Martes 15 de Julio, 1:30 p.m.

- Fiscalizacion de la Calidad del Servicio en Nicaragua.
  - Mr. Mario Fava, Director de Calidad de Servicio, INE.

Introducción

La Calidad del Servicio se basa en la Ley 272, su reglamento y la Normativa del Servicio Eléctrico.

Aspectos Fiscalizados por Calidad del Servicio Eléctrico

- Calidad del Suministro
  - Continuidad del suministro
  - Calidad de la tensión
- Calidad de Atención Comercial
  - Atención al Cliente
    - Contratación de Nuevos Servicios.
    - Problemas de Facturación
    - Estimaciones de Lecturas
    - Resolución de reclamos

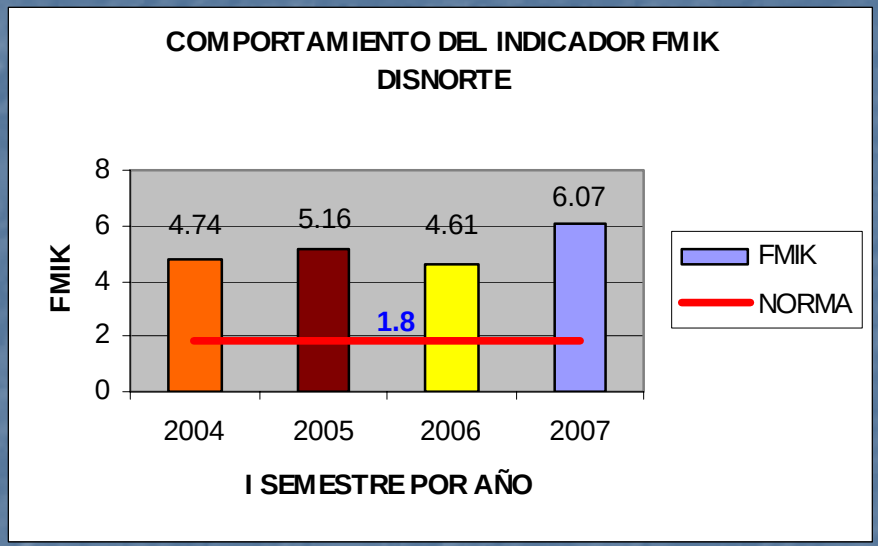
Indices globales monitoreados por continuidad

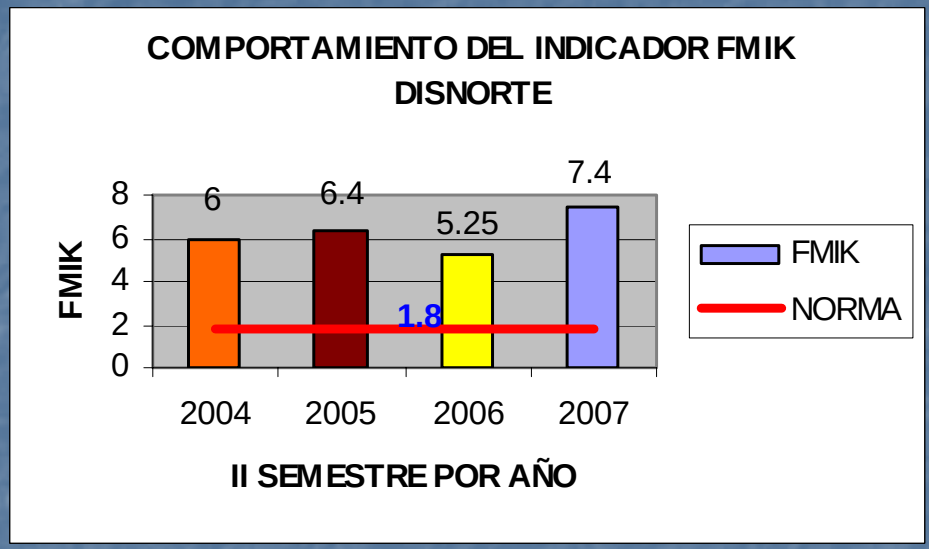
- Número de Interrupciones
- Duración de cada interrupción
- A partir de estos se pueden calcular los índices individuales de continuidad propiamente dichos, los más habituales son:
  - Número de interrupciones (interrupciones / período)
  - Duración media de interrupciones (horas / interrupción)
  - Duración total de las interrupciones (horas / períodos)
  - Energía No Suministrada (KWh / período)

