

XIII Reunión Anual Iberoamericana de Reguladores de la Energía (ARIAE)

**Cuzco - Perú
19 al 21 de mayo de 2009**

Reglamento de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica (RCSDEE)

URUGUAY

Sumario

- **Breve presentación de la URSEA**
- **Etapas para la aplicación del RCSDEE**
- **Ámbito de aplicación y objeto**
- **Indicadores y metas**
- **Almacenamiento y entrega de información**
- **Tratamiento de la fuerza mayor y régimen sancionatorio (compensaciones a usuarios)**
- **Experiencia de aplicación**

Breve presentación de la URSEA

Historia institucional

- 1997 – Ley N° 16.832: crea **UREE** dependiendo del P.E.
- 2000: Se constituye UREE en Presidencia (OPP)
- 2002 – Ley N° 17.598: crea **URSEA** (desconcentrada del P.E. y en la Comisión de OPP), con avocación
- 2005 - Ley N° 17.930: en Secretaría de Presidencia (con vínculo administrativo con el P.E. a través de MIEM, MVOTMA)

Principales cometidos

- **Regulación** jurídica y económica
 - a) **dictar normas** que aseguren el funcionamiento de los servicios
 - b) **definir tarifas técnicas**
- **Fiscalización**: controlar el cumplimiento de las normas sectoriales
- **Defensa de la competencia y el consumidor**

Cometido en materia de calidad

- **Dictar reglamentos en materia de seguridad y calidad de los servicios** prestados, de los materiales y de los dispositivos eléctricos a utilizar (art. 3º, Ley N° 16.832)
- **Trasmisores y distribuidores deberán cumplir con las especificaciones mínimas de calidad para la electricidad que se coloque en sus sistemas, según la reglamentación** (art. 14, Ley N° 16.832)

Principio rector en la materia

(art. 2º, Ley N° 17.598)

“Prestación **igualitaria**, con **regularidad**, **continuidad** y **calidad** de los servicios”

Etapas para la aplicación del RCSDEE

Consulta pública, aprobación, publicación y desarrollo del sistema de datos

- 18/10/02: Se pone en **consulta pública** el anteproyecto
- 24/12/03: **Se dicta** el Reglamento
- 19/01/04: **Se publica** en el Diario Oficial
- 2004 – 2005: Se desarrolla el **sistema de datos**

Régimen transitorio y permanente

- 1/1/06 – 31/12/08: **Régimen transitorio**
- 1/7/06: Inicio del **control de calidad del producto**
- 1/1/09: Comienzo de **régimen permanente**
 - a) calidad de **servicio técnico** (se agregan indicadores individuales de frecuencia y duración acumulada de cortes)
 - b) calidad de **producto** (se agrega control de perturbaciones)

Ámbito de aplicación y objeto

Ámbito de aplicación

Ámbito de prestación de la **actividad de distribución**

Comprende

- el servicio público de electricidad (suministro regular y permanente de energía eléctrica a terceros)
- el servicio público de transporte mediante redes de distribución

Objeto del RCSDEE

El Reglamento establece régimen de calidad de:

- a) **producto técnico**
- b) **servicio técnico**
- c) **servicio comercial**

de distribución de energía eléctrica

a fin de lograr **niveles de satisfacción adecuados** para los usuarios

Objeto del RCSDEE (*cont.*)

Calidad del producto técnico: Nivel de tensión del suministro y perturbaciones

Calidad del servicio técnico: Frecuencia y tiempo de interrupciones

Calidad del servicio comercial: Plazos de conexión y aumentos de potencia, cortes y reconexión, facturación estimada, errores de facturación, respuesta a reclamos

Indicadores y metas

Tipos de indicadores

El RCSDEE define por periodo de control:

- Indicadores **globales generales** – Ej: Errores de facturación
- Indicadores **globales por zona** - Ej: Cantidad de interrupciones, Tiempo total de interrupciones
- Indicadores **individuales por cliente** – Ej: Duración máxima de interrupción

Tipos de indicadores *(cont.)*

El RCSDEE define **agrupamientos de consumidores** conectados en BT, MT y ST, clasificados en **Áreas de Distribución Tipo (ADT)**: conjunto de consumidores pertenecientes a áreas geográficas de densidad uniforme

- ADT1: Urbano alta densidad
- ADT2: Urbano media densidad
- ADT3: Urbano baja densidad
- ADT4: Rural media densidad
- ADT5: Rural baja densidad

Indicadores de calidad del producto técnico

- **Diferencia entre la media de los valores eficaces instantáneos medidos en el punto considerado y el valor de la tensión nominal del mismo**
- **Intervalo de medición: 15 minutos**
- **Periodo mínimo de medición: 7 días corridos**

