

RESOLUCIÓN CNEE 68-2001
LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

CONSIDERANDO:

Que el artículo 4 del decreto número 93-96 del Congreso de la República, Ley General de Electricidad, establece que, entre otras, es función de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, cumplir y hacer cumplir dicha ley y sus reglamentos, en materia de su competencia; velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia; así como emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico.

CONSIDERANDO:

Que el Reglamento de la Ley General de Electricidad, en el artículo 78, señala las normas técnicas que debe elaborar la Comisión estando dentro de ellas las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD), otorgándole además a la Comisión la facultad de ampliar o emitir otras normas complementarias.

CONSIDERANDO:

Que tanto el artículo 51 de la Ley General de Electricidad como el 101 de su Reglamento, preceptúan que todo usuario tiene derecho a demandar el suministro de un servicio eléctrico de calidad, de acuerdo al procedimiento que establece dicha ley y su reglamento, recayendo en el Distribuidor la responsabilidad de prestar el servicio público de distribución de energía eléctrica todos sus usuarios y Grandes Usuarios, ubicados en su área obligatoria dentro de su zona de autorización, y cumplir con las obligaciones de servicio técnico y comercial establecidas en el reglamento y en las normas técnicas que emita la Comisión.

CONSIDERANDO:

Que la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, con fecha 7 de abril de mil novecientos noventa y nueve, emitió la Resolución número CNEE cero nueve guión noventa y nueve (CNEE-09-99), la cual contiene las Normas Técnicas del Servicio de Distribución –NTSD-, Resolución que fue publicada en el Diario de Centro América el día 11 de mayo de 1999; y, con fecha 26 de noviembre de 1999, por medio de la Resolución número CNEE cincuenta y uno guión noventa y nueve (CNEE-51-99), emitió los Anexos a las Normas Técnicas del Servicio de Distribución –NTSD-, Resolución que fue publicada en el Diario de Centro América el día 22 de diciembre de 1999; así mismo, en el mes de julio del año 2000 la aplicación de la Norma en referencia entró a la etapa de régimen para la Empresa Eléctrica de Guatemala y en el mes de diciembre del mismo año entró a etapa de régimen para la Empresa de Distribución de Energía Eléctrica de Oriente y la Empresa de Distribución de Energía Eléctrica de Occidente, siendo imprescindible ampliar la metodología existente para el control de Calidad del Servicio Comercial, con el objeto de hacer viables los mecanismos tanto de control como de recepción y remisión de la información para la correcta y adecuada aplicación de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución –NTSD-.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, en ejercicio de las funciones que le confiere el Artículo 4 de la Ley General de Electricidad, Decreto número 93-96, del Congreso de la República, y con base en lo considerado.

RESUELVE:

PRIMERO: Emitir la siguiente:

METODOLOGIA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto. La presente Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial, tiene por objeto viabilizar y hacer más eficientes los mecanismos tanto de control, como de recepción y remisión de la información necesaria para la correcta y adecuada aplicación de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución, en adelante indistintamente NTSD.

Artículo 2. Disposiciones generales. El control de la Calidad del Servicio Comercial se realizará de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución, a través de información extraída directamente de la base de datos de los sistemas de gestión comercial del distribuidor.

Para poder determinar la calidad del servicio comercial, los distribuidores deberán contar con un sistema informático auditable para el registro de sus transacciones de gestión comercial y procedimientos confiables y homogéneos para la captura y recopilación de la información.

El sistema referido deberá incluir como mínimo, información que permita individualizar e identificar plenamente al usuario, el tipo de servicio contratado, la identificación e historia de los medidores instalados para registrar sus consumos y su correspondiente estructura tarifaria.

El mismo deberá contar, además, con la información mínima imprescindible para el seguimiento de la tramitación de las solicitudes de servicio y reclamos presentados por los usuarios incluyendo la numeración sucesiva, correlativa y automática de los trámites que se ingresan. Del mismo modo deberá contener información suficiente para el control del proceso de facturación.

La recopilación de la información estará a cargo del distribuidor, como así también la elaboración de los índices y la determinación de las indemnizaciones, en los casos en que corresponda. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica (En adelante CNEE) fiscalizará todo el procedimiento tal como se describe en este documento.

La CNEE procederá a su vez, a recopilar información relativa a la calidad comercial que provengan de reclamos y denuncias recibidas en la CNEE y toda otra información que la Comisión considere conveniente.

