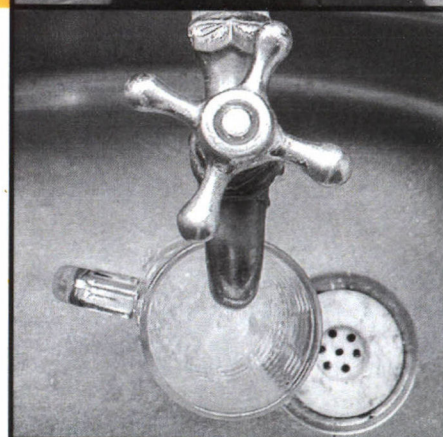
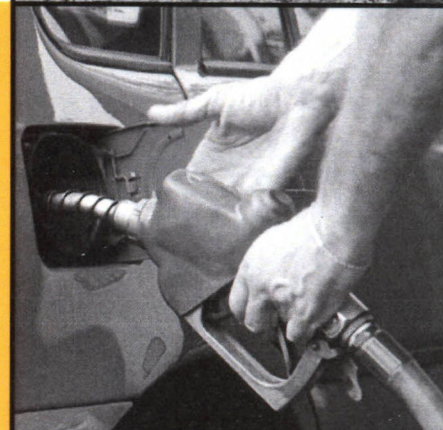


VERSIÓN COMPILADA DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN de ENERGÍA ELÉCTRICA

Aprobado por la Resolución de la URSEA N° 29/2003
con posteriores modificaciones

ur|s|e|a
unidad reguladora de servicios
de energía y agua


PRESIDENCIA
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY





unidad reguladora de servicios
de energía y agua

VERSIÓN COMPILADA DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

**Aprobado por la Resolución de la URSEA N° 29/2003 con
posteriores modificaciones**

Versión abril 2013

INDICE

SECCIÓN I. DISPOSICIONES GENERALES	1
TÍTULO I. OBJETO	1
TÍTULO II. ÁMBITO DE APLICACIÓN	1
TÍTULO III. DEFINICIONES	1
TÍTULO IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN AL DISTRIBUIDOR	3
SECCIÓN II. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO	3
TÍTULO I DEFINICIÓN Y CRITERIOS PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES.....	3
CAPÍTULO I INDICADORES GLOBALES.....	3
CAPÍTULO II INDICADORES INDIVIDUALES	4
CAPÍTULO III CONTABILIZACIÓN DE INTERRUPCIONES	4
TÍTULO II METAS DE CONTINUIDAD.....	5
TÍTULO III COMPENSACIONES A LOS USUARIOS	6
CAPÍTULO I SUPRIDIDO A PARTIR DEL 1º DE JULIO DE 2013 POR RESOLUCIÓN DE LA URSEA Nº 238/2012, DE 20 DE DICIEMBRE DE 2012.	7
CAPÍTULO II CÁLCULO DE COMPENSACIONES PARA USUARIOS DE DISTRIBUCIÓN...	8
TÍTULO IV ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS SOBRE LAS INTERRUPCIONES	9
TÍTULO V INFORMACIÓN A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR AL REGULADOR	10
TÍTULO VI INFORMACIÓN A REMITIR EN LA FACTURA DE LOS USUARIOS	12
SECCIÓN III. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO.....	12
TÍTULO I PERTURBACIONES	12
TÍTULO II NIVELES DE TENSIÓN	13
CAPÍTULO I INDICADORES	14
CAPÍTULO II METAS.....	14
CAPÍTULO III COMPENSACIONES A LOS USUARIOS.....	16
CAPÍTULO IV CRITERIOS PARA LA MEDIDA Y ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS SOBRE NIVELES DE TENSIÓN.....	17
SECCIÓN IV. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.....	18
TÍTULO I GENERALIDADES	18
TÍTULO II CONEXIÓN DE NUEVOS USUARIOS Y AUMENTOS DE POTENCIA	20
TÍTULO III FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMO ESTIMADO	22
TÍTULO IV CORTES Y RECONEXIONES	24
TÍTULO V ERRORES DE FACTURACIÓN	24

SECCIÓN V. INCUMPLIMIENTOS EN ENTREGA DE INFORMACIÓN	25
SECCIÓN VI. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	26
ANEXO I FUERZA MAYOR.....	28
ANEXO II CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO	33
ANEXO III FORMULARIOS PARA INTERRUPCIONES DE CARÁCTER EXCEPCIONAL.....	43
PRIMER FORMULARIO: INFORMACIÓN PRELIMINAR	43
SEGUNDO FORMULARIO: INFORMACIÓN AMPLIADA.....	44
TERCER FORMULARIO: INFORMACIÓN DETALLADA	45
ANEXO IV CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO	46
ANEXO V CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL	48
V.1 CONEXIONES A NUEVOS Consumidores Y AUMENTOS DE POTENCIA	48
V.2 CORTES Y RECONEXIONES.....	50
V.3 ERRORES DE FACTURACION	51
V.4 FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMOS ESTIMADOS.....	52
V.5 RECLAMACIONES	54
ANEXO VI 56	
TABLA 40 RESUMEN DE TODAS LAS COMPENSACIONES A PAGAR POR EL SEMESTRE (T4) (SEMESTRAL).....	56

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Metas de continuidad calidad del servicio técnico	5
Tabla 2	Niveles de tensión: desviaciones admitidas	14
Tabla 3	Plazos para trámite y conexión	21
Tabla 6	Casos con invocación de causal por Fuerza Mayor que hubiesen sido informadas con ajuste al Título III del Reglamento	29
Tabla 6A	Documentación - Casos con invocación de causal por Fuerza Mayor que hubiesen sido informadas con ajuste al Título III del Reglamento.....	30
Tabla 7	Códigos de Causales.....	31
Tabla 8	Interrupciones (mensual)	33
Tabla 8SU	Interrupciones SU (mensual)	34
Tabla 8ª	Centro de transformación - Interrupciones (mensual).....	34
Tabla 9	Interrupciones no computables (mensual)	34
Tabla 10	Reposiciones (mensual)	35
Tabla 10SU	Reposiciones SU (mensual)	36
Tabla 11	Centros de transformación MT/BT afectados (mensual).....	36
Tabla 12	Consumidores en ST, MT y BT afectados (mensual)	37
Tabla 13	Instalaciones de MT para la configuración normal de la red (mensual).....	37
Tabla 14	Instalaciones MT/BT para la configuración normal de la red (mensual)	38
Tabla 15	Instalaciones de BT para la configuración normal de la red (mensual)	39
Tabla 16	Reclamos de consumidores (mensual, sólo los correspondientes a falta de suministro)	39
Tabla 17	Interrupciones por Consumidor (semestral)	40
Tabla 18	Compensaciones por Consumidor (semestral)	40
Tabla 32	Indicadores por Agrupamiento (T3) (Mensual).....	41
Tabla 33	Indicadores por Agrupamiento (T3) (Semestral)	41
Tabla 34	Estación MT/BT y salida BT que alimenta cada consumidor (Semestral)	42
Tabla 35	Indicadores por Agrupamiento (T4) (Semestral)	42
Tabla 36	Indicadores por Agrupamiento (T4) (Mensual).....	42
Tabla 19	Compensaciones de Calidad del Producto Técnico (Mensual)	46
Tabla Resumen	Resumen de medidas de Calidad del Producto Técnico (Mensual).....	47

Tabla 20	Información por Consumidor afectado por incumplimiento (mensual)	48
Tabla 21	Información para el cálculo de indicadores de desvío global por niveles de tensión (semestral)	49
Tabla 22	Información por Consumidor afectado por incumplimiento (mensual)	50
Tabla 23	Indicador global de desvío por Distrito/ADT/Tarifa (período semestral de control) ...	50
Tabla 24	Información por Consumidor afectado por incumplimiento (período semestral de control)	51
Tabla 25	Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)	51
Tabla 26	Información por Consumidor afectado por incumplimiento (período semestral de control)	52
Tabla 27	Lista de causas de estimación de lecturas.....	52
Tabla 28	Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)	53
Tabla 29	Información por Consumidor afectado por incumplimiento (período semestral de control)	54
Tabla 30	Listas de causales de reclamaciones	54
Tabla 31	Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)	55

* Téngase presente que la numeración de las Tablas no es correlativa. En esta modificación reglamentaria se eliminaron algunas tablas y se agregaron otras nuevas sin asignar nueva numeración correlativa.

REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

SECCIÓN I. DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO I. OBJETO

Artículo 1. El presente Reglamento estatuye el régimen de calidad del producto técnico suministrado, y de los servicios técnico y comercial prestados 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.

TÍTULO II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 2. El ámbito de aplicación de este cuerpo normativo es el de la prestación de la actividad de distribución, comprensiva del Servicio Público de Electricidad y del servicio público de transporte mediante redes de distribución para suministros realizados por Participantes del Mercado Mayorista de Energía Eléctrica.

TÍTULO III. DEFINICIONES

Artículo 3. Los términos propios del sector eléctrico que se utilizan en este Reglamento deben entenderse, en cuanto estén contenidos, conforme al sentido que se indica en el artículo 7° del Reglamento General del Marco Regulatorio del Sistema Eléctrico Nacional aprobado por el Decreto N° 276/002 de 28 de junio de 2002, a menos que tengan un sentido específico previsto en el artículo siguiente.

Artículo 4. Las siguientes expresiones tendrán en el marco de este Reglamento, el sentido que se indica:

Agrupamiento (a): Refiere a un conjunto de usuarios del Distribuidor. Según el criterio de formación del conjunto, se definen cuatro tipos de agrupamientos:

- a) T1: Considera la totalidad de los Consumidores del servicio de distribución.
- b) T2: Considera los Consumidores de un área geográfica perteneciente a la zona de servicio del Distribuidor, excluidos los consumidores conectados directamente a la subtransmisión. Inicialmente se considerarán las áreas geográficas correspondientes a cada Distrito administrativo de UTE.
- c) T3: Considera los Consumidores pertenecientes a un Área de Distribución Tipo (ADT) en cada Agrupamiento T2, excluidos los consumidores conectados directamente a la Subtransmisión.
- d) T4: Considera todos los Consumidores conectados directamente a la Subtransmisión.

Área de Distribución Tipo Conjunto de zonas geográficas con características de densidad de distribución similares.

Consumidor: Persona física o jurídica contratante del servicio de distribución en un punto de conexión. Los Usuarios de Distribución tendrán tantas veces esta condición como puntos de conexión. Sólo se admitirán puntos de conexión sin medida en los casos previstos por la estructura tarifaria aprobada por el Poder Ejecutivo.

Estado anormal de operación de un sistema eléctrico de distribución: Condición de operación en que la suficiencia y seguridad de sus instalaciones eléctricas no permiten abastecer en forma íntegra y continua los consumos de sus usuarios, cuando se producen perturbaciones en el sistema eléctrico de distribución de origen externo a la empresa de distribución, según lo establece el artículo 90 del Reglamento de Distribución

Evento: Discontinuidad respecto de la tensión nominal disponible en cualquiera de las fases de un circuito eléctrico que atiende a un Consumidor.

Indicador: Índice que mide la calidad del producto o del servicio de distribución.

Indicador Individual: Índice que mide la calidad del producto o del servicio de distribución a nivel de Consumidor individual.

Indicador Global: Índice que mide la calidad del producto o del servicio de distribución a nivel de Agrupamiento.

Interrupción: falta de tensión o disminución de la misma a valores inferiores al 10% (diez por ciento) de la tensión nominal disponible en cualquiera de las fases de un circuito eléctrico que atiende a un Consumidor.

