



ANEXO B

RESOLUCIÓN AN No. 15592-Elec de 12 de agosto de 2019



ANEXO B

MODIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, EVALUACIÓN Y DECISIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR COMO EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO Y NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL PARA LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN Y/O DE TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
MODIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN,
TRAMITACIÓN, EVALUACIÓN Y DECISIÓN DE LA
CALIFICACIÓN DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR COMO
EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE
LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO Y NORMAS
DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL PARA LAS EMPRESAS
DE DISTRIBUCIÓN Y/O DE TRANSMISIÓN DE ENERGÍA
ELÉCTRICA.**

Se adicionan:

Artículo 22: Causales consideradas para evaluación expedita.

Se evaluarán de manera expedita, como causales para los incumplimientos relacionados con el indicador “Reposición del suministro después de una interrupción individual”, siempre que sean causados por agentes externos a las empresas prestadoras del servicio público de distribución y/o transmisión de energía eléctrica, las siguientes:

1. Aquellas solicitudes de eximencia en las que se presenten pruebas relacionadas a la causa de la interrupción y al tiempo de reposición del suministro debido a la intervención del Cuerpo de Bomberos, Centro Nacional de Despacho (CND), Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) u otra entidad que deba ejecutar actividades prioritarias a las de la empresa distribuidora durante el evento.
2. Eventos en el Sistema Interconectado Nacional (SIN).
3. Día de Mayor Incidencia (MED).
4. En el caso de daño de postes, transformadores y caídas de líneas se reconocerán aquellas situaciones en donde se requiera el reemplazo o restauración de dichos elementos o sus unidades constructivas bases asociadas, si son eventos de gran magnitud causados por agentes externos y/o que conlleven una gestión de recursos que excedan los asignados en la dinámica diaria normal de las empresas para culminar la reposición del suministro eléctrico, a criterio de la Autoridad Reguladora.

Las solicitudes de eximencia serán aceptadas siempre y cuando la empresa distribuidora demuestre fehacientemente que los hechos ocurridos fueron de naturaleza imprevisible, irresistible, extraordinarios o externos a la empresa, tal cual lo describe el artículo 14 de este mismo procedimiento.

Toda causal relacionada al indicador antes citado que, con base en lo descrito en el presente artículo, haya sido aprobada en las solicitudes de eximencia en las Normas de Calidad de Servicio Técnico, será aceptada, sin lugar a excepción, en las solicitudes de eximencia en las Normas de Calidad de Servicio Comercial.

Al realizar la adición del nuevo artículo 22, el artículo subsiguiente deberá desplazarse (ej. El antiguo artículo 22 ahora es el nuevo artículo 23.

**ANEXO H: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE DÍA DE MAYOR
INCIDENCIA**

**ANEXO I: FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE EXIMENCIAS
PARA LAS NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL**

ANEXO J: PRUEBAS MINIMAS POR TIPO DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

ANEXO H

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUD DE DÍA DE MAYOR INCIDENCIA

ID Interrupción	Fecha Inicial de la Interrupción (Día/mes/año)	Hora inicial de la interrupción	Fecha Final de la Interrupción (Día/mes/año)	Hora final de la interrupción	Duración (minutos)	Número de clientes afectados por interrupción en el distrito	Número de clientes del distrito	Nombre del distrito	SAIDI por interrupción