El control de la información básica se realizará comparando los datos proporcionados por el distribuidor y con la información adicional definida precedentemente.

La CNEE realizará auditorias aleatorias en los centros de procesamiento de información y locales de atención a los usuarios y podrá requerir información para su control.

La CNEE validará los índices de calidad a partir de la información básica proporcionada por el distribuidor.

CAPÍTULO II CRITERIOS PARA EL PROCESO DE CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Artículo 3. Criterios de Extracción de Datos: El distribuidor deberá contar con un programa informático para la extracción directa y automática de los datos de su sistema de gestión comercial que conformarán la información a ser entregada a la CNEE. El referido programa deberá guardar aceptables atributos de confiabilidad, seguridad y auditabilidad.

Para cada uno de los índices de Calidad del Servicio se deberán incluir todos los usuarios que correspondan, para cada una de las tarifas y períodos de facturación.

a. Datos Comerciales de los Usuarios

Se informará la totalidad de los usuarios activos al momento de extracción de la información con la totalidad de los datos requeridos con que se cuente en la base de datos del sistema.

b. Solicitudes de conexión de servicio o ampliaciones de potencia

Se informará la totalidad de solicitudes de conexión de servicio o ampliaciones de potencia:

- Ingresadas en el mes en cuestión, pero que no fueron concretadas en el mismo.
- Concretadas en el mes, pero que fueron solicitadas en algún período previo.
- Ingresadas en el mes, y que fueron concretadas en el mismo mes.

c. Reconexiones

Se informará la totalidad de:

- Suspensiones de servicio realizadas en el mes por cualquier motivo comercial pero cuya reconexión no se produjo en el mismo mes.
- Reconexiones de servicio concretadas en el mes, pero cuya suspensión por cualquier motivo comercial se produjo en algún período previo.
- Suspensiones de servicio realizadas en el mes por cualquier motivo comercial y cuya reconexión se produjo en el mismo.

d. Reclamos

Se informará la totalidad de reclamos por cualquier motivo y presentados por cualquier medio(libro de quejas, teléfono, fax, correo electrónico etc.)

- Abiertos en el mes, pero no resueltos en el mismo.
- Resueltos en el mes, que fueron abiertos en un período previo.
- Abiertos y resueltos en el mismo mes.

e. Indemnizaciones

Se informarán las indemnizaciones correspondientes a calidad del servicio comercial, producto técnico y servicio técnico acreditadas en la cuenta corriente de cada usuario en el mes en cuestión.

En caso de existir varios incumplimientos al mismo índice para un usuario determinado en el mes deberá identificarse claramente la indemnización que corresponde a cada incumplimiento

Artículo 4. Criterios para la determinación de los indicadores: De acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución para la Etapa de Régimen, se deberá determinar la Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor (indicadores globales) y la calidad de la Atención al Usuario (indicadores individuales), con la información necesaria contenida en el sistema de gestión comercial de cada distribuidor.

Para la determinación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y el cálculo de las indemnizaciones a los usuarios, se indican a continuación los criterios que se deberán seguir.

a. Calidad del Servicio Comercial del Distribuidor

Porcentaje de Reclamos o Quejas (R%)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes recibidas por el distribuidor, informados en la tabla RECLAMOS.

Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos o Quejas (TPPR)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes recibidas por el distribuidor, informados en la tabla RECLAMOS.

Se deberá calcular el tiempo total de resolución de cada reclamo considerado desde el momento en que éste fue presentado hasta la fecha de solución del mismo indicada en el campo FechaSolución de la tabla referida si la solución del mismo hubiera generado una rectificación en la facturación del usuario, una indemnización por daños o la emisión de una orden de reparación o reposición del equipo o aparato dañado, en caso contrario, así como de resolverse el reclamo no haciendo lugar el planteo del usuario, se deberá considerar la fecha de notificación al mismo de la respuesta a su reclamo o queja.

Precisión del Consumo de Energía

Este indicador se calculará conforme a una metodología específica motivo de un documento individual.

Falta de Notificación de Interrupciones Programadas (FNIP)

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de las interrupciones programadas informadas en la tabla de interrupciones de la Base Metodológica para el Control de la Calidad del Servicio Técnico y la información a los usuarios sobre las mismas de acuerdo a lo informado en la tabla InterrProgramadas.

