

TRÁMITE: Evaluación del Control de Calidad de Distribución del Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial de la Cooperativa de Servicios Públicos Monteagudo Ltda. (COSERMO Ltda.), correspondiente al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, de la Etapa de Transición.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de COSERMO Ltda., emergente del Control de Calidad de Distribución en los tres parámetros Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial, por el periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, de la Etapa de Transición.

VISTOS:

El Informe AE DOC 270/2010 de 17 de junio de 2010; el Decreto DOC-216-10 de 19 de julio de 2010; el Informe AE DOC 271/2010 de 17 de junio de 2010; el Decreto DOC-218-10 de 19 de julio de 2010; el Informe AE DOC 272/2010 de 17 de junio de 2010; el Decreto DOC-217-10 de 19 de julio de 2010; la nota presentada por COSERMO Ltda. Con registro N° 7736 recepcionada en fecha 03 de septiembre de 2010; el Auto AE DOC-69-10 de 06 de septiembre de 2010; el Decreto AE DOC-303-10 de 06 de septiembre de 2010; el Informe AE DOC 472/2010 de 05 de octubre de 2010.

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que los Informes AE DOC 270/2010; AE DOC 271/2010 y AE DOC 272/2010, todos de fecha 17 de junio de 2010, establecen que COSERMO Ltda., presenta observaciones con relación al relevamiento de información correspondiente al Control de Calidad de Distribución en los tres parámetros Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial, del periodo Noviembre 2008 – Abril 2009 de la Etapa de Transición.

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), mediante Decretos DOC-216-10 de 19 de julio de 2010, DOC-217-10 de 19 de julio de 2010 y DOC-218-10 de 19 de julio de 2010, emplazó a COSERMO Ltda., para que en el plazo de veinte (20) días hábiles administrativos computables desde el día siguiente hábil a partir de su notificación, presente todas las circunstancias de hecho y derecho que correspondan a su descargo.

Que COSERMO Ltda., en cumplimiento a los Decretos DOC-216-10; DOC-217-10 y DOC-218-10, todos de fecha 19 de julio de 2010, mediante nota con registro N° 7736, recepcionada el 03 de septiembre de 2010, presentó sus descargos a las observaciones establecidas en los Informes AE DOC 270/2010; AE DOC 271/2010 y AE DOC 272/2010.

Que mediante Auto AE DOC-69-10 de 06 de septiembre de 2010, conforme a lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002, se dispuso la acumulación de los procedimientos de Control de Calidad de Distribución de la Cooperativa de Servicios Públicos Monteagudo Ltda. (COSERMO Ltda.) relativos a los parámetros de Control de Producto Técnico (Trámite N° 683), Servicio Técnico (Trámite N°

684) y Servicio Comercial (Trámite N° 685), correspondientes al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, de la Etapa de Transición.

Que mediante Decreto AE DOC-303-10 de 06 de septiembre de 2010, se tuvo por apersonado al Sr. Ernesto Chávez Rosado, en representación de COSERMO Ltda., en mérito al Testimonio Poder N° 568/2010 de 31 de agosto de 2010, por señalado el domicilio procesal y se instruyó a la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad informe respecto a lo principal.

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, realizó la valoración final dentro del presente procedimiento, la misma que se encuentra contenida en el Informe AE DOC 472/2010 de 05 de octubre de 2010.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)

Que el inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 1604 de Electricidad de 21 de diciembre de 1994, señala que: *"El principio de calidad obliga a observar los requisitos técnicos que establezcan los reglamentos"*.

Que el artículo 2 del Decreto Supremo N° 28190 de 27 de mayo de 2005, establece que: *"Cuando la Superintendencia de Electricidad compruebe el incumplimiento del Distribuidor a los niveles de calidad de servicio, pondrá en conocimiento del hecho y lo emplazará para que en el término de veinte (20) días hábiles administrativos, presente todas las circunstancias de hecho y de derecho que correspondan a su descargo. Si el distribuidor no respondiera o aceptara su responsabilidad dentro de dicho plazo, la Superintendencia aplicará las reducciones correspondientes en la remuneración del Distribuidor."*

La Superintendencia resolverá el incumplimiento a los niveles de calidad de servicio dentro del plazo de veinticinco (25) días hábiles administrativos subsiguientes a la presentación de los descargos...".

