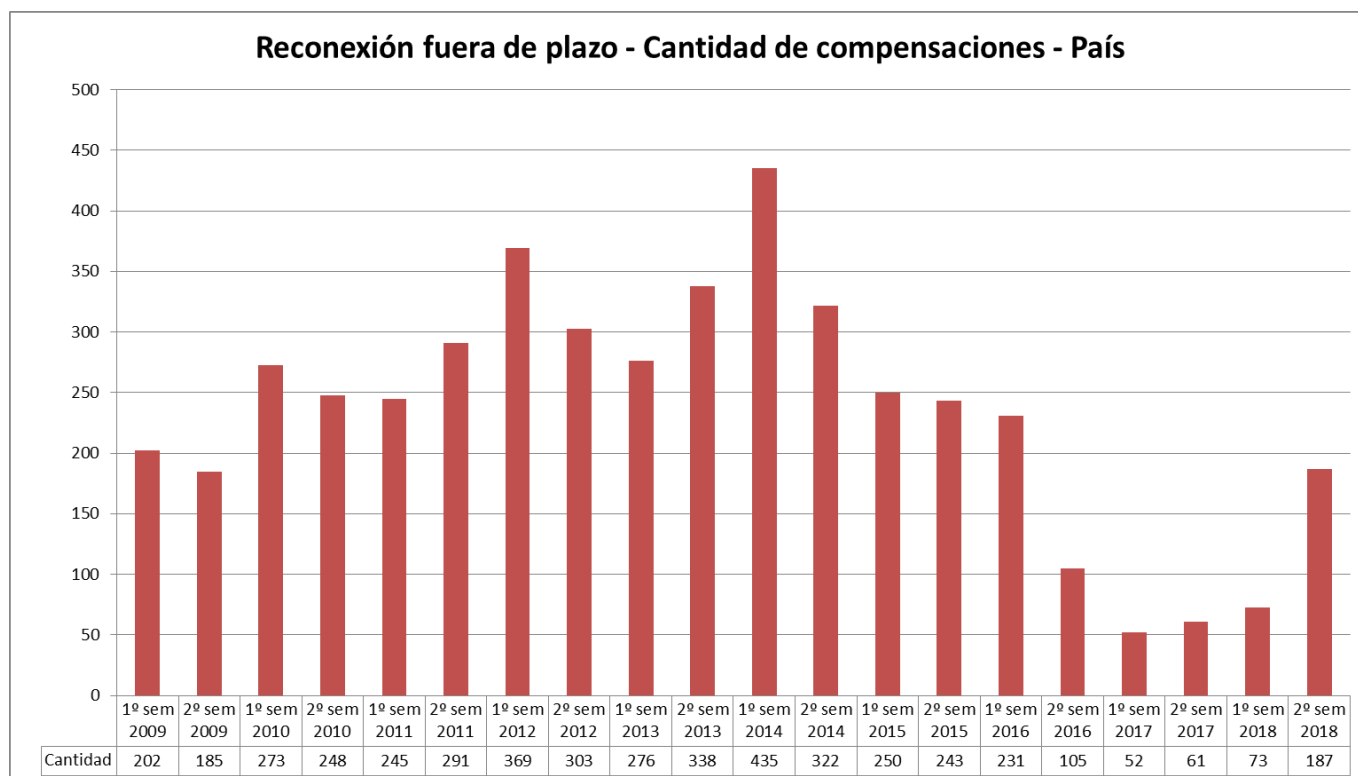


FIGURA 35



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.

## 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:

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

Donde,

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

*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.