ANEXO J

PRUEBAS MINIMAS POR TIPO DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

		LISTADO DE PRUEBAS PROPUESTO						OTRAS PRUEBAS								
		Fotografías Certificadas	Acta Notarial de Constatación	Formulario de Testimonio del personal de la distribuidora	Exposición Civil ante la Policía	Copia de Causa Judicial certificada por Secretario del Juzgado	Formulario de Testimonio de personal Contratista que atiende el evento	Formulario con testigos de los hechos	Reportes o Informes de Noticias	Imagen Meteorológica ó captura de pantalla de reportes de Hidromet de ETESA	Grabaciones de voz o video	Boleta de Citación por Daños a la propiedad o Constancia de Denuncia	Informe Preliminar/Final del CND u otro externo	Nota de solicitud de suspensión del suministro	Anexo de Justificación de Eventos	ANEXO D
011	Terceros-Vandalismo	X	*	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
012	Terceros-Objetos extraños en infraestructura	X	*	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
013	Terceros-Alambres/Conductores	X	*	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
014	Terceros-Cables Telefónicos/Televisión por Cable/Otros Servicios	X	*	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
015	Terceros-Trabajos en la vía pública con modificación o traslado de las instalaciones o infraestructura	X	*	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
016	Terceros-Embustidas Colisiones con daño a infraestructura	X	*	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
017	Terceros-Poda de árboles no vinculada a la empresa	X	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
018	Afectación en instalación por caídas de árboles	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
019	Condiciones climáticas extremas-Tornado	X	*	*	N/A	N/A	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
021	Condiciones climáticas extremas-Vientos	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
022	Condiciones climáticas extremas-Inundaciones	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
023	Condiciones climáticas extremas-Temperaturas	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
024	Condiciones climáticas extremas-Descargas Atmosféricas	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
025	Animales	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X

	LISTADO DE PRUEBAS PROPUESTO										OTRAS PRUEBAS					ANEXO D
	Fotografías Certificadas	Acta Notarial de Constatación	Formulario de Testimonio del personal de la distribuidora	Exposición Civil ante la Policía	Copia de Causa Judicial certificada por Secretario del Juzgado	Formulario de Testimonio de personal Contratista que atiende el evento	Formulario con testigos de los hechos	Reportes o Informes de Noticias	Imagen Meteorológica o captura de pantalla de reportes de Hidromet de ETESA	Grabaciones de voz o video	Boleta de Citación por Datos a la propiedad o Constancia de Denuncia	Informe Preliminar/Final del CND u otro externo	Nota de solicitud de suspensión del suministro	Anexo de Justificación de Eventos		
026	X	*	X	N/A	N/A	X						N/A	N/A		X	
027	X	*	X	N/A	N/A	X						N/A	N/A		X	
030	X	*	*			*			N/A			N/A	N/A		X	
040	N/A	N/A	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	X	N/A	N/A	X	
050		N/A	X	N/A		X			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		X	
061	X	*	X			X			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		X	
062	X	*	X			X			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		X	
064		N/A	X	N/A	N/A		N/A	N/A		N/A	X	N/A	N/A		X	
065	X	*	X			X			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		X	
070	X	*	X			X						N/A	N/A		X	

Diagnóstico	X
Cuando exista la prueba o sea por libre cobertura	
Cuando la magnitud de evento lo amerite	*
No aplica	N/A