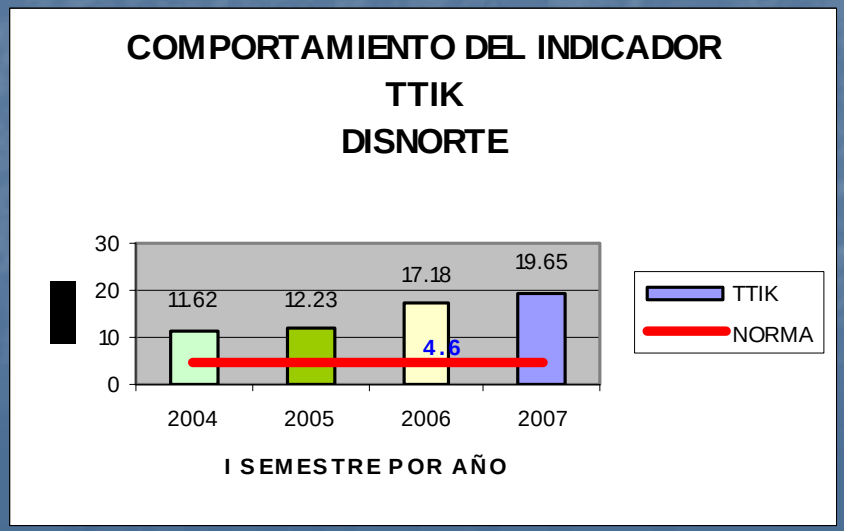
Evolución de monitoreo de indicadores técnicos

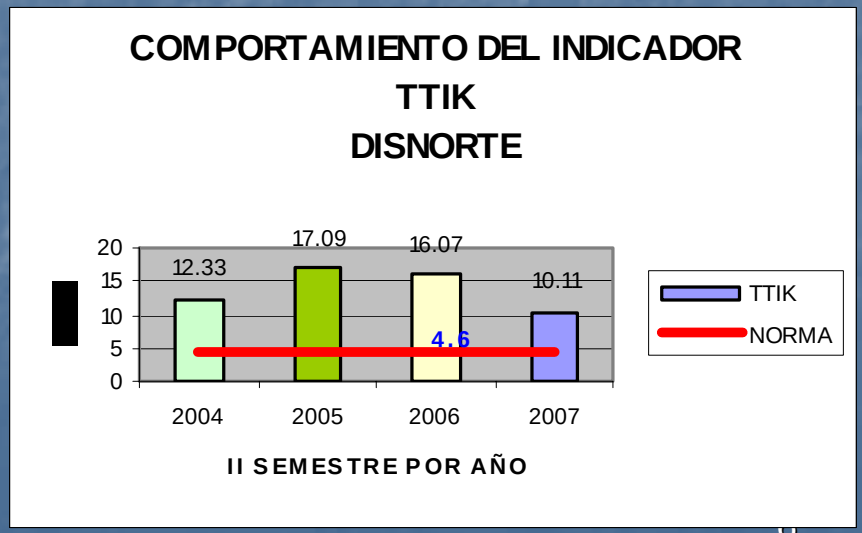
DISNORTE						
AÑO	FMIK I SEMESTRE	FMIK II SEMESTRE	FMIk Normado	TTIK I SEMESTRE	TTIK II SEMESTRE	TTIk Normado
2004	4.74	6	1.8	11.62	12.33	4.6
2005	5.16	6.4	1.8	12.23	17.09	4.6
2006	4.61	5.25	1.8	17.18	16.07	4.6
2007	6.07	7.4	1.8	19.65	10.11	4.6

