

RESOLUCIÓN CNEE-117-2004
LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Guatemala, 29 de octubre de 2004

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 y fiscalizar su cumplimiento.

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 la Comisión Nacional de Energía eléctrica, con fecha 9 de agosto de 2001, emitió la Resolución CNEE-68-2001, la cual fue publicada en el Diario de Centro América el treinta del mismo mes y año, norma que contiene la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Comercial, sin embargo, tomando en consideración que es necesario ampliar la metodología existente para el control de Calidad del Servicio Comercial y hacer viables los mecanismos de control, recepción y remisión de información para la correcta y adecuada aplicación de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución –NTSD-, es procedente modificar la citada resolución dictando la disposición legal que así lo establezca a efecto que los procedimientos sean más dinámicos, eficientes y confiables.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, con base en considerado, normas citadas y 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

RESUELVE:

Emitir las siguientes:

MODIFICACIONES A LA RESOLUCION CNEE-68-2001, METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

Artículo 1.- Se modifica el artículo 4, en su inciso a), numeral 3), el cual queda así:

“3) 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. Para efectos de publicación en medios impresos, el distribuidor deberá utilizar únicamente el siguiente formato, respetando los apartados en él indicados y los textos consignados en el mismo:

<u>No. Correlativo de Publicación: (xx-Año)</u>						
IDENTIFICACIÓN Y LOGOTIPO DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL DESCARGO						
<u>"AVISO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA"</u>						
(INCLUIR AQUÍ EL MOTIVO DE LAS SUSPENSIONES)						
<i>Incluir aquí el Teléfono de Atención al Usuario</i>						
Detalle del (los) descargo (s)						
No.	Departamento	Lugares Afectados	Fecha y Día de Suspensión	Hora Inicio	Hora Fin	Sub-estación y/o línea afectada
<p>ESTA SUSPENSIÓN NO AUTORIZA A INSTITUCIONES Y/O PERSONAS AJENAS A LA DISTRIBUIDORA PARA REALIZAR TRABAJOS EN LAS LÍNEAS AFECTADAS POR LAS INTERRUPCIONES</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;"><i>(La inclusión del siguiente texto es de carácter obligatorio)</i></p> <p>Las localidades mencionadas serán afectadas únicamente dentro de los horarios que se indican en la tabla anterior. Cualquier modificación a dichos horarios deberá ser notificada al Teléfono de atención al usuario indicado en el encabezado de esta publicación, en donde le deberán de proporcionar su NÚMERO DE RECLAMO el cual le será útil para que la Comisión Nacional de Energía Eléctrica pueda darle seguimiento a su queja.</p> <p>Base Legal: linciso d), Art. 64 de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución y en el Numeral 4, Art.11 del Reglamento de Reclamos emitidos por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica</p> </div>						

Para las publicaciones en medios tales como radio, televisión local, pregones, etc, el mensaje deberá incluir como mínimo el siguiente contenido:

- Iniciar con la siguiente expresión: En cumplimiento de las Normas Técnicas del Servicio de Distribución y del Reglamento de Reclamos y Quejas emitidos por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- Nombre de la empresa distribuidora.
- Aviso de Interrupción del Servicio de Energía Eléctrica.
- Causas por las cuales se interrumpirá el servicio (mantenimiento, ampliación, reparación, etc.).

- Departamentos, municipios, aldeas, etc., en donde el servicio se interrumpirá.
- Fecha (s), de ocurrencia de las interrupciones.
- Horas de inicio y final de las interrupciones del servicio.
- Número telefónico de atención de la empresa distribuidora responsable de las interrupciones.
- No autorización a personas ajenas a la distribuidora responsable de las interrupción para realizar trabajos en la red durante la duración de dichas interrupciones.
- Inclusión obligatoria del siguiente enunciado:

Las localidades mencionadas serán afectadas únicamente dentro de los horarios que se indicaron anteriormente. Cualquier violación a dichos horarios deberá ser notificada al Teléfono xxx-xxxx (Número telefónico de atención al usuario de la distribuidora), en donde le deberán de proporcionar su NÚMERO DE RECLAMO el cual le será útil para que la CNEE pueda darle seguimiento a su queja.