Dentro de los 5 días posteriores de publicada en el Diario de mayor circulación y difundida en medios masivos de comunicación tales como radio, cable etc. la información a los usuarios de la zona que vaya a ser afectada por una interrupción programada, el distribuidor deberá remitir a la CNEE la constancia de haber efectuado tanto las publicaciones como la difusión por otros medios, entendiéndose que como mínimo deberá hacerse en prensa y en medio radial.

b. Calidad de la Atención al Usuario

Solicitud de Conexión de Nuevos Servicios o Ampliación de Potencia

Se deberá calcular el tiempo empleado para completar la conexión del servicio considerado desde la fecha de pago del derecho de conexión. En caso de no contarse con esa fecha se tomará a los fines del cálculo del plazo la fecha de solicitud.

En caso que la solicitud se encuentre en trámite y el sistema no haya asignado, al momento de cierre del período que se está informando, el correspondiente IDUsuario, deberá informar el trámite con ese campo en blanco y completo el campo Nro. de

solicitud. En el informe del mes siguiente se deberá indicar para ese número de solicitud, la finalización del trámite y la identificación del usuario (IDUsuario).

En caso de no contar con el dato "ModificaciónRed" se considerará como sin modificación.

Reconexiones

Se deberán clasificar las suspensiones de servicio de acuerdo a los distintos motivos que la originaron y calcular los tiempos de reconexión de cada una, considerado desde el momento en que el usuario subsanó la causal que motivó la suspensión. Cuando se determine que la causa de la suspensión es imputable al distribuidor, debe reportarse de igual manera.

En todos los casos de suspensiones motivadas por falta de pago de al menos 2 facturas, cuyo plazo de reconexión haya superado el límite establecido en las NTSD, se calculará la indemnización correspondiente.

Facturación Errónea

Se deberán considerar para el cálculo del indicador la totalidad de los reclamos o quejas de clientes recibidas por el distribuidor, que resulten procedentes y cuyo motivo sea posible error de facturación incluyendo la lectura de los medidores, informados en la tabla RECLAMOS.

A tal fin la tabla de códigos de motivos de reclamos que presente el distribuidor, deberá contener una clasificación que permita identificar rápidamente cada código de reclamo utilizado por el distribuidor con el correspondiente de la tabla MotivoReclamo de modo de encuadrar correctamente los casos que corresponde a este indicador.

Se deberá calcular el tiempo total de resolución del reclamo, considerado desde el momento en que éste fue presentado ante la distribuidora, hasta la fecha de su solución definitiva (fecha de emisión de la factura rectificada), Campo FechaSolución de la tabla RECLAMOS o notificación al usuario de la solución de su reclamo, FechaNotifUsuario de la misma tabla, si no amerita rectificación o modificación de factura.

A efectos de determinar los plazos de solución de los reclamos, conforme lo establecido en las NTSD, se considerará la facturación siguiente a los 15 días posteriores a la fecha de recepción del reclamo.

En caso de detectarse errores de facturación masivos la distribuidora deberá informar a la CNEE dentro de las 48 hrs. de detectado el error, indicando como mínimo la fecha del suceso, la fecha de la detección, la cantidad de usuarios afectados, las causas del error y el origen de la detección.

c. Incumplimientos por Causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o no Imputables al Accionar del Distribuidor

En el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se considerarán todos los casos informados por el distribuidor para cada uno de los indicadores, salvo los incumplimientos que sean aceptados por la CNEE como originados en causales de Fuerza Mayor, Caso Fortuito o causas ajenas a su responsabilidad.

La definición, alcances y efectos del Caso Fortuito o de Fuerza Mayor serán calificados por la CNEE.

Se considerarán causas ajenas a la responsabilidad del distribuidor aquellas que tengan origen en un incumplimiento o falta de la colaboración debida por parte del usuario o acto de terceros, ambos fehacientemente acreditados, que impidan la normal ejecución de las tareas por parte de la distribuidora dentro del plazo establecido. En caso de responsabilidad del usuario se considerará suspendido el plazo a partir de la fecha en que el distribuidor detecte la imposibilidad y hasta que el cliente informe que se ha subsanado la causa que la motivó, en caso de actos de terceros el distribuidor deberá acreditar que habiendo realizado todas las acciones a su alcance no pudo remover la causal de imposibilidad y el plazo se considerará suspendido hasta tanto se haya removido ésta.