Interrupción programada: Es toda aquella interrupción del servicio llevada a cabo por el Distribuidor, que es comunicada por el mismo con una antelación no inferior a 2 (dos) días hábiles, a través de medios de comunicación que tengan en forma conjunta un alcance no menor al 50% (cincuenta por ciento) de la población a afectar. La comunicación debe contener, al menos, la información de días y horas de inicio y de finalización previstas así como de área o áreas afectadas. La comunicación deberá ser hecha en forma individual, a aquellos servicios o usuarios con especial dependencia de la energía eléctrica, tales como hospitales, personas dependientes de aparatos médicos con riesgo vital, u otros de similares características. Para ello el Distribuidor deberá obtener listados de estos usuarios, para cuya confección realizará campañas de difusión, otorgando plazo a los mismos para que denuncien tal situación y se registren. Todas las comunicaciones deberán quedar registradas. Será responsabilidad del Distribuidor comunicar las interrupciones programadas del Transmisor.

Medidas de Monitoreo: Son las orientadas a caracterizar el nivel de perturbaciones existente. Se llevan a cabo en los mismos puntos en que se realizan los registros de nivel de tensión¹.

Medidas de Prueba: Son las que se utilizan para el cálculo de los indicadores y las compensaciones en la segunda etapa definida en el artículo 40².

Medidas Reglamentarias: Son las que se utilizan para el cálculo de los indicadores y las compensaciones definidas para las perturbaciones a ser controladas³.

Metas: Valores límites admisibles para los Indicadores Globales e Individuales por fuera de los cuales el Distribuidor debe compensar a los usuarios de acuerdo con lo establecido en este Reglamento.

Período: Es un intervalo de tiempo utilizado a los efectos del cálculo de Indicadores.

Período de control: Período de control de las Metas. Inicialmente se fija un período de control de 6 (seis) meses.

¹ Definición incorporada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

² Definición incorporada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

³ Definición incorporada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

TÍTULO IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN AL DISTRIBUIDOR⁴

Artículo 5. Sin perjuicio de los plazos establecidos específicamente en este reglamento, todo otro requerimiento de información que realice el Regulador al Distribuidor en el marco del control del cumplimiento de esta reglamentación debe evacuarse en un plazo de 10 días hábiles, prorrogables por cinco días hábiles.

Existiendo circunstancias fundadas, el Regulador, de oficio o a solicitud del Distribuidor, podrá establecer plazos especiales.⁵

SECCIÓN II. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

TÍTULO I DEFINICIÓN Y CRITERIOS PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES

Artículo 6. A los efectos de la evaluación de la Calidad del Servicio Técnico se utilizarán los indicadores globales e individuales que se definen en este Título.

CAPÍTULO I INDICADORES GLOBALES

Artículo 7. Se define Frecuencia media de interrupción por consumidor en un Agrupamiento (a), Fc_a , como el promedio de interrupciones por consumidor ocurridas en dicho Agrupamiento, calculado en el período considerado:

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

donde,

C_{ak} , es el número de consumidores del Agrupamiento a interrumpidos en un evento k , en el Período en consideración

C_a , es el número total de consumidores del agrupamiento a al final del Período en consideración

m , es el número total de interrupciones en el período en consideración

Artículo 8. Se define tiempo medio total de interrupción por consumidor en un Agrupamiento a, Tc_a , como el tiempo promedio de interrupción por consumidor, calculado en el período considerado:

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

donde,

C_{ak} , C_a y m , son los definidos en el Artículo 7

t_k , es la duración de cada interrupción k , en el Período en consideración

⁴ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 450/2011 de 28 de diciembre de 2011.

⁵ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 450/2011, de 28 de diciembre de 2011.

CAPÍTULO II INDICADORES INDIVIDUALES

Artículo 9. Se define frecuencia de interrupción de un consumidor i ⁶, F_{Ci} , como el número total de interrupciones sufridas por el consumidor en el período en consideración:

$$F_{Ci} = n$$

n , es el número total de interrupciones del consumidor i ⁷

Artículo 10. Se define tiempo total de interrupción de un consumidor i ⁸, T_{Ci} , como la suma de las duraciones de todas las interrupciones sufridas por el consumidor en el período en consideración:

$$T_{Ci} = \sum_{k=1}^n t_k$$

donde,

t_k , es la duración de la interrupción k del consumidor, en el Período en consideración

n , es el definido en el Artículo 9

Artículo 11. Se define tiempo máximo de interrupción de un consumidor i ⁹, D_{max_i} , como:

$$D_{max_i} = t_M$$

donde,

M , es la interrupción de mayor duración en el Período en consideración¹⁰.

CAPÍTULO III CONTABILIZACIÓN DE INTERRUPCIONES

Artículo 12. Para el cálculo de los indicadores se tendrán en cuenta todas las interrupciones de duración superior o igual a 3 (tres) minutos¹¹.

Artículo 13. Las interrupciones a considerar se contabilizarán a partir del momento que el Distribuidor tome conocimiento de las mismas, ya sea por medios informáticos (sistemas de supervisión remotos) o por otros medios, por ejemplo primer aviso telefónico.

Se considerarán las interrupciones programadas y no programadas, excepto aquellas comprendidas en los supuestos de perturbación que provocan un Estado Anormal de Operación de un Sistema Eléctrico de Distribución. Se considerará configurada de pleno derecho la Fuerza Mayor, en los casos de interrupciones del suministro de electricidad que hayan sido consecuencia de temperaturas superiores a 45 °C o inferiores a -10 °C, o de vientos de velocidad superior a 130 km/h o de inundaciones de carácter excepcional. Las temperaturas referidas corresponden a la máxima y mínima diaria respectivamente (temperatura ambiental al abrigo meteorológico, cerca a la superficie de la tierra). Las

⁶ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

⁷ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

⁸ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

⁹ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

¹⁰ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

¹¹ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

interrupciones programadas serán consideradas de forma especial en el régimen de compensaciones aplicable, establecido en el TÍTULO III, siempre que no superen el 15% (quince por ciento) de tiempo total de interrupción contabilizado para el cálculo de los indicadores en el Período de Control. Cuando se trate de un corte programado que afecta exclusivamente a un Consumidor, el Distribuidor deberá coordinar con el mismo procurando minimizar la afectación.

Asimismo, serán contabilizadas las interrupciones provocadas por usuarios de la red de Distribución que afecten a terceros usuarios conectados a dicha red.

Se excluirán del cómputo de los indicadores las interrupciones originadas por obras de interés del usuario y que lo afecten exclusivamente, las interrupciones relacionadas con usuarios en situación de corte de suministro dispuesto por el Distribuidor como consecuencia de su estado de morosidad o de otras causas autorizadas por el Reglamento de Distribución, y aquellas que hubieren sido ordenadas por el Regulador u otra autoridad competente, así como las comprendidas en todos los supuestos de perturbación que provocan un Estado Anormal de Operación de un Sistema Eléctrico de Distribución.

Artículo 14. El Distribuidor deberá notificar fehacientemente al Regulador, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el acaecimiento o toma de conocimiento del caso de Fuerza Mayor, estableciendo la duración y alcance de la interrupción en forma precisa.

El cumplimiento de la notificación luego del plazo expresado, pero realizada dentro de los treinta días siguientes e improrrogables al acaecimiento o toma de conocimiento del caso de Fuerza Mayor, se sancionará con multa equivalente a quinientas (500) Unidades Indexadas. Pasado este último plazo, la omisión de dicha notificación será considerada como renuncia a la configuración de Fuerza Mayor para la interrupción correspondiente al caso de que se trate¹².

TÍTULO II METAS DE CONTINUIDAD

Artículo 15. Con el objeto de mantener y mejorar la continuidad del servicio de distribución de energía eléctrica, se establecen Metas de continuidad semestrales para los Indicadores Globales e Individuales. Estas Metas podrán ser modificadas en cada revisión tarifaria.

Artículo 16. Los valores de las Metas de continuidad, que regirán a partir del 1° de julio de 2013, son los que se establecen en la Tabla 1.

Tabla 1 Metas de continuidad calidad del servicio técnico

Indicador	Agrupamiento									
	a1BT	a1MT	a2BT	a2MT	a3BT	a3MT	a4BT	a4MT	T4a	T4b
Tca (hs.)	3,6	2,5	9,9	6,8	18	14	36	28	3	8
Fca	1,8	1,5	4,5	4	8	7	14	11	1,5	4
Tci (hs.)	16	9	25	20	37	31	77	58	9	20
Fci	7	5	12	10	18	16	33	24	3	9
Dmaxi (Hs.)	10	8	10	10	10	10	14	14	8	8

¹² Redacción dada por Resolución de la URSEA N° 153/2010 de 14 de julio de 2010.

AGRUPAMIENTOS TIPO T3 considerando como área geográfica todo el país:

- a1MT: Conjunto de los Consumidores del ADT1 conectados directamente en MT.
- a2MT: Conjunto de los Consumidores del ADT2 conectados directamente en MT.
- a3MT: Conjunto de los Consumidores del ADT3 conectados directamente en MT.
- a4MT: Conjunto de los Consumidores de las ADT4 y ADT5 conectados directamente en MT.

AGRUPAMIENTOS TIPO T3 para cada Distrito:

- a1BT: Conjunto de los Consumidores del ADT1 conectados directamente en BT.
- a2BT: Conjunto de los Consumidores del ADT2 conectados directamente en BT.
- a3BT: Conjunto de los Consumidores del ADT3 conectados directamente en BT.
- a4BT: Conjunto de los Consumidores de las ADT4 y ADT5 conectados directamente en BT.

AGRUPAMIENTOS TIPO T4:

- T4a: Conjunto de los Consumidores conectados a la Subtransmisión a una distancia menor o igual a 15 km del punto de alimentación de transmisión.
- T4b: Conjunto de los Consumidores conectados a la Subtransmisión a una distancia mayor a 15 km del punto de alimentación de transmisión.¹³

TÍTULO III COMPENSACIONES A LOS USUARIOS

Artículo 17. A partir del 1º de julio de 2009, se calcularán los indicadores cuyas metas están incluidas en la Tabla 1.

Si los valores calculados resultaren superiores a las Metas de Continuidad establecidas para dichos indicadores, el Distribuidor deberá compensar a los usuarios mediante los mecanismos que se establecen en los siguientes artículos¹⁴.

Artículo 18. Cuando se excedieran las Metas de continuidad para los indicadores Tca y Fca, se calculará el monto correspondiente a las compensaciones con los dos indicadores y se aplicará el mayor de ellos.

Cuando, para consumidores conectados directamente a media tensión o subtransmisión, se excedieran las Metas de continuidad para los indicadores Tci y Fci, se calculará el monto correspondiente a las compensaciones con los dos indicadores y se aplicará el mayor de ellos.

La compensación por concepto de duración máxima de interrupción se aplicará siempre que se supere el correspondiente indicador, independientemente del resultado de los otros indicadores en el mismo período¹⁵.

¹³ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 238/012, de 20 de diciembre de 2012. Entrará en vigencia el 1º de julio de 2013.

¹⁴ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

¹⁵ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Artículo 19. Las compensaciones se implementarán como descuentos en la facturación de los consumidores afectados.

Estos descuentos comenzarán a efectivizarse al conjunto de los Usuarios de Distribución afectados dentro de los 60 (sesenta) días corridos siguientes a la presentación por parte del Distribuidor al Regulador de la tabla resumen de todas las compensaciones a pagar por el semestre, prevista en el ANEXO VI.