Que del Decreto Supremo N° 28190 de 27 de mayo de 2005, simplemente se toman los plazos establecidos en el procedimiento de control de calidad de distribución de electricidad, cuya aplicación corresponde a los efectos procedimentales de cómputo de términos, ya que es la "Metodología" la norma aplicable a la evaluación de las empresas bajo contrato de Adecuación.

Que la "Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación" (Metodología) fue aprobada mediante Resolución SSDE N° 204/2006 de 1° de agosto de 2006 y posteriormente modificada con Resolución SSDE N° 017/2008 de 25 de enero de 2008, ambas emitidas por la extinta Superintendencia de Electricidad.

Que en el punto 1 del Capítulo 1 de la "Metodología", se establece que: *"La empresa o cooperativa que cuenta con Contrato de Adecuación, tiene la responsabilidad de prestar el Servicio de Suministro de Electricidad, a los consumidores ubicados en su Área de Operación en el nivel de calidad establecido en el presente documento"*.

Que en el mismo capítulo 1, el punto cuatro, de la citada "Metodología", determina que: *"Las reducciones en la remuneración de la empresa o cooperativa se deben a dos causas: por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece el presente documento; y por, desviaciones a los límites admisibles fijados para todos los indicadores de control"*.

Que así mismo, determina las cuatro etapas de implementación, estableciendo que: *"La etapa de Transición: regirá a partir de la etapa de prueba y tendrá una duración de 2 años. Durante esta etapa, se exigirá el cumplimiento del nivel de calidad fijado para esta etapa; asimismo se permitirá a la empresa o cooperativa adecuar sus instalaciones para cumplir con las exigencias de calidad que se aplicarán en la etapa de régimen."*

Que la "Metodología" en su Capítulo 4 establece la Medición y Control del Servicio Comercial, aplicable al presente caso.

CONSIDERANDO: (Descargos presentados por COOPELECT Ltda.)

Que COSERMO Ltda., en su nota de descargo presentada con Registro N° 7736 recepcionada el 03 de septiembre de 2010, presenta los siguientes descargos:

- En forma impresa: Nota de presentación y Descargos a los informes AE DOC 270/2010, AE DOC 271/2010 y AE DOC 272/2010.
- En medio magnético: Base de Datos de Relevamiento de Información (CENTINELA).

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), procedió al análisis de los descargos presentados por COSERMO Ltda., emitiendo el Informe AE DOC 472/2010 de 06 de octubre de 2010, el cual concluye con las observaciones a la información relevada, en cumplimiento de las obligaciones y requerimientos de la Metodología, estableciendo lo siguiente:

PRODUCTO TECNICO.-

Los cuadros P-1 y P-2 del Anexo 1 al informe, presentan en detalle las observaciones, los descargos, la evaluación de los mismos y el resultado. A continuación se presentan los aspectos más relevantes del análisis realizado.

-Entrega y Contenido de la información

Se realizó la verificación del Contenido de la Información de la nueva base de datos remitida como descargo por parte de COSERMO. El resultado de la verificación, presenta las mismas observaciones realizadas en el informe de evaluación. Por consiguiente, las observaciones no fueron subsanadas.

Adicionalmente, COSERMO remitió los anexos F-1, F-2 y F-3 relacionados a "Consultas de Cobranza" de su sistema integrado, para los consumidores con cuenta N° 2191, 8538 y 1650, las mismas que resultan insuficientes como respaldo, puesto que las observaciones en la base de datos CENTINELA no fueron corregidas. En este sentido, las observaciones realizadas en el informe de evaluación, se ratifican. El detalle del análisis se encuentra en el Cuadro P-1 del Anexo 1 de la presente resolución.