Conjuntamente con la información mensual el distribuidor deberá informar a la CNEE todos los casos y ofrecer todas las pruebas conducentes al encuadramiento bajo la figura de Caso Fortuito, de Fuerza Mayor o ausencia de responsabilidad del distribuidor, de todos los casos habidos en el mes calendario anterior, acompañando la documentación e identificando cada uno de ellos con una carátula que contenga la identificación del usuario, el número correlativo del trámite en cuestión, la causal invocada, una breve descripción de los hechos y un detalle de la documentación probatoria aportada, de acuerdo a lo previsto en el Capítulo III de la presente resolución, todo ello bajo apercibimiento de caducidad del derecho a ser eximidas de responsabilidad por dicha causal.

En el mismo acto, tratándose de personal de la propia distribuidora que hubiere tenido alguna intervención en los hechos, podrán presentar la declaración jurada testimonial del mismo, sin que ello impida que el declarante sea citado por la CNEE, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos, a ratificar o ampliar personalmente dicha declaración.

La CNEE pondrá en conocimiento del distribuidor los casos a cuyo respecto proceda el rechazo de las causales de justificación invocadas. El distribuidor podrá, dentro de los diez días de notificada la resolución anterior, presentar su descargo.

Los casos rechazados por la CNEE deberán incluirse en el cálculo de las indemnizaciones correspondientes al período.

d. Usuarios con antigüedad menor a un período de control

La estimación de la energía facturada durante el período de control a emplear por el distribuidor como base de cálculo para la determinación de la indemnización por incumplimientos en los niveles de Calidad del Servicio Comercial en lo referente a Reconexiones prestado a usuarios con una antigüedad inferior a un período de control, será definida en función del consumo habido, proyectado para un período de control.

e. Sistema informático - Aprobación - Modificaciones posteriores

En el plazo que oportunamente establezca la CNEE el distribuidor le presentará la documentación (versión definitiva) del sistema informático implementado para la extracción de datos del sistema de gestión comercial a ser remitidos a la CNEE para el control de la calidad del servicio comercial.

Las modificaciones que se realicen posteriormente tanto en su estructura como en sus funciones, deberán ser documentadas e informadas a la CNEE en el término de 10 días de efectuadas las mismas.

Artículo 5. Criterios Para La Determinación De Las Indemnizaciones A Los Usuarios

a. Metodología de cálculo y acreditación de sanciones

Con antelación al último día del primer mes de cada semestre, la CNEE informará al Distribuidor el valor del Cargo unitario por energía de la tarifa simple para usuarios conectados en baja tensión, sin cargo por demanda de la Ciudad de Guatemala, del primer día y primer mes del período de control que se esté evaluando, que deberá ser empleado por éste en los cálculos de las eventuales indemnizaciones durante el semestre en cuestión.

El cálculo de las indemnizaciones que correspondan se realizará en base a lo establecido en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución.

Calculadas las indemnizaciones que correspondieran, las mismas serán acreditadas directamente por el distribuidor a los usuarios afectados en la primer facturación que se emita posterior al cierre del mes en que se produjo el incumplimiento. En caso de indicadores globales se acreditarán a los usuarios las indemnizaciones correspondientes en la primer facturación que se emita posterior al cierre del semestre de control en que se produjo el incumplimiento.

En los casos en que el distribuidor haya presentado alguna causal de justificación del incumplimiento la indemnización correspondiente deberá acreditarse al/los usuarios afectados en la primer facturación posterior a la notificación del rechazo de la CNEE a la causal de justificación invocada.

La CNEE controlará la acreditación correcta del monto de las indemnizaciones que el distribuidor deberá abonar a los usuarios por exceder los valores de los índices de calidad permitidos.

En caso de no contarse con el dato "IncumpJustificado" se considerará como caso no justificado.

b. Información de las Bonificaciones a los Usuarios

Al momento de acreditar la indemnización por incumplimiento a los indicadores de Calidad del Servicio Comercial, el distribuidor deberá notificar al usuario los indicadores cuyo incumplimiento dio origen a cada sanción en el mes de control.

Dicha información se notificará adjunta a la factura.

En el plazo que oportunamente establezca la CNEE el distribuidor le deberá comunicar a los fines de su autorización, la modalidad y el texto a utilizar para el cumplimiento de lo establecido en el presente punto.

CAPÍTULO III CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Artículo 6. Información A Remitir Por El Distribuidor

a. Formato y Medio de Remisión

A los fines del seguimiento y control que efectuará la CNEE para verificar el cumplimiento de las obligaciones del distribuidor, la empresa deberá remitir la siguiente información, organizada en tablas (base de datos) con los formatos que se encuentran detallados en las tablas contenidas en el artículo 7 de la presente resolución.