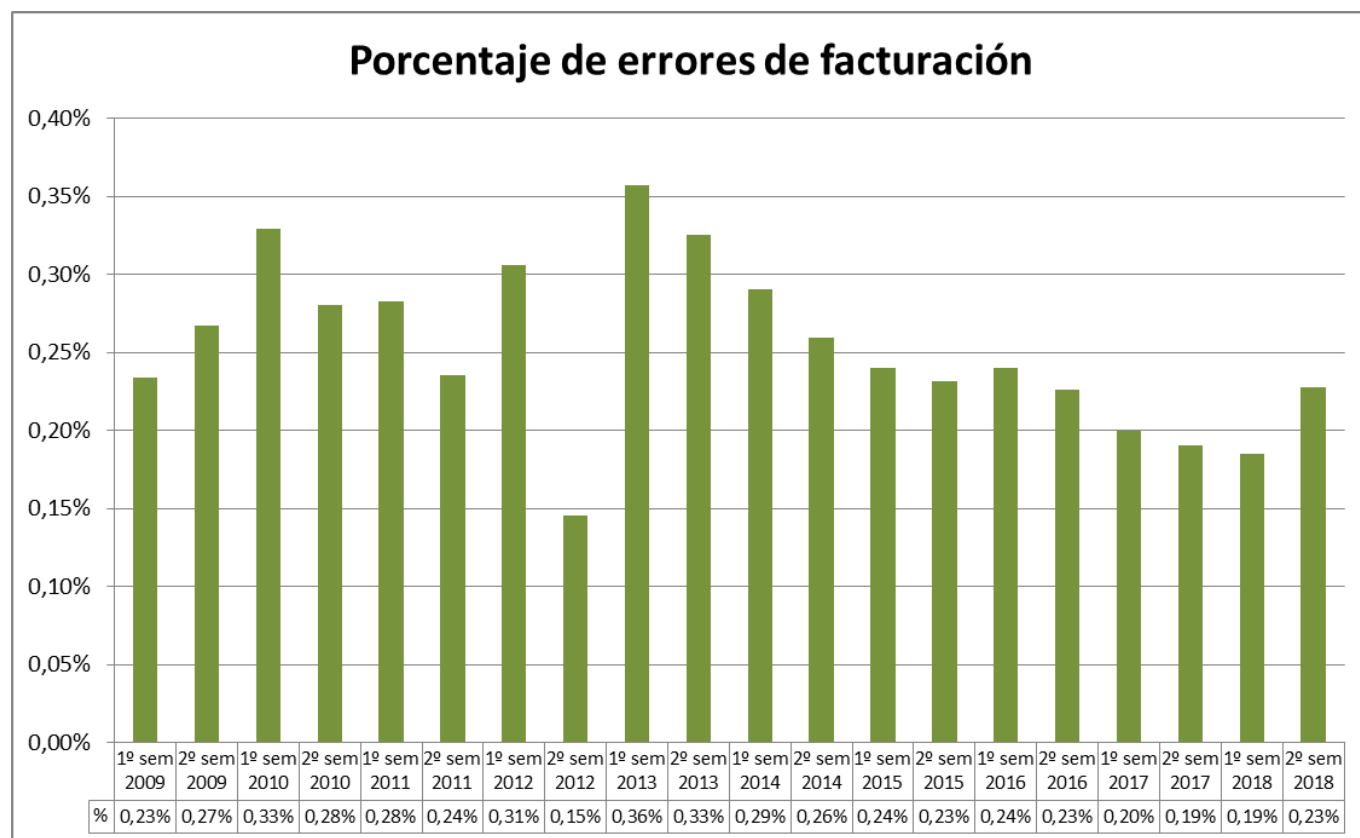
La META establecida es 1,2% y la multa generada por desvíos en el cumplimiento de la misma está establecida igual al 10% de las devoluciones realizadas por errores de facturación en el semestre, por cada 0,5% adicional, con un máximo del 100% de las devoluciones efectuadas, según lo definido en la

## 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.

FIGURA 36



El porcentaje de errores de facturación se mantiene siempre 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 las tablas siguientes se muestran los montos y cantidades totales de compensaciones correspondientes a los incumplimientos de la calidad del servicio comercial establecida en el RCS, discriminados por aspecto de calidad comercial.