Vencido el plazo referido en el inciso anterior, el Regulador realizará el control de lo compensado a los usuarios afectados dentro de los 365 (trescientos sesenta y cinco) días corridos siguientes, sin perjuicio de la suspensión de su transcurso durante el tiempo en que se requiera información al Distribuidor.

Si como resultado del control por el Regulador de los cálculos realizados surgieren diferencias con las compensaciones efectuadas por el Distribuidor, éste con plazo de 60 (sesenta) días corridos siguientes de recibida la notificación del Regulador, realizará las acciones de ajustes correspondientes para un cabal cumplimiento de las compensaciones a los Usuarios de Distribución afectados.

La constatación de que el monto total de las compensaciones calculadas en el Período de control resulte menor al 85% del monto total de las compensaciones que corresponda reglamentariamente podrá constituir una infracción pasible de sanción. La aplicación de dicha sanción atenderá los criterios previstos en los Artículos 91 y 92.

Cuando las compensaciones superaren el monto de la primera factura en la cual se efectiviza el descuento, el saldo que resta por compensar deberá deducirse de las siguientes facturas, deduciendo el máximo que cada una permita, hasta completar la compensación.

En oportunidad de que se efectivicen las compensaciones, se deberá informar que las mismas admiten estar sujetas a ajustes en virtud del contralor del Regulador.

En un plazo no mayor a los 180 días de iniciado el pago de las compensaciones, el Distribuidor debe informar a la URSEA el estado de situación en relación a las mismas.

Simultáneamente, el Distribuidor realizará una comunicación pública sobre las compensaciones que no se han hecho efectivas. Esta comunicación debe cumplirse a través de la publicación de un edicto en el Diario Oficial con la lista de las personas cuya compensación está pendiente de cobro. Asimismo, dicha información se debe publicar en el sitio Web de UTE.

El Distribuidor debe informar a los Usuarios de Distribución a través de su sitio Web y por otros medios oportunos que las compensaciones que se abonen admiten estar sujetas a ajustes en virtud del contralor del Regulador.¹⁶

CAPÍTULO I SUPRIMIDO A PARTIR DEL 1º DE JULIO DE 2013 POR RESOLUCIÓN DE LA URSEA Nº 238/2012, DE 20 DE DICIEMBRE DE 2012.

Artículo 20. Derogado a partir del 1º de julio de 2013, por Resolución de la URSEA Nº 238/012, de 20 de diciembre de 2012.

Artículo 21. Derogado a partir del 1º de julio de 2013, por Resolución de la URSEA Nº 238/012, de 20 de diciembre de 2012.

Artículo 22. Derogado a partir del 1º de julio de 2013, por Resolución de la URSEA Nº 238/012, de 20 de diciembre de 2012.

¹⁶ Redacción dada por la Resolución de la URSEA Nº 450/2011, de 28 de diciembre de 2011.

CAPÍTULO II CÁLCULO DE COMPENSACIONES PARA USUARIOS DE DISTRIBUCIÓN¹⁷

Artículo 23. Si el valor calculado del Tiempo total de interrupción ponderado ($\sum_{k=1}^n w_k f_k t_k$) resultare superior al valor de la Meta de continuidad ($\bar{T}c_i$), se compensará al Consumidor afectado, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\$C_i = \left(\sum_{k=1}^n w_k f_k t_k - \bar{T}c_i \right) \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde los parámetros tienen el significado antes definido¹⁸.

Artículo 24. Si el valor calculado de la Frecuencia de interrupción ponderada ($\sum_{j=1}^n f_j Fc_{ji}$) resultare superior al valor de la Meta de Continuidad correspondiente a este indicador ($\bar{F}c_i$), se compensará al usuario afectado, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\$C_i = \left(\sum_{j=1}^n f_j Fc_{ji} - \bar{F}c_i \right) \times \frac{\bar{T}c_i}{\bar{F}c_i} \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde los parámetros tienen el significado antes definido¹⁹.

Artículo 25. Si el valor calculado del Tiempo medio total de interrupción por consumidor en un Agrupamiento (Tc_a) resultare superior al valor de la Meta de Continuidad correspondiente a este indicador ($\bar{T}c_a$), se compensará a todos aquellos Consumidores afectados cuyo Tiempo total de interrupción ponderado ($\sum_{k=1}^n w_k f_k t_k$) sea superior a $\bar{T}c_a$, de acuerdo con las siguientes expresiones:

$$\text{Si } \sum_{k=1}^n w_k f_k t_k < \bar{T}c_i, \text{ entonces: } \$C_i = \left(\sum_{k=1}^n w_k f_k t_k - \bar{T}c_a \right) \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

$$\text{Si } \sum_{k=1}^n w_k f_k t_k \geq \bar{T}c_i, \text{ entonces: } \$C_i = \left(\sum_{k=1}^n w_k f_k t_k - \bar{T}c_a \right) \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

donde los parámetros tienen el significado antes definido²⁰.

Artículo 26. Si el valor calculado de la Frecuencia media de interrupción por consumidor en un Agrupamiento (Fc_a) resultare superior al valor de la Meta de Continuidad correspondiente a este indicador ($\bar{F}c_a$), se compensará a todos aquellos

¹⁷ Denominación dada por la Resolución de la URSEA N° 238/012, de 20 de diciembre de 2012. Entra en vigencia a partir del 1° de julio de 2013.

¹⁸ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

¹⁹ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

²⁰ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Consumidores afectados cuya Frecuencia de interrupción ponderada $(\sum_{j=1}^n f_j Fc_{ji})$ sea superior a (\bar{Fc}_a) , de acuerdo con las siguientes expresiones:

$(\sum_{j=1}^n f_j Fc_{ji})$ sea superior a (\bar{Fc}_a) , de acuerdo con las siguientes expresiones:

- i. Si $\sum_j f_j Fc_{ji} < \bar{Fc}_i$, entonces: $\$C_i = \left(\sum_j f_j Fc_{ji} - \bar{Fc}_a \right) \times \frac{\bar{Tc}_a}{\bar{Fc}_a} \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$
- ii. Si $\sum_j f_j Fc_{ji} > \bar{Fc}_i$, entonces: $\$C_i = \left(\sum_j f_j Fc_{ji} - \bar{Fc}_a \right) \times \frac{\bar{Tc}_a}{\bar{Fc}_a} \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$

donde los parámetros tienen el significado antes definido²¹.

Artículo 27. Si el valor del Tiempo máximo de interrupción de un consumidor $Dmax_i$ resultare superior al de la Meta correspondiente \bar{Dmax}_i , se compensará al usuario afectado, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$\$C_i = \left(Dmax_i - \bar{Dmax}_i \right) \times \frac{FMP_i}{730} \times \frac{f_{VENS}}{5}$$

donde los parámetros tienen el significado antes definido²².

TÍTULO IV ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS SOBRE LAS INTERRUPCIONES

Artículo 28. En un plazo no mayor a 6 (seis) meses desde la aprobación de este Reglamento, el Distribuidor deberá contar con procedimientos auditables para el almacenamiento de los datos sobre las interrupciones, que contemplen desde la recolección de los mismos hasta su transformación en indicadores.

Artículo 29. Se almacenará la información correspondiente a todas las interrupciones de duración mayor o igual a 1 minuto, si bien el cálculo de los indicadores se realizará únicamente para aquellas cuya duración se establece en el Artículo 12.

Dicho almacenamiento se realizará a través de bases de datos. Se desarrollarán dos: una con los datos de las contingencias de la red y otra con el esquema de alimentación de cada usuario, de forma tal que permitan identificar los usuarios afectados ante cada falla de la red. La base de datos de contingencias se conformará con la información de los equipos afectados, inicio y fin de las mismas y equipos operados a consecuencia de la contingencia para reponer el suministro de la mayor cantidad posible de usuarios afectados (modificaciones transitorias al esquema operativo de la red). La base de datos sobre el esquema de alimentación de cada usuario contendrá los equipos e instalaciones que le abastecen, con el siguiente nivel de agregación:

- a) Alimentador BT
- b) Centro MT/BT
- c) Alimentador MT

²¹ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

²² Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

- d) Transformador MT/MT
- e) Subestación MT/MT
- f) Red ST

Estas bases de datos se relacionarán con los archivos de facturación y deben permitir el cálculo de las compensaciones a cada uno de los usuarios afectados a los efectos de aplicar lo establecido en el Título anterior. El Regulador deberá aprobar los criterios de diseño y la implementación de las mismas, y podrá auditar las tareas de relevamiento de información básica y de procesamiento, en cualquiera de sus etapas.

Artículo 30. Los datos sobre las interrupciones deberán ser almacenados por un mínimo de 2 (dos) años.

TÍTULO V INFORMACIÓN A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR AL REGULADOR

Artículo 31. Con el fin del seguimiento y control que efectuará el Regulador para verificar el cumplimiento de las obligaciones del Distribuidor, éste deberá suministrar la información sobre interrupciones ocurridas cada día. El plazo para cumplir esta obligación es de 5 (cinco) días hábiles. Adicionalmente, brindará la información acumulada en forma mensual y semestral, proporcionando en cada caso los valores de los indicadores definidos en el TÍTULO I²³.

Artículo 32. La información será organizada en tablas (base de datos) tomando como base conceptual los formatos que se encuentran detallados en los Anexos del presente Reglamento²⁴.

Antes de los 3 (tres) meses de aprobado este Reglamento, el Distribuidor deberá presentar para su aprobación los formatos, tamaños y descripción de los campos correspondientes a cada tabla, acorde al modelo establecido para la remisión de información.

Artículo 33. Hasta el último día hábil de cada mes, el Distribuidor tendrá plazo para declarar al Regulador la información mensual que se detalla en la Tabla 6, relativa a los casos de Fuerza Mayor correspondientes al mes calendario anterior. La documentación probatoria de dichos casos deberá estar disponible para su consulta y estudio por el Regulador, quien podrá requerirla para su análisis.²⁵

Artículo 34. En la misma fecha, el Distribuidor deberá remitir al Regulador la información que se detalla en las tablas con periodicidad mensual del ANEXO II, referente a lo ocurrido el mes calendario anterior.

Artículo 35. Vencido el Período de control semestral, el Regulador, sin perjuicio de las auditorías y controles que pueda realizar sobre los casos de exclusión invocados bajo distintas causales de Fuerza Mayor, instruirá al Distribuidor para que:

- a) Excluya del cálculo de los indicadores las interrupciones calificadas como Caso de Fuerza Mayor y proceda al cálculo correspondiente al Período de control
- b) Hecho lo precedente, realice el cálculo de las compensaciones a los usuarios que correspondieren, en los términos establecidos en el Título III de esta Sección.

²³ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

²⁴ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

²⁵ Redacción dada por Resolución de la URSEA N° 241/012 de 20 de diciembre de 2012.

El Regulador dispondrá de un plazo de 3 (tres) meses para analizar 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, según tabla 6A de los Anexos, la que deberá ser remitida dentro de los tres días hábiles de efectuado el requerimiento. Concluido ello, debe notificar al Distribuidor el resultado de los controles realizados, requiriéndole con un plazo de 20 (veinte) días hábiles que elabore y presente al Regulador para su control resultados de los cálculos efectuados y la información que se detalla en las tablas de periodicidad semestral del ANEXO II y VI del presente Reglamento.

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 la misma se realizará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cantidad de usuarios afectados	Duración de la Interrupción (minutos)		
	de 3 a 630	de 631 a 1802	más de 1802
de 1 a 29	1	62	5.265
de 30 a 896	59	3.378	193.795
de 897 a 25.000	1.015	47.622	2.234.142

Valores expresados en UI.

