

REMUNERACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Esquema de incentivos y compensaciones por medio del cual se remuneran las fallas que presentan en la calidad del suministro de energía

Resolución CREG 097 de 2008 Calidad del servicio de distribución en el SDL

La información y valor correspondiente a interrupciones presentadas por transformador DTT (Duración trimestral de las interrupciones presentadas por transformador durante un trimestre determinado) será tenido en cuenta para realizar el cálculo de compensaciones por parte de VATIA.

Esquema de incentivos y compensaciones:

Incentivo:

Es la variación positiva o negativa en el valor del componente **D** de la formula tarifaria la cual no podrá ser superior al 10%.

Compensaciones:

Es el valor a remunerar en pesos al usuario por parte del OR a razón de una mala calidad en el servicio de energía.

La calidad de los sistemas de Distribución Local SDL se calculará trimestralmente comparando la calidad media de referencia con la calidad brindada por el OR a sus usuarios en ese periodo, no obstante, la compensación se hará mensualmente.

¿Cómo puedo beneficiarme de la compensación?

La CREG ha establecido unos rangos de referencia de calidad del servicio para cada operador (OR) a partir de los cuales se compara el desempeño en la calidad del servicio, este indicador denominado IRAD (Índice de Referencia Agrupado de la Discontinuidad del Trimestre) tienen unos rangos mínimos y máximos que permiten determinar su desempeño. ITAD (índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad) es un promedio entre la energía que dejaron de recibir los usuarios por las interrupciones del servicio, respecto al total de la energía suministrada por el OR en el trimestre. La grafica a continuación muestra la banda de indiferencia la cual indica los rangos de referencia del IRAD y el desempeño de la calidad del servicio que nos indica el ITAD.

Rango Máximo: Entre más se eleve o suba el ITAD, quiere decir que es más deficiente la calidad del servicio que ofrece el OR, en este caso hay una disminución en la tarifa, es decir un incentivo negativo para el OR.

ITAD: Cuando el ITAD se encuentra dentro de los límites establecidos por la CREG, se denomina banda de indiferencia o IRAD, por lo tanto, no habrá incentivo y puede haber compensación a los usuarios que se les presento un mal servicio.

Rango Mínimo: Entre más se baje o disminuya el ITAD, quiere decir, que es más eficiente la calidad del servicio que ofrece el OR, por lo tanto, habrá un incentivo positivo para el OR. Sin embargo, también podrá compensar a aquellos clientes que recibieron un mal servicio.

No todas las interrupciones son compensadas

No se tendrá en cuenta para evaluar el indicador:

- Las limitaciones de suministro al comercializador
- Las suspensiones originadas por proyectos de desarrollo
- Las interrupciones originadas en exigencias de traslados y adecuaciones de la infraestructura eléctrica por parte de entidades departamentales, organismos viales o por demas autoridades, entre otras.

¿Como saber si su OR no cumplió con los estándares mínimos de calidad y debe compensarlo?

Hay que tener en cuenta tres variables:

- El grupo de calidad al cual usted pertenece
- El nivel tensión
- El tipo de suspensión que ocasiono la interrupción

Grupo 1: Cabeceras municipales Población o 100mil habitantes

Grupo 2: Cabeceras municipales Población o 50-100mil habitantes

Grupo 3: Cabeceras municipales Población o 50 habitantes

Grupo 4: Área Rural

Nivel de tensión Corresponde a:

I Tensiones inferiores a 1Kwh

II Tensiones comprendidas entre 1 a 30 Kwh

III Tensiones comprendidas entre 30Kwh a 57,5Kwh

IV Tensiones de valor mayor a 57,5Kwh

Nuestro compromiso como comercializador es velar por que nuestros clientes sean compensados por deficiencias en la calidad del servicio del Operador de Red.

¿Cómo se calcula la tarifa?

La tarifa o costo unitario del servicio según la resolución de la CREG N° 119 de 2007 se calcula de la siguiente manera:

$$CU = G+T+D+PR+R+Cv+Cf$$

G: Generación

T: Transmisión

D: Distribución (este componente de la formula tarifaria es el que se afecta positiva o negativamente por los incentivos)

PR: Perdidas Reconocidas

R: Restricciones

Cv y Cf: Comercialización

Tenga en cuenta lo siguiente:

- No todas las suspensiones están asociadas a la calidad de la prestación del servicio, pues hay suspensiones programadas con ocasión de mantenimiento preventivo de las redes, causadas por terceros o por fuerza mayor que no dependen del OR y no se hace parte de los índices que se consideran para establecer compensaciones. Por ejemplo, las suspensiones causadas por daños internos en la vivienda o falta de pago de la factura.
- En el momento en que haya lugar a una compensación, se tiene en cuenta la energía promedio que el usuario hubiera consumido (Kwh) durante el tiempo que duro la suspensión.
- En ningún caso el valor mensual a compensar a cada usuario podrá ser superior al costo del servicio de distribución que se le facture en el respectivo mes.