



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

DESPACHO DEL MINISTRO

Caracas,

N° 225

194° y 145 °

RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Artículo 102 de la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, en concordancia con el numeral 14 del Artículo 17 de la misma Ley y los Artículos 99 y 132 de su Reglamento General, este Ministerio en uso de las atribuciones conferidas a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, dicta las siguientes,

**NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE
DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD**

Objeto

Artículo 1.- El objeto de esta Resolución es establecer las Normas de Calidad del Servicio que deberán cumplir los agentes que desarrollen la actividad de distribución de electricidad, con la finalidad de garantizar a los usuarios un Servicio Eléctrico acorde con sus requerimientos y al menor costo posible.

Alcance

Artículo 2.- La Calidad del Servicio prestado por los agentes que desarrollen la actividad de distribución de electricidad, será evaluada en las siguientes áreas:

- 1.** Calidad del Producto Técnico.
- 2.** Calidad del Servicio Técnico.
- 3.** Calidad del Servicio Comercial.

Para el caso de incumplimientos de los límites admisibles establecidos en las áreas mencionadas, esta Resolución contiene el procedimiento para la determinación del monto de las sanciones aplicables, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico y su Reglamento.

Definiciones

Artículo 3.- A los efectos de la interpretación y aplicación de estas Normas, se adoptan las siguientes definiciones:

Alimentador: Circuito de distribución en media tensión.

Alimentador de Alta Densidad: Alimentador cuya densidad lineal de carga es mayor que 550 kVA/km y menor o igual que 1000 kVA/km.

Alimentador de Baja Densidad: Alimentador cuya densidad lineal de carga es mayor que 75 kVA/km y menor o igual que 150 kVA/km.

Alimentador de Mediana Densidad: Alimentador cuya densidad lineal de carga es mayor que 150 kVA/km y menor o igual que 550 kVA/km.

Alimentador de Muy Alta Densidad: Alimentador cuya densidad lineal de carga es mayor que 1000 kVA/km.

Alimentador de Muy Baja Densidad: Alimentador cuya densidad lineal de carga es menor o igual que 75 kVA/km.

Alta Tensión: Nivel de tensión mayor o igual que 69 kV.

Bajo Red: Calificación dada al Usuario cuando la conexión de sus instalaciones a la red de distribución puede realizarse sin necesidad de una extensión, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Servicio.

Baja Tensión: Nivel de tensión menor o igual que 1 kV.

Causa externa: Falla de calidad del servicio, atribuible a un prestador de servicio eléctrico distinto a La Distribuidora.

Causa interna: Falla de calidad del servicio atribuible a La Distribuidora.

Calidad del Producto Técnico: Grado de cumplimiento de los valores admisibles establecidos en esta Resolución, determinado por mediciones realizadas de los niveles de tensión del fluido eléctrico y la forma de onda de la tensión suministrada por La Distribuidora.

Calidad del Servicio Comercial: Grado de cumplimiento de los lapsos establecidos en esta Resolución, en la atención de los requerimientos y reclamos de los Usuarios.

Calidad del Servicio Técnico: Grado de cumplimiento de los valores admisibles establecidos en esta Resolución, determinado por las interrupciones del fluido eléctrico conforme a la frecuencia y duración de las mismas.

Capacidad Nominal de Transformación: Capacidad de transformación expresada en kVA, de acuerdo con los datos de placa de los equipos.

Cuenta de Acumulación: Registro contable de La Distribuidora donde se depositarán los montos correspondientes a las sanciones que no puedan ser distribuidas a los Usuarios y que no formen parte de los ingresos de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica o en su defecto el Regulador para mejoras en sus redes de distribución al finalizar el año calendario.

Día: Se entenderá como día hábil, salvo que se indique lo contrario.

Distorsión Armónica: Distorsión de la forma de la onda de tensión o corriente alterna causada por armónicos, definidos como componentes sinusoidales, con frecuencia igual a múltiplos enteros de la frecuencia del sistema.

Extensiones: Obras necesarias para suministrar el servicio al Usuario fuera de red, ubicado en el área geográfica de concesión de La Distribuidora o en la zona de expansión correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Servicio.

Facturación Mensual Promedio: Valor equivalente a la facturación acumulada en un número de meses dividido entre el número de meses considerado.

Fiscalizador: Es el Regulador o quien ejerza la función de fiscalización de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento, el Contrato de Concesión y demás Normas Aplicables.

Fluctuación Rápida de Tensión (flicker): Cambios de pequeña amplitud en los niveles de tensión ocurridos a una frecuencia menor de los 25 Hertz, originados por variaciones rápidas de carga que causan fluctuación de la luminancia.

Fuera de Red: Calificación dada al Usuario cuando la conexión de sus instalaciones a la red de distribución requiere realizar una extensión, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Servicio.

Gran Demanda: Potencia contratada mayor que 30 kVA .

Índice de Severidad (Pst): Umbral de irritabilidad asociado a la fluctuación máxima de luminancia que puede ser soportada sin molestia por una muestra específica de la población.

kVA Instalado: Capacidad de transformación nominal de los transformadores de Media a Baja Tensión conectados a la Red.

La Distribuidora: Empresa que ejerce la actividad de distribución de electricidad.

Media Tensión: Nivel de tensión mayor que 1 kV y menor que 69 kV.

Pequeña Demanda: Potencia contratada menor o igual que 30 kVA.

Período de Control: Tiempo establecido por el Regulador para que La Distribuidora determine la Calidad del Servicio prestado en dicho lapso, que corresponderá a un determinado trimestre de un año calendario.

Punto de Medición: Punto de la red de distribución seleccionado aleatoriamente por el Fiscalizador, en el que deberán realizarse las mediciones correspondientes a una campaña de medición.

Punto de Suministro: Es aquél donde las instalaciones del Usuario quedan conectadas al sistema de La Distribuidora y donde se delimitan las responsabilidades de mantenimiento, guarda y custodia entre La Distribuidora y el Usuario.

Red Eléctrica: Conjunto de conductores, equipos y accesorios empleados por la Distribuidora para suministrar el servicio eléctrico a los Usuarios, hasta el Punto de Suministro.

Registro de Medición: Almacenamiento de datos de mediciones de diferentes parámetros, en un período determinado de tiempo.

Reglamento de Servicio: Conjunto de disposiciones que regulan la relación entre La Distribuidora y sus Usuarios, en materia de prestación del servicio eléctrico, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico y su Reglamento.

Regulador: La Comisión Nacional de Energía Eléctrica o en su defecto el Órgano del Estado Venezolano que tendrá a su cargo la regulación, supervisión, fiscalización y control de las actividades que constituyen el servicio eléctrico, de conformidad con la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y demás Normas Aplicables.

Sistema de Telegestión: Sistema de acceso para el registro de trámites y reclamos, disponible las veinticuatro (24) horas del día.

Tensión Nominal: Nivel de tensión de diseño y de funcionamiento de un sistema eléctrico.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio eléctrico, bien como titular de un contrato de servicio o como receptor directo del mismo, sujeta a los derechos y

obligaciones que establece la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y demás Normas Aplicables.

Usuario de Alta Densidad: Es aquel ubicado en un Municipio denominado de alta densidad.

Usuario de Baja Densidad: Es aquel ubicado en un Municipio denominado de baja densidad.

Usuario de Mediana Densidad: Es aquel ubicado en un Municipio denominado de mediana densidad.

Usuario de Muy Alta Densidad: Es aquel ubicado en un Municipio denominado de muy alta densidad.

Usuario de Muy Baja Densidad: Es aquel ubicado en un Municipio denominado de muy baja densidad.

Usuario en Alta Tensión: Usuario que recibe el servicio de electricidad a través de una red eléctrica con tensión nominal mayor o igual que 69 kV.

Usuario en Baja Tensión: Usuario que recibe el servicio de electricidad a través de una red eléctrica con tensión nominal menor o igual a 1 kV.

Usuario en Media Tensión: Usuario que recibe el servicio de electricidad a través de una red eléctrica con tensión nominal mayor que 1 kV y menor que 69 kV.

Valores Admisibles de la Tensión: Límites de variación de la tensión para condiciones de régimen permanente de funcionamiento del sistema.

Variación de Tensión: Aumento o disminución del valor de la tensión de suministro respecto a la tensión nominal.

Ámbito de aplicación

Artículo 4.- Los niveles de Calidad del Servicio establecidos en esta Resolución, rigen para la prestación del servicio de distribución de electricidad a Usuarios con tarifa regulada.

Períodos de Control

Artículo 5.- La fiscalización y el control del cumplimiento de las Normas de Calidad se realizarán en Períodos de Control que corresponderán a los trimestres de un año calendario, mediante Campañas de Medición ejecutadas de acuerdo con lo previsto en esta Resolución y con las indicaciones del Fiscalizador.

El Fiscalizador podrá auditar en cualquier momento el proceso de medición o de determinación de indicadores, así como exigir presentaciones periódicas de los registros de medición, indicadores sobre la gestión comercial y cualquier otro aspecto de la calidad del servicio eléctrico que considere conveniente.

El Fiscalizador podrá exigir copia de toda la documentación e información relativa a los registros de medición, los sistemas de reclamos de los Usuarios y los registros de interrupciones, entre otras que considere pertinentes para la evaluación de la Calidad del Servicio prestado por La Distribuidora.

Incumplimiento de los Límites Admisibles

Artículo 6.- El incumplimiento de los límites admisibles de los indicadores correspondientes a la Calidad del Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial, establecidos en la presente Resolución, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos y con los montos y condiciones establecidos en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y esta Resolución.

En los contratos de concesión las partes podrán acordar lapsos más breves que los establecidos en los procedimientos previstos en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, para el cálculo del monto de las multas y, de ser el caso, el pago a los Usuarios afectados por la infracción, siempre que tales procedimientos establezcan mecanismos automáticos para la determinación de las sanciones y lapsos más breves para el pago a los Usuarios, en el entendido de que su aplicación procederá cuando La Distribuidora determine, mediante sus propias mediciones, que ha incurrido en una infracción.

Calidad del Producto Técnico

Artículo 7.- Los aspectos de Calidad del Producto Técnico considerados son:

- 1.** Nivel de tensión.
- 2.** Perturbaciones de la onda de tensión.

Niveles de Tensión

Artículo 8.- Para el establecimiento de los valores admisibles de variación de la tensión de suministro se considerarán los siguientes niveles de tensión:

1. ALTA TENSIÓN (Tensión \geq 69 kV)
2. MEDIA TENSIÓN (1 kV < Tensión < 69 kV)
3. BAJA TENSIÓN (Tensión \leq 1 kV)

Variaciones de Tensión Permitidas

Artículo 9.- Las variaciones porcentuales permitidas de los niveles de tensión, medidos en los Puntos de Suministro, con respecto al valor de tensión nominal, son los siguientes:

<i>Densidad del Municipio</i>	<i>Variaciones</i>
<i>Alta Tensión</i>	<i>+/- 5%</i>
<i>Media Tensión</i>	<i>+/- 6%</i>
<i>Baja Tensión – Muy Alta Densidad</i>	<i>+/- 6%</i>
<i>Baja Tensión – Alta Densidad</i>	<i>+/- 6%</i>
<i>Baja Tensión – Mediana Densidad</i>	<i>+/- 8%</i>
<i>Baja Tensión – Baja Densidad</i>	<i>+/- 10%</i>
<i>Baja Tensión – Muy Baja Densidad</i>	<i>+/- 10%</i>

Control de Tensión

Artículo 10.- El control del nivel de tensión se realizará mediante el indicador de Frecuencia Equivalente de Desviación de Tensión (FEDT), que representa la proporción en que la tensión medida se sitúa fuera de los límites permitidos.