Evolución de monitoreo de indicadores técnicos





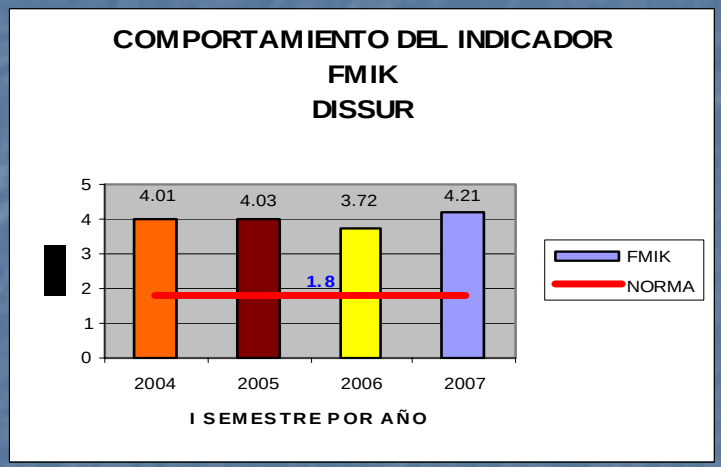


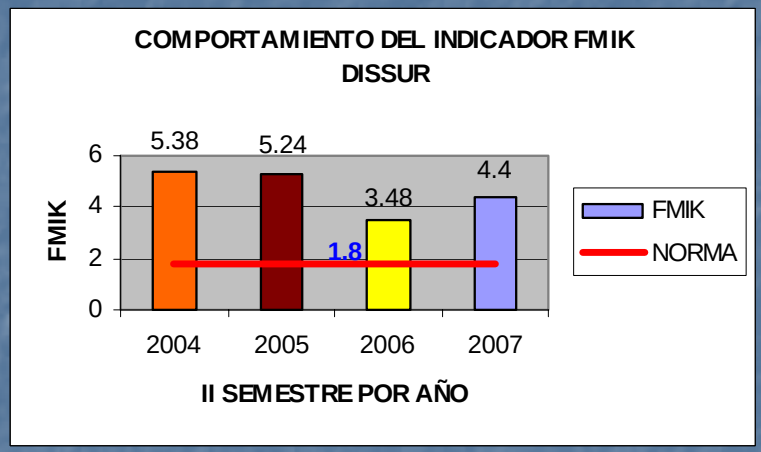


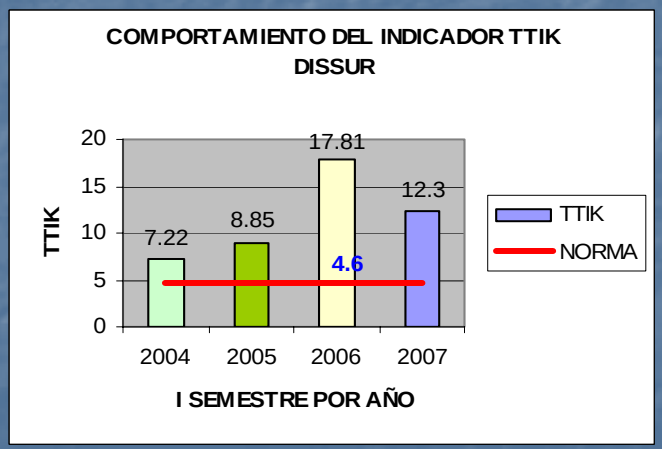
Evolución de monitoreo de indicadores técnicos

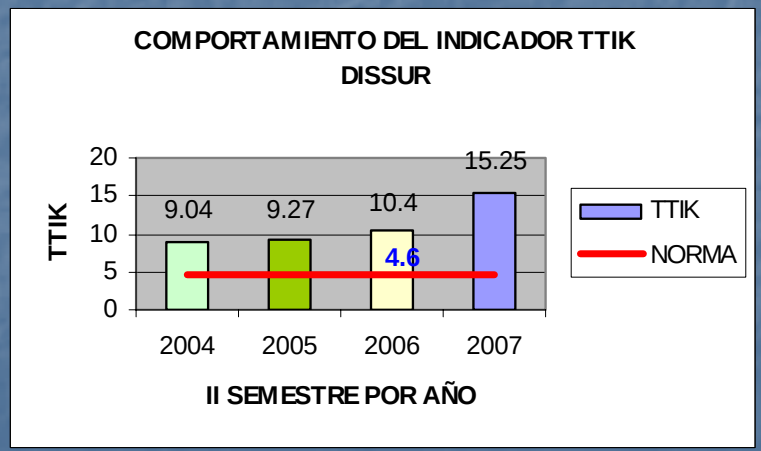
DISSUR						
AÑO	FMIK I SEMESTRE	FMIK II SEMESTRE	FMIk Normado	TTIK I SEMESTRE	TTIK II SEMESTRE	TTiK Normado
2004	4.01	5.38	1.8	7.22	9.04	4.6
2005	4.03	5.24	1.8	8.85	9.27	4.6
2006	3.72	3.48	1.8	17.81	10.4	4.6
2007	4.21	4.4	1.8	12.3	15.25	4.6

Evolución de monitoreo de indicadores técnicos









Propuesta en revisión de indicadores técnicos

ETAPA	FMIk		TTIk	
	URBANO	RURAL	URBANO	RURAL
1.3	3.4 (veces)	8.0 (veces)	6.4 (horas)	14.0 (horas)