Las tablas deberán remitirse a la CNEE por vía informática a coordinar con el distribuidor al momento de corresponder el envío, nombradas de acuerdo a la codificación indicada a continuación:

1 2 3 4 5_NOMBRETABLA.xxx

Dígito 1 - Identificación del Distribuidor

- A:** Empresa Eléctrica de Guatemala S.A.
- B:** Distribuidora de Electricidad de Occidente S.A.
- C:** Distribuidora de Electricidad de Oriente S.A.

Dígito 2 - Código de identificación de la Campaña

- C:** Calidad de Servicio Comercial

Dígito 3 y 4 - Código de identificación del Año de envío

- Dos últimos Dígitos del Año

Dígito 5 - Código de identificación del Mes de Envío

- El mes de envío, dependiendo de la campaña de control y tipo de tabla. 1 al 9, y O, N, D.

NOMBRETABLA: Denominación de las Tablas enviadas, definidas en el inciso a) del artículo 6 de la presente resolución..

En el plazo definido por la CNEE, los distribuidores deberán presentar para su aprobación ante la Comisión, los formatos, tamaños y descripción de los campos correspondientes a cada tabla, acorde al modelo establecido para la remisión de información en la presente base metodológica.

b. Periodicidad

Dentro de los primeros 10 días corridos de cada mes, el distribuidor deberá remitir a la CNEE la siguiente información referida a lo ocurrido el mes calendario inmediato anterior. En el artículo 7 se presentan los formatos de cada una de las tablas a presentar:

- Información sobre indicadores de calidad del servicio comercial del mes inmediato anterior de acuerdo a la modalidad y formatos establecidos en la presente metodología.
- Tabla de casos con invocación de causal de justificación que hubieran sido informadas con ajuste a lo indicado en el inciso c) del artículo 4 de la presente resolución.

Asimismo, deberá ofrecer a la CNEE todas las pruebas conducentes a la justificación de los incumplimientos habidos en el mes calendario anterior, acompañando la documentación e identificando cada una de ellas con sus correspondientes datos

(adjunta a la tabla correspondiente indicada en el inciso h) del artículo 7 de la presente resolución), de acuerdo a lo indicado en el inciso c) del artículo 4 de la presente resolución.

Las tablas y su descripción general se presentan a continuación:

NOMBRETABLA	PERIODO	DESCRIPCION
DATOS_COMERCIALES	Semestral con actualización mensual	Tabla de usuarios conteniendo toda la información comercial del mismo.
SOLICITUDES	Mensual	Tabla de solicitudes de conexión de servicio o aumento de potencia. En caso de no contar con el dato "ModificaciónRed" se considerará como sin modificación.
RECONEXIONES	Mensual	Tabla de reconexiones de servicio.
RECLAMOS	Mensual	Tabla de reclamos.
INTERR_PROGRAMADAS	Mensual	Tabla de notificación de interrupciones programadas.
INDEMNIZACIONES	Mensual	Tabla de indemnizaciones abonadas a los usuarios
PLANES_FACTURACION	Mensual	Tabla de planes de facturación.
JUSTIFICACIONES	Mensual	Tabla de casos de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación

Artículo 7. Formatos de las Tablas de Información a Remitir Por El Distribuidor

a. TABLA: DATOS_COMERCIALES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
Tarifa	Tarifa correspondiente al usuario	Texto (5)
TipoRegistro	Indica si es un registro dado de alta, de baja o si tiene modificación en alguno de sus campos (A=Alta, B=Baja, M=Modificación)	Texto (1)
NroMedidor1	Nro. de medidor	Entero
TipoMedidor1	Código de Identificación del tipo de medidor	Texto (20)
FechaColocacion1	Fecha de colocación de medidor	Fecha
NroMedidor2	Nro. de medidor 2	Entero
TipoMedidor2	Código de Identificación del tipo de medidor 2	Texto (20)
FechaColocacion2	Fecha de colocación de medidor 2	Fecha
NroMedidor3	Nro. de medidor 3	Entero
TipoMedidor3	Código de Identificación del tipo de medidor 3	Texto (20)
FechaColocacion3	Fecha de colocación de medidor 3	Fecha
Nombre	Nombre del usuario	Texto (50)
Calle	Calle	Texto (50)
Numero	Número	Texto (10)
Piso	Piso	Texto (3)
Unidad	Unidad/Apartamento	Texto (5)