Este indicador se obtendrá en forma estadística a través de mediciones realizadas en el sistema. La Distribuidora deberá efectuar Campañas de Medición para cada Período de Control, en los Puntos de Medición seleccionados por el Fiscalizador de acuerdo con lo establecido en el Artículo 11 de esta Resolución.

Los resultados de las mediciones deberán reflejar los valores de tensión registrados y la energía suministrada, ambos por fase.

La valoración de la energía suministrada en el período medido con niveles de tensión fuera de los límites permitidos, será utilizada por La Distribuidora para determinar las sanciones respectivas, tal como se indica en el Artículo 42 de esta Resolución.

En la determinación del indicador Frecuencia Equivalente de Desviación de Tensión, se deberá discriminar en causas internas o externas, dependiendo de su origen.

Campañas de Medición

Artículo 11.- Las Campañas de Medición se realizarán por lapsos mínimos de siete (7) días calendarios en Puntos de Medición de la red seleccionados por el Fiscalizador con base en las Normas de Fiscalización, considerando la base de datos de Usuarios y la topología de la red de distribución.

Para cada Municipio, dependiendo de su nivel de densidad especificado en el pliego tarifario, se seleccionarán en forma aleatoria los Puntos de Medición en baja tensión, distribuidos en todo el Período de Control, considerando lo establecido en el cuadro siguiente:

<i>Densidad del Municipio</i>	<i>Cantidad Mínima de Puntos de Medición</i>
<i>Muy Alta</i>	35
<i>Alta</i>	20
<i>Mediana</i>	10
<i>Baja</i>	8
<i>Muy Baja</i>	4

En el transcurso del Período de Control, cada Punto de Medición será seleccionado y notificado por escrito a La Distribuidora por el Fiscalizador, con una anticipación de por lo menos cinco (5) días al inicio de cada uno de los meses que integran el Período de Control.

Los registros de las mediciones corresponderán al valor promedio de todas las mediciones realizadas en períodos de diez (10) minutos,

por cada una de las fases existentes en el Punto de Medición seleccionado.

Puntos de Medición

Artículo 12.- El Fiscalizador tiene la obligación de informar los Puntos de Medición a La Distribuidora, de tal manera que puedan efectuarse todas las mediciones en el Período de Control.

En el caso que La Distribuidora no recibiera oportunamente la información por escrito del Fiscalizador sobre los Puntos de Medición, deberá repetir la medición en los puntos utilizados el mes anterior.

En caso de no existir Puntos de Medición anteriores, La Distribuidora no estará obligada a realizar mediciones para este período.

Indicadores de Calidad del Nivel de Tensión

Artículo 13.- Las desviaciones del valor de la tensión medida respecto a su valor nominal, se determinarán para cada Período de Control, desagregado mensualmente, a través del indicador de Frecuencia Equivalente de Desviación de Tensión (*FEDT*), que representa la proporción en que la tensión medida se sitúa fuera de los límites permitidos. Igualmente se determinará el indicador de Frecuencia Equivalente de la Energía Suministrada fuera de la Banda Permitida de Tensión (*FEES*).

Para el Control de la Calidad del Nivel de Tensión se establecen dos (2) procedimientos de evaluación, los cuales se mencionan a continuación:

1. Período de Permanencia del Nivel de Tensión fuera de la Banda Permitida en cada Medición: Cuando en algún Punto de Medición se registren niveles de tensión fuera de la banda permitida superior al tres por ciento de los registros totales medidos en dicho punto ($FEDT > 3\%$), La Distribuidora será sancionada y estará en la obligación de solucionar el problema demostrándolo a través de una

nueva medición, la cual deberá ser realizada en el referido punto y durante un tiempo mínimo de siete (7) días calendarios.

Los indicadores de Frecuencia Equivalente de Desviación de Tensión (*FEDT*), de Frecuencia Equivalente de Energía Suministrada fuera de la banda permitida de tensión (*FEES*) y de Energía Entregada con Baja Calidad (*EEBC*), se calcularán utilizando las siguientes fórmulas:

$$FEDT = \frac{\sum_{i=1}^n CRMFBPT_i}{CTRM} \times 100$$

$$FEES = \frac{\sum_{i=1}^n ESFBP_i}{ETR} \times 100$$

$$EEBC = \frac{(FEES \times FEDT \times ETF_{CT})}{10.000}$$

Donde:

CRMFBPT: Cantidad de registros de medición fuera de la banda permitida de tensión, en el Punto de Medición.

CTRM: Cantidad total de registros de medición, en dicho punto.

ESFBP: Energía suministrada fuera de la banda permitida de tensión, en dicho punto, expresada en kWh.

ETR: Energía total registrada en dicho punto expresada en kWh.

n : Número total de registros de medición fuera de la banda permitida de tensión, en dicho punto.

ETF_{CT}: Energía total facturada en el mes de la infracción, a los Usuarios conectados al Centro de Transformación asociado al Punto de Medición, expresada en kWh.

2. Cantidad de Registros de Medición Fuera del Límite Admisible medidos en cada Municipio

Cuando en algún Municipio se registren niveles de tensión fuera de la banda permitida superior al tres por ciento de los registros totales medidos en dicho Municipio ($FEDT > 3\%$), La Distribuidora será sancionada de conformidad con lo dispuesto en la Ley

Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y demás Normas Aplicables.

Los indicadores de Frecuencia Equivalente de Desviación de Tensión (*FEDT*), de Frecuencia Equivalente de Energía Suministrada fuera de la banda permitida de tensión (*FEES*) y de Energía Entregada con Baja Calidad (*EEBC*), se calcularán utilizando las siguientes fórmulas:

$$FEDT = \frac{\sum_{i=1}^n CRMFBPT_i}{CTRM} \times 100$$

$$FEES = \frac{\sum_{i=1}^n ESFBP_i}{ETR} \times 100$$

$$EEBC = \frac{(FEES \times FEDT \times ETF_M)}{10.000}$$

Donde:

CRMFBPT: Cantidad de registros de medición fuera de la banda permitida de tensión, en el Período de Control.

CTRM: Cantidad total de registros de medición en el Período de Control.

ESFBP: Energía suministrada fuera de la banda permitida de tensión en el Período de Control, expresada en kWh.

ETR: Energía total registrada en el Período de Control expresada en kWh.

n : Número total de registros de medición fuera de la banda permitida de tensión, en el Municipio.

ETF_M: Energía total facturada a todos los Usuarios del Municipio en el Período de Control, expresada en kWh.

Perturbaciones

Artículo 14.- Las perturbaciones de la onda de tensión que serán objeto de control, serán las fluctuaciones rápidas de tensión (flicker) y la distorsión armónica.

La Distribuidora deberá:

- 1.** Notificar al Regulador los niveles de perturbación que un Usuario en el uso del servicio puede generar o inyectar en el sistema de alimentación a través del Punto de Suministro, de acuerdo con los Artículos 15 y 16 de esta Resolución y a la Norma COVENIN que regule dicha materia.

La Distribuidora podrá interrumpir el servicio a los Usuarios que excedan los límites de emisión fijados, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento, en el Reglamento de Servicio y demás Normas Aplicables.

Fluctuación Rápida de Tensión (Flicker)

Artículo 15.- El nivel de referencia para Fluctuaciones Rápidas de Tensión, se establece mediante el Índice de Severidad (Pst) de la fluctuación rápida de tensión de corta duración, el cual no debe sobrepasar el valor $Pst=1$, definido como el umbral de irritabilidad asociado a la fluctuación máxima de luminancia que puede ser soportada sin molestia.

El valor del Pst admisible para Puntos de Suministro de redes de Baja, Media y Alta Tensión, no puede exceder el cinco por ciento (5%) del Período de Medición.

Estas mediciones se realizarán en forma simultánea con las de niveles de tensión y las de distorsión armónica.

Para la fiscalización de la fluctuación rápida de tensión, se medirá el Índice de Severidad presente en los Puntos de Suministro seleccionados de forma aleatoria en el Municipio, para las Campañas de Medición.

Distorsión Armónica

Artículo 16.- Para la fiscalización de la Distorsión Armónica, se medirá la Tasa de Distorsión Total (TDT) de Tensiones Armónicas presentes en los Puntos de Medición seleccionados de forma aleatoria en el Municipio, para las Campañas de Medición.

La Tasa de Distorsión Total de Tensiones Armónicas será medida en valor eficaz y no deberá ser mayor del ocho por ciento (8%) durante más de un cinco por ciento (5%) del tiempo total del período de medición.

Estas mediciones se realizarán en forma simultánea con las de niveles de tensión y las de Fluctuación Rápida de Tensión.

La Tasa de Distorsión Total de Tensiones Armónicas se calcula como:

$$TDT = \sqrt{\sum_{i=2}^{25} \left(\frac{U_i}{U_1}\right)^2} \times 100$$

Donde:

U_i : amplitud de la tensión de la armónica de orden i ;

U_1 : amplitud de la tensión fundamental.

i : armónica considerada, desde el orden 2 hasta el orden 25.

Levantamiento de curvas de carga

Artículo 17.- En las Campañas de Medición, la Distribuidora deberá realizar las mediciones de energía para la elaboración de las curvas de carga que permitan el cálculo de los coeficientes "Kj" para los distintos usos del servicio, siendo "Kj" el coeficiente asociado a la curva de carga del Usuario típico, adoptando un valor cada diez (10) minutos, equivalente al valor de su demanda horaria por unidad de la demanda máxima diaria, dividido entre su factor de carga diario típico.

Reclamos por Baja Calidad del Producto Técnico

Artículo 18.- En caso de reclamos por Baja Calidad del Producto Técnico donde el diagnóstico y solución del mismo no pueda ser realizado en una primera visita por parte de la Distribuidora ó el problema sea persistente, se procederá de la siguiente manera:

1. La Distribuidora deberá instalar un registrador para verificar el reclamo por un lapso mínimo de treinta y seis (36) horas y un máximo de catorce (14) días, y posteriormente tendrá un plazo no mayor de tres (3) días para realizar un diagnóstico del problema e informar al Usuario.
2. Una vez concluido el período de diagnóstico, La Distribuidora tendrá un lapso de cinco (5) días para solucionar el problema e informar al Usuario. En caso de que la solución del reclamo amerite un lapso mayor a cinco (5) días, La Distribuidora presentará al Regulador un informe donde justifique la prórroga del lapso de solución antes del vencimiento de éste.
3. A objeto de verificar que el problema fue resuelto, es decir, que el producto cumple con los límites admisibles, La Distribuidora deberá realizar nuevas mediciones por un lapso no menor de tres (3) días calendario, e informar al Usuario y al Fiscalizador sobre la solución del problema.
4. Para el caso específico de reclamos por nivel de tensión, si como resultado de esta medición se detectara el incumplimiento de los valores admisibles, por cada día de retraso en la solución del problema, contado a partir de la fecha límite para resolverlo, La Distribuidora quedará sujeta a la aplicación de la multa calculada de acuerdo con esta Resolución, considerando la Energía Entregada con Baja Calidad de la siguiente forma:

$$EEBC = NDE \times EPDU \times \frac{(FEES \times FEDT)}{10.000}$$

$$EPDU = \frac{ETCSUFD}{TDF}$$

Donde:

EEBC : Energía entregada con baja calidad, expresada en kWh.