COSERMO - Sistema Monteagudo, remitió el cronograma de instalación y retiro de registradores para el punto de medición solicitado, sin embargo, no subsanó la totalidad de las observaciones presentadas en el informe de evaluación en cuanto a la entrega de los formularios PT2 y PT4 establecidos en la Metodología. El detalle del análisis se encuentra en el Cuadro P-2 del Anexo 1 de la presente resolución.

Por lo expuesto anteriormente, corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa del 0.0119% (ciento diecinueve diezmilésimas por ciento) de la energía total facturada en la gestión 2008, por incumplimiento al relevamiento de la información del Producto Técnico.

-Niveles de Calidad

Las mediciones de tensión realizadas por COSERMO - Sistema Monteagudo, no presentan desviaciones respecto a los niveles de calidad del Producto Técnico especificado en la Metodología; por tanto no corresponde la aplicación de reducciones.

SERVICIO TECNICO.-

-Entrega, formato y contenido de la información

En cuanto a la entrega, formato y contenido de la información, COSERMO - Sistema Monteagudo, no subsanó la totalidad de las observaciones presentadas en el informe de evaluación, por tanto corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa del 0.0057% (cincuenta y siete diezmilésimas por ciento) de la energía total facturada en la gestión 2008, por incumplimiento al relevamiento y entrega de la información del Servicio Técnico. Los detalles del análisis se encuentran en los Cuadros T-1 y T-2 del Anexo 2 de la presente resolución.

-Índices de continuidad globales

No existe incumplimiento a los índices de Continuidad de Suministros en Baja Tensión especificados en la Metodología, por tanto no corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de COSERMO - Sistema Monteagudo. El detalle del análisis realizado se encuentra en el Cuadro T-3 del Anexo 2 de la presente resolución.

Adicionalmente, en el informe de evaluación, se solicitó información sobre cincuenta y nueve (59) interrupciones, cuyo número se considera pequeño para todo el semestre y treinta y siete (37) interrupciones programadas, cuyo número, también, se considera pequeño para todo un semestre. Al respecto, COSERMO no remitió argumentos. En todo caso, se recomienda a COSERMO, que se verifique omisión en el relevamiento de

información, se aplicarán las sanciones correspondientes.

El detalle del análisis se encuentra en el Cuadro T-4 del Anexo 2 de la presente resolución.

SERVICIO COMERCIAL.-

-Entrega y contenido de la información

Se realizó la verificación del Contenido de la Información de la nueva base de datos remitida como descargo por parte de COSERMO. El resultado de la verificación, presenta las mismas observaciones realizadas en el informe de evaluación. Por consiguiente, las observaciones no fueron subsanadas. Adicionalmente, COSERMO remitió descargos textuales para cada una de las observaciones, sin embargo, los mismos resultan insuficientes y no cuentan con respaldo, las observaciones en la base de datos CENTINELA no fueron corregidas. El detalle del análisis se encuentra en el Cuadro C-1 del Anexo 3 de la presente resolución.

En cuanto a la observación, que indica: "COSERMO no presentó los resultados del procesamiento de la información para las Reposiciones Fuera de Rango", COSERMO no remitió el descargo respectivo. El detalle del análisis se encuentra en el Cuadro C-2 del Anexo 3 de la presente resolución.

En este sentido, las observaciones realizadas en el informe de evaluación, se ratifican, y corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa del 0.0089% (ochenta y nueve diezmilésimas por ciento) de la energía total facturada en la gestión 2008, por incumplimiento al relevamiento de la información del Servicio Comercial.

-Índices de Calidad

Los índices de calidad relacionados al Servicio Comercial, no superan los valores admisibles especificados en la Metodología, por tanto, no corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de COSERMO - Sistema Monteagudo. El detalle del análisis se encuentra en los Cuadros C-3, C-4, C-5 y C-6 del Anexo 3 de la presente resolución.

En cuanto a los comentarios: *"se observó que el total de reclamos (15 para todo el semestre), es pequeño con relación al número de usuarios que posee COSERMO y que ascienden a 3,126 para el semestre en análisis"* y *"existen inconsistencias en la información presentada por COSERMO en la base de datos del sistema CENTINELA"*. El detalle del análisis se encuentra en el Cuadro C-7 del Anexo 3 de la presente resolución.