FIGURA 37

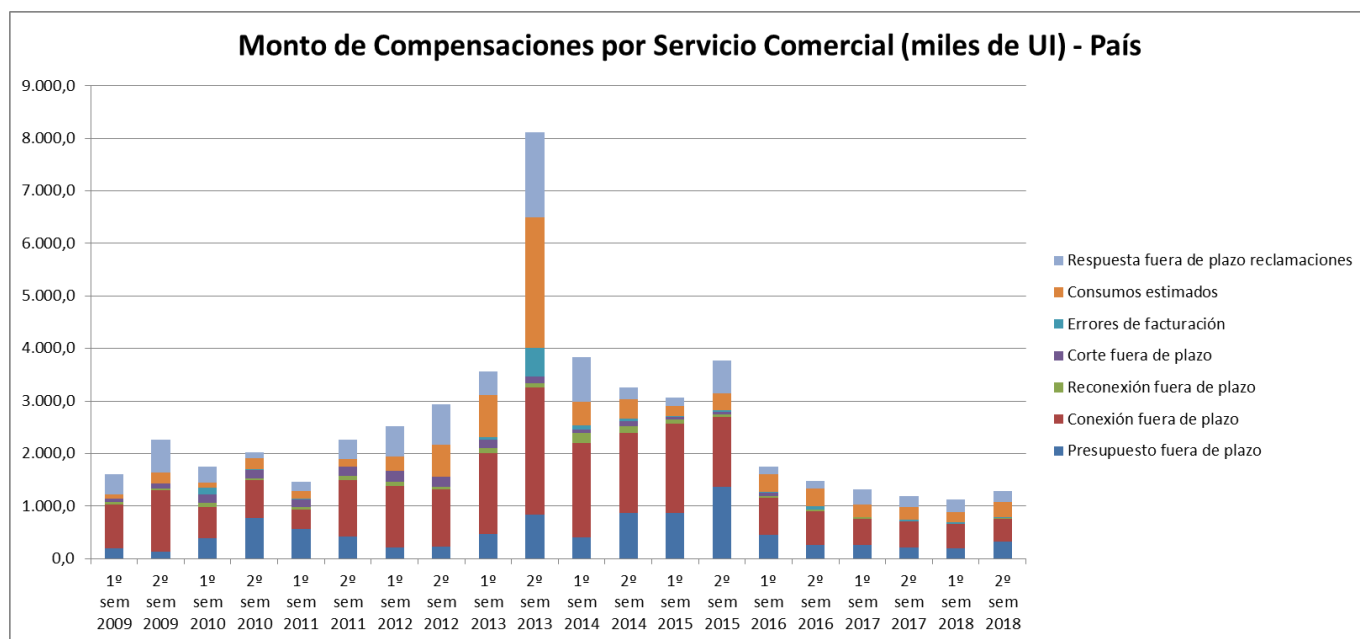
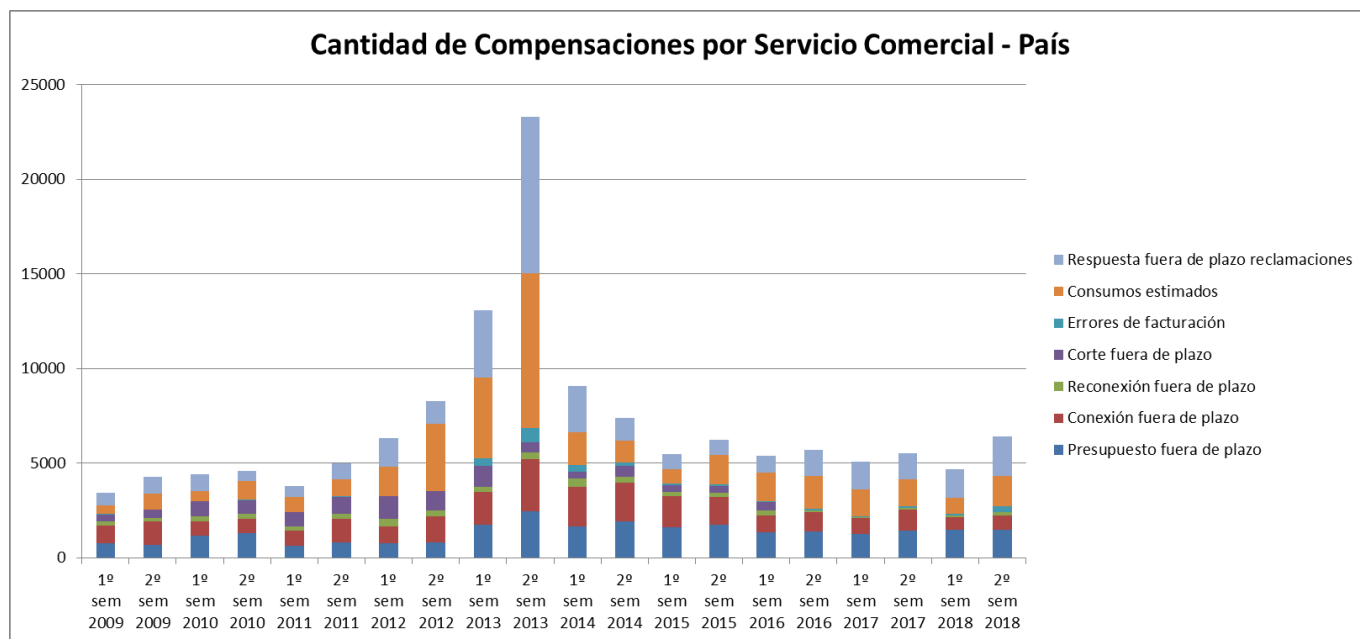