NDE: Número de días calendarios en exceso.

EPDU : Energía promedio diaria del Usuario, expresada en kWh.

FEDT: Frecuencia Equivalente de Desviación de Tensión, determinada durante la primera medición.

FEES: Frecuencia Equivalente de la Energía Suministrada fuera de la Banda de Tensión Permitida, determinada durante la primera medición.

ETCSUFD: Energía total consumida según última factura disponible, expresada en kWh.

TDF : Total días calendarios facturados.

Los días calendarios en exceso del límite permitido se contabilizarán hasta que La Distribuidora haya dado solución a la falla que origina el reclamo.

5. Para los casos de reclamos realizados por varios Usuarios pertenecientes a un mismo alimentador, La Distribuidora podrá realizar el procedimiento de diagnóstico y solución del problema descrito anteriormente, con la realización de las mediciones en el alimentador afectado.
6. Para el caso de incumplimiento de los niveles de tensión admisibles, por cada día de retraso en la solución del problema, contado a partir de la fecha límite para resolverlo, La Distribuidora quedará sujeta a la aplicación de la multa calculada de acuerdo con esta Resolución, considerando la Energía Entregada con Baja Calidad calculada para cada Usuario utilizando el valor de *FEES* obtenido en la medición del alimentador.
7. Para el caso específico de reclamos por perturbaciones de tensión:
 - a. Si como resultado de esta medición se detectara el incumplimiento de los valores admisibles, por cada día de retraso en la solución del problema, contados a partir de la fecha límite para resolverlo, La Distribuidora quedará sujeta a la aplicación de la multa calculada de acuerdo con esta Resolución y deberá informar al Usuario.
 - b. Si como resultado de esta medición no se detecta incumplimiento de los valores admisibles, La Distribuidora deberá informar al Usuario.

Lapsos para las Campañas de Medición

Artículo 19.- Las mediciones se realizarán en cada Municipio, durante lapsos mínimos de siete (7) días calendario y los registros de medición de los niveles de tensión, las perturbaciones de tensión (fluctuación rápida de tensión y distorsión armónica) y la energía

suministrada durante cada intervalo, se harán cada diez (10) minutos.

Informe de Calidad del Producto Técnico

Artículo 20.- Hasta tanto el Regulador establezca otro criterio, al finalizar cada semestre del año calendario, La Distribuidora presentará un informe de su gestión, que contenga los dos (2) períodos de control, desagregados mensualmente, en un plazo no mayor de diez (10) días, el cual deberá contener la siguiente información:

- 1.** Registros informáticos de las mediciones efectuadas para cada Municipio, de acuerdo con el formato aprobado por el Fiscalizador.
- 2.** Cálculo detallado del indicador Frecuencia Equivalente de Desviación de Tensión (*FEDT*) por Municipio.
- 3.** Cálculo detallado del indicador Frecuencia Equivalente de la Energía Suministrada fuera de la Banda Permitida de Tensión y de la Energía Entregada con Baja Calidad por Municipio.
- 4.** Cálculo detallado de la Tasa de Distorsión Total de Tensiones Armónicas por Municipio.
- 5.** Cálculo detallado del Índice de Severidad de las Fluctuaciones Rápidas de Tensión por Municipio.
- 6.** Reclamos de los Usuarios por problemas de Calidad del Producto Técnico donde el diagnóstico y solución del mismo no pueda ser realizado en una primera visita por parte de la Distribuidora ó el problema sea persistente, detallando el nombre del Usuario afectado, fecha y hora del reclamo, acciones para solucionar el problema, fecha y hora de la solución.
- 7.** Cálculo detallado de las sanciones por incumplimiento de la Calidad del Producto Técnico.

Calidad del Servicio Técnico

Artículo 21.- La Calidad del Servicio Técnico prestado se evaluará considerando indicadores que reflejen la frecuencia y la duración total de las interrupciones del servicio de electricidad. Será responsabilidad de La Distribuidora efectuar el levantamiento y

registro de las interrupciones, la determinación de los correspondientes indicadores y el pago de las multas por incumplimiento a los Usuarios afectados. El registro de las interrupciones se deberá efectuar mediante un sistema de información, conforme a las especificaciones emanadas del Regulador.

Para la determinación de los indicadores se contabilizarán todas las interrupciones con una duración mayor a un (1) minuto que originen la suspensión del suministro de energía eléctrica a algún Usuario o al conjunto de ellos, ya sea que las mismas sean programadas o imprevistas. El cálculo de los indicadores deberá considerar los tiempos hasta la reposición del servicio al último Usuario afectado. No se contabilizarán para el cálculo, las interrupciones con duración menor o igual a un (1) minuto.

En la determinación de los indicadores se deberá discriminar si la interrupción es debida a causas internas o a causas externas. Los indicadores deberán calcularse en forma separada para las causas internas y externas.

Las interrupciones solicitadas por el Usuario deberán ser contabilizadas de forma independiente a los indicadores de calidad establecidos en esta Resolución y las mismas no originarán sanciones, siempre que estén suficientemente sustentadas. Dichos indicadores, junto con sus respectivas justificaciones, deberán ser incluidos en el informe de calidad respectivo.

Base de Datos del Sistema de Distribución

Artículo 22.- La Distribuidora deberá permitir el acceso al Fiscalizador a la Base de Datos del Sistema de Distribución (*BDS*) actualizada, todo ello sin perjuicio del deber de la Distribuidora de suministrar al Fiscalizador dicha información en medio magnético o informático cuando sea requerida. La Base de Datos del Sistema de Distribución deberá contener como mínimo la siguiente información:

- 1.** La topología de la red.
- 2.** La cantidad de alimentadores de la Distribuidora.

3. Los centros de transformación MT/BT y su capacidad (kVA), instalados por alimentador, por tramo y por Municipio.
4. La clasificación del nivel de densidad de cada Municipio.
5. Lista de Usuarios asociados a cada centro de transformación MT/BT.
6. Lista de Usuarios en AT y en MT.

La Distribuidora deberá disponer de un Sistema de Gestión de Distribución que asocie el sistema de registro de interrupciones de la BDS D con el Sistema Comercial, que permita determinar los Usuarios afectados por las interrupciones y la energía no suministrada a cada uno.

Causa Extraña no Imputable

Artículo 23.- No se contabilizarán las interrupciones debidas a cualquier circunstancia o hecho o la combinación de éstos, no imputables a La Distribuidora, que sean inevitables, sobrevenidos, imprevisibles e insuperables que imposibiliten total o parcialmente el cumplimiento de sus obligaciones.

A fin de que se puedan evaluar las causas que impidan la prestación del servicio de electricidad, éstas deberán ser notificadas por escrito a más tardar a los cinco (5) días posteriores al comienzo de dicha causa.

La notificación deberá incluir la descripción de los hechos, la fecha y hora de inicio, las zonas e instalaciones afectadas, las acciones tendientes a restablecer el servicio y el tiempo estimado que será necesario para dicho restablecimiento.

El Fiscalizador evaluará el informe presentado por La Distribuidora y en caso de no estar de acuerdo con dicho informe lo someterá a la evaluación del Regulador para su decisión.

Si La Distribuidora no resolviera el problema en el lapso acordado, se contabilizará la falla como una interrupción válida para el cálculo del indicador y se comenzará a contar el tiempo a partir del momento en que se venza el lapso previsto.

Indicadores por Usuario

Artículo 24.- Se determinará la Frecuencia de Interrupción y Tiempo Total de Interrupción por Usuarios de acuerdo con la formulación siguiente:

$$FIU_j = N_j$$

$$TTIU_j = \sum_{i=1}^{N_j} \left[\sum_{j=0}^{23} K_j \times T_{ij} \right]$$

Donde:

FIU_j : Frecuencia de interrupción para el Usuario "j" expresado en número de interrupciones durante el Período de Control.

TTIU_j : Tiempo total de interrupción para el Usuario "j" expresado en horas.

N_j : Cantidad de interrupciones que han afectado al Usuario "j" durante el Período de Control.

K_j : Coeficiente asociado a la curva de carga del Usuario típico, adoptando un valor hora a hora, equivalente al valor de su demanda horaria por unidad de la demanda máxima diaria, dividido entre su factor de carga diario típico.

T_{ij} : Intervalos de tiempo (horas) en que se divide cada interrupción, asociados al coeficiente horario de la curva de carga.

Los indicadores deberán calcularse en forma separada para fallas debido a causas internas y externas.

Valores Límites

Artículo 25.- Los valores límites admitidos para los indicadores mencionados en el artículo anterior, por causas externas, serán de una (1) interrupción trimestral y una (1) hora trimestral, respectivamente.

Los valores límites admitidos por causas internas, son los que se indican a continuación:

Para Usuarios en Baja Tensión

<i>Tipo de Usuario</i>	<i>Valores Límites</i>	
	<i>FIU</i>	<i>TTIU</i>
<i>Muy Alta Densidad</i>	2	2
<i>Alta Densidad</i>	2	4
<i>Mediana Densidad</i>	4	4
<i>Baja Densidad</i>	4	4
<i>Muy Baja Densidad</i>	6	6

Para Usuarios en Media Tensión

<i>Tipo de Usuario</i>	<i>Valores Límites</i>	
	<i>FIU</i>	<i>TTIU</i>
<i>Muy Alta Densidad</i>	1	1
<i>Alta Densidad</i>	1	2
<i>Mediana Densidad</i>	2	2
<i>Baja Densidad</i>	2	2
<i>Muy Baja Densidad</i>	3	3

Para Usuarios en Alta Tensión

<i>Indicadores</i>	<i>Valores Límites</i>	
	<i>FIU</i>	<i>TTIU</i>
<i>Muy Alta Densidad</i>	1	1
<i>Alta Densidad</i>	1	1
<i>Mediana Densidad</i>	2	2
<i>Baja Densidad</i>	2	2
<i>Muy Baja Densidad</i>	2	2

Indicador de Energía no Suministrada

Artículo 26.- Si alguno de los indicadores controlados excede los límites admisibles, se calculará la Energía No Suministrada para cada Usuario, aplicando las fórmulas que se indican a continuación:

1. Incumplimiento únicamente de la Frecuencia de Interrupción:

$$ENS = (FIU - LimFIU) \times \frac{TTIU}{FIU} \times \frac{ETF}{NHP}$$

2. Incumplimiento únicamente del Tiempo de Interrupción:

$$ENS = (TTIU - LimTTIU) \times \frac{ETF}{NHP}$$

Donde:

ENS: Energía no Suministrada para un Usuario, expresada en kWh.