Telefono	Teléfono	Texto (10)
CodigoPostal	Código postal	Texto (6)
Departamento	Departamento	Texto (50)
Municipio	Municipio	Texto (50)
Aldea	Aldea	Texto (50)
Canton	Cantón o Barrio	Texto (50)
Caserio	Caserío	Texto (50)
Potencia	Potencia contratada	Decimal
PlanFacturacion	Plan de facturación que corresponde al usuario	Texto (10)

Nota: Esta tabla se enviará completa con todos los usuarios activos al momento de la extracción de los datos, al principio de cada semestre, juntamente con las correspondientes tablas mensuales. Debe tenerse en cuenta que en el campo "TipoRegistro" debe figurar la letra "A" (Alta de registros)

En los meses siguientes y hasta finalizar el semestre, **sólo deben enviarse** aquellos registros de usuarios que hallan sufrido alguna modificación en el mes informado (ya sea de alta, de baja o de modificación de algún dato)

Si en el mes analizado se incorporaron usuarios, se deberán colocar todos los datos que figuran en la tabla "DATOS_COMERCIALES", y en el campo "TipoRegistro" la letra "A" de alta.

En el caso de una baja de usuario se dará el mismo tratamiento que para el alta, exceptuando el campo "TipoRegistro", que llevará la letra "B".

Para el caso de modificación se dará el mismo tratamiento que en los casos anteriores, colocando todos los datos del usuario con sus modificaciones incluidas, exceptuando el campo "TipoRegistro", que llevará la letra "M".

La tarifa del usuario deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación:

TARIFA	DESCRIPCION
BTS	Tarifa simple para Usuarios conectados en baja tensión sin cargo por demanda
BTDp	Tarifa con medición de demanda máxima con participación en la Punta para Usuarios conectados en baja tensión
BTDfp	Tarifa con medición de demanda máxima con baja participación en la punta para Usuarios conectados en baja tensión
BTH	Tarifa horaria con medida o control de las demandas máximas de potencia dentro de las horas punta para Usuarios conectados en baja tensión
MTDp	Tarifa con medición de demanda máxima con participación en la Punta para Usuarios conectados en media tensión

MTDfp	Tarifa con medición de demanda máxima baja participación en la punta para Usuarios conectados en media tensión
MTH	Tarifa horaria con medida o control de las demandas máximas de potencia dentro de las horas punta para Usuarios conectados en media tensión

b. TABLA: SOLICITUDES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
NroSolicitud	Nº de solicitud de conexión o ampliación de potencia	Entero
ModificacionRed	Indica si hay o no modificación en la red (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
FechaSolicitud	Fecha en que el usuario concretó la solicitud de la conexión del suministro	Fecha
FechaPago	Fecha en que el usuario abonó el derecho de conexión correspondiente	Fecha
FechaConexion	Fecha de puesta a disposición del cliente el suministro	Fecha
NroOperacionCredito	Nro. de operación de crédito correspondiente a la indemnización	Texto (20)
IncumpJustificado	Justificación de incumplimientos no imputables a la Distribuidora (Fuerza Mayor, causas imputables al cliente, causas imputables a terceros) (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)

c. TABLA: RECONEXIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
FechaSuspension	Fecha de la suspensión del suministro	Fecha
MotivoSuspension	Motivo de la suspensión (FP/CI/AS/OT)	Texto (2)
FechaEliminacionCausa	Fecha y hora de pago del monto que da derecho a la reconexión o notificación de la eliminación de la causa que originó la interrupción	Fecha y Hora

FechaReconexion	Fecha y hora fehaciente de reconexión	Fecha y Hora
PromedioConsumo	Promedio mensual de consumo real (en kWh) facturado de los últimos 6 (seis) meses	Decimal
NroOperacionCredito	Nro de operación de crédito correspondiente a la indemnización	Texto (20)
IncumpJustificado	Justificación de incumplimientos no imputables a la Distribuidora (Fuerza Mayor, causas imputables al cliente, causas imputables a terceros) (S/N)	Texto (1)

El motivo que dio origen a la suspensión del suministro deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación, conforme las causales establecidas en el art. 50 de la Ley General de Electricidad:

MOTIVO	DESCRIPCION
FP	Falta de pago de al menos 2 facturas
CI	Consumo de energía indebido
AS	Alteración de las condiciones de suministro
OT	Otros motivos

d. TABLA: RECLAMOS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
NroReclamo	Nº de reclamo	Entero
FechaReclamo	Fecha en que el usuario realizó el reclamo	Fecha
MotivoReclamo	Causa que originó la realización del reclamo por parte del usuario(***)	Texto (2)
MontoReclamo	Monto de la facturación objeto del reclamo (monto de las facturas)	Decimal
FechaNotifUsuario	Fecha en que se notificó fehacientemente la resolución del reclamo al usuario	Fecha
FechaSolución	Fecha de emisión de la factura rectificada, o en la que se abone indemnización. Fecha de emisión de la orden de reparación o recambio de artefacto quemado	Fecha
Procedente	Reclamo Procedente (S/N) (*) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
VíaReclamo	Vía o canal mediante el cual se efectuó el reclamo (**)	Texto (1)
NroOperacionCredito	Nº de operación de crédito correspondiente a la indemnización	Texto (20)

IncumpJustificado	Justificación de incumplimientos no imputables a la Distribuidora (Fuerza Mayor, causas imputables al cliente, causas imputables a terceros) (S/N)	Texto (1)
AfectaciónError	Individual/Masivo (I/M)	Texto (1)
NroAfectados	Total de usuarios afectados por el error de facturación	Entero
MotivoError	Causas que originaron el error	Texto (250)
FechaDetección	Fecha en que la distribuidora detectó el error	Fecha
OrigenDeteccion	Origen de la detección de error (Controles internos de la distribuidora/reclamos de clientes/otros) (D/R/O)	Texto (1)
FechaNotifCNEE	Fecha de notificación del error a la CNEE	Fecha
NroActuacionCNEE	N° asignado por la CNEE a la actuación por la que tramita el error de facturación masivo comunicado por la distribuidora.	Texto (20)
FormaResolución	Forma en que se resolvió el reclamo.	Texto (250)

Nota:

(*) Se deberá considerar procedente todo reclamo o queja, cualquiera sea el motivo, fundado en fallas del servicio, errores o incumplimientos del distribuidor, o que tenga origen en información confusa o poco comprensible brindada por el distribuidor, que lleve al usuario a considerar que se encuentra en alguna de las causales antes indicadas. Luego de su análisis los reclamos o quejas procedentes podrán ser resueltos de modo favorable o desfavorable al usuario.

Se considerará improcedente todo reclamo que, sin necesidad de tramitación alguna, resulta evidente que no responde a ninguna de las causales indicadas precedentemente. Los mismos deberán ser registrados y cerrados por improcedentes en el momento de su presentación e informados en la tabla RECLAMOS.

(**) La vía por la que se recibió el reclamo deberá suministrarse utilizando la siguiente codificación (P Personal; T Teléfono; C Carta, Nota o Fax; L Libro de Quejas; E Correo electrónico; O Otros).

(***) El campo MotivoReclamo se informará codificado por motivo de reclamo del siguiente modo:

MOTIVO	DESCRIPCION
AC	Atraso en la conexión
AR	Atraso en la reconexión
RF	No recibe factura
DF	Cambio de nombre o dirección en la factura
CA	Cobros altos (Error Facturación)
FC	Fallas del contador (Error Facturación)

IT	Inconformidad con la tarifa (Error Facturación)
FE	Falta de energía
BV	Bajo voltaje
FT	Falla de transformador
NA	No atención de llamadas de emergencia
DA	Deficiente atención de llamadas de emergencia – atraso
AO	Mala atención en oficinas
AP	Deficiente alumbrado público
DP	Daños a la propiedad
OC	Orden de corte sin razón
OT	Otros motivos

El distribuidor podrá suministrar su propia tabla de codificación, constituida por tres campos (código establecido, código propuesto y descripción).

e. TABLA: INTERR_PROGRAMADAS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDInter	Identificación de la interrupción programada	Texto (20)
AreaAfectada	Area afectada por la interrupción programada	Texto (50)
DiaPublicacion	Fecha en que se publicó en un medio de prensa la información sobre la interrupción programada	Fecha
Medio	Medio en el cual se publicó la información sobre la interrupción programada	Texto (50)

f. TABLA: INDEMNIZACIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
NroOperacionCredito	Nro de operación de crédito correspondiente a la imputación del monto total de la indemnización aplicada a la cuenta del cliente	Texto (20)
IndemnizacionAcreditada	Monto total de la indemnizacion acreditada, por incumplimiento	Decimal
TipoIncumplimiento	Tipo de incumplimiento	Texto (4)