FIGURA 38



Analizando la evolución de los montos y cantidades de compensaciones, puede observarse un incremento importante de las mismas en el segundo semestre de 2013, apreciándose luego una baja progresiva. Se entiende que este comportamiento responde principalmente al cambio en el sistema informático de gestión comercial realizado por UTE durante el año 2013.

## 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 5 – CANTIDADES Y MONTOS TOTALES DE COMPENSACIONES**

Período de control	Cantidad de compensaciones	Monto total (UI)
1º Semestre 2006	32.454	1.677.274
2º Semestre 2006	57.258	8.605.780
1º Semestre 2007	71.312	6.199.388
2º Semestre 2007	45.379	2.887.437
1º Semestre 2008	29.372	2.985.826
2º Semestre 2008	38.804	4.259.102
1º Semestre 2009	49.944	2.675.985
2º Semestre 2009	75.634	5.580.825
1º Semestre 2010	53.068	9.482.312
2º Semestre 2010	43.974	3.757.470
1º Semestre 2011	41.170	2.563.075
2º Semestre 2011	45.696	4.752.576
1º Semestre 2012	52.789	4.742.149
2º Semestre 2012	145.776	22.470.597
1º Semestre 2013	64.606	5.630.344
2º Semestre 2013	85.437	13.152.435
1º Semestre 2014	104.004	11.925.955
2º Semestre 2014	95.480	9.637.581
1º Semestre 2015	57.688	6.803.254
2º Semestre 2015	122.104	17.928.611
1º Semestre 2016	89.500	9.485.361
2º Semestre 2016	116.604	11.155.869
1º Semestre 2017	83.368	6.878.254
2º Semestre 2017	142.030	13.297.617
1º Semestre 2018	96.389	6.994.266
2º Semestre 2018	363.859	45.597.938