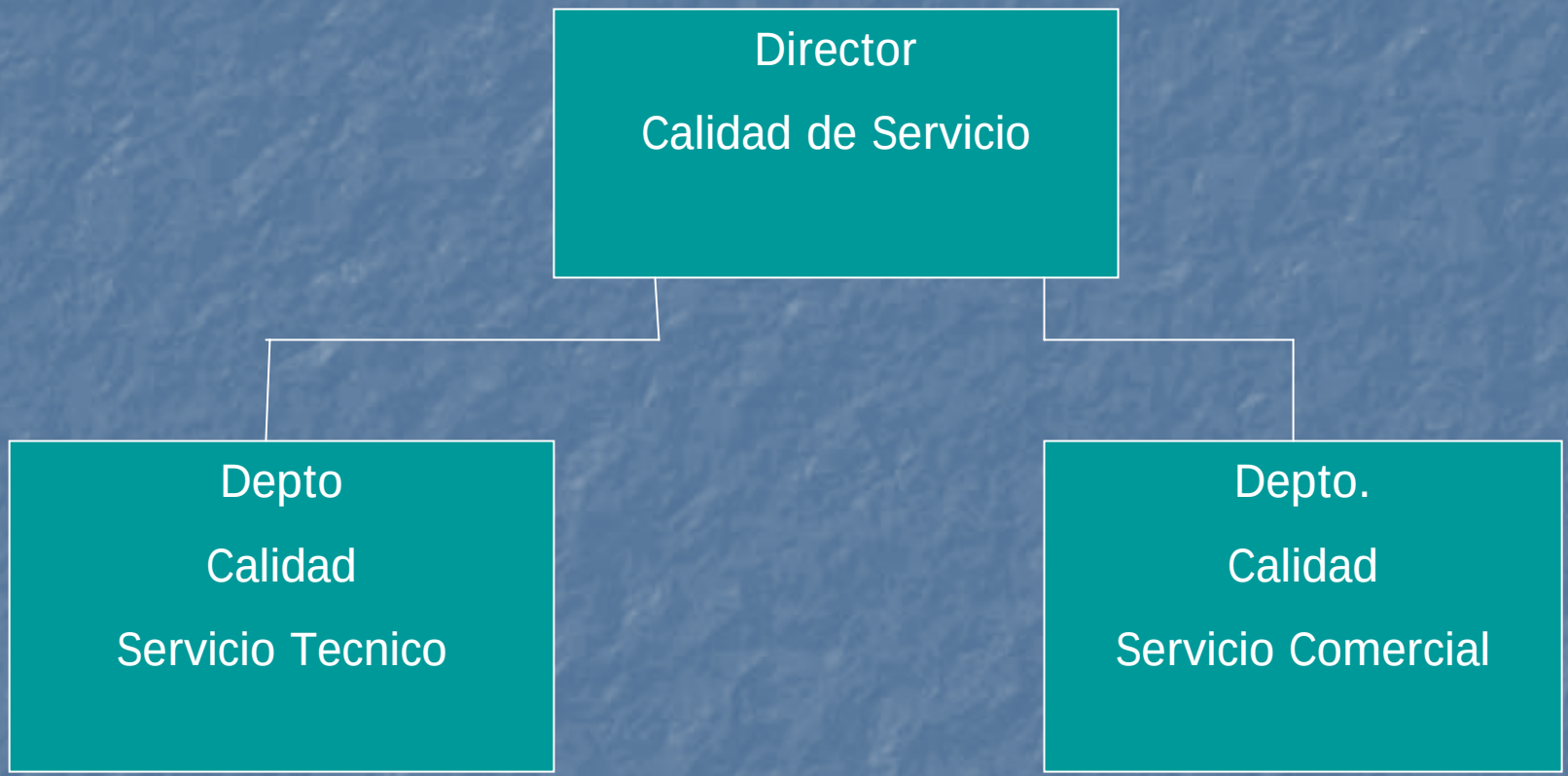
Nota: Año 2002.

Se deben establecer los nuevos valores límites para estos indicadores técnicos.

Continuidad del Servicio

- Se evaluarán de acuerdo a los siguientes Indicadores:
  - Frecuencia de las interrupciones, la cantidad de veces en un periodo determinado que se interrumpe el suministro al Cliente.
  - Duración total de la interrupción, el tiempo total que el Cliente ha estado sin energía.
- Aspectos de la calidad de la tensión que se controlarán:
  - Variaciones lentas del nivel de tensión y
  - Perturbaciones de la onda de tensión en el punto de suministro del Cliente

Dirección de Calidad del Servicio



Dirección de Calidad del Servicio

- <u>Departamento de Calidad del Servicio Comercial:</u>
  - Fiscaliza las obligaciones que tienen las Empresas Distribuidoras con relación a la atención de la prestación del servicio comercial. Refiriéndose a los tiempos y la calidad empleados, para responder a: Emergencias (125), pedidos de conexión (nuevos servicios), reclamos por facturación, demoras en la atención para la restitución del suministro de energía (suspensión del servicio eléctrico por falta de pago), etc.

