

TRÁMITE: Evaluación del Control de Calidad en los tres parámetros Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial a la Cooperativa de Servicios Eléctricos Tupiza Ltda. (COOPELECT Ltda.), correspondiente al periodo Mayo 2008 – Octubre 2008 de la Etapa de Transición.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de COOPELECT Ltda., emergente del proceso de Control de Calidad en los tres parámetros Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial correspondiente al periodo Mayo 2008 – Octubre 2008 de la Etapa de Transición.

VISTOS:

El Informe AE DOC 255/2010 de 10 de junio de 2010; el Decreto DOC-155-10 de 14 de junio de 2010; la nota presentada por COOPELECT Ltda. con Registro N° 6075 recepcionada el 12 de julio de 2010; el Decreto DOC-204-10 de 14 de julio de 2010; la nota presentada por COOPELECT Ltda con Registro N° 6541 recepcionada el 23 de julio de 2010; el Decreto DOC-225-10 de 27 de julio de 2010; la nota presentada por COOPELECT Ltda. con Registro N° 6842 recepcionada el 4 de agosto de 2010; el Decreto DOC-253-10 de 11 de agosto de 2010; la nota presentada por COOPELECT Ltda. con Registro N° 7516 recepcionada el 27 de agosto de 2010; el Informe AE DOC 256/2010 de 10 de junio de 2010; el Decreto DOC-156-10 de 14 de junio de 2010; el Decreto DOC-206-10 de 14 de mayo de 2010; el Decreto DOC-255-10 de 10 de agosto de 2010; la nota presentada por COOPELECT Ltda. con Registro N° 7514 recepcionada el 27 de agosto de 2010; el Informe AE DOC 257/2010 de 10 de junio de 2010; el Decreto DOC-157-10 de 14 de junio de 2010; el Decreto DOC-205-10 de 14 de mayo de 2010; la nota presentada por COOPELECT Ltda. con Registro N° 6728 recepcionada el 30 de julio de 2010; el Decreto DOC-254-10 de 10 de agosto de 2010; la nota presentada con Registro N° 7515 recepcionada el 27 de agosto de 2010; las notas presentadas por COOPELECT Ltda. con Registro N° 7817, N° 7818 y N° 7819 recepcionadas el 6 de septiembre de 2010; el Decreto AE DOC-304-10 de 7 de septiembre de 2010; el Auto AE DOC-70-10 de 7 de septiembre de 2010; el Informe AE DOC 465/2010 de 1° de octubre de 2010.

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que los Informes AE DOC 255/2010 de 10 de junio de 2010, AE DOC 256/2010 de 10 de junio de 2010 y AE DOC 257/2010 de 10 de junio de 2010, establecen que COOPELECT 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 Mayo 2008 – Octubre 2008 de la Etapa de Transición.

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), mediante Decretos DOC-155-10 de 14 de junio de 2010, DOC-206-10 de 14 de mayo de 2010 y DOC-157-10 de 14 de junio de 2010, emplazó a COOPELECT 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 COOPELECT Ltda. en cumplimiento a los Decretos DOC-155-10 de 14 de junio de 2010, DOC-206-10 de 14 de mayo de 2010 y DOC-157-10 de 14 de junio de 2010, mediante

notas con Registro N° 6075 recepcionada el 12 de julio de 2010 y N° 6728 recepcionada el 30 de julio de 2010, presentó sus descargos a las observaciones establecidas en los Informes AE DOC 255/2010 de 10 de junio de 2010, AE DOC 256/2010 de 10 de junio de 2010 y AE DOC 257/2010 de 10 de junio de 2010.

Que mediante Auto AE DOC-70-10 de 7 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 del Producto Técnico de COOPELTEC Ltda. relativos a los parámetros de Control de Producto Técnico (Trámite N° 307), Servicio Técnico (Trámite N° 308) y Servicio Comercial (Trámite N° 309), correspondientes al periodo Mayo 2008 – Octubre 2008 de la Etapa de Transición.