FIGURA 39

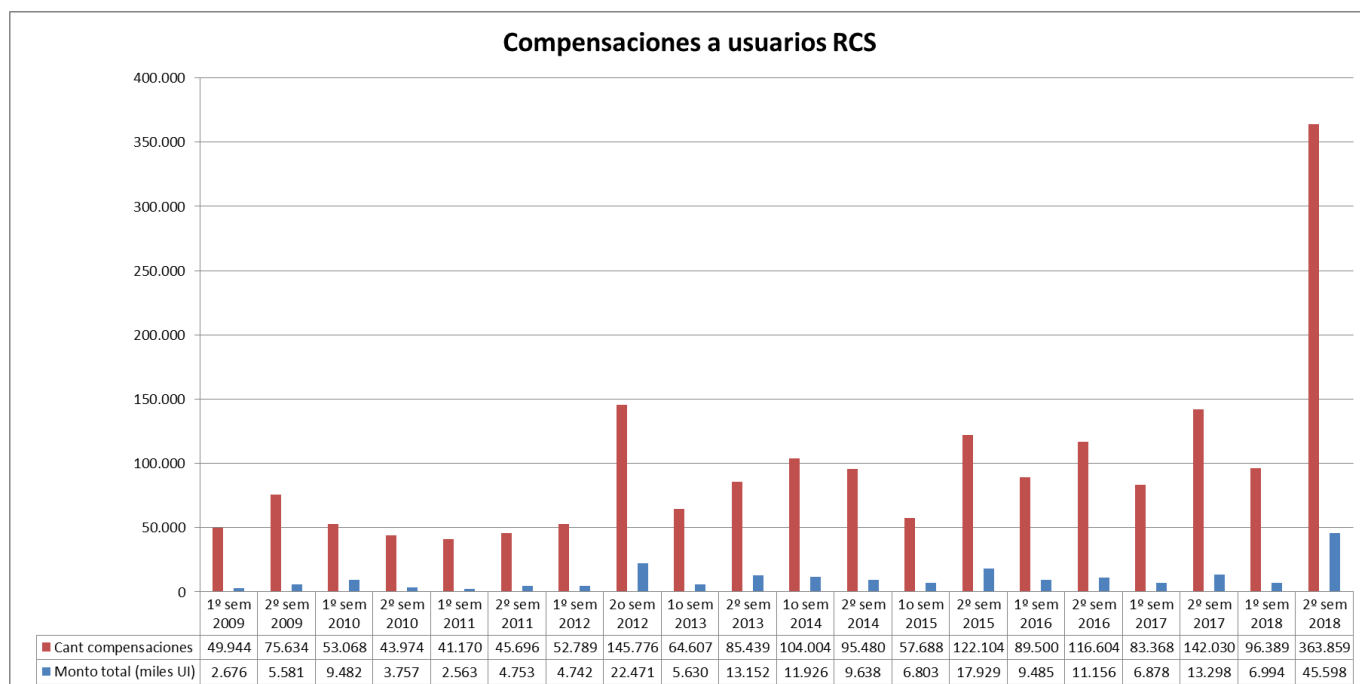


FIGURA 40

