

# GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA

## Procedimiento para la Supervisión de los Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica en el Servicio Público de Electricidad

### Antecedentes

La Ley de Concesiones Eléctricas establece que cuando por falta de adecuada medición (o por errores en el proceso de facturación), se consideren importes distintos a los que efectivamente corresponden, los concesionarios deben proceder al reintegro o al recuperode los consumos no facturados; regulándose su aplicación mediante la Norma “Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica”.

Bajo este contexto, se viene desarrollando la supervisión de los reintegros y recuperos desarrollados por las empresas.

Desde el año 2010 el procedimiento cuenta con la Certificación ISO 9001.



### Objetivo

Supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa para la aplicación de los reintegros y recuperos de energía eléctrica, lo cual contribuye con mejorar la percepción de los usuarios sobre la atención que reciben en este tema.

### Metodología

En las supervisiones semestrales se determinan los siguientes indicadores:

INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS REINTEGROS Y RECUPEROS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	
<b>DCD</b>	Desviación de las condiciones de los reintegros
<b>DID</b>	Desviación inferior del importe de los reintegros
<b>DCR</b>	Desviación de las condiciones de procedencia de los recuperos
<b>DIR</b>	Desviación en exceso del importe de los recuperos

La supervisión se inicia con la recepción de una Base de Datos con información de los reintegros y recuperos de energía eléctrica aplicados por cada empresa, la cual es validada previamente a su utilización; de dicha información se obtiene una muestra aleatoria de expedientes que finalmente son evaluados para determinar los indicadores de gestión.

En caso dichos indicadores superen las tolerancias establecidas, se sanciona a la empresa en base a una Escala de Multas y Sanciones preestablecida.

### Principales resultados

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

**1º DCD: Desviación de las condiciones de los reintegros.-** Evalúa, entre otros aspectos, que el contenido de la notificación del reintegro al usuario cumpla con señalar el motivo, periodo y monto del reintegro; asimismo, se evalúa el plazo de su notificación y de cancelación al usuario.



**2º DID: Desviación inferior del importe de los reintegros.-** Evalúa el monto omitido (en defecto) en el reintegro (devolución) realizado al usuario por parte de la Empresa. Para ello, se evalúa una muestra de los casos de reintegros calculados por la empresa y se compara con los importes calculados por el OSINERGMIN.



**3º DCR: Desviación de las condiciones de procedencia de los recuperos.-** Evalúa, entre otros aspectos, que exista la constancia de aviso previo a la intervención de la conexión y que la notificación del recuperos al usuario cumpla con señalar el motivo, periodo y monto del recuperos.