Que mediante Decreto AE DOC-304-10 de 7 de septiembre de 2010, se tuvo por apersonado al Sr. Hector Luis Tapia Garcia, en representación de COOPELECT Ltda., en mérito al Testimonio Poder N° 631/2010 de 3 de septiembre 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 465/2010 de 1° 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



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

RESOLUCIÓN AE N° 481/2010

TRÁMITE N° 849

La Paz, 11 de octubre de 2010

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 COOPELECT Ltda. en sus notas de descargo presentada notas con Registro N° 6075 recepcionada el 12 de julio de 2010 y N° 6728 recepcioanda el 30 de julio de 2010, presenta los siguientes descargos:

- Nota de presentación.
- Descargos al Informe AE DOC 255/2010 de 10 de junio de 2010.
- Descargos al Informe AE DOC 256/2010 de 10 de junio de 2010.
- Descargos al Informe AE DOC 257/2010 de 10 de junio de 2010.
- Comprobantes de publicación de cortes programados.
- Formularios de Atención al Consumidor.
- 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 COOPELECT Ltda., emitiendo el Informe AE DOC 465/2010 de 1° 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 Técnico.-

Los cuadros P-1 y P-2 del Anexo 1 de la presente Resolución 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.**

En conformidad a lo especificado en la Metodología, COOPELECT Ltda., no subsanó la totalidad de las observaciones presentadas en el Informe AE DOC 255/2010 de 10 de junio de 2010, referentes al contenido de la información de las bases de datos, cuyo detalle se encuentra en el cuadro P-1 del Anexo 1 de la presente Resolución; por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información para el control del Producto Técnico.

Asimismo, de conformidad a lo especificado en la Metodología, COOPELECT Ltda., no subsanó la totalidad de las observaciones presentadas en el Informe AE DOC 255/2010 de 10 de junio de 2010, referentes a las mediciones de los puntos de control seleccionados, cuyo detalle se encuentra en el cuadro P-2 del Anexo 1 de la presente Resolución; en consecuencia, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por incumplimiento al relevamiento de información para el control del Producto Técnico.

• **Niveles de Calidad del Producto Técnico.**

COOPELECT Ltda., no presentó los archivos fuente de las mediciones realizadas, por lo que el incumplimiento no permite determinar los niveles de calidad del Producto Técnico especificado en la Metodología.

Servicio Técnico.-

Los cuadros T-1 y T-2 del Anexo 2 de la presente Resolución 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.**

En conformidad a lo especificado en la Metodología, COOPELECT Ltda., no subsanó la totalidad de las observaciones presentadas en el Informe AE DOC 256/2010 de 10 de junio de 2010, referentes al contenido de la información de las bases de datos, cuyo detalle se encuentra en el cuadro T-1 del Anexo 2 de la presente Resolución; por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información para el control del Servicio Técnico.

• **Índices de Continuidad Globales.**

No existe incumplimiento a los índices de Continuidad de Suministros en Baja Tensión, especificados en la Metodología, determinados para COOPELECT Ltda.; en consecuencia,

no corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por este concepto. El detalle del análisis realizado se encuentra en el cuadro T-2 del Anexo 2 de la presente Resolución.

- **Índices de Continuidad Individuales.**

COOPELECT Ltda., no presentó la base de datos de Reposiciones de Suministro a Suministros en Media Tensión aspecto que no permite determinar los Índices de Continuidad de Suministros en Media Tensión.

Servicio Comercial.-

El cuadro C-1 del Anexo 3 de la presente Resolución presenta, 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.**

En conformidad a lo especificado en la Metodología, COOPELECT Ltda., no subsanó la totalidad de las observaciones presentadas en el Informe AE DOC 257/2010 de 10 de junio de 2010, referentes al contenido de la información de las bases de datos, cuyo detalle se encuentra en el cuadro C-1 del Anexo 3 de la presente Resolución; por tanto, corresponde la aplicación de reducciones en su remuneración por mal relevamiento de información para el control del Servicio Comercial.

- **Índices de Calidad del Servicio Comercial**

No existen desviaciones a los límites admisibles, especificados en la Metodología, de los índices IRT, (Índice de Reclamos Técnicos), IRC (Índice de Reclamos Comerciales), TMAT (Tiempo Medio de Atención a Reclamos Técnicos), TMAS (Tiempo Medio de Atención a Solicitudes de Atención con y sin modificación de red), ICF (Índice de Calidad de Facturación) y tiempo de retraso en la reposición de suministro. El detalle de los nuevos índices determinados se encuentra en el cuadro C-2 del Anexo 3 de la presente Resolución.

Se determinó que el índice TMAC (Tiempo Medio de Atención a Reclamos Comerciales) alcanzó el valor de 102.38 horas (ciento dos punto treinta y ocho horas), excediendo el límite admisible especificado en la Metodología.