TTIU: Tiempo Total de Interrupción calculado para un Usuario, en horas.

FIU: Frecuencia de Interrupción calculado para un Usuario.

LimFIU: Límite de Frecuencia de interrupciones en el Período de Control.

LimTTIU: Límite de Duración Total de Interrupción en el período.

ETF: Energía Total Facturada al Usuario en el Período de Control, expresada en kWh.

NHP: Número de horas del Período de Control.

3. Incumplimiento de ambos indicadores: Se calculan los valores indicados en los Numerales 1 y 2 de este artículo y se utiliza el mayor de ambos.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de las sanciones.

Reclamos por Baja Calidad del Servicio Técnico

Artículo 27.- En caso de reclamos de los Usuarios por Calidad del Servicio Técnico, La Distribuidora deberá proceder como sigue:

- 1.** Registrar el reclamo efectuado en un sistema informático auditable, indicando el número del reclamo, la identificación del Usuario y de sus instalaciones, la fecha de recepción y el tiempo estimado para su solución.
- 2.** Verificar si el reclamo se refiere a una falla de calidad que ya se encuentra contabilizada en los registros de interrupciones utilizados para el cálculo de los indicadores. De no estar contabilizado, proceder a registrarlo e introducirlo en el cálculo de los indicadores.
- 3.** Informar al Fiscalizador del reclamo y las acciones tomadas.

Informe de Calidad del Servicio Técnico

Artículo 28.- Hasta tanto el Regulador establezca otro criterio, al finalizar cada semestre del año calendario, La Distribuidora presentará un informe de los resultados de su gestión, que contenga los dos (2) períodos de control, desagregados mensualmente, en un plazo no mayor de diez (10) días, especificando la frecuencia y duración de las interrupciones registradas por Usuario.

Este informe de gestión deberá contener la siguiente información:

- 1.** Los datos de las interrupciones por Usuario afectado, indicando fecha, hora de inicio y fin, frecuencia y duración de las mismas, así como el cálculo de la energía no suministrada. De igual manera, se debe identificar claramente su punto de conexión a la red con el siguiente grado de detalle:
 - a.** Red de baja tensión .
 - b.** Transformador de distribución.
 - c.** Alimentador de media tensión.
 - d.** Subestación y transformador asociado.
 - e.** Red de alta tensión.
- 2.** Deberá especificarse de igual forma lo siguiente:

- a. Información detallada de los reclamos de los Usuarios por Calidad del Servicio Técnico.
- b. Cálculo detallado de las sanciones por incumplimiento de la Calidad del Servicio Técnico.

Calidad del Servicio Comercial

Artículo 29.- La Calidad del Servicio Comercial se evaluará a través de parámetros que consideran los aspectos relacionados con una atención eficiente y efectiva al Usuario, tales como:

1. Correcta medición del servicio.
2. Emisión de las facturas en los lapsos establecidos en esta Resolución.
3. Cumplimiento de los lapsos de conexiones de las solicitudes de servicio.
4. Cumplimiento de los plazos de reconexión del servicio.
5. La utilización de sistemas de atención e información que permitan una respuesta oportuna a las solicitudes de información de los Usuarios.
6. Atención y solución a los reclamos presentados por los Usuarios en los lapsos establecidos.
7. Correcta aplicación del pliego tarifario.

La correcta medición y facturación de los servicios prestados se controlará mediante los indicadores de Periodicidad de la Facturación, Errores en la Facturación, Facturación con base en consumos estimados y Tiempo de Entrega de la Factura.

La Distribuidora deberá facturar el servicio con una periodicidad mensual, salvo que las partes acuerden distintos períodos de facturación. En caso que La Distribuidora no emita las facturas en el plazo establecido o convenido, será sancionada de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y en esta Resolución.

Indicadores del Servicio Comercial

Artículo 30.- Los parámetros que se utilizarán para la evaluación de la Calidad del Servicio Comercial son los que se mencionan a

continuación, para cada uno de los aspectos citados en el artículo anterior:

- 1.** Correcta medición y facturación mensual de los servicios prestados:
 - a.** Errores de Facturación.
 - b.** Facturación con base en consumos estimados.
 - c.** Periodicidad de la facturación.
 - d.** Tiempo de Entrega de la Factura.
- 2.** Atención y corrección de los reclamos presentados por los Usuarios:
 - a.** Tiempo para la solución de los Reclamos Comerciales.
 - b.** Tiempo de atención de las solicitudes de conexión del servicio.
 - c.** Tiempo de Conexión Pequeñas Demandas y Grandes Demandas.
 - d.** Tiempo para reemplazo de Medidores.
- 3.** Cumplimiento de los plazos de reconexión del servicio:
 - a.** Tiempo de Reconexión.
- 4.** Utilización de sistemas de atención e información que permitan una respuesta rápida a las solicitudes de información y reclamos de los Usuarios:
 - a.** Sistema Informático Auditable de todos los Reclamos.
 - b.** Sistema de Telegestión de Trámites y Reclamos.
- 5.** Correcta aplicación del pliego tarifario.
 - a.** Aplicación de las tarifas por uso del servicio.
 - b.** Aplicación de los Factores de Ajuste.

Errores de facturación

Artículo 31.- Se entenderá por error de facturación del servicio de electricidad lo siguiente:

- a.** Lectura errada.
- b.** Indebida aplicación del multiplicador del medidor.
- c.** Indebida aplicación de la tarifa.
- d.** Indebida aplicación de los factores de ajuste contemplados en el pliego tarifario vigente.
- e.** Cobros indebidos.

La Distribuidora deberá verificar la validez del reclamo por error de facturación, y resolverlo en un plazo no mayor de diez (10) días. Para el tratamiento de este tipo de reclamo se procederá de conformidad con el Artículo 27 del Reglamento General de la Ley del Servicio Eléctrico.

Facturaciones Estimadas

Artículo 32.- Los límites admisibles de la cantidad de facturas con estimaciones del consumo durante un año calendario que puede emitir La Distribuidora a un mismo Usuario, son los siguientes:

- 1.** A los Usuarios residenciales, dos (2) sucesivas o cuatro (4) alternas.
- 2.** A los Usuarios no residenciales con Pequeña Demanda, dos (2) sucesivas o tres (3) alternas.
- 3.** A los Usuarios no residenciales con Gran Demanda, una (1).

El Usuario podrá acordar con La Distribuidora, de acuerdo con el tipo de servicio requerido, estimaciones de consumo con frecuencias distintas a las establecidas en los numerales anteriores.

Toda factura basada en estimaciones de consumo deberá mostrar en un sitio visible, en caracteres no menores que los utilizados para indicar el monto de la factura, la frase siguiente: **"Primera, segunda, tercera o cuarta factura con consumo estimado en el año calendario"**, según sea el caso.

Las estimaciones serán controladas por medio del informe correspondiente a cada Período de Control del año calendario.

Todo Usuario tiene derecho al registro de su consumo real con un equipo de medición, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Servicio. En caso de incumplimiento en el suministro del equipo de medición, La Distribuidora será sancionada de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y en esta Resolución.

Conexiones

Artículo 33.- La Distribuidora está en la obligación de atender las solicitudes de servicio dentro de su área de servicio exclusiva, de acuerdo con lo indicado en el Reglamento de Servicio.

La conexión de las instalaciones del solicitante a la red de La Distribuidora deberá ser realizada en los plazos que a continuación se especifican, cumplidos por el solicitante los requisitos necesarios para su conexión.

1. Cuando se trate de Usuarios Bajo Red de Pequeña Demanda, el plazo para realizar la conexión e iniciar la prestación del servicio, será contado a partir del momento de la recepción de la solicitud, como se indica a continuación:

<i>Tipo de Usuario</i>	<i>Lapsos para Conexión (Días)</i>
<i>Muy Alta Densidad</i>	2
<i>Alta Densidad</i>	2
<i>Mediana Densidad</i>	3
<i>Baja Densidad</i>	4
<i>Muy Baja Densidad</i>	4

2. Cuando se trate de Usuarios Bajo Red de Gran Demanda, el plazo para realizar la conexión e iniciar la prestación del servicio, será contado a partir del momento de la recepción de la solicitud, como se indica a continuación:

<i>Nivel de Tensión</i>	<i>Lapsos para Conexión (Días)</i>
<i>Alta</i>	5
<i>Media</i>	5
<i>Baja</i>	3

3. Cuando se trate de Usuarios Fuera de Red, la realización de las extensiones necesarias para la conexión se regirá por el siguiente procedimiento:

- a.** Recibida la solicitud de servicio y consignados por el solicitante los recaudos necesarios y el pago correspondiente al proyecto de conexión, La Distribuidora procederá a realizar el estudio de factibilidad, elaborar el presupuesto y el cronograma de la obra para la conexión requerida dentro de los plazos que se indican en las tablas que se muestran a continuación.

Usuario de Pequeña Demanda	
Tipo de Usuario	Lapsos (Días)
Muy Alta Densidad	5
Alta Densidad	5
Mediana Densidad	7
Baja Densidad	8
Muy Baja Densidad	10

Usuario de Gran Demanda	
Tipo de Usuario	Lapsos (Días)
Usuario	5

Para Usuarios de Gran de Demanda en Alta Tensión de ser el caso, la Distribuidora presentará al Regulador un informe con los lapsos para la entrega del estudio de factibilidad para su aprobación.

Al término de dicho lapso La Distribuidora entregará al solicitante la documentación resultante del estudio, el presupuesto y el cronograma de ejecución.

- b.** Si el solicitante está de acuerdo con la obra, presupuesto, forma de pago y cronograma, La Distribuidora procederá a realizarla.
- c.** Si el solicitante decide realizar la obra por su cuenta, lo notificará a La Distribuidora y deberá realizarla de acuerdo

con las normas y especificaciones técnicas aplicables, y según el procedimiento establecido en el Reglamento de Servicio.

- d. Construida la obra, La Distribuidora deberá efectuar la conexión e iniciar la prestación del servicio en el plazo que se indica en las tablas que se muestran a continuación.

Usuario de Pequeña Demanda	
Tipo de Usuario	Lapsos (Días)
Muy Alta Densidad	5
Alta Densidad	6
Mediana Densidad	7
Baja Densidad	8
Muy Baja Densidad	10

Usuario de Gran Demanda	
Tipo de Usuario	Lapsos (Días)
Alta Tensión	15
Media Tensión	15
Baja Tensión	10

Reemplazo de Medidor a solicitud del Usuario

Artículo 34.- El Usuario podrá solicitar el reemplazo del medidor y el mismo será realizado una vez validada dicha solicitud, dentro de los dos (2) días siguientes a la recepción de la solicitud. Una vez validado y de ser procedente, el reemplazo del medidor deberá ser ejecutado en los siguientes lapsos:

Tipo de Usuario	Lapsos para Reemplazo (Días)
Muy Alta Densidad	2
Alta Densidad	2
Mediana Densidad	3
Baja Densidad	4
Muy Baja Densidad	4

Reconexiones

Artículo 35.- La Distribuidora deberá realizar las reconexiones del servicio de electricidad al Usuario, en un tiempo no mayor de ocho (8) horas a partir del momento en que el Usuario haya solventado las causas que originaron la suspensión del servicio, si dichas causas le son atribuibles.