Dirección de Calidad del Servicio

- Departamento de Calidad del Servicio Técnico:
  - Es el que fiscaliza el conjunto de parámetros físicos y técnicos que determinan la calidad del suministro eléctrico propiamente tal, como por ejemplo la continuidad de servicio, regulación de voltaje, frecuencia y perturbaciones, bajo los parámetros establecidos en la NCS.
  - Existiendo un vínculo entre estos dos departamentos ya que todo problema técnico se vuelve un problema comercial.

Dirección de Calidad del Servicio

- Departamento de Calidad del Servicio Técnico-Fiscalizaciones a Redes Eléctricas de Distribución:

Fiscalización y Control por mala calidad del servicio eléctrico y violaciones a Normas de Construcción.

Dirección de Calidad del Servicio

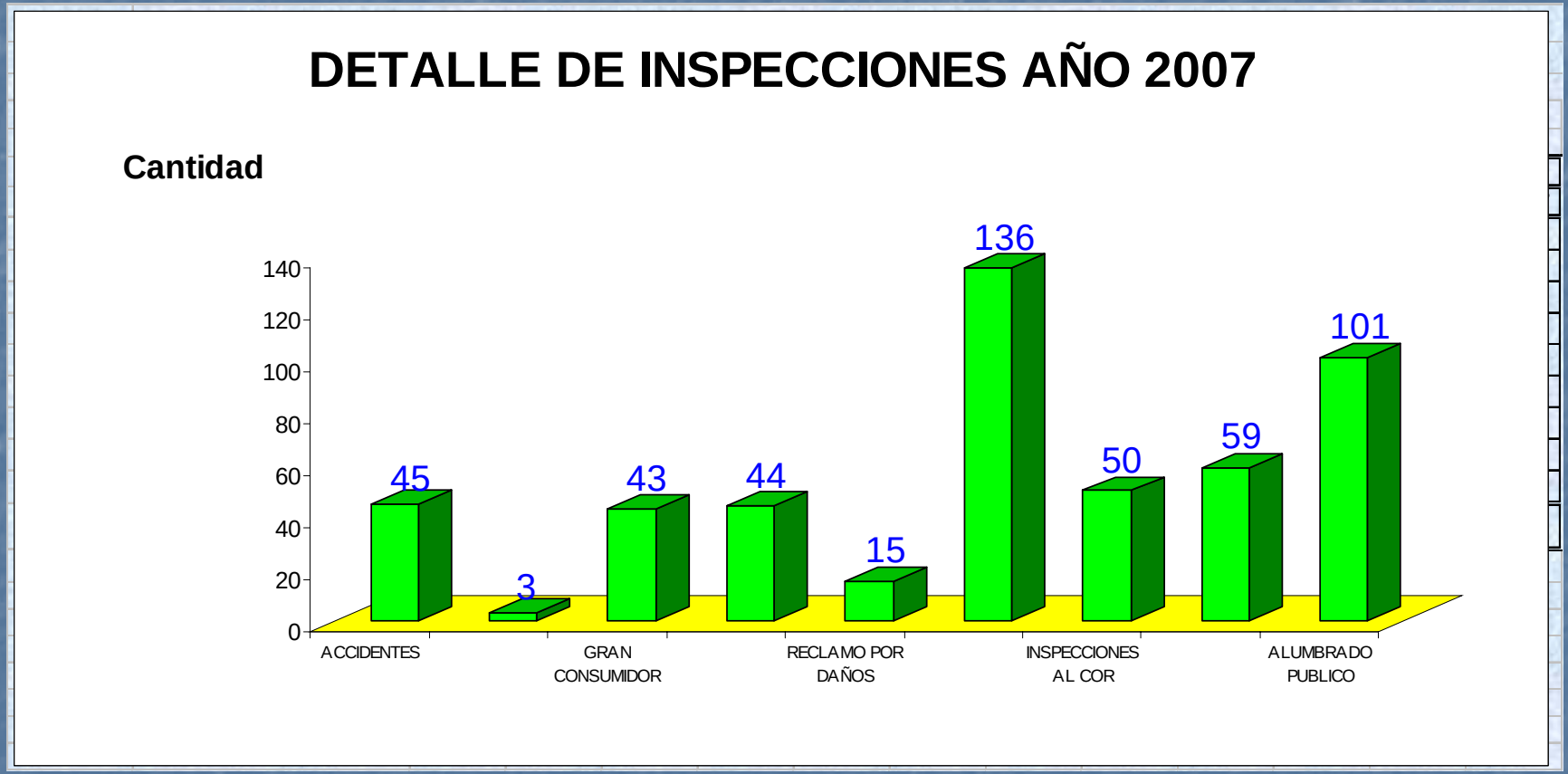
- Departamento de Calidad del Servicio Técnico-Fiscalizaciones a Redes Eléctricas de Distribución:

Fiscalización y Control por mala calidad del servicio eléctrico y violaciones a Normas de Construcción.

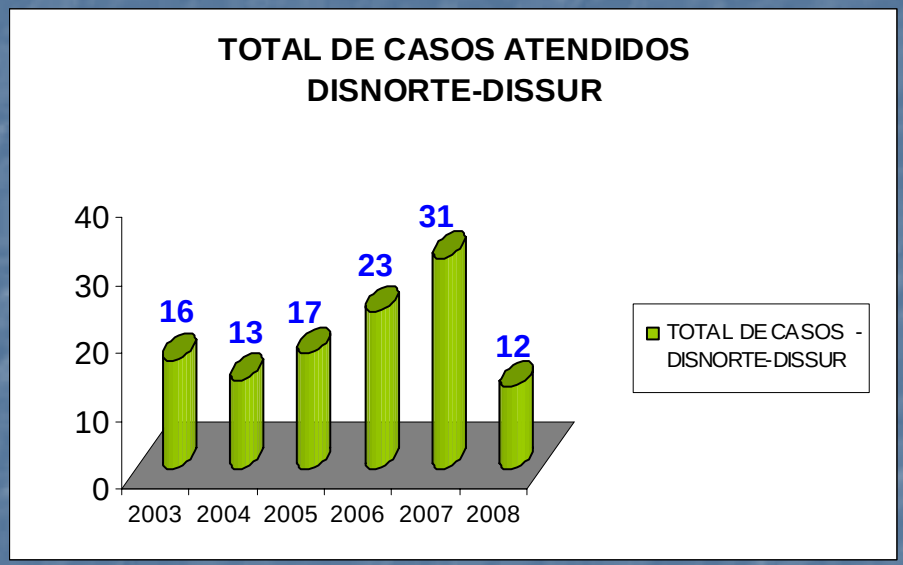
- Departamento de Calidad del Servicio Comercial fiscaliza:
  - Los informes trimestrales y bases de datos enviados por las Empresas Distribuidoras.
  - Las oficinas comerciales para asegurar el cumplimiento del servicio de atención. El acondicionamiento de los locales de atención
  - El tiempo de atención al cliente
  - Eficiencia en la respuesta a las solicitudes y reclamos que presentan los clientes emitiendo facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.

- Departamento de Calidad del Servicio Técnico
  - Fiscalizaciones de campo :
    - Redes de distribución, Alumbrado público, Accidentes por electrocución, Incendios, Reclamos por daños a equipos y la propiedad, Derechos de Servidumbre, Variaciones en los niveles de tensión (Fluctuaciones y/o bajo voltaje), Habilitación de Grandes Consumidores, Inspecciones a Generadores, Plantas Aisladas, Pesquisas a los Bomberos y Policía (relacionadas a Accidentes e Incendios).
    - Control de los indicadores FMIK y TTIK,semestrales.