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° 465/2010 de 1° de octubre de 2010 emitido por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, emergente del Control de Calidad en los tres parámetros Producto Técnico, Servicio Técnico y Servicio Comercial de COOPELECT Ltda.,

correspondiente al periodo Mayo 2008 – Octubre 2008, se concluye disponer la aplicación de reducciones en la remuneración de COOPELECT 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 Eléctricos Tupiza Ltda. (COOPELECT Ltda.), correspondiente al periodo Mayo 2008 – Octubre 2008, 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 Mayo 2008 – Octubre 2008, equivalente al 0.202 % (Doscientos dos milésimas por ciento) de la energía facturada de la gestión 2007, 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.- COOPELECT Ltda., en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables a partir de la notificación con la presente Resolución, deberá presentar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), la memoria de cálculo de las reducciones para su correspondiente aprobación.

TERCERA.- COOPELECT Ltda., en el plazo de diez (10) días hábiles administrativos, computables a partir de la notificación con la presente Resolución, deberá presentar ante la AE, la memoria de cálculo de los consumidores afectados y las reducciones determinadas, por haberse determinado que el índice TMAC (Tiempo Medio de Atención a Reclamos

Comerciales), alcanzó el valor de 102.38 horas (ciento dos punto treinta y ocho horas), que supera el límite admisible especificado en la Metodología.

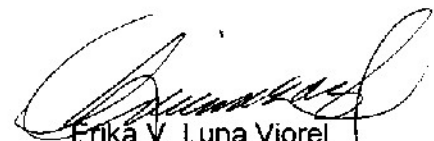
CUARTA.- COOPELECT Ltda., en el plazo de siete (7) días hábiles administrativos, computables a partir de la notificación con la presente Resolución, deberá crear una Cuenta Contable de Acumulación, en la cual deberán registrar las reducciones determinadas en la presente Resolución, indexadas de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor disponible a la fecha de registro, debiendo acreditar el cumplimiento de la presente disposición.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:



Erika V. Luna Viorel
DIRECTORA LEGAL

S.N.Q.

Cuadro P-1: Presentación y Contenido de Información del Producto Técnico

En lo referido a las observaciones planteadas en el Informe AE DOC 255/2010 de 10 de junio de 2010, se realiza el siguiente análisis:

N	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	• 881 Consumidores Con Error en <NRO. CUENTA>: Ejemplos 15, 22, 30.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Consumidores.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de consumidores en la que persisten 575 registros observados; y no presentó argumentos de descargo.	Observación no subsanada
2	• 83 Consumidores Sin <DIRECCION>: Ejemplos 1152, 6600, 7200.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Consumidores.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de consumidores en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
3	• 23 Consumidores Sin <CATEGORIA>: Ejemplos 67822, 68410, 68436.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Consumidores.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de consumidores en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
4	• 7710 Consumidores Con Error en <COD. CENTRO>: Ejemplos 12, 14, 15.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Consumidores.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de consumidores en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada

Cuadro P-2: Cumplimiento de las mediciones del Producto Técnico.-

En lo referido a las observaciones planteadas en el Informe AE DOC 255/2010 de 10 de junio de 2010, se realiza el siguiente análisis:

N	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	• COOPELECT - Sistema Tupiza, no realizó las mediciones solicitadas por la ex Superintendencia	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, no presentó los archivos fuente de las mediciones y afirma: "...no se cuenta con la información de medición y control del Producto Técnico".	Se confirma el incumplimiento de COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, a la realización de las mediciones de los puntos de control del Producto Técnico.	Observación no subsanada

Cuadro T-1: Presentación y Contenido de Información del Servicio Técnico

En lo referido a las observaciones planteadas en el Informe AE DOC 256/2010 de 10 de junio de 2010, se realiza el siguiente análisis:

N	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	• No presentó la Publicación de Cortes Programados	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, no presentó comprobantes de la publicación de 5 cortes programados.	Se confirma el incumplimiento al relevamiento de la información.	Observación no subsanada
2	• No presentó la base de datos de Sistema de Distribución	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó la base de datos del Sistema de Distribución.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó la información observada.	Observación subsanada
3	• No presentó la base de datos de Reposiciones de Suministro a Suministros en MT	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, no presentó la base de datos observada.	Se confirma el incumplimiento al relevamiento de la información.	Observación no subsanada: impide determinar los índices de continuidad de suministros en MT
4	• 1 Interrupciones Con Error en <TIPO FALLA>: 8.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
5	• 45 Interrupciones Con Error en <COD. ALIMENTADOR>: Ejemplos 1, 2, 3.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
6	• 45 Interrupciones Con Error en <COD. PROTECCION>: Ejemplos 1, 2, 3.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
7	• 1 Interrupciones Con <TIEMPO INTERRUPCION> igual a Cero: 29.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada (*)
8	• 2 Interrupciones Sin Reposiciones: 3, 27.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reposiciones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Interrupciones en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada (*)
9	• 47 Reposiciones Con Error en <COD. PROTECCION>: Ejemplos 1, 2, 4.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reposiciones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reposiciones en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada
	• 5 Reposiciones Con <TIEMPO> igual a Cero: Ejemplos 1, 26, 29.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reposiciones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reposiciones en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada (*)
10	• No se registraron 6 interrupciones de suministro, correspondientes a reclamos.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, no presentó descargos al respecto.	Se confirma el incumplimiento al relevamiento de la información.	Observación no subsanada.