En el caso que se haya suspendido el servicio de electricidad al Usuario por error de La Distribuidora, ésta deberá proceder a la reconexión del servicio a dicho Usuario en un plazo no mayor de dos (2) horas contadas a partir del momento del reclamo, y quedará sujeta a sanción de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y en esta Resolución.

Otros reclamos comerciales

Artículo 36. La atención y solución de reclamos comerciales presentados por los Usuarios, distintos a los mencionados en los artículos precedentes, deberán ser resueltos en un plazo no mayor de diez (10) días. En caso de repetirse este requerimiento por el mismo concepto en los seis (06) meses posteriores al primer reclamo, deberá ser solucionado en un lapso no mayor a diez (10) días continuos.

Informe de Calidad del Servicio Comercial

Artículo 37.- Hasta tanto el Regulador establezca otro criterio, al finalizar cada semestre del año calendario, La Distribuidora presentará un informe de su gestión, que contenga los dos (2) períodos de control, desagregados mensualmente, en un plazo no mayor de diez (10) días.

Este informe deberá contener como mínimo la siguiente información:

- 1.** Cantidad de reclamos relacionados al área comercial recibidas durante el Período de Control, discriminadas por tipo de reclamo, de acuerdo con lo establecido por el Fiscalizador, y los tiempos de solución de los mismos, incluyendo los casos pendientes de Períodos de Control anteriores. Para los casos en que se hayan excedido los plazos establecidos como límites admisibles para los parámetros controlados, La Distribuidora deberá presentar un registro informático detallado, indicando los datos de identificación y ubicación del Usuario afectado, tarifa aplicada, fecha y hora del reclamo, motivo de la reclamación, fecha y hora de solución, tiempo transcurrido hasta la solución del problema, monto de la multa y fecha del pago al Usuario.
- 2.** Cantidad de conexiones realizadas especificadas por tipo, en conformidad con lo establecido en esta Resolución e indicando las fechas de solicitud y de conexión, incluyendo los casos pendientes de Períodos de Control anteriores. Para los casos en que se hayan excedido los plazos establecidos como límites admisibles para los parámetros controlados, La Distribuidora deberá presentar un registro informático detallado, indicando los datos del Usuario afectado, tarifa aplicada, fecha y hora de solicitud de conexión, duración del estudio de factibilidad y presupuesto, de ser el caso, características técnicas del suministro solicitado, fecha y hora de conexión, y monto reconocido al Usuario por incumplimiento de los plazos establecidos. Igual información se deberá remitir para los casos de reemplazo de medidores.
- 3.** Cantidad de facturas no emitidas, incluyendo los casos correspondientes a los Períodos de Control anteriores dentro del año calendario corriente. Para los casos que La Distribuidora incumpla con el límite admisible de cantidad de facturas mensuales no emitidas o con la periodicidad acordada a través de convenios especiales con el Usuario, deberá presentar un registro informático indicando los datos de cada Usuario afectado, cantidad de facturas no emitidas, tarifa aplicable, monto de la multa y fecha del pago al Usuario afectado.
- 4.** Cantidad de reconexiones del servicio de electricidad y el tiempo de restitución del suministro, incluyendo los casos pendientes de Períodos de Control anteriores. Adicionalmente, deberá presentar un registro informático detallado, para los casos en los cuales La

Distribuidora se haya excedido en los plazos establecidos para la restitución del suministro, indicando los datos del Usuario afectado, fecha y hora de inicio del proceso, fecha y hora de solución, tiempo transcurrido hasta la restitución del suministro, monto de la multa y fecha de pago al Usuario.

5. Cantidad de facturas emitidas con base en estimaciones de consumo, discriminado de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32. Asimismo deberán indicar la cantidad de facturas, con base en estimaciones sucesivas o alternas, mayores a las admisibles o a las contempladas en los convenios especiales, incluyendo los casos de los Períodos de Control anteriores dentro del año calendario correspondiente. Para los casos en que La Distribuidora realizara mayor cantidad de facturas estimadas que las admisibles o que las contempladas en los convenios especiales, deberá presentar un registro informático indicando los datos del Usuario afectado, energía estimada, cantidad de estimaciones sucesivas o alternas, monto de la multa y fecha de pago al Usuario afectado.

Infracciones y Sanciones

Artículo 38.- El incumplimiento a las exigencias de calidad establecidas en esta Resolución, dará origen a la aplicación de sanciones por parte del Regulador, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y demás Normas Aplicables.

Carácter de las Infracciones

Artículo 39.- Hasta tanto el Regulador establezca otros criterios, se considerará que:

1. El incumplimiento tendrá carácter ocasional, cuando se incurra en dos (2) infracciones de la misma naturaleza, en un año calendario.
2. El incumplimiento tendrá carácter reiterado, cuando se incurra en tres (3) o más infracciones de la misma naturaleza, en un año calendario.

Infracciones de la Misma Naturaleza

Artículo 40.- Se considera que se ha incurrido en infracciones de la misma naturaleza en los siguientes casos:

- 1.** Cuando ocurran incumplimientos en los límites admisibles del Producto Técnico en un mismo Municipio en Períodos de Control distintos.
- 2.** Cuando ocurran incumplimientos en los límites admisibles del Servicio Técnico que afectan a un mismo Usuario en Períodos de Control distintos.
- 3.** Cuando ocurran incumplimientos en los límites admisibles del Servicio Comercial que afectan a un mismo Usuario en Períodos de Control distintos.
- 4.** Cuando ocurran incumplimientos en la entrega de información o en la calidad de la misma al Fiscalizador en Períodos de Control distintos.

Aplicación de las Sanciones

Artículo 41.- Las sanciones previstas en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico se aplicarán en los casos de infracción de los límites admisibles de la Calidad del Producto Técnico, del Servicio Técnico y del Servicio Comercial, independientemente de que se originen por causas internas o externas al sistema eléctrico de La Distribuidora.

En caso que en un Período de Control se haya retirado algún Usuario, se encuentre en situación de Irregularidad o en situación de incumplimiento con respecto a sus obligaciones establecidas en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico y su Reglamento, el monto de la sanción que le correspondiere por este concepto será depositado en una Cuenta de Acumulación destinada a mejorar las redes de distribución al finalizar el año calendario.

De solventar el Usuario esta situación antes de finalizar el año calendario, el monto descrito le será acreditado en la próxima facturación.

Sanción sobre la Calidad del Producto Técnico

Artículo 42.- El monto de las multas aplicables al incumplimiento de los niveles de Calidad del Producto Técnico se determinará de acuerdo con lo que se indica a continuación:

1. Sanción por Incumplimiento de los Valores Admisibles de los Niveles de Tensión:

El monto de las multas por incumplimiento de los valores admisibles de los niveles de tensión se calcularán mediante la siguiente expresión:

$$\text{Sanción} = \text{EEBC} \times \text{FP} \times \text{PPE}_{(n)}$$

Donde:

Sanción: Monto base de la multa a ser aplicada, en bolívares.

EEBC: Energía Entregada con Baja Calidad, de acuerdo con lo establecido en esta Resolución, expresada en Kwh.

FP: Factor multiplicador, de acuerdo con el carácter de la infracción y será:

<i>Carácter de la Infracción (FP)</i>		
<i>Primera Vez</i>	<i>Ocasional</i>	<i>Reiterado</i>
<i>1</i>	<i>20</i>	<i>25</i>

n: Caso de estudio (a ó b)

PPE(n): Precio promedio de la energía, en Bolívares.

El Precio Promedio de la Energía se determinará mediante la siguiente expresión:

a. Por Incumplimiento de los Valores Admisibles de los Niveles de Tensión, como resultado de las Campañas de Medición en un Municipio:

$$PPE_{(a)} = \frac{FTPC}{ETFPC}$$

Donde:

PPE_(a): Precio Promedio de la Energía expresada en Bs/kWh.

FTPC: Facturación Total de los tres (03) últimos meses al cierre del Período de Control expresado en bolívares.

ETFPC: Energía Total Facturada en los tres (03) últimos meses al cierre del Período de Control expresada en kWh.

La multa deberá determinarse en cada Período de Control, para cada Municipio en donde se haya detectado los incumplimientos de los valores admisibles. El monto de la multa se distribuirá entre los Usuarios pertenecientes al Municipio, de acuerdo con lo establecido en esta Resolución.

b. Por Incumplimiento de los Valores Admisibles de los Niveles de Tensión, como resultado de reclamos de Usuarios:

$$PPE_{(b)} = \frac{FUPC}{ETUPC}$$

Donde:

PPE_(b): Precio Promedio de la Energía expresado en Bs/kWh.

FUPC: Facturación del Usuario de los tres (03) últimos meses al cierre del Período de Control expresado en bolívares.

ETUPC: Energía Total Facturada al Usuario en los tres (03) últimos meses al cierre del Período de Control expresado en kWh.

c. Incremento de la sanción por incumplimiento en los valores admisibles de tensión en un Punto de Medición:

Cuando en un Punto de Medición el indicador de Frecuencia de Desviación de Tensión supere el tres por ciento ($FEDT > 3\%$), el monto de la multa correspondiente se incrementará en proporción al tiempo transcurrido desde el último día de la primera medición hasta el primer día de la medición que demuestre la solución del problema, de acuerdo con la expresión:

$$\text{Sanción} = (Dpm + Dnm) \times \frac{Spm}{Dpm}$$

$$Spm = EEBC \times FP \times PPE_{(n)}$$

Donde:

Spm: Sanción originada en la primera medición de acuerdo con lo establecido en el Numeral 1 de este Artículo.

Dpm: Duración del período de la primera medición expresado en días.

Dnm: Duración del período desde el último día de la primera medición hasta el primer día de la medición que demuestre la solución del problema, expresada en días.

Este criterio para la valoración del incremento de la multa se aplicará por un período de hasta ciento ochenta (180) días calendarios. Si al cabo de dicho período, no se ha dado solución al problema, el Regulador podrá incrementar el monto de la misma, en función de los antecedentes de cada caso.

2. Sanciones por Distorsiones Armónicas y Flicker:

A los fines de determinar la sanción a La Distribuidora, cuando en un Municipio, en un Período de Control, ocurran desviaciones de los límites establecidos en esta Resolución para las distorsiones armónicas y la fluctuación rápida de tensión, ésta se calculará con multa por un monto equivalente de hasta el 0,1 % de los ingresos brutos provenientes de la actividad del servicio eléctrico

de dicho Municipio en los doce (12) meses anteriores al mes de la infracción.