GP

Prueba	ALCANCE
Fotografías Certificadas	Deben contener como mínimo la fecha y hora en que son tomadas. Adicionalmente, deben presentarse con vista panorámica aunado a un acercamiento con el detalle de la situación. Las mismas deben ser claras de manera que se pueda apreciar que las mismas guardan relación con el evento.
Acta Notarial de Constatación	Declaración rendida por un Notario Público en donde se constata los hechos evidenciados en campo, mediante una diligencia de inspección ocular.
Formulario de Testimonio del personal de la distribuidora	Declaración rendida por el personal responsable dentro de la distribuidora del proceso de acreditación de los casos fortuitos o de fuerza mayor ante la ASEP o del personal que atendió el evento.
Exposición Civil ante la Policía	Declaración rendida ante la policía, la cual deberá contener los testimonios de terceras personas ajenas a la distribuidora, con respecto al evento presenciado.
Copia de Causa Judicial certificada por Secretario del Juzgado	Copia certificada donde conste la presentación de una denuncia/demanda relacionada con el evento.
Formulario de Testimonio de personal Contratista que atiende el evento	Reporte de Trabajo (o Formulario de Testimonio de personal) realizado por el personal contratista o de la distribuidora responsable de ejecutar la acción en campo. Debe incluir, entre otros datos, el lugar del hecho, fecha y hora, causa y datos del testigo. Adicionalmente, debe estar debidamente firmado.
Formulario con testigos de los hechos	Declaración rendida por las terceras personas que evidencian el evento que provocó la incidencia. Debe incluir, entre otros datos, el lugar del hecho, fecha y hora, causa y datos del testigo. Adicionalmente, debe estar debidamente firmada.
Reportes o Informes de Noticias	Recortes obtenidos de distintos medios (Internet, periódico, etc.), en donde se deberá reflejar el origen o medio de donde se obtiene la información (especificar el medio de prensa, fecha de la noticia, vínculo en la web, etc.). El lugar reportado en los recortes al igual que la fecha y hora deben coincidir con el hecho.
Imagen Meteorológica	Imagen obtenida de Hidrometrología de ETESA
Grabaciones de voz o video	Grabaciones de voz obtenidas de Call Center o Despacho, así como videos realizados tanto por personal interno, contratista, cámaras de vigilancia, etc. Ambos deberán contar con la fecha y hora que fueron grabados. Adicionalmente, las grabaciones de voz, deben estar acompañadas de la imagen de la pantalla del sistema de donde se bajó la grabación que muestre la fecha y hora de las mismas.
Boleta de Citación por Daños a la propiedad o Constancia de Denuncia	Boleta de Citación y/o constancia de la denuncia emitida o presentada ante una autoridad competente (ATTT, DIJ, etc.)
Informe Preliminar/Final del CND u otro externo	que la causal de interrupción fue causada por otro agente del mercado.
Nota de solicitud de suspensión del suministro	Nota presentada por el cliente en donde solicita la suspensión del suministro. Dicha nota deberá contener el número identificador del cliente, día y la hora en la cual el cliente solicita la suspensión del suministro.
Anexo de Justificación de Eventos	Informe elaborado por la distribuidora donde se amplían detalles del evento ocurrido

Se modifica:

Artículo 3. Definiciones. En el concepto y alcance de lo que, para los efectos del presente procedimiento, debe entenderse como:

ASEP: Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Autoridad Competente: Ha de entenderse como cualquier autoridad con competencia y jurisdicción en las áreas de la Concesión respectiva.

Calificar: Apreciar en base al principio de la sana crítica o determinar las cualidades o circunstancias de los eventos presentados por las empresas distribuidoras o de transmisión presentados como eximentes por caso fortuito o fuerza mayor.

Caso Fortuito: El que proviene de acontecimientos de la naturaleza que no hayan podido ser previstos. Se considerará como caso fortuito, entre otros, los siguientes eventos: epidemias, terremotos, deslizamientos de tierra o desplazamientos de otros materiales, tormentas, inundaciones, incendios o cualquier otro evento o acto, ya sea o no del tipo antes señalado, siempre y cuando ocasione de manera directa y principal que éste no pueda cumplir oportunamente con las obligaciones contenidas en su concesión o licencia.

Día de Mayor Incidencia: se determina como Día de Mayor Incidencia (MED, por sus siglas en inglés) como el día en el que el SAIDI_{diario} supere el valor del umbral de Día de Mayor Incidencia (T_{med}). El valor T_{med} será un valor de referencia definido por la ASEP en base a un histórico de interrupciones por distrito.

Empresa de Distribución: Es la empresa dedicada a la actividad que tiene por objeto el transporte energía eléctrica por las redes de distribución, desde el punto de entrega de por la red de transmisión hasta el punto de suministro a los clientes finales.

Empresa de Generación: Es la persona natural o jurídica que produce energía eléctrica para ser comercializada.

Empresa de Transmisión: Es la empresa dedicada a la actividad que tiene por objeto el transporte de energía eléctrica por el generador hasta el punto de recepción por la distribuidora o gran cliente.

Eximentes de Responsabilidad: Es aquella causal que impide que la empresa de distribución y/o transmisión cumpla con las obligaciones de las norma de calidad de servicio técnico y de la norma de calidad del servicio comercial, haciendo improcedente, en consecuencia, la declaratoria de responsabilidad y la aplicación de las sanciones que corresponda.

