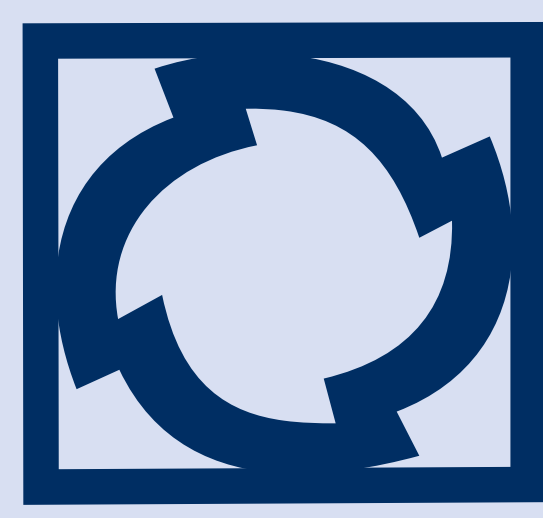




Osinergmin

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA

Procedimiento para la Supervisión del Cumplimiento de las Normas vigentes sobre Corte y Reconexión del Servicio Público de Electricidad

Antecedentes

Las empresas de distribución están facultadas a ejecutar el corte del servicio eléctrico por acumulación de dos facturaciones impagas; dicho corte sólo puede producirse después de vencido el plazo establecido. Una vez que el usuario paga lo adeudado, la empresa debe proceder a la oportuna reconexión. Por esa labor pueden cobrar montos que no excedan a los precios regulados.

En tal sentido, el procedimiento tipifica los incumplimientos sobre este tema y facilita el proceso de supervisión, así como determina la aplicación de las sanciones en los casos de incumplimiento de la normativa.

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



Objetivo

Supervisar que las empresas cumplan la normativa vigente para la ejecución de los cortes y las reconexiones del servicio eléctrico por falta de pago oportuno, incluyendo la verificación del monto cobrado por éstas; a fin de mejorar la calidad de atención a los usuarios.

Metodología

El procedimiento establece los requerimientos, plazos, formas y medios de entrega de información al OSINERGMIN por parte de las empresas, así como los criterios para la supervisión.

Los indicadores establecidos por el procedimiento son:

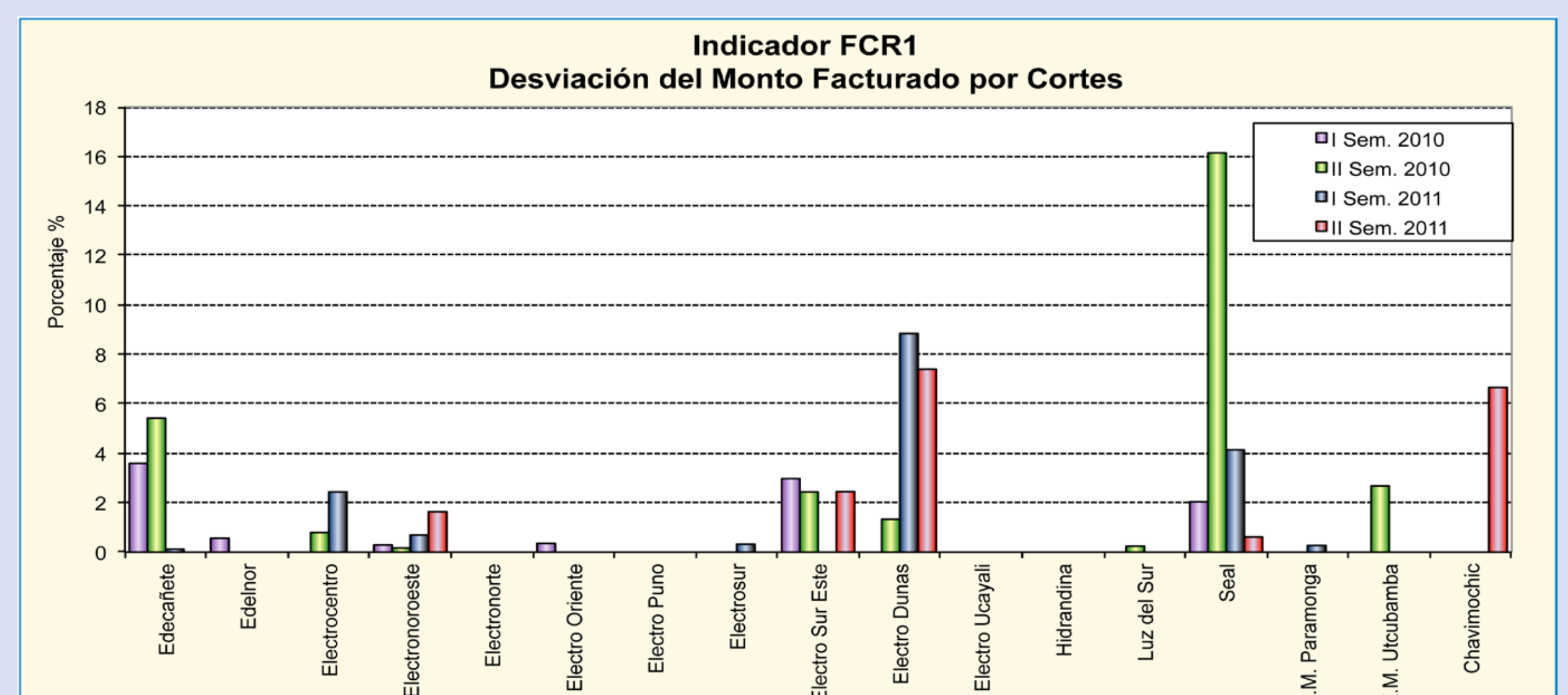
- **FCR** - Desviación del Monto Facturado.
- **DCI** - Desviación de Corte Indebido.
- **DTR** - Desviación del Tiempo de Reconexión.