(*) Las observaciones requieren la presentación de descargos documentados, aspecto que será de estricto cumplimiento una vez concluida la Etapa de Transición.

Cuadro T-2: Índices de Continuidad Globales del Servicio Técnico.-

Los Índices de Continuidad de Suministro Globales, determinados por COOPELECT Ltda. y los calculados por la AE son los siguientes:

Total Interrupciones	45		
Indicador	Limite	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza	AE
Tiempo (horas)	60	1.22	1.22
Frecuencia (cantidad)	45	0.85	0.85

Cuadro C-1: Presentación y Contenido de Información del Servicio Comercial

En lo referido a las observaciones planteadas en el Informe AE DOC 257/2010 de 10 de junio de 2010, se realiza el siguiente análisis:

N	Observaciones	Descargos	Análisis	Resultado
1	• 7 Facturas Con Error en <NRO CUENTA>: Ejemplos 106585, 113184, 113153.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Facturación.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Facturación en la que persisten los registros observados.	Observación no subsanada
2	• 26 Reclamos <FECHA FIN> Anterior <FECHA INTERMEDIA>: Ejemplos 246, 262, 297.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reclamos.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reclamos en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada (*)
3	• 27 Reclamos Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 311, 345, 346.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reclamos.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reclamos en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada (*)
4	• 375 Solicitudes Sin <FECHA INSPECCIÓN>: Ejemplos 822, 823, 824.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reclamos.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Reclamos en la que persisten los registros observados.	Observación no subsanada
5	• 53 Solicitudes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 949, 950, 952.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Solicitudes.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Solicitudes en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada (*)
6	• 2 Solicitudes Sin <CARGO CONEXION>: 1038, 1136.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Solicitudes.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Solicitudes en la que persisten los registros observados.	Observación no subsanada
7	• 1 Cortes Sin <FECHA PAGO>: 2644.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Cortes y Reconexiones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Cortes y Reconexiones en la que persiste el registro observado.	Observación no subsanada
8	• 47 Cortes Con <TIEMPO TRÁMITE> igual Cero: Ejemplos 1784, 2062, 2066.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Cortes y Reconexiones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Solicitudes en la que subsanó la totalidad de los registros observados.	Observación subsanada (*)
9	• 6 Cortes (<FECHA REPOSICION> - <FECHA PAGO>) Diferente de <TIEMPO TRÁMITE>: Ejemplos 2078, 1931, 1936.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Cortes y Reconexiones.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, presentó una nueva base de datos de Solicitudes en la que persisten los registros observados.	Observación no subsanada
10	• No presentó registro de 24 facturas re facturadas.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, no presentó descargos al respecto.	COOPELECT LTDA - Sistema Tupiza, no presentó descargos al respecto; por tanto se confirma el incumplimiento al relevamiento de información	Observación no subsanada: el incumplimiento impide determinar los índices de calidad de Facturación.

(*) Las observaciones requieren la presentación de descargos documentados, aspecto que será de estricto cumplimiento una vez concluida la Etapa de Transición.

Cuadro C-2: Índices de Calidad del Servicio Comercial

Los índices de Calidad del Servicio Comercial, determinados por COOPELECT Ltda. y los calculados por la AE son los siguientes:

Estadísticas			
Reclamos	Comerciales	Técnicos	Total
Total de Reclamos	96	79	175
Reclamos justificados	27	68	95
Solicitudes de Atención	Registradas	Atendidas	
Solicitudes	378	376	378
Facturación	Emitidas	Reprocesadas	
Facturas	39594	0	39594
Cortes y Reposiciones	Registrados	Efectuados	
Cortes	990	987	990
Niveles de Calidad			
Índice	Límite	COOPELECT LTDA	AE
IRT	10	0.92	0.92
IRC	15	0.37	0.37
TMAT (horas)	24	15.12	15.12
TMAC (horas)	12	102.28	102.28
TMAS con modificación de red (días)	20	0	0
TMAS sin modificación de red (días)	10	2.59	2.59
ICF	10	0	0
Reposiciones fuera de rango (horas)	48	0	0