Cuando la cantidad de usuarios afectados por la incidencia supere los 25.000, la URSEA realizará el análisis casuístico que estime del caso, aplicando las sanciones que correspondan de acuerdo a los artículos 91 y 92.

El contralor de los cálculos realizados por el Distribuidor se efectuará en el plazo establecido en el artículo 19, tramitándose las actuaciones reguladas en la Sección VI de este Reglamento.²⁶

Artículo 36. En el caso de emergencias en el sistema eléctrico o a pedido especial del Regulador, el Distribuidor deberá remitir la información señalada en los formularios que se adjuntan en el ANEXO III del presente Reglamento, y de acuerdo al formato en él establecido.

Se considerará que el sistema eléctrico está en emergencia cuando una contingencia produzca una interrupción en el suministro a un número superior a 25.000 (veinticinco mil) usuarios, o cuando se produzca la salida de servicio, por un tiempo mayor a 60 minutos, de una instalación de potencia instalada de al menos 10 MVA.

En tales casos el Distribuidor, en un plazo que no exceda la hora de producida la contingencia (entre las 8 y las 21 horas), deberá remitir al Regulador vía telefax o por vía electrónica la información preliminar de lo ocurrido, de acuerdo al ANEXO III.

Una vez que se produzca la normalización completa de la contingencia, el Distribuidor remitirá, por las mismas vías, la información requerida en el referido Anexo. El mismo deberá contener información ampliada de la preliminar, en caso que ésta hubiera resultado insuficiente o alterada por el conocimiento de nuevos hechos. Finalizada la emergencia, el Distribuidor, en un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles,

²⁶ Redacción dada por Resolución de la URSEA N° 241/012 de 20 de diciembre de 2012. El régimen sancionatorio previsto en este artículo entrará en vigencia el 1° de julio de 2013.

deberá entregar al Regulador un informe pormenorizado del acontecimiento y de sus consecuencias²⁷.

TÍTULO VI INFORMACIÓN A REMITIR EN LA FACTURA DE LOS USUARIOS

Artículo 37. El Distribuidor deberá incluir mensualmente en la factura de cada usuario, la categoría del Agrupamiento de tipo T3 o T4, a la cual dicho usuario pertenece, así como informarle al menos una vez por período de control, si la calidad del servicio que le ha brindado ha estado dentro de las exigencias establecidas por la Reglamentación de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, identificando el período controlado.

Será responsabilidad del Distribuidor instrumentar y mantener operativo un plan de comunicación a todos sus clientes en forma general, y en forma personalizada a los Medianos y Grandes Consumidores, que garantice la efectiva información de la totalidad de los parámetros de control del Reglamento de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica y de las metas establecidas para cada período de control²⁸.

Artículo 38. Para los consumidores conectados a media tensión y subtransmisión, a partir del 1º de julio de 2009 y cuando corresponda el pago de compensaciones, se informará adicionalmente las metas y valores reales correspondientes a los índices Tca, Fca, Tci, Fci y Dmax, ponderados con los factores correspondientes a cada uno de ellos²⁹.

SECCIÓN III. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

Artículo 39. Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son las perturbaciones y el nivel de tensión.

TÍTULO I PERTURBACIONES

Artículo 40. Las perturbaciones que se controlarán son las variaciones rápidas de tensión (flicker), las armónicas y los desbalances.

Se establecen cuatro etapas para la implementación del control de dichas perturbaciones.

La primera etapa se desarrollará desde el 1º de julio de 2009 y hasta el 31 de diciembre de 2009. En esta etapa el Distribuidor realizará un ajuste de los sistemas informáticos con el fin de posibilitar la ejecución, procesamiento e intercambio de información con URSEA, de las medidas de monitoreo.

La segunda etapa se desarrollará desde el 1º de enero de 2010 hasta el 30 de junio de 2011. En esta etapa se definirán los parámetros eléctricos a medir, la metodología para la medición y el procesamiento de las medidas reglamentarias y de las prestaciones del equipamiento a utilizar. Asimismo, se definirán los niveles de referencia de las perturbaciones, los indicadores para el control de las mismas y las compensaciones y penalizaciones que pudieran corresponder.

²⁷ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

²⁸ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

²⁹ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

A estos efectos, el Distribuidor realizará Medidas de Monitoreo de por lo menos distorsión armónica total de tensión en las tres fases y Medidas de Prueba de por lo menos armónicos, flicker y desbalances. Las Medidas de Monitoreo y las Medidas de Prueba serán informadas por el Distribuidor al Regulador.

En esta etapa el Distribuidor se equipará con los instrumentos para realizar las Medidas Reglamentarias y desarrollará los sistemas de bases de datos y de información necesarios para asegurar la operatividad del control del régimen de calidad.

A partir del 1º de julio de 2011, entrarán en vigencia los límites admitidos para cada parámetro a controlar. En esta etapa se realizarán las Medidas Reglamentarias y todas las acciones previstas en el presente reglamento sin aplicar ningún tipo de penalización.

A partir del 1º de enero de 2012 se deberán efectuar las Medidas Reglamentarias y se aplicarán las penalizaciones correspondientes.

Asimismo, el Regulador podrá controlar otras perturbaciones como las caídas (sag) o subidas (swell) de tensión de corta duración y las variaciones transitorias cuando lo considere oportuno^{30, 31}.

Artículo 41. El Distribuidor será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel inferior al Nivel de Referencia.

Se considerará que el nivel de perturbaciones para un tipo dado es inferior al Nivel de Referencia si lo es con una ocurrencia no inferior al 95 % (noventa y cinco por ciento).

El Distribuidor deberá adoptar medidas conducentes a:

Alcanzar límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para sus propios equipos y los de los usuarios, compatibles con los valores definidos en la reglamentación vigente.

Controlar a los Grandes Consumidores conectados en la red de distribución.

Impulsar, conjuntamente con el Regulador, la aprobación de normas de fabricación y su adopción en la adquisición de equipos propios y de los usuarios³².

Artículo 42. Según lo prevé la Sección II, Capítulo III del Reglamento de Distribución, el Distribuidor podrá interrumpir el servicio a un usuario que exceda los límites de emisión fijados³³.

TÍTULO II NIVELES DE TENSIÓN

Artículo 43. Los valores de las tensiones nominales de suministro son los siguientes:

- a. Subtransmisión: 31,5 kV y 63 kV
- b. Distribución MT: 22 kV, 15 kV y 6,4 kV
- c. Distribución BT: 230 V, 400 V³⁴

³⁰ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

³¹ Por Resolución N° 184/2011, de 29 de junio de 2011, se prorrogó la segunda etapa prevista en este artículo hasta el 31 de diciembre de 2013, en tanto los plazos de la tercera y cuarta etapa se dejan sin efecto, los que oportunamente se redefinirán.

³² Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

³³ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

³⁴ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

CAPÍTULO I INDICADORES

Artículo 44. El indicador para evaluar la tensión en un punto de la red del Distribuidor, en un intervalo de medición k de 15 (quince) minutos de duración, será la diferencia (ΔV_k) entre la media de los valores eficaces medidos en el punto considerado (V_k) y el valor de la tensión nominal (V_n) del mismo. Este indicador estará expresado como un porcentaje de la tensión nominal del punto:

$$\Delta V_k = \frac{V_k - V_n}{V_n} \times 100$$

Donde V_k es el valor eficaz promediado durante el intervalo de 15 minutos, definido por la norma internacional IEC 60050-101-14-16. El error máximo del equipo de medida deberá ser de 1% en condiciones de red (distorsión armónica total menor o igual a 10%).

El valor V_k deberá ser obtenido con medidas tomadas como máximo cada 30 segundos (un mínimo de 30 valores en los 15 minutos).

CAPÍTULO II METAS

Artículo 45. Se considerará que una medición presenta mala calidad respecto al nivel de tensión si el indicador definido en el artículo anterior no está dentro de los rangos admisibles establecidos en la Tabla 2:

Tabla 2 Niveles de tensión: desviaciones admitidas³⁵

Nivel de Tensión	ADT	Rango admitido de desviación	Factor de peso por rango de desviación	
		ΔV (%)	Rango	Ap
Subtransmisión 63 Kv		$-7 \leq \Delta V \leq +7$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -7$	1
			$7 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15

³⁵ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Nivel de Tensión	ADT	Rango admitido de desviación	Factor de peso por rango de desviación	
		ΔV (%)	Rango	Ap
Subtrasmisión 31,5 kV		$-5 \leq \Delta V \leq +5$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -5$	1
			$5 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15
Media Tensión 6,4 kV 15 kV 22 kV	ADT 1 ADT 2 ADT 3	$-5 \leq \Delta V \leq +5$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -5$	1
			$5 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15
	ADT 4 ADT 5	$-7 \leq \Delta V \leq +7$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$-12 \leq \Delta V < -7$	1
			$7 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
Baja Tensión 230 V 400 V	ADT1 ADT 2 ADT 3	$-10 \leq \Delta V \leq +6$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -10$	5
			$6 \leq \Delta V < 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15
	ADT 4 ADT 5	$-12 \leq \Delta V \leq +6$	$\Delta V < -18$	15
			$-18 \leq \Delta V < -12$	5
			$6 < \Delta V \leq 12$	1
			$12 < \Delta V \leq 18$	5
			$\Delta V > 18$	15

CAPÍTULO III COMPENSACIONES A LOS USUARIOS

Artículo 46. Si el porcentaje de mediciones con mala calidad es superior al 3 % (tres por ciento) del total en el Período de Medición, el Distribuidor deberá compensar a los usuarios afectados de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\$CVT_i = \frac{(T_{mc}(\%)_i - 3)}{100} \times FMP_i \times A_p$$

donde:

$\$CVT_i$, es el monto en \$ de la compensación correspondiente al Consumidor i.

$T_{mc}(\%)_i$, es el porcentaje del tiempo del Período de Medición con mediciones con mala calidad.

FMP_i , es el monto total en pesos (\$) de la factura mensual promedio correspondiente al Consumidor i calculada con el consumo promedio de dicho usuario en los últimos seis meses y con el valor de los distintos cargos tarifarios vigentes al momento del pago de la compensación.

A_p , es un factor de peso, dependiente de la variación porcentual de tensión alcanzada, cuyo valor se detalla en la Tabla 2.

La fórmula anterior se aplica directamente para el caso en que la desviación ocurra dentro de un único rango de los establecidos en la Tabla 2. Si la referida desviación ocurre en más de un rango, la fórmula se aplica tomando como A_p el promedio ponderado de los A_p^j de cada rango. La ponderación se hará con los porcentajes del tiempo del Período de Medición con mediciones de mala calidad correspondientes a cada rango, dividido por el porcentaje de tiempo total con mediciones de mala calidad.

Es decir:

$$\begin{aligned} \$CVT_i &= (T_{mc}_i - 3\%) \times FMP_i \times A_p \\ A_p &= \frac{\sum_j T_{mc}_i^j \times A_p^j}{\sum_j T_{mc}_i^j} \end{aligned}$$

donde:

A_p^j es el factor de peso para cada rango j

$T_{mc}_i^j$ es el porcentaje del tiempo del Período de Medición con mala calidad correspondiente al rango j y al Consumidor i.