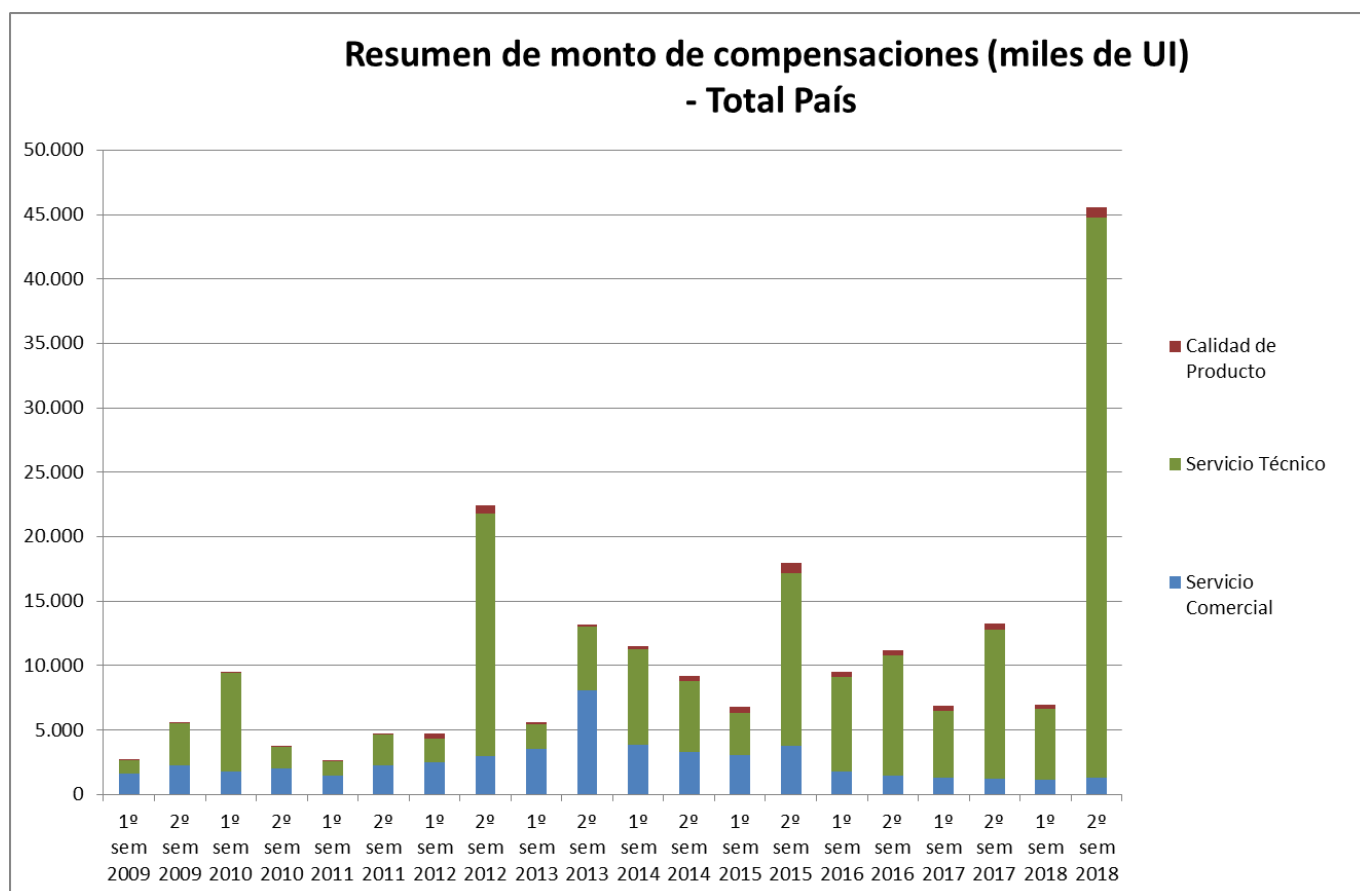
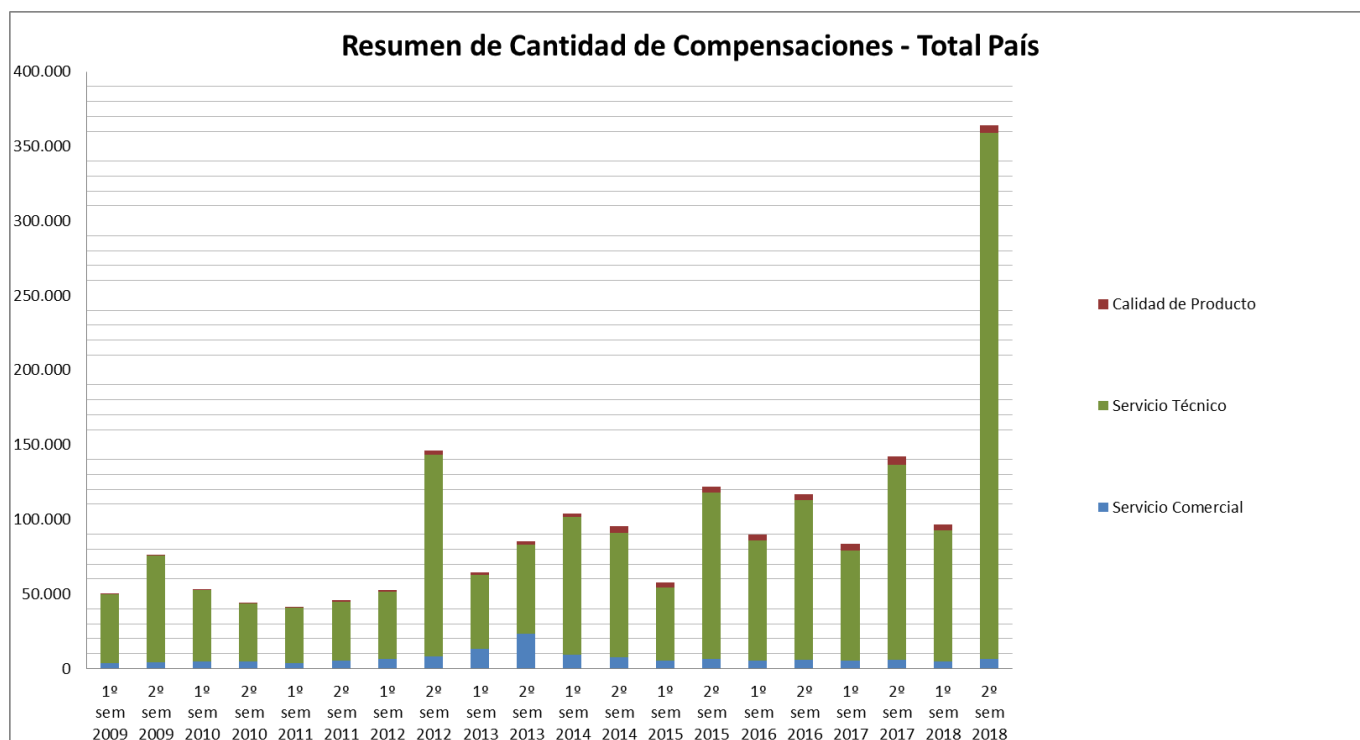