Extraordinario: Fuera del orden o regla natural o común.

Fuerza Mayor: La situación producida por hechos del hombre, a los cuales no haya sido posible resistir. Se considerará caso de fuerza mayor, entre otros, los siguientes eventos: guerras, revoluciones, insurrecciones, disturbios civiles, bloqueos, embargos, huelgas, actos de ejercidos por funcionarios públicos, restricciones o limitaciones de materiales o servicios necesarios para la prestación de los servicios objeto de una concesión, así como cierres y cualesquiera otras causas, que sean o no del tipo antes señalado y que ocurran dentro del área donde opera un beneficiario de una concesión o licencia, siempre y cuando, ocasionen de manera directa y principal que éste no pueda cumplir oportunamente con las obligaciones contenidas en su concesión o licencia.

Imprevisible: Que no se puede prever.

Incidencia: Es aquella interrupción del suministro eléctrico cuya duración sea mayor de tres (3) minutos.

SAIDI: Por sus siglas en inglés que significan, tiempo total promedio de interrupción por cliente.

SAIFI: Por sus siglas en inglés que significan, cantidad promedio de interrupciones por cliente.

Artículo 4: Entrega de la documentación. Las empresas prestadoras del servicio público de distribución y/o transmisión de energía eléctrica, deberán entregar la documentación que sustente que han sido utilizadas, en la medida en que sea técnicamente viable y reconozcan el principio de eficiencia reconocido en la Ley 6 de 3 de febrero de 1997, todas las medidas preventivas y correctivas necesarias para minimizar la ocurrencia de los hechos que constituyen caso fortuito o fuerza mayor, tomando en consideración que en la industria eléctrica existen riesgos comunes y usuales que pueden ser previstos. Además, deberán demostrar la relación de causa y efecto entre los eventos aducidos como caso fortuito o fuerza mayor y el cumplimiento de la obligación de prestar un servicio de suministro de energía eléctrica de conformidad con las normas de calidad del servicio técnico. La guía de los documentos a entregar se encuentra tipificada en el Anexo J

En caso de que las empresas prestadoras del servicio público de distribución y/o transmisión de energía eléctrica soliciten eximencias por Día de Mayor Incidencia en un distrito, las mismas deberán entregar adjunto un informe con todos los cálculos relacionados al SAIDI diario tomando en consideración el Anexo H.

Artículo 6: Los acontecimientos invocados como caso fortuito o fuerza mayor.

En los casos de incumplimiento tanto con las Normas de Calidad del Servicio Técnico como con las Normas de Calidad del Servicio Comercial, las empresas prestadoras del servicio público de distribución y/o transmisión de energía eléctrica presentarán la documentación y probarán en forma separada e independiente las solicitudes de eximencia con la sustentación probatoria de la causa para cada una de las dos normas. En cuanto a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 15, se aceptará por economía procesal la duplicidad en las pruebas para ambas normas de calidad. En este sentido, para este numeral se podrán utilizar las mismas pruebas

para sustentar los incumplimientos en las Normas de Calidad del Servicio Técnico y en las Normas de Calidad del Servicio Comercial siempre y cuando las mismas sean válidas para ambas normas. No obstante, la presentación de las pruebas deberá ser separada e independiente.

Cabe destacar que la justificación y aceptación de una interrupción para el cómputo de los indicadores de confiabilidad de las Normas de Calidad del Servicio Técnico, no podrá utilizarse como sustento probatorio en el caso de que el mismo evento origine alguna compensación debido a los incumplimientos señalados en las Normas de Calidad del Servicio Comercial y viceversa, salvo aquellos acontecimientos a ser evaluados de manera expedita tal cual lo dicta el artículo 22 y aquellos aceptados como Día de Mayor Incidencia.