Se observa que:

$$T_{mc}_i = \sum_j T_{mc}_i^j \quad ^{36}$$

³⁶ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Artículo 47. Si la tensión en un punto de medición es muy baja, todos los usuarios del o los alimentadores desde ese punto hasta el punto de la próxima medición en dirección a la carga, serán elegibles para ser compensados, basándose en el nivel de tensión de ese primer punto. Si la tensión en un punto de medición es muy alta, todos los clientes del alimentador desde ese punto hasta el punto de la próxima medición en dirección a la estación transformadora, serán elegibles para ser compensados, basándose en el nivel de tensión de ese primer punto.

Artículo 48. Las compensaciones se implementarán como descuentos en la facturación de los usuarios afectados, siéndoles aplicables las disposiciones contenidas en el Artículo 19. Las mismas se aplicarán hasta tanto se compruebe la corrección de la situación de infracción.³⁷

Artículo 49. Independientemente del pago de las compensaciones, el Distribuidor deberá tomar las medidas necesarias para la corrección de las desviaciones constatadas. Una vez adoptadas las mismas, deberá realizar medidas de verificación y comunicarlas al Regulador y al usuario cuando su reclamo haya sido el origen de las medidas. Este proceso no deberá ser mayor a 120 días; el incumplimiento del plazo citado dará lugar a la aplicación de sanciones en el marco de competencia del Regulador.

CAPÍTULO IV CRITERIOS PARA LA MEDIDA Y ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS SOBRE NIVELES DE TENSIÓN

Artículo 50. El Distribuidor deberá efectuar mensualmente un registro informatizado de la tensión en las barras de salida de por lo menos el 0.75% (cero punto setenta y cinco por ciento) de los centros de transformación MT/BT urbanos y por lo menos el 0.15% (cero punto quince por ciento) de los centros de transformación MT/BT rurales, durante el primer año a partir del 1º de julio de 2009.

A partir del 1º de julio de 2010, el Distribuidor deberá efectuar mensualmente un registro informatizado de la tensión en las barras de salida de por lo menos el 0.5% (cero punto cinco por ciento) de los centros de transformación MT/BT urbanos y por lo menos el 0.1% (cero punto uno por ciento) de los centros de transformación MT/BT rurales.

El Distribuidor deberá efectuar mensualmente un registro informatizado de la tensión en por lo menos 1 (un) usuario por cada 30.000 (treinta mil) puntos de entrega durante el primer año a partir del 1º de julio de 2009 y por lo menos en un usuario por cada 15.000 (quince mil) puntos de entrega a partir del 1º de julio de 2010.

La ubicación de los puntos de medición variará mensualmente, cubriendo adecuadamente las distintas localidades de la zona de servicio. La razón de medidores monofásicos a medidores trifásicos debe corresponder a la relación del número de clientes de estos tipos, con la salvedad de que deberá existir al menos uno de cada tipo.

El Distribuidor registrará, además, el nivel de tensión en hasta 50 (cincuenta) puntos de la red seleccionados por el Regulador.

Todos los registros se realizarán durante un período no inferior a 7 (siete) días corridos (Período de Medición)³⁸.

Artículo 51. Los niveles de tensión se determinarán al nivel de suministro mediante campañas de medición que permitirán adquirir y procesar información. A efectos de recolectar información para determinación de curvas de carga, una parte de los

³⁷ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 450/2011, de 28 de diciembre de 2011.

³⁸ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

registradores deberá tener capacidad de obtener y procesar información para dichos fines. Las campañas de medida serán implementadas por el Distribuidor, que además procesará la información adquirida, con las directivas y bajo la supervisión del Regulador.

Artículo 52. La información mensual correspondiente será remitida al Regulador dentro del mes siguiente, junto con el cálculo de las compensaciones a los usuarios a que da lugar la aplicación de lo dispuesto en el capítulo anterior.

La información semestral correspondiente al resumen de las compensaciones se incluirá en la tabla prevista en el ANEXO VI.³⁹

Artículo 53. El Distribuidor deberá mantener suficientes medidores de reserva para poder responder a las quejas de los clientes, para realizar re-mediciones en los lugares con problemas de tensión y para cubrir las fallas de los medidores en servicio.

Artículo 54. Los datos sobre las mediciones de los niveles de tensión deberán ser almacenados por un tiempo mínimo de 1 (año).

Artículo 55. Todo Consumidor podrá tener un registrador independiente en su punto de suministro, a efectos de contrastar los registros con los valores obtenidos por el Distribuidor.

Este registrador deberá ser homologado según la normativa que establezca el Regulador, y la instalación deberá ser aprobada por el Distribuidor. La extracción y evaluación de la información del registrador deberá ser realizada en presencia del Distribuidor y según pautas establecidas en el presente Reglamento a efectos de su validación. El Distribuidor podrá formular observaciones al procedimiento, las que serán consideradas por el Regulador previo a definir la eventual aplicación de compensaciones.

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 y aumentos de potencia, 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:

- Identificación del Consumidor
- Identificación de la tarifa aplicable
- Potencia autorizada
- Consumo mensual de energía
- Discriminación de las componentes de costos que inciden en la factura, de acuerdo con la normativa específica que oportunamente emitirá el Regulador.
- Información relativa a calidad de servicio técnico, según lo estipulado en el Título VI de la SECCIÓN II del presente Reglamento.

³⁹ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 450/2011, de 28 de diciembre de 2011.

- Devoluciones o compensaciones por incumplimiento de metas de calidad de servicio, adecuadamente detalladas

El Regulador supervisará la forma en que el Distribuidor implemente la inclusión de la información precedente en la factura⁴⁰.

Artículo 58. La factura deberá ser entregada al Usuario al menos 7 (siete) días antes de la fecha de vencimiento en las zonas urbanas y suburbanas, y 5 (cinco) días antes de la fecha de vencimiento en zonas rurales.

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.

Artículo 60. El Distribuidor deberá implementar mecanismos de atención de reclamaciones de los usuarios, que podrán ser personalizados o telefónicos. 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 61. El Distribuidor dará respuesta a las reclamaciones dentro del plazo estipulado en el Reglamento de Distribución. La respuesta deberá contener información relativa a la causa del problema que generó la reclamación, y, cuando corresponda, el plazo previsto para subsanarlo.

Artículo 62. 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 en 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.

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 y aumentos de carga, 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.⁴¹

Artículo 65. Vencido el Período de control semestral, el Regulador, sin perjuicio de las auditorías y controles que pueda realizar sobre los casos de exclusión invocados bajo distintas causales de Fuerza Mayor declarados por el Distribuidor en ajuste a lo establecido, instruirá al Distribuidor para que:

- a) Excluya del cálculo de los indicadores las situaciones declaradas como Caso de Fuerza Mayor y proceda al cálculo correspondiente al Período de control.

⁴⁰ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

⁴¹ Redacción dada por Resolución de la URSEA N° 241/012 de 20 de diciembre de 2012.

b) Hecho lo precedente, realice el cálculo de las compensaciones a los usuarios que correspondieren, en los términos establecidos en esta Sección

El Regulador dispondrá de un plazo de 3 (tres) meses para analizar 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 tres días hábiles de efectuado el requerimiento. Concluido ello, debe notificar al Distribuidor el resultado de los controles realizados, requiriéndole con plazo de 20 (veinte) días hábiles que elabore y presente al Regulador para su control los resultados de los cálculos efectuados y la información que se detalla en las tablas que correspondan del ANEXO V y en la tabla del Anexo VI del presente Reglamento.

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, la información referida en el párrafo precedente debe ser remitida al Regulador dentro del mes siguiente a la finalización del semestre sujeto a control. El contralor de los cálculos realizados por el Distribuidor será realizado dentro del plazo previsto en el artículo 19, tramitándose las actuaciones reguladas en la Sección VI de este Reglamento.⁴²

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 mayor⁴³.

TÍTULO II CONEXIÓN DE NUEVOS USUARIOS Y AUMENTOS DE POTENCIA

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

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, considerándolas como una única solicitud a los efectos de definir el tipo de obra y el plazo máximo de ejecución asociado.

Cuando para la ejecución de obras se requiera de 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.

⁴² Redacción dada por Resolución de la URSEA N° 241/012 de 20 de diciembre de 2012.

⁴³ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Serán excluidos también del cómputo, aquellos tiempos atribuibles al solicitante del suministro. El Distribuidor deberá acreditar la circunstancia ante el Regulador.

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 68. En aquellos casos en que se requiera la obtención de permisos municipales o nacionales, se excluirán del cómputo del plazo los tiempos atribuibles a los mismos. El Distribuidor deberá presentar comprobantes del trámite de los mencionados permisos, en los que constarán las fechas de solicitud y aprobación.

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 aumentos de carga de usuarios existentes se indican en la Tabla 3.

Tabla 3 Plazos para trámite y conexión⁴⁴

	Nivel de tensión	Potencia solicitada	Plazo en días hábiles	
			hasta 31/12/2009	desde 1/1/2010
TRÁMITE	Baja tensión	$P \leq 8,8 \text{ kW}$	6	6
		$8,8 \text{ kW} < P \leq 50 \text{ kW}$	10	10
		$P > 50 \text{ kW}$ sin centro de transformación	15	15
		$P > 50 \text{ kW}$ con centro de transformación	25	20
	Media tensión		30	30
	Subtransmisión		75	60
CONEXIÓN	Baja tensión sin modificación de red	$P \leq 8,8 \text{ kW}$	5	5
		$P > 8,8 \text{ kW}$	15	15
	Baja tensión con modificación de red	Sin SE	$P \leq 50 \text{ kW}$	20
			$P > 50 \text{ kW}$	30
		Con SE	50	40
	Media tensión		70	60

⁴⁴ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

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.

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

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, definida en el artículo 68 del Decreto N° 277/002, de 28 de junio de 2002, en redacción dada por el Decreto N° 366/2007, de 1° de octubre de 2007, actualizado a la fecha del pago de la compensación, en \$.

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.

Cuando el 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 ahora a los días de atraso adicionales respecto a dos veces el plazo máximo establecido⁴⁵.

TÍTULO III FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMO ESTIMADO

Artículo 74. El Distribuidor realizará las lecturas de consumos con periodicidad bimestral, aunque la facturación será mensual, por lo que el consumo correspondiente a cada mes intermedio sin lectura será estimado, en base a los criterios que establecerá el Regulador.

⁴⁵ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Artículo 75. En los suministros que tengan medida con registro de potencia máxima, cuando el Consumidor lo solicite, la lectura será mensual. El sobrecosto resultante será tenido en cuenta en el cargo fijo de la factura.

Artículo 76. Se establecen como límites máximos admisibles en cada Período de Control: para cada usuario con medida bimestral, una estimación de consumo adicional a la que resulta de la propia periodicidad; para usuarios con medida mensual, dos estimaciones de consumo. En ambos casos el plazo máximo sin lectura no debe exceder los 4 meses en el Período de Control semestral. Los consumos informados por los Consumidores no se computarán como estimados.

Artículo 77. Para que la estimación reiterada de consumos en un período sea considerada como no penalizable deberá cumplirse el siguiente procedimiento: en el correspondiente Período de Control, el Distribuidor deberá haber comunicado al menos dos veces al Usuario 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. Todas las medidas que se adopten y los gastos derivados se regirán por lo dispuesto en el Reglamento de Distribución.

Artículo 78. 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 de los siguientes indicadores:

$$ICE_b = \left(2 \times \frac{Nce_b}{Nfe_b} - 1 \right) \times 100 \quad \text{para consumidores con medida bimestral}^{46}$$

$$ICE_m = \left(\frac{Nce_m}{Nfe_m} \right) \times 100 \quad \text{para consumidores con medida mensual}^{47}$$

donde,

Nce_b es el número total de consumos estimados en el período de control para Consumidores con medida bimestral

Nfe_b es el número total de facturas emitidas en el período de control para Consumidores con medida bimestral

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

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

Artículo 79. Cuando el indicador ICE⁴⁸ supere el 5% en el período de control semestral, el Distribuidor compensará a todos los Consumidores que hubieren tenido facturaciones basadas en consumos estimados por más de dos meses consecutivos, con un monto igual al 10 (diez) por ciento de la facturación del tercer mes y siguientes en que no se leyó el consumo.