Adicionalmente, las distribuidoras deberán de remitir a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica sus PLANES DE TRABAJOS PROGRAMADOS EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN con **antelación de un mes mas una semana previo al inicio de cada mes**. Para el efecto deberán atenderse los siguientes requisitos:

- Información de la totalidad de trabajos programadas con o sin pérdida de mercado.
- Para los casos que impliquen pérdida de mercado (interrupción programada), deberán remitirse a CNEE las publicaciones de dichos trabajos en el formato que se enviará a los medios impresos, cumpliendo con las especificaciones indicadas anteriormente. Estos envíos deberán efectuarse con anticipación a su publicación en los medios contratados.
- Envío mensual de las imágenes digitalizadas ("escaneo"), de cada una de las publicaciones de interrupciones programadas, efectuadas en los diarios empleados para el efecto por las distribuidoras. Para dar cumplimiento a lo indicado anteriormente se requiere digitalizar ("escanear"), la página completa donde se efectuó la publicación, de manera que sea visible la fecha de publicación y el número de página.

Adicionalmente a las publicaciones en medios impresos, radiales y de otro tipo, las distribuidoras deberán notificar oficialmente sobre la ocurrencia de interrupciones programadas a los Gobernadores Departamentales, Alcaldes y Hospitales Nacionales de las localidades afectadas con el mismo plazo mínimo de 48 horas de anticipación a la ocurrencia de dichas interrupciones estipulado en la Ley General de Electricidad, su Reglamento y Normativa emitida por CNEE.

Se prohíbe a las distribuidora realizar interrupciones programadas del servicio durante la celebración de ferias patronales de las localidades del país y días festivos tales como Semana Santa, Navidad y Año Nuevo, etc."

Artículo 2.- Se modifica el artículo 6, el cual queda así:

"Artículo 6. Criterios para la Determinación de las Indemnizaciones a los Usuarios

a. Metodología de cálculo y acreditación de sanciones

Oportunamente 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 primera 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 primera 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 Indemnizaciones 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 directamente en la factura identificando la indemnización abonada con la siguiente frase: "Indemnización al usuario en cumplimiento a resolución CNEE-09-99."

Para los fines de su autorización, el Distribuidor, dentro del plazo que oportunamente le establezca la CNEE, deberá comunicarle la modalidad y el texto a utilizar para el cumplimiento de lo establecido en el presente punto. "

Artículo 3.- Se modifica el artículo 7, el cual queda así:

"Artículo 7. Información A Remitir Por El Distribuidor a la CNEE

a. Formato y Medio de Remisión

Para los fines del seguimiento, fiscalización, auditoría y control que efectuará la CNEE para verificar el cumplimiento de las obligaciones del distribuidor, este deberá remitir la siguiente información, organizada en tablas con los formatos que se encuentran detallados en el artículo 8 de la presente resolución:

Las tablas deberán remitirse a la CNEE por vía informática y el distribuidor deberá coordinar con la CNEE la acción de envío y recepción, tomando en cuenta para el efecto 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 7 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 diez días hábiles 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 8 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 8 de la presente resolución), de acuerdo a lo indicado en el inciso c) del artículo 4 de la presente resolución.
- Los semestres de control se computarán del primero de enero hasta el treinta de junio y del primero de julio al treinta y uno de diciembre.
- Los datos de cada mes, deben informarse dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente.
- Con base en el hecho de que los períodos de control corresponden a los semestres enero – junio y julio – diciembre, la tabla de DATOS_COMERCIALES deberá remitirse a CNEE conteniendo la información de acuerdo a la siguiente tabla

Semestre a reportar	Fecha de Corte de datos a reportar en tabla	Plazo de envío:
Enero – Junio	31 de enero	Dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de febrero
Julio – Diciembre	31 de julio	Dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de agosto

c. Especificaciones generales

- Todas las tablas deben entregarse en archivo plano de texto, en formato ASCII (American Standard Code for Information Interchange).
- El nombre de las tablas debe corresponder exactamente con la codificación mencionada anteriormente.
- El separador de campo utilizado en las tablas debe ser el tabulador (TAB)