El incumplimiento ocasional de La Distribuidora en desviaciones de los límites establecidos en esta Resolución para las distorsiones armónicas y la fluctuación rápida de tensión, originará una multa equivalente por un monto de hasta el 0,2 % de los ingresos brutos provenientes de la actividad del servicio eléctrico de dicho Municipio, en los doce (12) meses anteriores al mes de la infracción.

El incumplimiento reiterado de La Distribuidora en desviaciones de los límites establecidos en esta Resolución para las distorsiones armónicas y la fluctuación rápida de tensión, originará una multa equivalente por un monto de hasta el 0,3 % de los ingresos brutos provenientes de la actividad del servicio eléctrico de dicho Municipio, en los doce (12) meses anteriores al mes de la infracción.

El monto de la multa se distribuirá entre todos los Usuarios del Municipio, de acuerdo con lo establecido en esta Resolución.

En el caso de reclamos por distorsiones armónicas o por fluctuación rápida de tensión, La Distribuidora que no cumpla con los lapsos establecidos para solucionar el reclamo, deberá indemnizar a los Usuarios que hayan realizado el reclamo, con un monto equivalente a 0,2 % de los ingresos producto de la facturación a los mismos, en el Período de Control.

Sanción por Calidad del Servicio Técnico

Artículo 43.- Las sanciones por la desviación de la Calidad del Servicio Técnico que se indican en esta Resolución se aplicarán independientemente de que la causa que dio origen al incumplimiento sea de naturaleza interna o externa.

Los montos de las multas por incumplimientos de los niveles de Calidad del Servicio Técnico se calcularán mediante la siguiente expresión:

$$\text{Sanción} = \text{ENS} \times \text{FP} \times \text{PPE}$$

Donde:

Sanción: Monto base de la multa a ser aplicada en bolívares.

ENS: Cantidad de energía no suministrada, de acuerdo con lo establecido en esta Resolución.

FP: Factor multiplicador, de acuerdo con el carácter de la infracción y será:

Carácter de la Infracción (FP)		
Primera Vez	Ocasional	Reiterado
1	20	25

El Precio Promedio de la Energía se determinará mediante la siguiente expresión:

$$\text{PPE} = \frac{\text{FUPC}}{\text{ETFPC}}$$

Donde:

PPE: Precio Promedio de la Energía expresado en Bs/kWh.

FUPC: Facturación del Usuario de los tres (03) últimos meses al cierre del Período de Control expresado en bolívares.

ETFPC: Energía Total Facturada al Usuario en los tres (03) últimos meses al cierre del Período de Control expresada en kWh.

El monto de las multas se calculará y pagará a cada Usuario afectado.

Sanción por Calidad del Servicio Comercial

Artículo 44.- La determinación de la sanción por incumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio Comercial por parte de La Distribuidora de acuerdo con el tipo de infracción, se realizará de la manera siguiente:

1. **Período de Emisión de la Facturación:** En caso que La Distribuidora no cumpla con la emisión mensual de la

facturación, o con el período de emisión acordado con el Usuario, más de una vez en un año calendario, deberá compensar al Usuario por cada factura adicional no emitida en dicho año calendario, con un monto equivalente al diez por ciento (10%) del monto promedio de las últimas tres facturas, acreditando dicho monto en la próxima facturación.

2. **Errores en la Facturación:** En caso que se facture en exceso al Usuario, La Distribuidora deberá:
 - a. Reintegrar al Usuario la cantidad cobrada en exceso, incluyendo los intereses de mora causados.
 - b. Por cada día calendario adicional para dar respuesta al reclamo, sobre el límite fijado, se establece una compensación incremental equivalente al cinco por ciento (5%) del monto total corregido por concepto de la factura en reclamo, hasta un máximo del cincuenta por ciento (50%) de dicho monto total corregido.
 - c. Los reintegros y las compensaciones, de ser el caso, deberán ser abonados inmediatamente al Usuario en la próxima facturación después de haberse comprobado el error de facturación.
3. **Otros Reclamos Comerciales:** En caso de que el tiempo de respuesta para otros reclamos comerciales exceda los límites previstos en esta Resolución, La Distribuidora será sancionada con una multa incremental del cinco por ciento (5%) por cada día de retraso, hasta un máximo del cincuenta por ciento (50%) del resultado de promediar la facturación mensual de los últimos cuatro (4) meses del Usuario afectado. En caso que el tiempo de servicio sea menor a cuatro (04) meses, el monto de la multa se determinará con base en el promedio de los meses de servicio o el consumo del primer mes, según sea el caso. El monto de la multa será acreditado en la siguiente facturación contada a partir de la fecha en que finalizó el lapso para dar respuesta al reclamo. En caso de repetirse el reclamo en un lapso no mayor a seis (06) meses, el valor máximo de esta sanción será del cien por ciento (100%) del valor promedio de la facturación mensual.
4. **Facturación Estimada:** En caso de que el número de facturas estimadas exceda los límites acordados con el Usuario o indicados en esta Resolución, La Distribuidora deberá:

- a. Acordar con el Usuario fecha y hora para efectuar la próxima lectura del medidor en presencia del Usuario o su representante autorizado.
 - b. Con base en la medición, determinar la desviación entre la facturación estimada y la real.
 - c. Si la desviación es a favor del Usuario, La Distribuidora deberá acreditarle a éste, el monto de la desviación más una compensación del veinticinco por ciento (25%) del valor de la misma.
 - d. Los reintegros y compensaciones deberán ser abonados al Usuario en la siguiente facturación contada a partir de la fecha en que se realizó la medición. En caso que La Distribuidora incumpla con esta disposición, adicionalmente al reintegro, La Distribuidora deberá pagar al Usuario un monto equivalente al cien por ciento (100%) del monto a reintegrar al Usuario.
5. **Conexión del Servicio:** Cuando un nuevo Usuario cumpla con los requisitos establecidos en esta Resolución y en el Reglamento de Servicio para su conexión, y La Distribuidora no la efectúe, será objeto de una multa por un monto de hasta el 0,1 % de los ingresos brutos en los doce (12) meses anteriores al mes de la infracción.

Una vez cumplidos los requisitos necesarios para la conexión o el cambio del medidor y La Distribuidora incumpliere con el plazo previsto, ésta deberá:

- a. En la primera facturación al Usuario, realizar como compensación un descuento del cinco por ciento (5%) del monto total de la factura por cada día calendario de atraso sobre el lapso previsto, hasta un máximo de tres (3) veces el valor de una conexión.
Si el descuento excediere el monto total de la primera facturación, se continuará descontado en la segunda facturación y en las sucesivas, de ser el caso.
- b. Para el caso de Usuarios Fuera de Red, si la demora surgiere en el lapso de entrega al Usuario del estudio de factibilidad y presupuesto para la conexión, La Distribuidora deberá

reintegrar inmediatamente al Usuario la totalidad de cualquier cargo que se hubiese efectuado por este concepto. Si por razones imputables al Usuario no se efectuase la conexión, La Distribuidora quedará liberada de cualquier compensación.

- 6. *Reconexiones:*** La Distribuidora será sancionada por el retraso sobre el límite previsto para las reconexiones, según se indica a continuación:
 - a.** Se le reintegrará al usuario el cargo por reconexión más el cinco por ciento (5%) del valor de la última factura cancelada, por cada hora de retraso. Este monto deberá ser pagado al Usuario afectado.
 - b.** En casos de desconexión por error, La Distribuidora deberá pagar al Usuario un monto igual al cincuenta por ciento (50%) de la última factura pagada más un cinco por ciento (5%) del valor de ésta, por cada hora fuera de servicio. La multa deberá ser acreditada al Usuario en la siguiente facturación contada a partir de la fecha efectiva de la reconexión.

- 7. *Aplicación del Pliego Tarifario:*** En caso que el Fiscalizador detecte la indebida aplicación del Pliego Tarifario, La Distribuidora deberá:
 - a.** Si la indebida aplicación del pliego tarifario origina ingresos adicionales a la Distribuidora, ésta compensará al Usuario afectado con el monto de la desviación, más un cincuenta por ciento (50%) del valor cobrado en exceso.
 - b.** Los reintegros y compensaciones deberán ser abonados al Usuario en la siguiente facturación contada a partir de la fecha de información por parte del Fiscalizador. En caso que La Distribuidora incumpla con esta disposición, adicionalmente al reintegro, La Distribuidora deberá pagar al Usuario un monto equivalente al cien por ciento (100%) del monto a reintegrar al Usuario.

Criterios para el Establecimiento de las Sanciones

Artículo 45.- Para todos los casos descritos y a objeto de establecer la sanción, se entenderá que:

1. Cuando se trate de lapsos en días, la fracción de día por encima del límite admisible será contabilizada como un día completo.
2. Cuando se trate de lapsos en horas, la fracción de hora por encima del límite admisible será contabilizada como una hora completa.

La Distribuidora deberá llevar registros auditables de la fecha y hora en que se inició el proceso comercial sujeto a sanción y la fecha y hora en que se concluyó el mismo.

Sanción por Levantamiento y Entrega de la Información

Artículo 46.- La Distribuidora deberá entregar la información solicitada, en los lapsos previstos en esta Resolución.

El incumplimiento ocasional en la entrega de la información en los lapsos previstos, originará una multa equivalente a un monto de hasta el 0,1% de los ingresos brutos en los doce (12) meses anteriores al mes de la infracción.

El incumplimiento reiterado en la entrega de la información en los lapsos previstos, originará una multa equivalente a un monto de hasta el 0,3% de los ingresos brutos en los doce (12) meses anteriores al mes de la infracción.

En caso de que la información entregada por La Distribuidora estuviese significativamente incompleta, errada o alterada, se considerará como no entregada y por consiguiente se aplicarán las sanciones anteriormente descritas.

Aplicación de la Sanción en Calidad del Producto Técnico

Artículo 47.- Hasta tanto el Regulador establezca otro criterio, al finalizar cada semestre del año calendario, La Distribuidora

presentará el informe de la Calidad del Producto Técnico correspondiente a los dos (2) Períodos de Control anteriores y procederá a acreditar las multas a que hubiere lugar, en la facturación inmediata posterior a la decisión emanada del Regulador.

Aplicación de la Sanción en Calidad del Servicio Técnico

Artículo 48.- Hasta tanto el Regulador establezca otro criterio, al finalizar cada semestre del año calendario, La Distribuidora presentará el informe de la Calidad del Servicio Técnico correspondiente a los dos (2) Períodos de Control anteriores y procederá a acreditar las multas a que hubiere lugar, en la facturación inmediata posterior a la decisión emanada del Regulador.

La multa será distribuida entre los Usuarios afectados sobre la base de la proporción de su facturación promedio mensual del Período de Control.

Aplicación de la Sanción en Calidad del Servicio Comercial

Artículo 49.- Las sanciones originadas por el incumplimiento de la Calidad del Servicio Comercial, serán pagadas por La Distribuidora al Usuario afectado en la facturación inmediata posterior a la solución del problema. La Distribuidora deberá reportar al Fiscalizador, la identificación del Usuario, causa y acciones emprendidas para resolver el problema y el monto de la multa pagada.