⁴⁶ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

⁴⁷ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

⁴⁸ Redacción modificada por la Resolución de la URSEA N° 22/004 de 29 de julio de 2004.

Artículo 80. Cuando el Distribuidor incumpla alguno de los límites establecidos 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 los límites fijados.

Artículo 81. Se deducirá de la compensación por concepto de incumplimiento de la meta global, el monto correspondiente a las compensaciones recibidas por los Consumidores por el incumplimiento de los límites fijados a nivel individual en el mismo período de control. Cuando las compensaciones recibidas por incumplimiento de límites a nivel individual superen la compensación que resultaría por este concepto, el Consumidor solo percibirá las primeras.

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.

Artículo 83. Una vez efectuado el pago, el Distribuidor deberá proceder a la reconexión al día siguiente de la realización del mismo. Cuando el pago se haya realizado en locales no pertenecientes al Distribuidor, la reconexión deberá realizarse, a más tardar, al día siguiente de los dos (2) días hábiles posteriores a la realización del mismo.

Quando el día previsto para la reconexión establecido en el inciso anterior, fuera coincidente con un feriado nacional o domingo, el mismo no se computará en el plazo.

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.

Quando no sea posible realizar la conexión en el plazo establecido, por causas atribuibles al usuario, no se considerará a los efectos de la compensación.

El Distribuidor deberá presentar ante el Regulador las pruebas que acrediten tal circunstancia⁴⁹.

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 en los últimos seis meses. 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.

⁴⁹ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

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,

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 fijados por el Regulador no serán considerados errores de facturación.

El indicador *IFE* no deberá superar el 1.2%.

Artículo 88. Cuando se confirme la existencia de un error de facturación en una factura ya paga por el usuario, la devolución correspondiente deberá ser realizada con la factura del mes siguiente, actualizada con la tarifa vigente al momento de la devolución.

Artículo 89. Cuando el índice global de control *IFE* supere el 1.2%, se aplicará al Distribuidor una multa igual al 10% de las devoluciones realizadas por errores de facturación en el semestre de control, actualizadas con la tarifa vigente al momento de la aplicación de la multa, por cada 0.5% adicional. La multa máxima no superará el 100% de las devoluciones efectuadas, debidamente actualizadas.

SECCIÓN V. INCUMPLIMIENTOS EN ENTREGA DE INFORMACIÓN

Artículo 90. Constituyen infracciones pasibles de la aplicación de sanciones los siguientes supuestos de incumplimiento de la obligación de suministro de información al Regulador:

- a. No suministro de toda la información requerida por este Reglamento
- b. No suministro de esa información en el plazo especificado en cada caso
- c. Entrega de información no fidedigna o con errores significativos

Artículo 91. Las sanciones a aplicar por la comisión de las infracciones previstas en el artículo precedente, se graduarán atendiendo a la entidad del incumplimiento. Si la misma fuere una multa, su cuantía estará relacionada especialmente, sin perjuicio de otras circunstancias, con el impacto sobre el régimen de control previsto y el cálculo de las compensaciones que deben pagarse a los usuarios, teniendo como límite máximo el tope dispuesto legalmente.

Artículo 92. El suministro de información no fidedigna realizado con dolo o culpa grave, será considerado infracción gravísima, que habilita según sea la importancia de la información de que se trate a la aplicación de multas de la máxima cuantía.

SECCIÓN VI. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Artículo 93. Previo a adoptar sanción contra el Distribuidor por incumplimiento de disposiciones del presente régimen de calidad, o a proponer su adopción al Poder Ejecutivo, el Regulador conferirá vista al Distribuidor, estándose en todos los aspectos procedimentales a lo previsto en el Decreto N° 500/991 de 27 de setiembre de 1991.

Artículo 94. Cuando corresponda, la o las resoluciones sancionatorias dispondrán la aplicación formal de multa contra el Distribuidor y el consiguiente mandato de cumplimiento de la misma, mediante otorgamiento de compensaciones a los Usuarios de Distribución, precisando los ajustes que correspondan a las compensaciones provisorias conferidas según lo previsto en el artículo 19.⁵⁰

⁵⁰ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 450/2011 de 28 de diciembre de 2011.

ANEXOS

ANEXO I FUERZA MAYOR

Mes: _____

CASOS DE FUERZA MAYOR

CASO N° _____

Datos identificatorios

Identificación de la interrupción:.....Fecha de inicio:

Instalación afectada:.....Hora de inicio:

Cantidad de usuarios afectados:.....Duración en horas:

Causal

Causa:

Detalle:

Breve descripción del hecho:

.....

.....

.....

Resumen de pruebas aportadas

Fotografías certificadas:

Exposición Civil ante la Policía que contenga testimonios de terceros ajenos al
Distribuidor:

Acta notarial de constatación:

Formulario de testimonio de personal:

Oficios (indicar al destinatario del pedido de información):

Copia de causa judicial, certificada por el Distribuidor:

Juzgado interviniente:

Reservado para URSEA

Resultado:

Comentarios:

.....

.....

Tabla 6 Casos con invocación de causal por Fuerza Mayor que hubiesen sido informadas con ajuste al Título III del Reglamento⁵¹

Campo	Descripción
Empresa	Nombre de la empresa Distribuidora.
Mes	Mes al que corresponde el caso.
Caso	Nº correlativo de caso dentro del mes.
Id_Inter.	Identificación de la interrupción (univoca para cada interrupción).
Id_Instalación Afectada	Código o identificador de la Instalación Afectada.
Instalación afectada	Instalaciones afectadas.
Consumidores afectados	Cantidad de consumidores afectados.
Fecha i	Fecha de inicio de la interrupción.
Hora i	Hora de inicio de la interrupción.
Duración	Duración en minutos de la interrupción.
Causal	Código de causa de Fuerza Mayor (Tabla 7).
Detalle	Descripción del código.
Resultado-URSEA	Acreditado/No acreditado.
Expediente-URSEA	Número de expediente.

⁵¹ Tabla sustituida por la Resolución de la URSEA Nº 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Tabla 6A Documentación - Casos con invocación de causal por Fuerza Mayor que hubiesen sido informadas con ajuste al Título III del Reglamento⁵²

Campo	Descripción
Caso	Nº correlativo de caso dentro del mes.
Causal	Código de causa de Fuerza Mayor según Tabla 7
Detalle	Descripción del código según Tabla 7.
Formulario	Aporta formulario de testimonio de personal.
Foto	Aporta fotografías certificadas.
Denuncia Policial	Aporta constancia de denuncia policial
Testigo	Aporta testimonio de testigo.
Acta	Aporta Acta notarial.
Prensa	Aporta recortes de prensa.
Pedido	Aporta solicitud de cliente.
Autoridad competente	Aporta solicitud autoridad competente.

⁵² Tabla sustituida por la Resolución de la URSEA Nº 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Tabla 7 Códigos de Causales⁵³

- 021 VIENTOS
- 022 INUNDACIONES
- 023 TEMPERATURA
- 024 DESCARGAS ATMOSFERICAS
- 025 INCENDIO BOSQUE
- 041 VANDALISMO
- 042 COMETAS
- 043 ACCIDENTES
- 044 ALAMBRES Y BOLEADORAS
- 045 CABLES
- 046 TRABAJOS VIA PUBLICA
- 047 PODA
- 048 INCENDIO
- 049 SOLICITADO POR EL CLIENTE
- 050 AUTORIDAD COMPETENTE
- 051 INUNDACIONES/FILTRACIONES
- 052 ROBO
- 053 IMPOSIBILIDAD DE ACCESO
- 070 GENERACIÓN
- 080 TRANSMISIÓN
- 090 OTROS

⁵³ Tabla sustituida por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

DECLARACIÓN TESTIMONIAL DE PERSONAL DEL DISTRIBUIDOR SOBRE CONTINGENCIAS EN EL SERVICIO TÉCNICO

- Empresa:
- Dependencia interna:
- Fecha de interrupción:
- Hora:
- Duración de la interrupción:
- Nómina del personal actuante:
- Designación y ubicación de la o las instalaciones afectadas:
- Descripción de la contingencia:
- Causa de la contingencia, aclarando cómo o por qué lo sabe:
- Datos identificatorios del o los terceros causantes de la contingencia, aclarando cómo y por qué lo sabe:
- Especificar las medidas de prevención que existían, en caso que las hubiere, para evitar el hecho:
- Otros datos que considere de interés aportar:

A los fines de su presentación ante la UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y AGUA declaro bajo juramento que la información que antecede es verdadera. En, a los.... días del mes dede

.....

Firma y aclaración

CI N°:

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

.....

Firma y aclaración de superior jerárquico del declarante

ANEXO II CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO⁵⁴**Tabla 8 Interrupciones (mensual) ***

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la interrupción (univoca para cada interrupción).
Sistema	ST-MT-BT.
Origen	Externa – Interna (1).
Tipo	Intempestivo – Programado.
Fecha_In	Fecha y Hora de inicio de la interrupción.
Id_elem	Identificación del elemento de red origen de interrupción.
Tipo elem	Descripción del elemento de red origen de interrupción (interruptor, fusible, puente, caja, esquinera, etc.).
Elem_dañado	Descripción del elemento de red dañado.
Inst_Afectada	Instalación a la que pertenece el elemento origen de la apertura.
Id_Inst. Afectada	Código o identificador de la Instalación Afectada.
Alimentador	Instalación que alimenta a la Instalación Afectada.
Id_Alimentador	Código o identificador del Alimentador.

(*) Incluye aquellas para las que se invoca fuerza mayor.

(1) Externas son aquellas en las que el causal de la incidencia no es Distribución

⁵⁴ Anexo sustituido por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Tabla 8SU Interrupciones SU (mensual)*

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción)
Fecha_In	Fecha y Hora de inicio de la interrupción.
Elem_dañado	Descripción del elemento de red dañado.
Inst_Afectada	NIS del suministro.
Alimentador	N° de centro MT/BT, N° de transformador y N° de salida que alimenta al Consumidor en la configuración normal de la red .
Id_Alimentador	Código o identificador del alimentador de BT.

(*) Corresponde sólo las incidencias a nivel de suministro que no figuran en la tabla 9, incluyendo aquellas para las que se invoca fuerza mayor.

Tabla 8ª Centro de transformación - Interrupciones (mensual)

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción).
Instalación	Instalación Interrumpida: N° de Centro de transformación MT/BT Interrumpido, o Alimentador de BT, o Terminal o acometidas directas.
Id_SE	Código o identificador del Centro de Transformación MT/BT.

Tabla 9 Interrupciones no computables (mensual)

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción).
Causa	Interrupción con origen en la instalación propia del Consumidor (sin afectar a otros consumidores), reclamo de Consumidor por interrupción no válido, interrupción con duración menor a 3 minutos, interrupción con origen en la red de transmisión.