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que por todo lo expuesto, en aplicación de la Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación (Metodología) aprobada mediante Resolución SSDE N° 204/2006, de 1° de agosto de 2006, y modificada mediante Resolución SSDE N° 017/2008 de 25 de enero de 2008, ambas emitidas por la extinta Superintendencia de Electricidad y en mérito a las consideraciones del Informe AE DOC N° 472/2010 de 05 de octubre de 2010 emitido por la Dirección

Regional de Control de Operaciones y Calidad, emergente del Control de Calidad de Distribución en los tres parámetros Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial de COSERMO Ltda., correspondiente al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, se concluye disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de COSERMO Ltda., por incumplimiento a las obligaciones y requerimientos establecidos en la Metodología en cuanto al relevamiento de información.

CONSIDERANDO: (Competencias y Atribuciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad)

Que el artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009, dispuso entre otros, la extinción de las Superintendencias Sectoriales, en el plazo de sesenta (60) días y estableció que las competencias y atribuciones de las mismas sean asumidas por los Ministerios correspondientes o por una nueva entidad a crearse por norma expresa. En tal sentido, se aprobó el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, que en su artículo 3 determina la creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), estableciendo que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las extintas Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por la Ley de Electricidad, su Reglamentación, el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, y demás disposiciones legales vigentes,

RESUELVE:

PRIMERA.- Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración a la Cooperativa de Servicios Públicos Monteagudo Ltda. (COSERMO Ltda.), correspondiente al periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, por incumplimiento al relevamiento de información conforme a lo establecido en la "Metodología de Medición y Control de la Calidad de Distribución para las Empresas y Cooperativas con Contrato de Adecuación" (Metodología), emergente del Control de Calidad de Distribución en los tres parámetros Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial, por el periodo Noviembre 2008 – Abril 2009, equivalente al 0.0265% (Doscientos sesenta y cinco diezmilésimas por ciento) de la energía facturada de la gestión 2008, valorizada con la tarifa promedio de la categoría residencial e indexada de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor (IPC) de la fecha de registro.

SEGUNDA.- COSERMO Ltda., deberá presentar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), la memoria de cálculo de las reducciones para su correspondiente aprobación, debiendo acreditar el cumplimiento a la presente disposición.

TERCERA.- COSERMO Ltda., deberá crear una Cuenta Contable de Acumulación, en la cual deberán registrar las reducciones determinadas en la presente Resolución, indexadas de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor disponible a la fecha de registro, debiendo acreditar ante la AE, el cumplimiento de la presente disposición.

CUARTA.- COSERMO Ltda., deberá ajustar sus procedimientos en cuanto a la entrega y relevamiento de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:


Erika V. Luna Viores
DIRECTORA LEGAL

D.A.O

Cuadro P-1: Contenido de la información del Producto Técnico

Con relación a las observaciones presentadas en el informe AE DOC 270/2010, se realiza el siguiente análisis:

Nº	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	<ul style="list-style-type: none"> 2716 Consumidores Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos 1001, 1003, 1004. (*) 	Señala que se realizó la revisión de la Base de Datos CENTINELA y se corrigió los números de cuenta faltantes de algunos usuarios. El número de consumidores observados bajó a 372 los cuales son errores de caracteres en el sistema CENTINELA.	<p>COSERMO - Sistema Monteagudo, presentó una nueva base de datos de consumidores, la cual fue verificada en cuanto al Contenido de la Información. Los resultados obtenidos del proceso de verificación, presentan las mismas observaciones realizadas en el informe de evaluación.</p> <p>Por consiguiente, las observaciones no fueron subsanadas en la base de datos del sistema CENTINELA, consecuentemente las afirmaciones de COSERMO no son correctas.</p> <p>En este sentido, las observaciones realizadas en el informe de evaluación, se ratifican, y corresponde la aplicación de reducciones a la remuneración de la Cooperativa por incumplimiento al relevamiento de la información del Producto Técnico.</p>	Observación no subsanada
2	<ul style="list-style-type: none"> 1 Consumidores Sin <NOMBRE>: 8538. 	Señala que revisado el sistema integrado de COSERMO, se evidenció que la ausencia del nombre del usuario en cuestión, es producto de la transferencia de la antigua base de datos a la nueva. Se encuentra con corte y es posible que sea dado de baja del sistema. Se adjunta al informe de descargo, el respaldo correspondiente F-1.		Observación no subsanada
3	<ul style="list-style-type: none"> 469 Consumidores Sin <DIRECCION>: Ejemplos 1650, 1802, 2253. (*) 	Señala que revisado el sistema integrado de COSERMO, se evidenció que los usuarios observados están sin dirección producto de la transferencia de la base de datos antigua a la nueva, estando habilitados y debidamente corregidos. Se adjunta al informe de descargo, el respaldo correspondiente F-2.		Observación no subsanada
4	<ul style="list-style-type: none"> 1 Consumidores Sin <CATEGORIA>: 2191. 	Señala que revisado el sistema integrado de COSERMO, se evidenció que existe un usuario sin categoría, producto de la transferencia de la base de datos antigua a la nueva. La cuenta se encuentra en estado de corte, la cual será dada de baja en lo posterior. Se adjunta al informe de descargo, el respaldo correspondiente F-3.		Observación no subsanada
5	<ul style="list-style-type: none"> 3126 Consumidores Con Error en <COD CENTRO>: Ejemplos 1001, 1003, 1004. (*) 	COSERMO Señala: "revisado el sistema integrado y la base de datos del sistema CENTINELA, se evidenció que todos los usuarios cuentan con centros de transformación con error de código, cuyos registros fueron insertados de forma incompleta, es decir se obvió de insertar letras como está en el Sistema de		Observación no subsanada

ANEXO 1 - RESOLUCIÓN AE 479/2010

TRÁMITE 683

CIAE 0027 - 0004 - 0004 - 0001

La Paz, 8 de octubre de 2010

		<i>Distribución”, no remite un descargo que subsane la presente observación.</i> COSERMO remitió una nueva base de datos del CENTINELA.	
--	--	--	--

(*) Los ejemplos no representan el total de registros identificados.

Cuadro P-2: Mediciones del Producto Técnico

Con relación a las observaciones presentadas en el informe AE DOC 270/2010, se realiza el siguiente análisis:

Nº	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	<ul style="list-style-type: none"> No remitió el formulario PT2 para el Control de Instalación y Retiro de Equipos de medición. 	No presentó argumentos de descargo.	No presentó argumentos de descargo, por consiguiente, se ratifica la presente observación en cuanto al incumplimiento en la presentación de los formularios PT2 y PT4, especificados en la Metodología.	Observación no subsanada
2	<ul style="list-style-type: none"> No remitió el formulario PT4 Informe Mensual de Medición – Nivel de Tensión. 	No presentó argumentos de descargo.	En este sentido, corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa por incumplimiento a la presentación de información.	Observación no subsanada
3	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al cronograma de instalación y retiro de registradores elaborado por COSERMO, las mediciones para el punto de control con cuenta Nº 8491 y su centro de transformación correspondiente, deberían realizarse del 25-02-2009 horas 18:00 al 28-02-2009 horas 18:15, sin embargo el archivo fuente muestra las mediciones realizadas del 01-04-2009 horas 18:00 al 04-04-2009 horas 18:00. 	COSERMO, adjuntó al informe de descargos, el cronograma de instalación y retiro de registradores, ajustado para el punto de control en cuestión, remitido vía fax, en fecha 26-03-2009 a la Autoridad de Electricidad.	Revisada la información remitida vía fax, se evidencia la presencia de documentación relacionada al cronograma de instalación y retiro de registradores para el punto de control observado. En este sentido, se da por subsanada la presente observación.	Observación subsanada