Indicadores de calidad del producto técnico *(cont.)*

- **El Manual de Procedimientos define campañas de medida de niveles de tensión**

- **Se realizan hasta 140 medidas mensuales durante el semestre de control**
 - 100 medidas en barras de subestaciones MT/BT elegidas con criterio aleatorio
 - 40 medidas en instalaciones seleccionadas por el Regulador

Indicadores de calidad del servicio técnico

Globales por ADT

- Utiliza indicadores globales por zona: miden la calidad a nivel de **agrupamientos de consumidores**:
- . Frecuencia **media** de interrupción por consumidor
 - . Tiempo **medio** total de interrupción por consumidor

Indicadores de calidad del servicio técnico

Individuales

- Frecuencia de interrupción de **un** consumidor
- Tiempo total de interrupción de **un** consumidor
- Tiempo máximo de interrupción de **un** consumidor

Indicadores de calidad del servicio técnico *(cont.)*

Hasta la finalización del primer periodo tarifario, se tienen en cuenta:

- Las interrupciones de duración superior o igual a **3 minutos**
- Programadas o no
- Incluidas las provocadas por otros usuarios y excluidas las originadas por obras de interés del usuario

Almacenamiento y entrega de información

- El distribuidor cuenta con **procedimientos auditables** para el almacenamiento de datos, aprobados por la URSEA, que permiten identificar los usuarios afectados ante cada falla
- Las bases de datos **se relacionan con los archivos de facturación** y permiten el cálculo de las compensaciones a los afectados
- La información se organiza en **tablas** y se establecen **plazos de entrega y almacenamiento**
- La información **se replica en el servidor de la Unidad**

Tratamiento de la fuerza mayor y régimen sancionatorio (compensaciones a usuarios)

Tratamiento de la fuerza mayor

Vencido el periodo de control semestral:

- **La URSEA dictamina** sobre los casos de exclusión por causales de fuerza mayor presentados por el distribuidor
- Instruye al distribuidor para que realice el **cálculo de las correspondientes compensaciones** a usuarios
- Se aplica **Instructivo** para análisis y calificación de circunstancias de fuerza mayor

Compensaciones en calidad del producto técnico

- Cuando el % de mediciones con mala calidad es superior al 3 % del total, en el Período de Medición
- Se establecen rangos por nivel de tensión (60, 31.5, 22, 15, 6.6 kV; 400 y 230 V)

Compensaciones en calidad del servicio técnico

- **Se aplica:** a) meta individual de tiempo máximo
b) metas globales por agrupamiento para tiempo total de interrupción y frecuencia de interrupción
- **Se otorgan** a clientes dentro de zonas con indicadores que superen alguna de las metas, y dentro de las mismas a los que excedan las metas individuales
- Si se exceden las metas para ambos indicadores, se aplica la compensación de mayor monto

Compensaciones en calidad del servicio técnico *(cont.)*

- **Consideran el grado de apartamiento de los valores medidos en el semestre con relación a las metas**
- **Son proporcionales al costo de la energía no suministrada**

Infracciones y sanciones por incumplimiento de la obligación de suministro de información

Se gradúan atendiendo a la entidad y en relación con el
impacto en el régimen de control y cálculo de
compensaciones

El suministro de información no fidedigna, con dolo o
culpa grave configura **infracción gravísima**

Experiencia de aplicación

Transcurrido cada uno de los 6 periodos de control

- 1°.- Se impone al Distribuidor las **multas** correspondientes en aplicación del RCSDEE
- 2°.- Se requiere su cumplimiento mediante el **pago de las respectivas compensaciones** a los usuarios, de acuerdo con el listado que se adjunta

Al final del periodo transitorio

**Evaluación conjunta con el prestador sobre el
desempeño del RCSDEE**

Conclusiones de la evaluación

- **evolución satisfactoria de la implementación y control, con procedimientos e interpretaciones consolidados**
- **mejora en la gestión interna del prestador, asociado a estricta adopción del procedimiento de presentación de pruebas elaborado por URSEA**
- **mejora en el cumplimiento de los plazos de entrega de la información**

Conclusiones de la evaluación

- **Conveniencia de inclusión progresiva de metas individuales**
- **Ajustes a metas correspondientes a algunos indicadores**
- **Redefinición de agrupamientos y número de registros**
- **Ajustes en relación a plazos y modo de entrega de datos, información a incluir en la factura**

Muchas gracias

M. Cristina Vázquez

cristina.vazquez@ursea.gub.uy

URSEA

www.ursea.gub.uy