Osinergmin

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA

Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario

Antecedentes

En el año 2004, OSINERGMIN estableció un procedimiento de supervisión que permite evaluar la gestión desarrollada por las empresas en los procesos de facturación, cobranza y atención al usuario, a fin de que éstos sean realizados de acuerdo a los criterios de calidad que prevé la normativa.

En el año 2006, este procedimiento fue premiado como una de las mejores Buenas Prácticas Gubernamentales, en la categoría "Fiscalización".

En el año 2009, se aprobó la actualización del procedimiento, con lo cual se incorporaron precisiones para un correcto desarrollo de las actividades de supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario.

Desde el año 2007 el procedimiento cuenta con la Certificación ISO 9001.

Objetivo

Supervisar a las empresas para que cumplan con brindar un servicio de calidad, que se traduzca en una adecuada facturación, cobranza y atención a los usuarios del servicio público de electricidad.

Metodología

El procedimiento establece la información que deben proporcionar las empresas distribuidoras, el modo en que deben hacerla llegar periódicamente al OSINERGMIN y la forma en que éste valida y comprueba la misma, mediante muestras seleccionadas aleatoriamente.

Para tal efecto se ha establecido 13 indicadores que reflejan la calidad de la Gestión Comercial del servicio que brindan, de las cuales 3 corresponden al proceso de facturación, 2 al proceso de cobranza y 8 al proceso de atención al usuario.

INDICADORES DE CALIDAD DE LA GESTIÓN COMERCIAL			
DE FACTURACIÓN		DE ATENCIÓN AL USUARIO	
DMF	Desviación del Monto Facturado	AGA	Aspectos Generales de la Atención al Usuario.
NCF	Calidad de Facturación	DMP	Desviación del Monto de Presupuestos
AGF	Aspectos Generales de Facturación	DPAT	Plazos de Atención de Presupuestos
DE COBRANZA		CNS	Aspectos de expedientes de Presupuestos
DTA	Tiempo de cobranza (para pagos)	NIU	Nivel de Información del Usuario
AGF	Aspectos generales de la cobranza	CER	Calificación de Expedientes de Reclamos.
		DART	Plazos de Atención de Reclamos
		ICR	Información Mínima en los Recibos

El procedimiento considera además la aplicación de multas por:

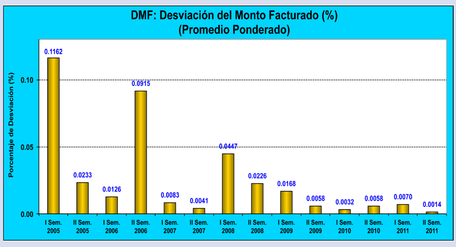
Entrega de información inexacta y/o fuera de plazo.

Indicadores de Gestión que exceden las tolerancias establecidas.

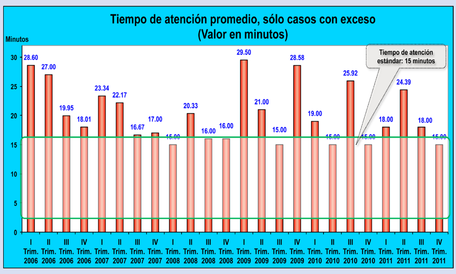
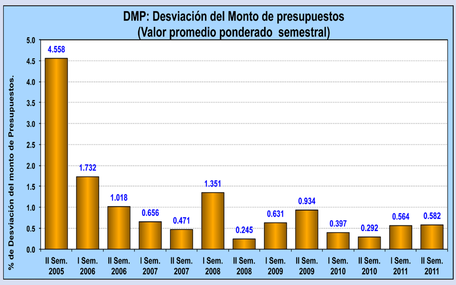
Principales Resultados

A continuación se presentan los resultados de los indicadores más representativos del procedimiento:

1º Desviación del Monto Facturado (DMF).- Mide el exceso facturado mensualmente por la empresa respecto al monto calculado por el OSINERGMIN.



2º Desviación del Tiempo de Atención al Usuario (DTA).- Determina los excesos en el tiempo incurrido en la cobranza de los recibos de los usuarios, en las oficinas de las empresas concesionarias, respecto al tiempo máximo de atención establecido en 15 minutos.



3º Desviación del Monto de los Presupuestos de Nuevos Suministros (DMP).- Determina el grado de desviación de los montos presupuestados para la atención de nuevos suministros y la modificación de suministros existentes, respecto de los cargos máximos establecidos por la normativa vigente.