Detalle de Inspecciones



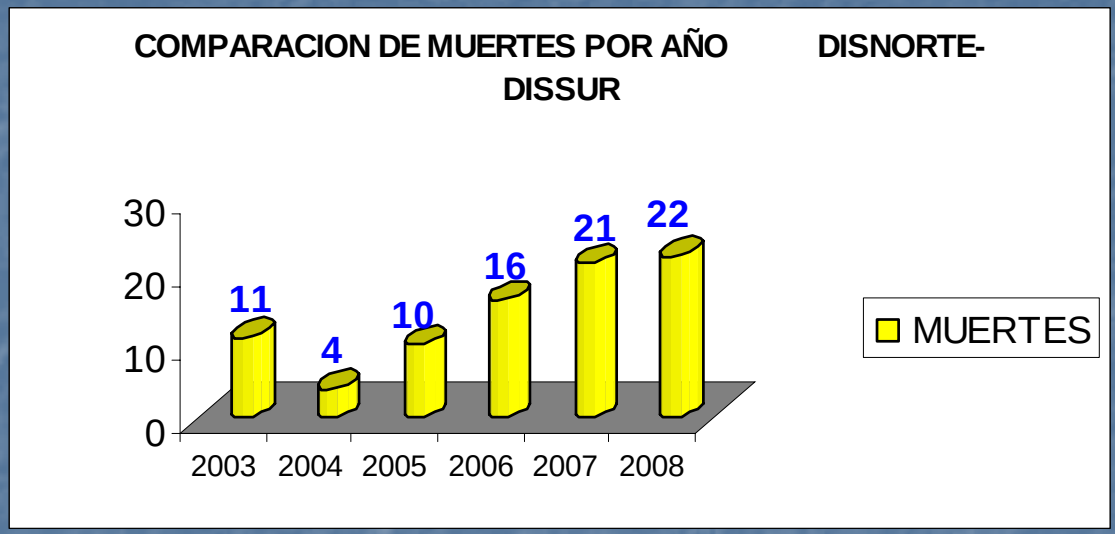
Casos atendidos



2005	**17**	10	11	21	6	0	11
2006	**23**	16	14	30	14	8	1
2007	**31**	21	15	36	7	22	2
2008	**12**	22	23	45	2	0	10
TOTAL	**112**	84	120	204	30	30	52

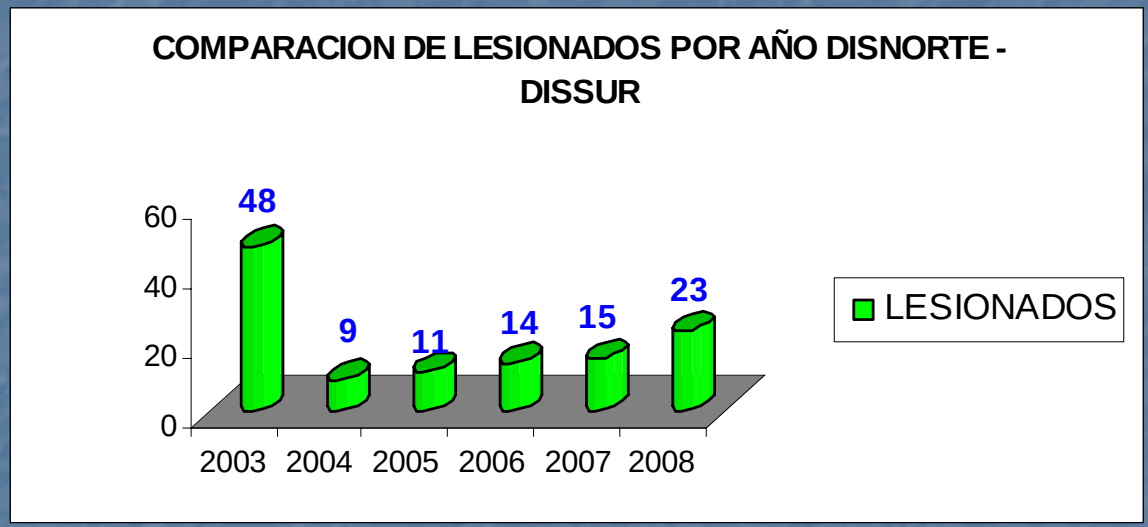
AÑO	TOTAL ACCIDENTES ENEL						
	CASOS	MUERTES.	LESIONADOS	TOTAL AFECTADOS	RESPONSABLE		
					SI	NO	N/E
2003	0	0	0	0	0	0	0

