ACERCA

Conferencia en Panamá

Procedimientos en Caso de Incumplimiento

Ted Boyer, Presidente, Comisión de Servicios Públicos de Utah

Antes del Incumplimiento

- Programa de normas de servicio aprobado
  - Garantías/sanciones del cliente
  - Tipos de desempeño/casos principales/subyacentes
- Revisión anual
  - Frecuencia/duración de estadísticas
  - Causas
  - Circuitos de peor desempeño

- Cumplimiento de mantenimiento anual preventivo
  - Correctivo
  - Transporte/distribución
  - Subestaciones
  - Presupuesto anual
  - Monitoreo de conclusión
  - Manejo de vegetación

- Presupuesto gastos de capital
  - ¿Cómo aplicarlo?
  - Monitoreo
  - Mediciones (efectividad)
- Reglamentación
- Otros métodos
  - Fusión/adquisición/condiciones de certificación

Después del incumplimiento o falta de confiabilidad

- Proceso de quejas
- Pagos de garantía
- Condiciones de operación continuada
- Casos de tarifas
- Creación de grupo de trabajo
- Sumarios investigativos
- Reglas de calidad de servicio

Estudio de caso
La tormenta de 75 años

- 25 de diciembre de 2003 – primeros apagones
- 26 de diciembre – equipos de emergencia activados
- Cuadrillas de operaciones y arboles organizadas
- Sistemas de datos automatizados y telecomunicaciones saturados
- Empleados voluntarios llamados

- Comisión ordena investigación detallada de la tormenta
- División de Servicios Públicos investiga
- Investigaciones independientes por terceros
- Análisis de los resultados

- Acciones de la Comisión de Servicios Públicos
  - Ordenó el monitoreo de la conclusión de las recomendaciones
  - Aprobó pagos de garantía más grandes
  - Ordenó mayores gastos
  - Ordenó mayor manejo de vegetación
  - Formó Grupo de Trabajo de Servicio de Calidad.

- Resultados
  - SAIDI: reducción de duración promedio de 3 minutos a 1.8 minutos.
  - SAIFI: 60% de reducción de frecuencia.
  - Reducción del recorte de árboles de un ciclo de 9 años a un ciclo de 3 años.
  - Gastos de inspección y mantenimiento aumentan de $28 millones a $59 millones.
  - Circuitos con peor desempeño mejoran en un 20%.
  - 85% de los apagones son restaurados en un plazo de 3 horas.

Garantías al Cliente

Enero a diciembre de 2008
Utah

		2008				2007			
GC 1	Restauración de suministro	1,294,137	0	100.0%	$0	1,427,184	5	99.9%	$250
GC 2	Citas	8,932	25	99.7%	$1,250	9,614	29	99.7%	$1,450
GC 3	Conexión de energía	9,722	19	99.8%	$950	11,135	22	99.8%	$1,100
GC 4	Estimaciones	2,341	19	99.2%	$950	2,377	16	99.3%	$800
GC 5	Respuesta a indagaciones de facturación	4,597	8	99.8%	$400	8,411	17	99.8%	$850
CG 6	Respuesta a problemas de medidor	1,073	2	99.8%	$100	1,218	5	99.6%	$250
GC 7	Notificación de interrupciones planeadas	88,544	96	99.9%	$4,800	63,357	53	99.9%	$2.650
		1.409.346	**169**	**99.9%**	**$8.450**	**1.523.296**	**147**	**99.9%**	**$7.350**

Reducir el indicador de desempeño para el 20% de los circuitos de peor desempeño.

La Compañía revisa el desempeño de los circuitos de manera rutinaria. Una de las medidas utilizadas se llama indicador de desempeño de circuito (CPI), que es una ponderación combinada de las mediciones de confiabilidad clave que cubren un periodo de tres anos. Mientras mas alto es el numero, es mas deficiente el desempeño combinado del circuito. Como parte del Programa de Normas de Desempeño de la Compañía, selecciona cada ano un conjunto de circuito de peor desempeño para hacer mejoras. Las mejoras son completadas en un periodo de dos anos a partir de la selección. Al menos el 20% de los cinco conjuntos seleccionados debe mejorar (medido mediante la comparación del desempeño actual con el desempeño de la línea de base).

CIRCUITOS PEOR DESEMPEÑO ESTADO DE LÍNEA DE BASE 31/12/07 Programa de Indicadores de Desempeño de Circuito 2005 (CPI05) Año 9: (CY2008)Cottonwood 14 EN DESARROLLO 312 Holladay 12 EN DESARROLLO138 Mountain Dell 11 EN DESARROLLO 930 Eden 12 EN DESARROLLO 456 West Ogden 14 EN DESARROLLO 707 CALIFICACIÓN META = **407509** Programa Año 8: (CY2007) Brian Head 11 COMPLETOS 412565 McClelland 12 EN PROCESO 220380 Union 16 EN PROCESO 128143 Enoch 12 COMPLETOS 186196 Quail Creek 12 COMPLETOS 1094952 CALIFICACIÓN META = **326408447** Programa Año 7: (CY2006) Tooele 12 COMPLETOS 228204 Box Elder 12 COMPLETOS 319249 Oakley 11 COMPLETOS 367326 Brighton 12 COMPLETOS 608984 Timber Lakes 11COMPLETOS 309370 CALIFICACIÓN META = **293366427** Programa Año 6: (CY2005) Cudahy 11 COMPLETOS 908192 Garden City 12 COMPLETOS 521449 Black Mountain 11 COMPLETOS 406664 Uinta 13 COMPLETOS 367165 West Roy 14 COMPLETOS 354259 CALIFICACIÓN META= **409 META LOGRADA 511346**

- **Suministro**
- **Restaurar el servicio al 80% de los clientes en un período de 3 horas (a lo largo de 3 años)**
- RESTAURACIONES EN UTAH EN UN PERÍODO DE 3 HORAS
- Acumulado en el programa de 3 años hasta la fecha: 86%
- Acumulado del primero de enero al 31 de diciembre de 2007: 86% enero febrero marzo abril mayo junio: 83%90%91%84%92%88%

- **COMPROMISO: QUEJAS DE CLIENTES**
- Contestar llamadas en 30 segundos: Meta 80%; Real 83%
- Responder a las quejas de la comisión en un plazo de 30 días: Meta 95%; Real 100%
- Responder a las quejas de la comisión con respecto a desconexiones de servicio en un plazo de 4 horas: Meta 95%; Real 100%
- Resolver las quejas de la comisión en un plazo de 30 días: Meta 100%; Real 100%