La evaluación se realiza sobre una muestra extraída de la base de datos de cortes y reconexiones programadas por cada empresa. Si los indicadores calculados sobrepasan las tolerancias establecidas, se sanciona a la empresa en base a la Escala de Multas y Sanciones.

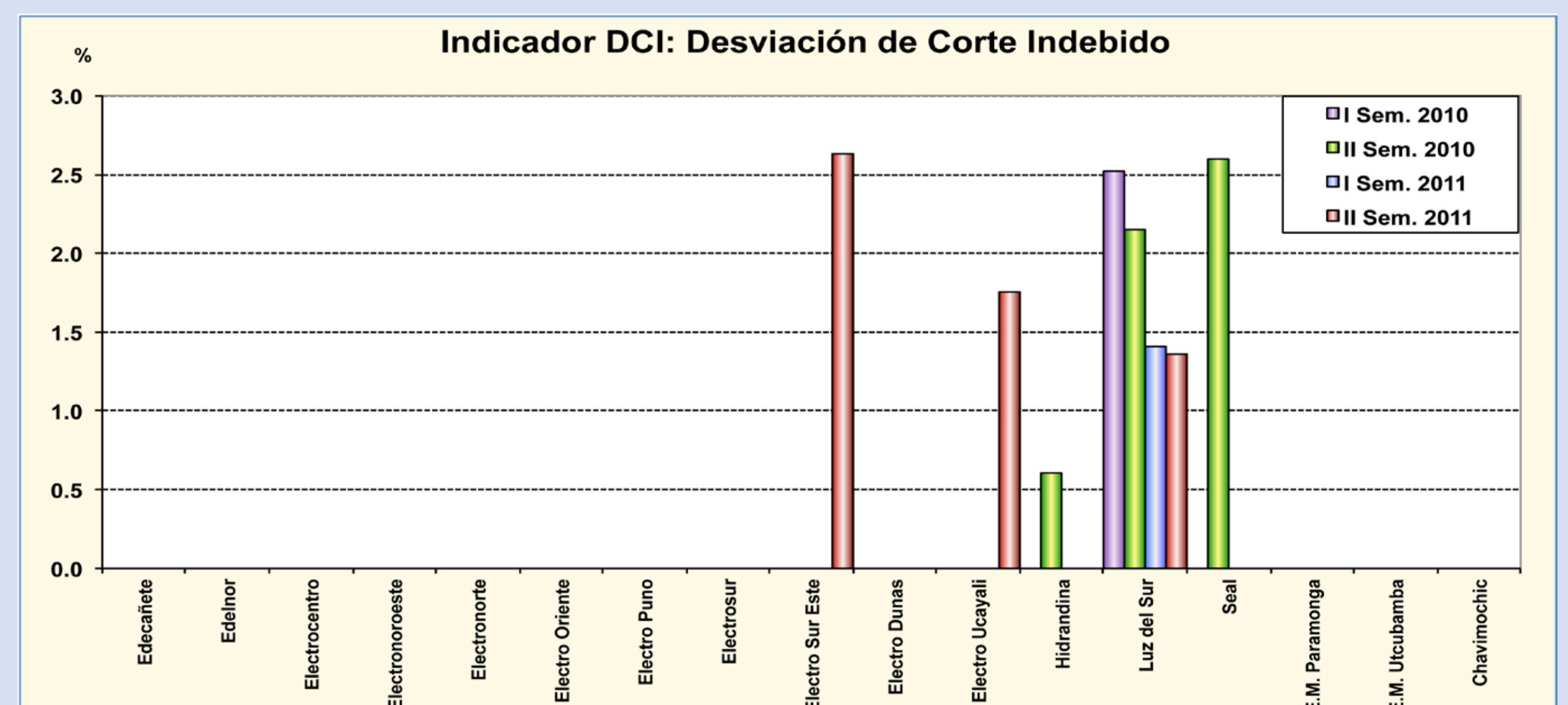
Principales resultados

Los resultados de los indicadores más representativos de cada proceso son los siguientes:

1º FCR-Desviación del Monto Facturado.- El indicador mide los excesos en la facturación por concepto de cortes y reconexiones, respecto al monto regulado por el OSINERGMIN.



2º DCI-Desviación de Corte Indebido.- El indicador determina la proporción de usuarios que han sido objeto de corte indebido al no tener deuda pendiente de pago, por facturaciones y/o cuotas establecidas por la normativa.



3º DTR-Desviación del Tiempo de Reconexión.- El indicador mide la desviación del tiempo de reconexión del servicio respecto al tiempo máximo de reconexión fijado en la normativa (24 horas).