Aplicación de la Sanción sobre Información

Artículo 50.- Las sanciones originadas por incumplimientos en el levantamiento y entrega de información, serán notificadas por el Regulador a La Distribuidora.

Agravante de las Sanciones

Artículo 51.- En caso que La Distribuidora demore o no ejecute el reembolso de las multas de acuerdo con lo previsto en esta Resolución, el Regulador emitirá una Resolución incrementando la multa hasta alcanzar los límites máximos establecidos por la Ley

Orgánica del Servicio Eléctrico y su Reglamento y ordenando a La Distribuidora el reintegro a los Usuarios en un lapso no mayor de diez (10) días.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las Etapas previstas para la aplicación de las Normas de Calidad del Servicio de Distribución son:

Etapa 1. Esta Etapa servirá para que La Distribuidora realice la adecuación de todos sus procesos para cumplir con lo establecido en esta Resolución y en las Normas de Fiscalización del Servicio, así como disponer de los equipos de medición necesarios para el cálculo de los indicadores de calidad y para desarrollar los medios informáticos para el control de esos indicadores. Esta etapa regirá a partir de la publicación de la presente Resolución y finalizará el 30 de junio de 2005, salvo otra fecha que se indique en los Convenios Transitorios o en los Contratos de Concesión que se suscriban con cada una de las empresas distribuidoras. En esta etapa no se aplicarán sanciones por incumplimiento de los límites admisibles, de conformidad con lo previsto en esta Resolución.

Etapa 2. Esta Etapa corresponde a un período de transición en el cual se consolida la implementación del proceso de fiscalización y control. Se inicia al terminar la Etapa 1 y tiene una duración de seis (6) meses. En esta Etapa se sancionará a La Distribuidora por el incumplimiento en la entrega de la información requerida en esta Resolución.

Etapa 3. En esta Etapa La Distribuidora podrá ser sancionada por el incumplimiento de los límites admisibles, de conformidad con lo previsto en esta Resolución. En esta Etapa los indicadores de Calidad del Servicio Técnico se controlarán de la forma siguiente: para los Usuarios de Baja Tensión por alimentador y para los Usuarios de Media y Alta Tensión por cada Usuario. Su duración será de tres (3) años y se iniciará al concluir la Etapa 2, siempre y cuando a juicio de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica el Pliego Tarifario vigente

para la fecha de entrada de esta Etapa, remunerare el costo del servicio con la calidad exigida en esta norma.

Etapa 4. En esta Etapa la fiscalización y control de la Calidad del Servicio Técnico se realizará al nivel de Usuario. Se inicia una vez culminada la Etapa 3 y La Distribuidora estará sujeta a la aplicación de las sanciones por incumplimiento de los límites admisibles, de conformidad con lo previsto en esta Resolución.

SEGUNDA.- El control del nivel de tensión deberá iniciarse a partir de la Etapa 2, de acuerdo con lo indicado en el Artículo 10.

Las variaciones porcentuales de la tensión permitidas para las Etapas 2 y 3, medidas en los puntos de suministro con respecto al valor de tensión nominal, son las que se indican a continuación:

<i>Nivel de Tensión</i>	<i>Variaciones</i>
<i>Alta Tensión</i>	<i>+/- 8%</i>
<i>Media Tensión</i>	<i>+/- 8%</i>
<i>Baja Tensión – Muy Alta Densidad</i>	<i>+/- 8%</i>
<i>Baja Tensión – Alta Densidad</i>	<i>+/- 8%</i>
<i>Baja Tensión – Mediana Densidad</i>	<i>+/- 10%</i>
<i>Baja Tensión – Baja Densidad</i>	<i>+/- 10%</i>
<i>Baja Tensión – Muy Baja Densidad</i>	<i>+/- 10%</i>

Los valores correspondientes a los niveles de Baja, Media y Alta Tensión se indican en el Artículo 8.

TERCERA.- En las Etapas 2 y 3, las Campañas de Medición para obtener los registros de los niveles de tensión y de la energía suministrada, la selección de los Puntos de Medición y los Indicadores de Calidad de Nivel de Tensión, se realizarán conforme a lo dispuesto en los Artículos 11, 12 y 13 respectivamente, y en los lapsos de medición establecidos en el Artículo 19 de esta Resolución.

En caso que La Distribuidora no tenga asociados los Usuarios a cada Centro de Transformación, el valor de la Energía Total Facturada a los Usuarios conectados al Centro de Transformación

MT/BT (ETF_{CT}), donde se efectúa la medición, se determinará mediante la siguiente expresión:

$$ETF_{CT} = \frac{ETF_M}{CCT_{MT / BT}}$$

Donde:

ETF_{CT} : Energía total facturada en el mes de la infracción, a los Usuarios conectados al Centro de Transformación asociado al Punto de Medición, expresada en Kwh.

ETF_M : Energía total producto de la sumatoria de la última facturación mensual disponible en el Municipio, expresada en Kwh.

$CCT_{MT/BT}$: Cantidad de Centros de Transformación MT/BT en el Municipio.

CUARTA.- En caso de reclamos de los Usuarios por Baja Calidad en el nivel de la tensión, La Distribuidora deberá realizar el diagnóstico del problema en un plazo no superior a los cinco (5) días de efectuado el reclamo para las Etapas 2 y 3, aplicando lo previsto en el Artículo 18 de esta Resolución.

QUINTA.- El cálculo detallado de la Tasa de Distorsión Total de Armónicas y del Índice de Severidad de los flickers se realizará a partir del último año de la Etapa 3, de acuerdo con lo previsto en los Artículos 15 y 16 de esta Resolución.

SEXTA.- Para las Etapas 2 y 3, al finalizar cada semestre del año calendario, La Distribuidora deberá entregar un informe de su gestión, que contenga los dos (2) Períodos de Control, desagregados mensualmente, durante los primeros quince (15) días del inicio del siguiente Período de Control, el cual deberá contener la información indicada en el Artículo 20 de esta Resolución.

SÉPTIMA.- Para la evaluación de los indicadores de Calidad del Servicio Técnico por alimentador, durante las Etapas 2 y 3, no se contabilizarán las interrupciones originadas en la red de baja tensión que queden circunscritas en la misma, es decir aquellas que no

produzcan la salida de servicio del Centro de Transformación MT/BT asociado.

OCTAVA.- En las Etapas 2 y 3 se determinarán los siguientes indicadores para cada alimentador, requeridos para el control de la Calidad del Servicio Técnico a los Usuarios cuyo suministro sea en Baja Tensión. El cálculo de estos indicadores se realizará de acuerdo con las siguientes expresiones:

$$FMIK_j = \frac{\sum_{i=1}^n kVAfs(i)_j}{kVAinst_j}$$

$$TTIK_j = \frac{\sum_{i=1}^n kVAfs(i)_j \times Tfs(i)_j}{kVAinst_j}$$

Donde:

FMIK: Frecuencia media de interrupción por kVA instalado.

TTIK: Tiempo total de interrupción por kVA instalado.

$\sum_{i=1}^n$: Sumatoria de las interrupciones "i" del alimentador "j" debido a causas internas o externas, durante el Período de Control.

n : número total de interrupciones.

kVAfs(i)_j: Cantidad de kVA nominales fuera de servicio en la interrupción "i" del alimentador "j".

kVAinst_j: Cantidad de kVA nominales instalados en el alimentador "j".

Tfs(i)_j: Tiempo que permanecieron fuera de servicio los kVA nominales kVAfs, durante la interrupción "i" del alimentador "j" (se deberá computar el tiempo desde el inicio de la interrupción hasta la reposición total de los kVA nominales inicialmente fuera de servicio).

NOVENA.- Los Índices de Frecuencia media de interrupción por kVA instalado y Tiempo total de interrupción por kVA instalado serán calculados independientemente de su origen, ya sea que correspondan a causas internas o externas, de acuerdo con lo establecido en la disposición anterior excepto lo señalado en el Artículo 23 de esta Resolución. Para las Etapas 2 y 3, los valores

límites admitidos por alimentador son los que se indican a continuación:

Por causas internas

Para Usuarios en Baja Tensión

<i>Tipo de Usuario</i>	<i>Valores Límites Por Alimentador</i>	
	<i>FMIK</i>	<i>TTIK</i>
<i>Muy Alta Densidad</i>	2	2
<i>Alta Densidad</i>	2	3
<i>Mediana Densidad</i>	3	3
<i>Baja Densidad</i>	3	4
<i>Muy Baja Densidad</i>	4	4

Por causas externas

Los valores límites admitidos para los indicadores mencionados por causas externas, serán de tres (3) interrupciones y dos (2) horas semestrales, respectivamente.

DÉCIMA.- En caso que alguno de los indicadores de Frecuencia de Interrupción y Tiempo Total de Interrupción, controlados por alimentador en las Etapas 2 y 3, exceda los valores límites admitidos, se calculará la Energía No Suministrada por Alimentador, tal como se indica a continuación:

1. Incumplimiento únicamente de la Frecuencia de Interrupción:

$$ENS_j = (FMIK_j - LimFMIK_j) \times \frac{TTIK_j}{FMIK_j} \times \frac{ETF}{NHP}$$

2. Incumplimiento únicamente del Tiempo de Interrupción:

$$ENS_j = (TTIK_j - LimTTIK_j) \times \frac{ETF}{NHP}$$

3. Incumplimiento de ambos indicadores:

Se calculan los valores indicados en los Numerales 1 y 2, y se utiliza el mayor de los dos.

Donde:

ENS_j: Energía No Suministrada por Causas Internas o Externas por alimentador j, expresada en kWh.

ETF: Energía Total Facturada por La Distribuidora en el Período de Control a todos los Usuarios cuyo suministro sea en Baja Tensión, en kWh, dividida entre el número total de alimentadores de la Distribuidora.

FMIK_j: Frecuencia media de interrupción por kVA.

TTIK_j: Tiempo total de interrupción por kVA.

LimFMIK_j: Límite Admisible de la Frecuencia media de interrupción por kVA.

LimTTIK_j: Límite Admisible del Tiempo total de interrupción por kVA.

NHP: número de horas del Período de Control.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de sanciones, a partir de la Etapa 3. Estas sanciones se aplicarán independientemente de que la causa que dio origen al incumplimiento sea de naturaleza interna o externa y se calcularán mediante la siguiente expresión:

$$\text{Sanción} = \text{ENS}_j \times \text{FP} \times \text{PPE}$$

Donde:

Sanción: Monto base de la multa a ser aplicada en bolívares.

ENS_j: Cantidad de energía no suministrada expresada en Kwh, de acuerdo con lo establecido en esta Resolución.

FP: Factor multiplicador de acuerdo con el carácter de la sanción, tal como se indica en la Disposición Transitoria Vigésima Segunda de esta Resolución.

PPE: Precio promedio de la Energía de la Distribuidora, en bolívares.

El Precio Promedio de la Energía, se determinará mediante la siguiente expresión:

$$PPE = \frac{FTPC}{ETFPC}$$

Donde:

PPE: Precio Promedio de la Energía expresado en Bs/kWh.