Artículo 8: Presentación de la documentación. Las empresas de distribución y/o transmisión deberán entregar toda la documentación que utilizarán como sustento o respaldo de las solicitudes de eximencia por caso fortuito y fuerza mayor, en archivos con formato digital (archivos digitales en formato Acrobat pdf, Word, Excel o txt, entre otras). La guía de los documentos a entregar se encuentra tipificada en el Anexo J. La información que se presente en formato de Documento Portátil (PDF) debe tener la característica de búsqueda de texto en el documento (Searchable PDF). La documentación que no sea entregada en los formatos antes enunciados, será denegada en su totalidad. Las incidencias deben ser reportadas en forma cronológica.

Los incumplimientos concernientes al indicador “Reposición del suministro después de una interrupción individual” que apliquen para evaluación expedita para las Normas de Calidad del Servicio Comercial, como lo indica el Artículo 22, deberán ser presentados en dicho documento PDF de manera agrupada y separada al resto de las incidencias. Se solicita que se presenten como pruebas de la solicitud las fotos con el detalle del evento y foto panorámica con sus fechas y horas correspondientes.

Las empresas de distribución y/o transmisión que presenten la solicitud del Día de Mayor Incidencia, deberán entregar como uno de los sustentos un documento en formato digital (Excel) con el SAIDI obtenido por distrito. En dicho documento deberá ser incorporada la información probatoria de la manera solicitada en el formulario del Anexo H. Con respecto a lo indicado en dicho anexo, se entenderá como fecha y hora final de la interrupción aquella correspondiente al último cliente al que se le haya repuesto el suministro eléctrico. Adicionalmente, en caso que exista una interrupción que afecte diversos distritos, se deberán incluir únicamente los clientes afectados relacionados al distrito al cual la empresa presenta la solicitud del Día de Mayor Incidencia; mientras que en lo que concierne a la fecha y hora final de la interrupción, se tomará en cuenta la mayor cronológicamente para el cliente dentro de dicho distrito.

De igual manera, se deberá presentar de manera separada un cuadro que contenga cada una de las interrupciones con su respectivo ID interrupción, números de suministro (NIS) de clientes afectados y la duración de la interrupción para cada uno de ellos.

Las solicitudes de eximencias que las empresas de distribución y/o transmisión de energía eléctrica consideren como Día de Mayor Incidencia, deben presentarse con el sustento

probatorio y el informe solicitado. De no presentarse las pruebas suficientes, se denegará la solicitud por Día de Mayor Incidencia.

Cabe destacar que la información presentada debe ser congruente con lo reportado en los archivos de la Base Metodológica para el mes en cuestión.

Artículo 14. Evaluación y Aceptación. Para la evaluación y aceptación, de las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor, las empresas de distribución y/o transmisión deberán demostrar que el evento fue de naturaleza imprevisible, irresistible, extraordinaria y externo, a la empresa y a la propia red.

La ASEP tomará en consideración para la evaluación mensual de las solicitudes de eximencia, la frecuencia en que ocurrieron las incidencias en la operación de las instalaciones afectadas, las que serán analizadas caso por caso, con el fin de determinar si constituyen o no un eximente de responsabilidad.

Para la evaluación del día reportado como Día de Mayor Incidencia, se revisará que los cálculos hayan sido presentados tal como fue solicitado en el Artículo 8, por lo que la ASEP determinará la consistencia y veracidad de los mismos. El valor del umbral de Día de Mayor Incidencia, T_{med} , será determinado por la ASEP para cada distrito en base a un histórico de interrupciones de un mínimo de tres (3) años. Dicho valor será actualizado anualmente y publicado en la página WEB de la ASEP. El cálculo del T_{med} , será definido tomando como referencia lo establecido por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) en su norma 1366-2012, IEEE Guide for Electric Power Distribution Reliability Indices. De este modo, se utilizará el método 2.5 beta tal como se indica a continuación:

1. Se recolecta el histórico de un mínimo de tres años de valores de SAIDI diarios.
2. Se descartan los días en donde el SAIDI diario sea nulo.
3. Se calcula el logaritmo natural de cada SAIDI diario.
4. Se determina el valor de alpha, α , como el promedio de los logaritmos naturales calculados en el punto anterior.
5. Se determina el valor de beta, β , como la desviación estándar muestral de los logaritmos naturales calculados en el punto tres.
6. El umbral de Día de Mayor Incidencia, T_{med} , es calculado mediante la siguiente ecuación:

$$T_{med} = e^{\alpha+2.5\beta}$$

Cabe destacar que el valor del umbral de Día de Mayor Incidencia, T_{med} , será determinado para cada distrito.