Tabla 10 Reposiciones (mensual)*

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la incidencia (unívoca para cada interrupción).
Id_Repos	Identificación de la reposición (unívoca para cada reposición e interrupción).
Fecha_Rp	Fecha y Hora de la reposición.
Id_elem	Elemento maniobrado para reposición.
Tipo_elem	Descripción del elemento de red origen de la reposición (interruptor, fusible, puente, caja, esquinera, etc.).
Inst_Cerrada	Instalación a la que pertenece el elemento cerrado para efectuar la reposición.
Id_Inst. Cerrada	Código o identificador de la Instalación a la que pertenece el elemento cerrado para efectuar la reposición.
Alimentador	Instalación que alimenta a la instalación cerrada.
Id_Alimentador	Código o identificador del la instalación que alimenta a la instalación cerrada.
Cons_BT	Cantidad de Consumidores de BT repuestos.

(*) Incluye aquellas para las que se invoca fuerza mayor.

Tabla 10SU Reposiciones SU (mensual)*

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la incidencia (unívoca para cada interrupción).
Fecha_Rp	Fecha y Hora de la reposición.
Alimentador	N° de centro MT/BT, N° de transformador y N° de salida que alimenta al Consumidor en la configuración normal de la red.
Id_Alimentador	Código o identificador del alimentador de BT.

(*) Corresponde solo las incidencias a nivel de suministro que no se incluyen en la tabla 9 e incluye aquellas para las que se invoca fuerza mayor.

Tabla 11 Centros de transformación MT/BT afectados (mensual)

Campo	Descripción
Id_Inter	Identificación de la incidencia (univoca para cada interrupción).
Id_Repos	Identificación de la reposición (unívoca para cada reposición e interrupción).
SEMTBTrp	N° de centro MT/BT.
Id_SEMTBTrp	Código o identificador del Centro de transformación.
KVA_Rp	Potencia instalada del centro MT/BT repuesto.
Cons_AT/MT	Cantidad de Consumidores de BT repuestos por centro MT/BT para interrupciones que afecten al sistema en AT o MT.

Tabla 12 Consumidores en ST, MT y BT afectados (mensual)

Campo	Descripción
Id_Inter.	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción).
Id_Repos	Identificación de la reposición.
Cons_ST	Cantidad de Consumidores en ST.
Pot_cont ST	Potencia contratada en W.
Cons_MT	Cantidad de Consumidores en MT.
Pot_cont MT	Potencia contratada en W.
Cons_BT	Cantidad de Consumidores en BT.
Pot_cont BT	Potencia contratada en W.

Tabla 13 Instalaciones de MT para la configuración normal de la red (mensual)

Campo	Descripción
Cód_alim	Nº o código del alimentador de MT.
Id_alimentador	Código o identificador del alimentador.
Cod_Localidad	Código de la localidad a la que pertenece el alimentador.
Código ADT	Código del área de distribución tipo a la cual pertenece la Estación.
Estación	Código o identificación de la estación ST/MT a la que pertenece el alimentador.
Id_trafo	Código o identificación del transformador del que se conecta el alimentador.
Trafos	Cantidad total de transformadores MT/BT por alimentador para la configuración normal de la red.
kVA_inst	Total de kVA instalados en el alimentador como suma de potencias nominales de los trafos MT/BT para la configuración normal de la red.
Cant_Cons	Cantidad total de Consumidores MT por alimentador para la configuración normal de la red.

Tabla 14 Instalaciones MT/BT para la configuración normal de la red (mensual)

Campo	Descripción
Cód_SE	Nº o código del centro de transformación MT/BT.
Id_SE	Código o identificador del Centro de transformación.
Cod_Localidad	Código de la localidad a la que pertenece el centro de transformación.
Código ADT	Código del área de distribución tipo a la que pertenece el Centro de Transformación.
Alim_MT	Código o identificación del alimentador del transformador.
kVA_inst	Potencia del transformador identificado con tres últimos campos.
Salid_BT	Cantidad de salidas de BT del transformador.
Cant_Cons	Cantidad total de Consumidores de BT alimentados del transformador, para la configuración normal de la red.
Pot_total	Potencia total contratada de los usuarios de BT.
Nº_Trafo	Número del transformador.
Id_Trafo	Código o identificador del Transformador.
Tipo_Trafo	Monofásico o Trifásico.

Tabla 15 Instalaciones de BT para la configuración normal de la red (mensual)

Campo	Descripción
Cód_alim	N° o código de salida de BT.
Id_SalB	Código o identificador de la Salida de BT.
Cod_Localidad	Código de la localidad a la que pertenece la salida BT.
Código ADT	Código del área de distribución tipo a la que pertenece el Centro de transformación de la cual se alimenta.
SE	Código o identificación de la subestación MT/BT a la que pertenece la salida de BT.
Cant_Cons	Cantidad total de Consumidores de la salida de BT para la configuración normal de la red.
Pot_total	Potencia total contratada de Consumidores BT por salida de BT para la configuración normal de la red.

Tabla 16 Reclamos de consumidores (mensual, sólo los correspondientes a falta de suministro)

Campo	Descripción
Nº reclamo	Nº de reclamo asignado por el Distribuidor.
Nombre	Nombre completo del Consumidor
Direc_Cons	Dirección del Consumidor .
Cod_Localidad	Código de la localidad del Consumidor.
Fecha_Re	Fecha y Hora de ingreso del reclamo.
Id_Inter	Identificación de la interrupción motivo del reclamo (unívoca para cada interrupción).

Tabla 17 Interrupciones por Consumidor (semestral)

Campo	Descripción
Id_Consumidor	N° de identificación única del Consumidor.
Id_Inter	Identificación de la interrupción (unívoca para cada interrupción).
Id_Repos	Identificación de la reposición (unívoca para cada interrupción y reposición).

Tabla 18 Compensaciones por Consumidor (semestral)

Campo	Descripción
Id_Cons	N° de identificación única del Consumidor.
Nombre	Nombre completo del Consumidor.
Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor.
Cód_post	Código Postal.
Cod_Localidad	Código de la Localidad a la que pertenece el suministro.
Tarifa	Tarifa.
Pot_cont	Potencia contratada.
Tens_ali	Tensión de alimentación al Consumidor.
Con_sem	Promedio de los distintos cargos mensuales (fijos y variables) abonados por el consumidor en las facturas de los últimos 6 meses valorizadas a la tarifa vigente (no incluye impuestos).
Alimentador	N° de centro MT/BT, N° de transformador y N° de salida que alimenta al Consumidor en la configuración normal de la red .
Id_Alimentador	Código o identificador del alimentador de BT.
Fca	Indicador del Fca.
Tca	Indicador del Tca (minutos).
Fci	Indicador del Fci.
Tci	Indicador del Tci (minutos).
Dmax	Indicador del Dmax (minutos).
ComFca	Compensación por incumplimiento del Fca.
ComTca	Compensación por incumplimiento del Tca.
ComFci	Compensación por incumplimiento del Fci.
ComTci	Compensación por incumplimiento del Tci.
ComDmax	Compensación por incumplimiento del Dmax.
Comp_total	Compensación total a recibir por el Consumidor.

Tabla 32 Indicadores por Agrupamiento (T3) (Mensual)

Campo	Descripción
Id_Gerencia	N° de identificación de la gerencia.
N_Gerencia	Nombre completo de la Gerencia.
Id_Distrito	N° de identificación del Distrito.
N_Distrito	Nombre completo del Distrito.
Agrupamiento	Código del agrupamiento.
C_Clientes	Cantidad de Clientes del Agrupamiento.
Tca	Indicador del Tca (minutos).
Fca	Indicador del Fca.

Tabla 33 Indicadores por Agrupamiento (T3) (Semestral)

Campo	Descripción
Id_Gerencia	N° de identificación de la gerencia.
N_Gerencia	Nombre completo de la Gerencia.
Id_Distrito	N° de identificación del Distrito.
N_Distrito	Nombre completo del Distrito.
Agrupamiento	Código del agrupamiento.
C_Clientes	Cantidad de Clientes del Agrupamiento.
Tca	Indicador del Tca (minutos).
Fca	Indicador del Fca.

Tabla 34 Estación MT/BT y salida BT que alimenta cada consumidor (Semestral)

Campo	Descripción
Id_Cons	N° de identificación única del Consumidor.
Alimentador	N° de centro MT/BT, N° de transformador y N° de salida que alimenta al Consumidor en la configuración normal de la red.
Id_Alimentador	Código o identificador del alimentador de BT.
Código_ADT	Código del Área de Distribución Tipo.
Cod_Localidad	Código de la Localidad a la que pertenece el suministro
Tens_ali	Tensión de alimentación al Consumidor.
Est.	Estado del contrato.
Tarifa	Tarifa.
Válido	SI/NO .

Tabla 35 Indicadores por Agrupamiento (T4) (Semestral)

Campo	Descripción
Empresa	Nombre de la empresa.
C_Clientes	Cantidad de Clientes del Agrupamiento.
Tca	Indicador del Tca (minutos).
Fca	Indicador del Fca.

Tabla 36 Indicadores por Agrupamiento (T4) (Mensual)

Campo	Descripción
Empresa	Nombre de la empresa.
C_Clientes	Cantidad de Clientes del Agrupamiento.
Tca	Indicador del Tca (minutos).
Fca	Indicador del Fca.

**ANEXO III FORMULARIOS PARA INTERRUPCIONES DE CARÁCTER
EXCEPCIONAL⁵⁵****PRIMER FORMULARIO: INFORMACIÓN PRELIMINAR**

Remitido al Regulador en un plazo que no exceda la hora de producida la contingencia.

Fecha:

Hora:.....

INFORME A LA URSEA A LA HORA DE PRODUCIDA LA INCIDENCIA

EMPRESA:

CODIGO DE INCIDENCIA:

INSTALACIÓN ORIGEN:

FECHA Y HORA DE DETECCIÓN:

TOTAL DE CLIENTES AFECTADOS:

TOTAL DE POTENCIA INSTALADA AFECTADA:

ESTADO:

⁵⁵ Anexo sustituido por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

SEGUNDO FORMULARIO: INFORMACIÓN AMPLIADA

Remitido al Regulador al producirse la normalización completa de la contingencia.

Fecha:

Hora:.....

INFORME A LA URSEA AL CIERRE DE LA INCIDENCIA

EMPRESA:

CODIGO DE INCIDENCIA:

INSTALACIÓN ORIGEN:

FECHA Y HORA DE DETECCIÓN:

FECHA Y HORA DE CIERRE:

TOTAL DE CLIENTES AFECTADOS:

TOTAL DE POTENCIA INSTALADA AFECTADA:

ESTADO:

TERCER FORMULARIO: INFORMACIÓN DETALLADA

Remitido al Regulador en un plazo no mayor de 3 días hábiles de finalizada la emergencia.

Fecha:

Hora:.....