- El separador decimal para un campo real debe ser el punto.
- Los campos reales deben informarse con dos decimales
- En los campos numéricos no utilizar separador de miles, ni símbolos monetarios ni de ningún otro tipo
- Todos los campos de las tablas solicitadas en la presente metodología deben estar informados íntegramente, respetando el orden establecido. Si no se dispone información de alguno de los campos, se debe informar dicho campo con dato nulo (campo vacío). No se deberán completar campos con información por defecto cuando no se disponga del dato (ejemplo “31/12/2999”)
- Adicionalmente a las tablas requeridas en esta metodología, CNEE podrá requerir a las distribuidoras en envíos paralelos o posteriores, información complementaria o ampliaciones en los aspectos de calidad que considere pertinentes.
- El formato para todas las fechas de todas las tablas debe ser: “dd/mm/yyyy hh:mm:ss”, colocando hora, minuto y segundo cero cuando la hora no sea requerida.
- Para cada envío que realice la empresa distribuidora deberá acompañar el mismo con un documento indicando para cada una de las tablas el número de registros informados.
- Si se reenvía una tabla, cualquiera fuera el motivo, deberá enviarse nuevamente la tabla completa utilizando el mismo nombre de archivo.
- La codificación establecida en la metodología deberá respetarse para los campos que así lo requieran.

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 4.- Se modifica el artículo 8, el cual queda así:

“Artículo 8. 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	Texto (30)
TipoMedidor1	Código de Identificación del tipo de medidor	Texto (20)
FechaColocacion1	Fecha de colocación de medidor	Fecha
NroMedidor2	Nro. de medidor 2	Texto (30)
TipoMedidor2	Código de Identificación del tipo de medidor 2	Texto (20)
FechaColocacion2	Fecha de colocación de medidor 2	Fecha
NroMedidor3	Nro. de medidor 3	Texto (30)
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 (30)

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 hayan 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)

* **NOTA:** El campo IncumpJustificado contendrá un dato nulo (campo vacío) en caso de no existir incumplimiento."

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)
FechaPagoReconexion	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) (S=SI, N=NO)	Texto (1)

* **NOTA:** El campo IncumpJustificado contendrá un dato nulo (campo vacío) en caso de no existir incumplimiento.

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	DESCRIPCIÓN
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	Texto (30)
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 rectificadora, 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) (S=SI, N=NO) (***)	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	Nº 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 IncumpJustificado contendrá un dato nulo (campo vacío) en caso de no existir incumplimiento.

(****) 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
FC	Fallas del contador
IT	Inconformidad con la tarifa
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 tendrá que ajustarse a la tabla anteriormente dispuesta, de no encontrarse en la misma el motivo o causa que se requiere deberá de solicitar por escrito la creación y autorización correspondiente para su manejo e implementación.

e. TABLA: INTERR_PROGRAMADAS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDInter	Número de la Incidencia	Texto (50)
AreaAfectada	Área afectada por la interrupción programada	Texto (500)
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, N° de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
NroOperacionCredito	No. 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 indemnización 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
SCAF	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)

i. TABLA: MEDICION

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDUsuario	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
LoteMedidor	Nro. De Lote asignado para el control de la precisión del medidor	Texto (20)
MuestraMedidor	Nro. de Muestra asignado para el control de la precisión del medidor	Texto (20)
MarcaMedidor	Marca del medidor	Texto (20)
TipoMedidor	Código de Identificación del tipo de medidor	Texto (20)
Nro.Medidor	Nro. De serie del medidor	Alfanumérico
AñoFabricacion	Año de Fabricación del medidor	Entero
ErrorBajaCarga	Error Obtenido en Baja Carga	Decimal
ErrorAltaCarga	Error Obtenido en Alta Carga	Decimal
Resultado	Resultado de la Verificación (A / R) (A = Aprobado / R = Rechazado)	Texto (1)''

Artículo 5.- La presente resolución entrará en vigencia un día después de su publicación en el Diario de Centroamérica.

Dada el día 29 de octubre de 2004.

Ing. Luis Enrique García Pinot
PRESIDENTE

Ing. Elmer Rogelio Ruiz Mancilla
DIRECTOR

Lic. Edgar Humberto Navarro Castro
DIRECTOR