Cuadro T-1: Entrega y formato de la información del Servicio Técnico

Con relación a las observaciones presentadas en el informe AE DOC 271/2010, se realiza el siguiente análisis:

Nº	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	<ul style="list-style-type: none"> COSERMO no presentó el formulario ST3 de aviso de cortes programados para las 37 interrupciones programadas efectuadas durante el semestre, aspecto que se encuentra contemplado entre las obligaciones establecidas por la Metodología. 	COSERMO, remitió, adjunto a los descargos, únicamente treinta y un (31) Avisos de Corte Programados, de un total de 37 interrupciones programadas registradas en el semestre en análisis.	Remitió, adjunto a los descargos, únicamente treinta y un (31) Avisos de Corte Programados, de un total de 37 interrupciones programadas registradas en el semestre en análisis. En este sentido, no subsanó la totalidad de las observaciones y corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa por incumplimiento a la presentación de información.	Observación no subsanada

Cuadro T-2: Contenido de la información del Servicio Técnico

Con relación a las observaciones presentadas en el informe AE DOC 271/2010, se realiza el siguiente análisis:

Nº	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	<ul style="list-style-type: none"> 1 Reposición Con Error en <COD. PROTECCION>: 43 	Señala que, revisada la base de datos CENTINELA, la presente observación fue corregida de acuerdo a los códigos de protección existentes en el diagrama unifilar.	<p>COSERMO - Sistema Monteagudo, presentó una nueva base de datos de Interrupciones/Reposiciones, la cual fue verificada en cuanto al Contenido de la información. Los resultados obtenidos del proceso de verificación, presenta la misma observación realizada en el informe de evaluación.</p> <p>Por consiguiente, la observación no fue subsanada en la base de datos del sistema CENTINELA.</p> <p>En este sentido, la observación realizada en el informe de evaluación, se ratifica, y corresponde la aplicación de reducciones a la remuneración de la Cooperativa por incumplimiento al relevamiento de la información del Servicio Técnico.</p>	Observación no subsanada

Cuadro T-3: Índices de continuidad globales del Servicio Técnico

Los Índices de Continuidad de Suministro Globales, determinados por COSERMO - Sistema Monteagudo y los determinados por la AE son los siguientes:

Total Interrupciones	59		
Indicador	Límite	Valor COSERMO	Valor AE
Tiempo (horas)	60	29.56	29.56
Frecuencia (cantidad)	45	10.15	10.15

Cuadro T-4: Comentarios a la información del Servicio Técnico

Nº	Comentario	Argumentos	Análisis	Resultado
1	<ul style="list-style-type: none"> COSERMO presentó un total de cincuenta y nueve (59) interrupciones, cuyo número se considera pequeño para todo el semestre. En este sentido existen indicios de ocultamiento de información y/o mal registro de las interrupciones 	COSERMO no presentó argumentos.	<p>COSERMO, no presentó argumentos relacionados con los comentarios realizados.</p> <p>En este sentido, se recomienda a COSERMO - Sistema Monteagudo, ajustar sus procedimientos, ya que de verificarse omisión en el relevamiento de información, se aplicarán las sanciones correspondientes.</p>	Comentario no atendido
2	<ul style="list-style-type: none"> COSERMO presentó treinta y siete (37) interrupciones programadas, cuyo número se considera pequeño para todo un semestre que incluye ampliaciones, reparaciones y mantenimientos entre otros. En este sentido existen indicios de ocultamiento de información y/o mal registro de las interrupciones programadas 	COSERMO no presentó argumentos.		Comentario no atendido

Cuadro C-1: Contenido de la información del Servicio Comercial

Con relación a las observaciones presentadas en el informe AE DOC 272/2010, se realiza el siguiente análisis:

Nº	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	• 15026 Facturas Con Error en <NRO CUENTA>: Ejemplos 710, 711, 712. (*)	Señala que existieron errores de traspaso entre la base de datos de clientes BD-07, que tenía espacios en blanco al inicio del NRO. CUENTA, y la base de datos de facturación BD-01, donde NRO. CUENTA no tiene espacios.	COSERMO - Sistema Monteagudo, presentó una nueva base de datos de consumidores, la cual fue verificada en cuanto al Contenido de la Información. Los resultados obtenidos del proceso de verificación, presentan las mismas observaciones realizadas en el informe de evaluación.	Observación no subsanada
2	• 15445 Facturas Con Error en <COD_GESCOM>: Ejemplos 710, 711, 712. (*)	Señala que específicamente el error fue en motivos de estimación y/o acceso al usuario, en momento de tomarles las lecturaciones correspondientes para su posterior proceso, omitiendo, en los usuarios afectados, insertar el código de gestión comercial.	Por consiguiente, las observaciones no fueron subsanadas en la base de datos del sistema CENTINELA, consecuentemente las afirmaciones de COSERMO no son correctas.	Observación no subsanada
3	• 9 Reclamos Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos 1, 2, 3. (*)	Señala que revisada la base de datos del CENTINELA se pudo evidenciar dichos errores, consiguientemente se procedió a corregir todos los registros afectados.	En este sentido, las observaciones realizadas en el informe de evaluación, se ratifican, y corresponde la aplicación de reducciones a la remuneración de la Cooperativa por incumplimiento al relevamiento de la información del Servicio Comercial.	Observación no subsanada
4	• 2 Reclamos Sin <FECHA RESPUESTA>: 2, 3.	Señala que de acuerdo al procedimiento, solo fue error del funcionario que no registró la respuesta siendo que los casos ya fueron cerrados.		Observación no subsanada
5	• 3 Reclamos Sin <FECHA CONCLUSIÓN>: 26, 2, 22.	Señala que todos los casos fueron cerrados simplemente no se registro en el sistema CENTINELA.		Observación no subsanada
6	• 83 Solicitudes Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos 102, 103, 104. (*)	Señala que se corrigieron los espacios en las cuentas de usuario, aún quedan 18 personas sin número de cuenta de las cuales 12 no fueron registrados en clientes en este semestre, pero si están en el siguiente semestre, y 6 son conexiones provisionales.		Observación no subsanada

(*) Los ejemplos no representan el total de registros identificados.

Cuadro C-1: Contenido de la información del Servicio Comercial

Nº	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
7	• 2 Cortes Con Error en <NRO. CUENTA>: 670, 679.	Señala que se corrigieron los caracteres o espacios en las cuentas de los usuarios afectados en la base de datos del CENTINELA.	COSERMO - Sistema Monteagudo, presentó una nueva base de datos de consumidores, la cual fue verificada en cuanto al Contenido de la Información. Los resultados obtenidos del proceso de verificación, presentan las mismas observaciones realizadas en el informe de evaluación.	Observación no subsanada
8	• 3 Cortes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: 898, 846, 1072.	Señala que los casos afectados fueron atendidos en forma inmediata utilizando los medios de la institución, por lo que se llenaron formularios de reinstalación (reconexión) el momento del trabajo en atención al cliente.	Por consiguiente, las observaciones no fueron subsanadas en la base de datos del sistema CENTINELA, consecuentemente las afirmaciones de COSERMO no son correctas.	Observación no subsanada
9	• 1 Cortes (<FECHA REPOSICION> - <FECHA PAGO>) Diferente de <TIEMPO TRÁMITE>: 1066.	Señala que desconoce el motivo del mismo debido a que en su base de datos del CENTINELA se encuentra sin observación alguna.	En este sentido, las observaciones realizadas en el informe de evaluación, se ratifican, y corresponde la aplicación de reducciones a la remuneración de la Cooperativa por incumplimiento al relevamiento de la información del Servicio Comercial.	Observación no subsanada
10	• Los siguientes números de cuenta presentan facturas pagadas, sin embargo no se registraron la fecha de pago y fecha de reposición: 2243, 2819, 3242, 3319, 3812, 4035, 4096, 4154, 4251, 4341, 4806, 4957, 5232, 5578, 5690, 5704, 6460, 6574, 7571, 7573, 7974, 7988, 8099, 8162, 8288, 8306, 8399, 8434, 8465, 8521, 8629, 8684, 8749, 8752, 8757, 9416, 9485, 9641, 9668	Señala que, revisada la documentación, los usuarios se encuentran dentro de lo observado, sin embargo, aclara que un 50% de dichos usuarios fueron reinstalados (reconectados) y el resto canceló sus cuentas en el siguiente semestre. Se adjunta formularios de respaldo.		Observación no subsanada

(*) Los ejemplos no representan el total de registros identificados.