INFORME A LA URSEA AL FINALIZAR LA EMERGENCIA

EMPRESA:

CODIGO DE INCIDENCIA:

INSTALACIÓN ORIGEN:

FECHA Y HORA DE DETECCIÓN:

FECHA Y HORA DE CIERRE:

TOTAL DE CLIENTES AFECTADOS:

TOTAL DE POTENCIA INSTALADA AFECTADA:

ESTADO:

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA:

ANEXO IV CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO⁵⁶

Tabla 19 Compensaciones de Calidad del Producto Técnico (Mensual)

Campo	Descripción
Año	Año de realización de la medida
Mes	Mes de realización de la medida
Id_med	Identificación de la medida
NIS	Identificación del consumidor
Nombre	Nombre completo del consumidor
Dirección	Dirección del consumidor
Código postal	Código postal del consumidor
Localidad	Localidad
Tarifa	Tipo de tarifa
Potencia contratada	Potencia contratada en W
Tensión	Tipo de tensión
Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
FMPi	Facturación mensual promedio
Alimentación	Instalación de alimentación
Desv_min	Límite inferior de banda de tensión (en % respecto a la nominal).
Desv_max	Límite superior de banda de tensión (en % respecto a la nominal).
Franja1	Banda de tensión
Tiempo1	Porcentaje de tiempo dentro de la banda anterior (multiplicado por 100)
Franja2	Si la medida se divide en más de una banda, Banda de tensión. Sino, campo vacío
Tiempo2	Porcentaje de tiempo dentro de la banda anterior (multiplicado por 100) o cero si el dato anterior es vacío.
Franja3	Si la medida se divide en más de 2 bandas, Banda de tensión. Sino, campo vacío
Tiempo3	Porcentaje de tiempo dentro de la banda anterior (multiplicado por 100) o cero si el dato anterior es vacío o no existe.
Franja4	Si la medida se divide en más de 3 bandas, Banda de tensión. Sino, campo vacío
Tiempo4	Porcentaje de tiempo dentro de la banda anterior (multiplicado por 100) o cero si el dato anterior es vacío o no existe
Franja5	Si la medida se divide en más de 4 bandas, Banda de tensión. Sino, campo vacío

⁵⁶ Anexo sustituido por la Resolución de la URSEA N° 61/009 de 7 de mayo de 2009.

Tiempo5	Porcentaje de tiempo dentro de la banda anterior (multiplicado por 100) o cero si el dato anterior es vacío o no existe
Franja6	Si la medida se divide en más de 5 bandas, Banda de tensión. Sino, campo vacío
Tiempo6	Porcentaje de tiempo dentro de la banda anterior (multiplicado por 100) o cero si el dato anterior es vacío o no existe
Comp_inc	Compensación producida en este mes
Comp_total	Compensación total debido a la medida original

Tabla Resumen Resumen de medidas de Calidad del Producto Técnico (Mensual) *

Campo	Descripción
	Nº de identificación de la subestación
Id_SE	
Instalación	Subestación o Usuario
N_trafo	Número de Transformador
Cod_Interfase	Código de transformador
Cod_Localidad	Localidad VADE
Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
Medidas	Cantidad de registros válidos
Franja	Banda de Tensión
Tiempo	Porcentaje de tiempo dentro de la banda
Muestra	Tipo de muestra de la medida: O: Muestra original S: Muestra alternativa N: Medida en consumidor R: Remedida A: Antigua
Medidas totales	Cantidad de registros
Archivo	Nombre del archivo de la medida

(*): Cada medida presenta en esta tabla tantas filas como la cantidad de bandas de tensión en las que se registren medidas.

ANEXO V CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL⁵⁷

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 20 Información por Consumidor afectado por incumplimiento (mensual)

Campo	Descripción
Id_Cons	Nº de identificación única del Consumidor
Nombre	Nombre completo del Consumidor
Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
Cód_post	Código Postal
Cod_Localidad	Código de la Localidad del Consumidor
Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
Tarifa	Tarifa correspondiente al suministro
Pot_cont	Potencia contratada o solicitada del suministro
Mod_red	Modificación necesaria en la red (sólo para conexión)
Fecha inc.	Fecha de inicio del trámite
Fecha p/pag	Fecha de puesta al pago
Plazo_máx	Plazo máximo admitido (en días hábiles)
Desvío_tra	Desvío plazo de trámite (si corresponde) <i>Ndat</i>
Fecha pago	Fecha de pago del Consumidor
Fecha últ. act.	Fecha de última actuación por parte del Distribuidor para finalizar conexión
Ult_act	Descripción de última actuación
Desvío_con	Desvío plazo de conexión (si corresponde) <i>Ndac</i>
Fpd	Facturación promedio diaria
CCo	Costo de conexión, actualizado a fecha de compensación
Comp_total	Compensación al Consumidor
Observac	Observaciones (permisos, otros)
Tipo_Reg	Tipo de Registro: T: Trámite; C: Conexión

⁵⁷ Anexo sustituido por la Resolución de la URSEA Nº 61/009 de 7 de mayo de 2009.

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

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

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

$$Idpt = 2 \times 100 \times \frac{Ntfp}{(Nti + Ntf)}$$

$$Idpc = 2 \times 100 \times \frac{Ncfp}{(Nci + Ncf)}$$

V.2 CORTES Y RECONEXIONES

Tabla 22 Información por Consumidor afectado por incumplimiento (mensual)

Campo	Descripción
Id_Cons	N° de identificación única del Consumidor
Nombre	Nombre completo del Consumidor
Direc_Cons	Dirección completa del Suministro
Cód_post	Código Postal
Cód_Localidad	Código de Localidad del Consumidor
Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
Tarifa	Tarifa correspondiente al suministro
Pot_cont	Potencia contratada del suministro
Fecha corte	Fecha de corte
Causa	Causa del corte
Fecha pago	Fecha de pago del Consumidor
Lugar pago	Lugar de pago (Distribuidora o Red externa)
Fecha rec.	Fecha de reconexión
Plazo máx.	Plazo máximo admitido
Desvío	Desvío del plazo máximo admitido
Obs.	Observaciones
Comp_total	Compensación al Consumidor
Tipo	(C) Corte o (R) Reconexión
Fecha Aviso	Fecha de entrega del aviso de corte sólo para compensaciones tipo "C"

Tabla 23 Indicador global de desvío por Distrito/ADT/Tarifa (período semestral de control)

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
C_t	Número de cortes del período
R_t	Número de reposiciones del período
R_{fp}	Número de reposiciones fuera de plazo del período
I_{cr}	Indicador de desvío

El indicador global de desvío que se calculará es el que se indica a continuación:

$$I_{cr} = \frac{R_{fp}}{R_t} \times 100$$

V.3 ERRORES DE FACTURACION

Tabla 24 Información por Consumidor afectado por incumplimiento (período semestral de control)

Campo	Descripción
Id_Cons	N° de identificación única del Consumidor
Nombre	Nombre completo del Consumidor
Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
Cód_post	Código Postal
Cód_Localidad	Código de Localidad del Consumidor
Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
Código ADT	Código del Área de Distribución Tipo
Tarifa	Tarifa correspondiente al suministro
Pot_cont	Potencia contratada del suministro
Causa_err	Causa del error de la reclamación
Fecha rec.	Fecha del reclamo
Fecha com.	Fecha de respuesta comunicando resolución
Plazo máx.	Plazo máximo admitido
Desvío	Desvío del plazo máximo admitido
Comp_total	Compensación al Consumidor
Fecha próx.	Fecha prevista para la próxima lectura
Monto error	Monto del error de facturación (diferencia entre recibo original y refactura)
3 últ_errores	Fecha de los 3 últimos errores de facturación al usuario

Tabla 25 Información para el cálculo de indicadores globales de desvío (período semestral de control)

Campo	Descripción
<i>Nfe</i>	Número total de errores de facturación del período
<i>Ntf</i>	Número total de facturas emitidas en el período
<i>IFE</i>	Indicador de desvío global errores de facturación

El indicador global de desvío IFE se calculará y remitirá al Regulador:

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

V.4 FACTURACIÓN CON BASE EN CONSUMOS ESTIMADOS

Tabla 26 Información por Consumidor afectado por incumplimiento (período semestral de control)

Campo	Descripción
Id_Cons	Nº de identificación única del Consumidor
Nombre	Nombre completo del Consumidor
Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
Cód_post	Código Postal
Localidad	Localidad a la que pertenece el Consumidor (incluye código+descripción+ADT)
Tarifa	Tarifa correspondiente al suministro
Pot_cont	Potencia contratada del suministro
Causa_est	Causa de la estimación
Fecha conc.	Fecha de lectura
kWh_est	kWh estimados
Fecha 3 últ	Fecha de las 3 últimas estimaciones del período
Plazo máx.	Días de consumo facturado
Núm_Fac	Cantidad de facturas con consumos estimados en el período
Desvío	Cantidad de estimaciones penalizables hasta la fecha
Comp_total	Compensación al Consumidor

Tabla 27 Lista de causas de estimación de lecturas

Descripción
Medidor no encontrado
Medida sin acceso
Medidor con defecto
Otros

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:

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

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

$$Imne = \frac{Nmne}{Nce} \times 100$$

$$Inam = \frac{Nnam}{Nce} \times 100$$

$$Imd = \frac{Nmd}{Nce} \times 100$$

$$Io = \frac{No}{Nce} \times 100$$

V.5 RECLAMACIONES

Tabla 29 Información por Consumidor afectado por incumplimiento (período semestral de control)

Campo	Descripción
Id_Cons	Nº de identificación única del Consumidor (NIC)
Nombre	Nombre completo del Consumidor
Direc_Cons	Dirección completa del Consumidor
Cód_post	Código Postal
Cód_Localidad	Código de Localidad del Consumidor
Desc_Localidad	Descripción de la Localidad del Consumidor
Código_ADT	Código del Área de Distribución Tipo
Tarifa	Tarifa aplicable al Consumidor
Ident_recl	Identificación reclamo (Nº)
Tipo_recl	Tipo de reclamo
Fecha recl.	Fecha del reclamo
Fecha resp.	Fecha de respuesta de resolución
Tiempo res.	Tiempo de resolución y respuesta
Desvío	Desvío del plazo máximo admitido (15 días)
Fecha res.	Fecha comprometida para resolución de problema (si corresponde)
Comp_total	Compensación al Consumidor
Obs	Observaciones
Fdpi	Facturación Diaria Promedio

Tabla 30 Listas de causales de reclamaciones

Descripción
Irregularidad en recepción de factura
Incumplimiento de conexión
Corte indebido o sin aviso
Incumplimiento de reconexión
Instalación de distribución defectuosa
Otros

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

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

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

$$IR = \frac{Ntr}{N} \times 100 \quad \text{Con } N = \text{número total de Consumidores}$$

$$Irirf = \frac{Nrurf}{Ntr} \times 100$$

$$Iric = \frac{Nric}{Ntr} \times 100$$

$$Irir = \frac{Nrir}{Ntr} \times 100$$

$$Irci = \frac{Nrci}{Ntr} \times 100$$

$$Irdd = \frac{Nrdd}{Ntr} \times 100$$

$$Iro = \frac{Nro}{Ntr} \times 100$$

Notas:

Se excluyen las reclamaciones por errores de facturación.

ANEXO VI

Tabla 40 Resumen de todas las compensaciones a pagar por el semestre (T4) (Semestral)⁵⁸

Campo	Descripción
Referencia	Código de referencia de la compensación
Tipo	Código de la causa que genera la compensación
Descripción	Descripción de la causa que genera la compensación
C UNICOM	Código único de la Oficina Comercial
NIS	Número de Identificación del Suministro
Fecha inicial	Fecha de inicio del incumplimiento
Fecha_ penal	Fecha de cierre del incumplimiento
NIR	Número de Identificación del Recibo
Importe UBT por la causal indicada	Monto de la compensación en UBT paga al usuario
Importe	Monto de la compensación en pesos uruguayos
ADT el usuario.	Código del área de distribución tipo a la que pertenece
Cod Localidad	Localidad VADE
Meta	Valor de la meta del indicador por el que compensa
Valor real	Valor real del indicador por el que compensa
Cod Tar	Tipo de tarifa
Potencia	Potencia Contratada
UBT	Valor de UBT a la fecha de entrega de la tabla.
Gerencia	Gerencia a la que pertenece el usuario.

⁵⁸ Redacción dada por la Resolución de la URSEA N° 450/2011 de 28 de diciembre de 2011.