FechaEmisionFactBonif	Fecha de emisión de la factura que refleja la indemnización al usuario	Texto (20)
-----------------------	--	------------

El tipo de incumplimiento que dio origen a la indemnización deberá indicarse de acuerdo a la codificación de la tabla siguiente e irá codificado en el campo DESCRIPCION del campo TipoIncumplimiento conforme las causales establecidas en los capítulos II y III del Título VII de las NTSD, de acuerdo a la siguiente codificación:

TIPO INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION
Pti	Calidad Producto Técnico Individual
Ptu	Calidad Producto Técnico Individual por nivel de tensión y desbalance
PTp	Calidad Producto Técnico Individual por perturbaciones
PTg	Calidad Producto Técnico global
ST	Calidad Servicio Técnico
SCdr	Calidad Servicio Comercial Distribuidor Porcentaje de Reclamos
SCdt	Calidad Servicio Comercial Distribuidor Tiempo Promedio de Procesamiento de Reclamos
SCdm	Calidad Servicio Comercial Distribuidor Precisión de la Medición del Consumo
Scdi	Calidad Servicio Comercial Distribuidor Falta de Notificación de Interrupciones Programadas
Scuc	Calidad Servicio Comercial Atención al Usuario Conexiones
Scur	Calidad Servicio Comercial Atención al Usuario Reconexiones
Scuf	Calidad Servicio Comercial Atención al Usuario Facturación Errónea

g. TABLA: PLANES_FACTURACION

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
PlanFacturacion	Plan de Facturación que corresponde al usuario	Texto (10)
FechaApertura	Fecha de apertura del ciclo de lectura	Fecha
FechaCierre	Fecha de cierre del ciclo de lectura	Fecha

FechaFacturacion	Fecha de Facturación	Fecha
FechaEntregaFactura	Fecha de Entrega de la factura	Fecha

Observaciones :

- En caso de existir campos que posean valores codificados, la distribuidora deberá suministrar la tabla de codificación correspondiente, constituida por dos campos (código y descripción).
- Los datos contenidos en todas las tablas correspondientes a un mismo período deberán ser generadas en el mismo momento independientemente de la oportunidad de envío de los archivos (La información contenida en los archivos deberá ser consistente en cada conjunto)
- La extracción de la información de las bases de datos de las distribuidoras a remitir en las presentes tablas deberá estar implementada por medio de un proceso informático estandarizado auditable.

h. TABLA: JUSTIFICACIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
Mes	Mes al que corresponde el caso	Texto (2)
TipoTramite	SCdi/SCuc/Scur/Scuf	Texto (4)
NroTramite	Nro correlativo y secuencial que el sistema otorga al trámite.	Entero
IdUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
Causal	Código de causa	Texto (10)
Detalle	Descripción del código	Texto (75)
Descripcion	Breve descripción de los hechos	Texto (150)
Pinspeccion	Aporta formulario de inspección (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
Pacta	Aporta Acta notarial (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
Pformul	Aporta formulario de testimonio de personal(S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
PexposicionCivil	Aporta Exposición Civil ante Policía (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
Poficios	Aporta Oficios (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
PCausaJudicial	Aporta copia de causa judicial (S/N) (S=SI, N=NO)	Texto (1)
ResolucionCNEE	Nro. de la Resolución dictada por la CNEE	Texto (20)
ActuacionCNEE	Nro. Actuación o Expediente iniciado en la CNEE	Texto (20)

Artículo 8. Las tablas de remisión y recepción de la información podrán ser modificadas por la Comisión, cuando lo estime pertinente, debiendo en todo caso notificarse con la anticipación debida a cada Distribuidor remitiéndole los nuevos anexos y formato de tablas para el cumplimiento de las disposiciones acá contenidas.

Artículo 9. La interpretación de la totalidad de los aspectos relacionados con el control de la calidad comercial del servicio de distribución de energía eléctrica, es competencia de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

SEGUNDO: La presente resolución cobra vigencia un día después de su publicación en el Diario Oficial de Guatemala (Diario de Centroamérica)

Dada el día nueve de agosto de 2001.

Ingeniero Sergio Velásquez
Secretario Ejecutivo.