Cuadro C-2: Reposiciones con Tiempo de Reposición mayor al límite permitido

Con relación a la observación presentada en el informe AE DOC 272/2010, se realiza el siguiente análisis:

Nº	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	<ul style="list-style-type: none"> COSERMO no presentó los resultados del procesamiento de la información para las Reposiciones Fuera de Rango, aspecto que se encuentra contemplado entre las obligaciones establecidas por la Metodología. 	No presentó argumentos de descargo.	Al no haber presentado argumentos de descargo relacionados con la presente observación, corresponde la aplicación de reducciones en la remuneración de la Cooperativa por incumplimiento a la presentación de información solicitada.	Observación no subsanada

Índices de Calidad del Servicio Comercial

Cuadro C-3: índice de Reclamaciones Técnicas (IRT) e índice de Reclamaciones Comerciales (IRC).

	Comerciales	Técnicos	Total
Reclamos	1	14	15
Indicador	Límite	COSERMO	AE
IRT	10	0.22	0.26
IRC	15	0	0

Cuadro C-4: Tiempo Medio de Atención a Reclamos Técnicos (TMAT), Tiempo Medio de Atención a Reclamos Comerciales (TMAC), Tiempo Medio de Atención a Solicitudes de Servicio Con Modificación de Red (TMAS con modificación de red) y Tiempo Medio de Atención a Solicitudes de Servicio Sin Modificación de Red (TMAS sin modificación de red)

Solicitudes registradas	123		
Solicitudes atendidas	123		
Indicador	Límite	COSERMO	AE
TMAT (horas)	24	0	0
TMAC (horas)	12	0	0
TMAS con modificación de red (días)	20	4.26	4.26
TMAS sin modificación de red (días)	10	1.83	1.83

Cuadro C-5: Índice de Calidad de Facturación (ICF)

	Emitidas	Reprocesadas	Total
Facturas	16026	1	16027
Indicador	Límite	COSERMO	AE
ICF	10	0.06	0.06

Cuadro C-6: número de usuarios afectados por el Tiempo de Reposición

Total Cortes y Reposiciones	478	Nº Afectados	
	Límite		
Indicador	(h)	COSERMO	AE
Reposiciones fuera de rango	48	-	0

Cuadro C-7: Comentarios a la información del Servicio Comercial

Nº	Comentario	Argumentos	Análisis	Resultado
1	• Se observa que el total de reclamos (15 para todo el semestre), es pequeño con relación al número de usuarios que posee COSERMO y que ascienden a 3,126 para el semestre en análisis	COSERMO no presentó argumentos.	COSERMO, no presentó argumentos relacionados con los comentarios realizados.	Comentario no atendido
2	• Existen inconsistencias en la información presentada por COSERMO en la base de datos del sistema CENTINELA en cuanto a Solicitudes Registradas y Atendidas, y Usuarios totales y Activos entre el semestre T1 y T2. Se indica que "De acuerdo al número de solicitudes atendidas, se realizaron 79 nuevas conexiones en el semestre, lo que implica que se incrementaron 79 nuevos usuarios durante el semestre en análisis. Sin embargo, de acuerdo al número de usuarios registrados en la base de datos del sistema Centinela, se presenta un incremento total de 88 usuarios y un incremento de 91 usuarios activos".	COSERMO no presentó argumentos.	En este sentido, se recomienda a COSERMO - Sistema Monteagudo, ajustar sus procedimientos, ya que de verificarse omisión en el relevamiento de información, se aplicarán las sanciones correspondientes.	Comentario no atendido