FTPC: Facturación Total de los tres (03) últimos meses al cierre del Período de Control expresado en bolívares.

ETFPC: Energía Total Facturada en los tres (03) últimos meses al cierre del Período de Control expresada en kWh.

El monto de las multas se calculará y pagará a cada Usuario afectado.

DÉCIMA PRIMERA.- Los Índices de Frecuencia de Interrupción y Tiempo Total de Interrupción serán calculados independientemente de su origen, ya sea que correspondan a causas internas o externas, de acuerdo con lo establecido en la disposición anterior excepto lo señalado en el Artículo 24 de esta Resolución. Para las Etapas 2 y 3, los valores límites admitidos por Usuario, que corresponden a los suministros en Media y Alta Tensión, son los que se indican a continuación:

Por causas internas

Para Usuarios en Media y Alta Tensión

<i>Tipo de Usuario</i>	<i>Valores Límites</i>	
	<i>FIU</i>	<i>TTIU</i>
<i>Muy Alta Densidad</i>	2	1
<i>Alta Densidad</i>	2	1
<i>Mediana Densidad</i>	3	2
<i>Baja Densidad</i>	3	3
<i>Muy Baja Densidad</i>	3	3

Por causas externas

Los valores límites admitidos para los indicadores mencionados por causas externas, serán de dos (2) interrupciones y dos (2) horas semestrales, respectivamente.

DÉCIMA SEGUNDA.- Para las Etapas 2 y 3, en caso que alguno de los indicadores de Frecuencia de Interrupción y Tiempo Total de Interrupción controlados exceda los valores límites admisibles, se calculará la Energía No Suministrada para los Usuarios en Media y Alta Tensión, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 26 de esta Resolución.

Los valores de Energía No Suministrada serán utilizados para la determinación de sanciones, a partir de la Etapa 3.

DÉCIMA TERCERA.- En las Etapas 2 y 3, para los reclamos por baja Calidad del Servicio Técnico, La Distribuidora deberá cumplir con lo previsto en el Artículo 27 de esta Resolución.

DÉCIMA CUARTA.- Para las Etapas 2 y 3, al finalizar cada semestre del año calendario, La Distribuidora deberá presentar al Fiscalizador un informe de la Calidad del Servicio Técnico, que contenga los dos (2) Períodos de Control, desagregados mensualmente, durante los primeros quince (15) días del inicio del siguiente Período de Control, que incluya los resultados de su gestión, especificando la frecuencia y duración de las interrupciones por alimentador y por Usuario en Media y Alta Tensión, además de lo indicado en esta Resolución.

DÉCIMA QUINTA.- En las Etapas 2 y 3, los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, deberán ser discriminados por Municipio y se evaluarán conforme a lo establecido en los Artículos 29 y 30 de esta Resolución.

DÉCIMA SEXTA.- En las Etapas 2 y 3, La Distribuidora deberá atender los reclamos por Error de Facturación y resolver los casos relacionados con Facturaciones Estimadas, de acuerdo con lo establecido en los Artículos 31 y 32 de esta Resolución.

DÉCIMA SÉPTIMA.- En las Etapas 2 y 3, la conexión de las instalaciones del solicitante a la red de La Distribuidora deberá ser realizada en los plazos que a continuación se especifican.

1. Cuando se trate de Usuarios Bajo Red de Pequeña Demanda, el plazo para realizar la conexión e iniciar la prestación del servicio, será contado a partir del momento de la recepción de la solicitud, como se indica a continuación:

<i>Tipo de Usuario</i>	<i>Lapsos para Conexión (Días)</i>
<i>Muy Alta Densidad</i>	3
<i>Alta Densidad</i>	3
<i>Mediana Densidad</i>	4
<i>Baja Densidad</i>	5
<i>Muy Baja Densidad</i>	5

2. Cuando se trate de Usuarios Bajo Red de Gran Demanda, el plazo para realizar la conexión e iniciar la prestación del servicio, será contado a partir del momento de la recepción de la solicitud, como se indica a continuación:

<i>Nivel de Tensión</i>	<i>Lapsos para Conexión (Días)</i>
<i>Alta</i>	10
<i>Media</i>	10
<i>Baja</i>	5

3. Cuando se trate de Usuarios Fuera de Red, la realización de las extensiones necesarias para la conexión se regirá por el siguiente procedimiento:

- a.** Recibida la solicitud de servicio y consignados por el solicitante los recaudos necesarios y el pago correspondiente al proyecto de conexión, La Distribuidora procederá a realizar el estudio de factibilidad, elaborar el presupuesto y el cronograma de la obra para la conexión requerida dentro de los plazos que se muestran a continuación.

Usuario de Pequeña Demanda	
Tipo de Usuario	Lapsos (Días)
Muy Alta Densidad	10
Alta Densidad	12
Mediana Densidad	15
Baja Densidad	17
Muy Baja Densidad	20

Usuario de Gran Demanda	
Tipo de Usuario	Lapsos (Días)
Usuario	10

Para Usuarios de Gran de Demanda en Alta Tensión de ser el caso, la Distribuidora presentará al Regulador un informe con los lapsos para la entrega del estudio de factibilidad para su aprobación.

Al término de dicho lapso La Distribuidora entregará al solicitante la documentación resultante del estudio, el presupuesto y el cronograma de ejecución.

- b.** Si el solicitante está de acuerdo con la obra, presupuesto, forma de pago y cronograma, La Distribuidora procederá a realizarla.

- c. Si el solicitante decide realizar la obra por su cuenta, lo notificará a La Distribuidora y deberá realizarla de acuerdo con las normas y especificaciones técnicas aplicables, y según el procedimiento establecido en el Reglamento de Servicio.
- d. Construida la obra, La Distribuidora deberá efectuar la conexión e iniciar la prestación del servicio en el plazo que se indica en las tablas que se muestran a continuación.

Usuario de Pequeña Demanda	
Tipo de Usuario	Lapsos (Días)
Muy Alta Densidad	5
Alta Densidad	6
Mediana Densidad	7
Baja Densidad	8
Muy Baja Densidad	10

Usuario de Gran Demanda	
Tipo de Usuario	Lapsos (Días)
Alta Tensión	15
Media Tensión	15
Baja Tensión	10

DÉCIMA OCTAVA.- Para las Etapas 2 y 3, el Usuario podrá solicitar el reemplazo del medidor y el mismo será realizado una vez validada dicha solicitud, dentro de los tres (3) días siguientes a la recepción de la solicitud. Una vez validado y de ser procedente, el reemplazo del medidor deberá ser ejecutado en los siguientes lapsos.

Tipo de Usuario	Lapsos para Reemplazo (Días)
Muy Alta Densidad	2
Alta Densidad	2
Mediana Densidad	3
Baja Densidad	4
Muy Baja Densidad	4

DÉCIMA NOVENA.- Durante las Etapas 2 y 3, La Distribuidora deberá realizar las reconexiones del servicio de electricidad al Usuario, en un tiempo no mayor de veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario haya solventado las causas que originaron la suspensión del servicio, si dichas causas le son atribuibles.

En caso que se haya suspendido el servicio de electricidad al Usuario por causas atribuibles a La Distribuidora, ésta debe proceder a la reconexión del servicio a dicho Usuario en un plazo no mayor de cuatro (4) horas contadas a partir del momento del reclamo, y quedará sujeta a sanción de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, su Reglamento y en esta Resolución.

VIGÉSIMA.- Para las Etapas 2 y 3, La Distribuidora deberá entregar al Fiscalizador un informe de la Calidad del Servicio Comercial, correspondiente a cada semestre del año calendario, que contenga los dos (2) Períodos de Control, desagregados mensualmente, durante los primeros quince (15) días del inicio del siguiente Período de Control.

Este informe deberá contener como mínimo la información considerada en el Artículo 37 de esta Resolución.

La falta en el levantamiento y la entrega de la información por parte de La Distribuidora originará la imposición de la sanción establecida en esta Resolución.

VIGÉSIMA PRIMERA.- En la Etapa 3, las sanciones por incumplimientos de los límites admisibles de los indicadores de la Calidad del Producto Técnico, se determinarán con base en lo establecido en el Artículo 42 de esta Resolución, considerando los siguientes valores para el Factor de Penalización de acuerdo con el Carácter de la Infracción.

Carácter de la Infracción (FP)		
Primera Vez	Ocasional	Reiterado
1	10	15

VIGÉSIMA SEGUNDA.- En la Etapa 3, las sanciones por el incumplimiento de los límites admisibles de los indicadores de la Calidad del Servicio Técnico, se aplicarán independientemente de la causa que dio origen al incumplimiento sea interna o externa, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 43 de esta Resolución, considerando los siguientes valores para el Factor de Penalización de acuerdo con el Carácter de la Infracción.

Carácter de la Infracción (FP)		
Primera Vez	Ocasional	Reiterado
1	10	15

1. Durante la Etapa 3, el monto de las multas se calculará para cada alimentador en donde se hayan incumplido los límites de calidad impuestos. En los casos en que La Distribuidora pueda identificar a los Usuarios conectados a cada alimentador, el monto de la multa correspondiente se distribuirá entre todos los Usuarios conectados al mismo alimentador. En caso contrario, la sumatoria de todas las multas aplicadas se distribuirá, entre

todos los Usuarios de La Distribuidora, de acuerdo con lo establecido en esta Resolución.

VIGÉSIMA TERCERA.- A efectos de la determinación de los coeficientes "Kj", La Distribuidora estará obligada a efectuar una campaña de levantamiento de curvas de carga para el uso del servicio, los cuales deberá remitir al Regulador para su revisión y aprobación, seis meses antes del inicio de la Etapas 3.

VIGÉSIMA CUARTA.- Durante la Etapa 3, los indicadores de calidad asociados con las causas externas serán contabilizados para su análisis estadístico. Sin embargo, las compensaciones al Usuario por mala calidad del servicio originada por estas causas serán realizadas por la Distribuidora y, la retribución a la Distribuidora se realizará luego del análisis que efectúe el Regulador y determine el causante de dicha falla.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Los Usuarios podrán acordar con La Distribuidora una Calidad del Servicio superior a la aquí indicada, la cual deberá ser negociada directamente con La Distribuidora y registrada en convenios que indiquen los acuerdos alcanzados. Estos convenios deberán ser enviados al Regulador.

SEGUNDA.- El Fiscalizador podrá auditar cualquier Etapa del proceso de determinación de indicadores, así como exigir presentaciones periódicas de los registros de interrupciones, de las mediciones de los niveles de tensión, de las perturbaciones de tensión, información sobre la gestión comercial y cualquier otra información que considere conveniente.

El Fiscalizador podrá exigir la información que considere pertinente para la evaluación de la Calidad del Servicio prestado por La Distribuidora.

TERCERA.- Se deroga la Resolución N° 315 de fecha 18 de Noviembre de 2003, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.825 de fecha 25 de Noviembre de 2003.

Comuníquese y Publíquese.

Por el Ejecutivo Nacional,

RAFAEL RAMÍREZ
Ministro