FIGURA 41



## ANEXO I: Indicadores de Servicio Técnico

Los indicadores para la evaluación de la calidad del servicio técnico son los siguientes. Todos ellos se evalúan por semestres de control:

**Dmax<sub>i</sub> (hs.): Duración máxima de interrupción.** Es la duración de la interrupción más prolongada que tuvo el usuario en el semestre.

**Fc<sub>i</sub>: Frecuencia de interrupción.** Es el número total de interrupciones sufridas por el usuario *i* en el semestre en consideración:

$$Fc_i = n$$

*n*, es el número total de interrupciones del consumidor *i*

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

$$Tc_i = \sum_{k=1}^n t_k$$

*t<sub>k</sub>*, es la duración de la interrupción *k* del consumidor, en el período en consideración

**Fc<sub>a</sub>: Frecuencia media de interrupción.** Es la cantidad de interrupciones que en promedio sufrieron los usuarios del agrupamiento en el semestre.

$$Fc_a = \frac{\sum_{k=1}^m C_{ak}}{C_a}$$

*C<sub>ak</sub>* = es el número de consumidores del agrupamiento *a*, interrumpidos en un evento *k*, durante el período en consideración.

*C<sub>a</sub>* = es el número total de consumidores del agrupamiento, al final del período en consideración.

*m* = es el número total de interrupciones en el período en consideración

**Tc<sub>a</sub> (hs.): Tiempo medio total de interrupción.** Es el tiempo de interrupciones que en promedio sufrieron los usuarios del agrupamiento en el semestre.

$$Tc_a = \frac{\sum_{k=1}^m C_{ak} \times t_k}{C_a}$$

*t<sub>k</sub>* = es la duración de cada interrupción *k*, en el Período en consideración

## ANEXO II: Niveles de Tensión

Los niveles de tensión se encuentran definidos en el RCSDEE, SECCIÓN “CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO” - TITULO II “NIVELES DE TENSIÓN” y son los siguientes:

- **Subtransmisión:** 31,5 kV y 63 kV
- **Distribución MT:** 22 kV, 15 kV y 6,4 kV
- **Distribución BT:** 230 V, 400 V