Resultados de la Fiscalizacion de Calidad



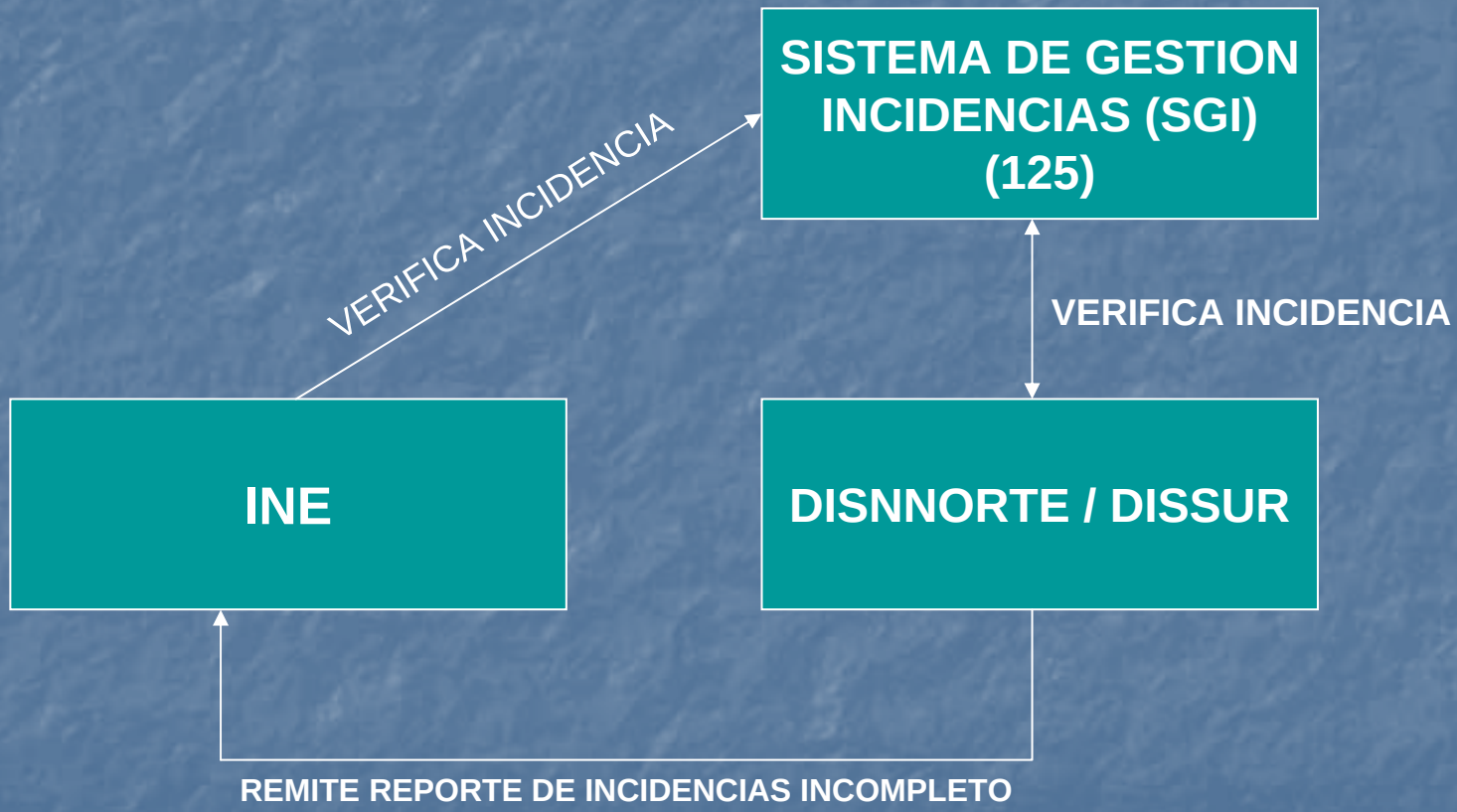
AÑO	TOTAL ACCIDENTES DISNORTE - DISSUR						
	CASOS	MUERTES.	LESIONADOS	TOTAL AFECTADOS	RESPONSABLE		
					SI	NO	N/E
2003	16	11	48	59	1	0	15
2004	13	4	9	13	0	0	13
2005	17	10	11	21	6	0	11
2006	23	16	14	30	14	8	1
2007	31	21	15	36	7	22	2
2008	12	22	23	45	2	0	10
TOTAL	112	84	120	204	30	30	52

Indicador asociado a Calidad Técnica



AÑO	TOTAL ACCIDENTES DISNORTE - DISSUR						
	CASOS	MUERTES.	LESIONADOS	TOTAL AFECTADOS	RESPONSABLE		
					SI	NO	N/E
2003	16	11	48	59	1	0	15
2004	13	4	9	13	0	0	13
2005	17	10	11	21	6	0	11
2006	23	16	14	30	14	8	1
2007	31	21	15	36	7	22	2
2008	12	22	23	45	2	0	10
TOTAL	112	84	120	204	30	30	52

Acceso a Informacion en Linea

- Fiscalizacion de incidencias a traves de INFORMES GENERADOS en bases de datos del 125 en linea con Calidad de servicio
- Comparacion de datos generados por la distribuidora en línea para constatar la ocurrencia de las incidencias o su omisión

Acceso a Informacion en Linea