Habiendo considerado lo anterior, se aceptarán todas las solicitudes de eximencia como Día de Mayor Incidencia para el día dentro del distrito en cuestión bajo las siguientes condiciones:

1. Los cálculos presentados de SAIDI_{diario} por distrito deben ser aprobados por la ASEP en base a los requisitos de este procedimiento.
2. SAIDI_{diario} > T_{med} para el distrito y día solicitado.

Artículo 15: Evaluación de niveles individuales. Las empresas de distribución y transmisión de energía eléctrica, deberán entregar la documentación que sustente las eximencias por el incumplimiento de los tiempos límites establecidos en la Norma de Calidad de Servicio Comercial, asociados a los siguientes indicadores individuales:

1. Reposición del suministro después de una interrupción individual.
2. Conexión del servicio eléctrico y el medidor.
3. Restablecimiento del servicio cuando haya sido suspendido por falta de pago.
4. Estimaciones en la facturación.
5. Reclamaciones por inconvenientes en la facturación.
6. Información a los clientes acerca de las interrupciones programadas.
7. Reclamaciones por inconvenientes con el nivel de tensión suministrado.
8. Reclamaciones por funcionamiento del medidor.

Cabe destacar que para el primer indicador se evalúa el motivo por el cual no se pudo reponer el suministro en el tiempo establecido, a diferencia de las Normas de Calidad de Servicio Técnico en donde se evalúan las causas que provocaron la interrupción.

Artículo 18: Presentación de la documentación. Las empresas de distribución y/o transmisión deberán entregar toda la documentación que utilizarán como sustento o respaldo de las solicitudes de eximencia por caso fortuito y fuerza mayor, en archivos con formato digital (archivos digitales en formato Acrobat pdf, Word, Excel o txt, entre otras). La guía de los documentos a entregar se encuentra tipificada en el Anexo J. La información que se presente en formato de Documento Portátil (PDF) debe tener la característica de búsqueda de texto en el documento (Searchable PDF). La documentación que no sea entregada en los formatos antes enunciados, será denegada en su totalidad. Las incidencias deben ser reportadas en forma cronológica.

Se hace hincapié que la presentación de la documentación relacionada con las Normas de Calidad del Servicio Comercial debe ser de manera separada e independiente a aquella correspondiente a las Normas de Calidad del Servicio Técnico.

Las empresas de distribución y/o transmisión que presenten la solicitud del Día de Mayor Incidencia, deberán entregar como uno de los sustentos un documento en formato digital (Excel) con el SAIDI obtenido por distrito. En dicho documento deberá ser incorporada la información probatoria de la manera solicitada en el formulario del Anexo H. Con respecto a lo indicado en dicho anexo, se entenderá como fecha y hora final de la interrupción aquella correspondiente al último cliente al que se le haya repuesto el suministro eléctrico. Adicionalmente, en caso que exista una interrupción que afecte diversos distritos, se deberán incluir únicamente los clientes afectados relacionados al distrito al cual la empresa presenta la solicitud del Día de Mayor Incidencia; mientras que en lo que concierne a la fecha y hora final de la interrupción, se tomará en cuenta la mayor cronológicamente para el cliente dentro de dicho distrito.

De igual manera, se deberá presentar de manera separada un cuadro que contenga cada una de las interrupciones con su respectivo ID interrupción, números de suministro (NIS) de clientes afectados y la duración de la interrupción para cada uno de ellos.

Las solicitudes de eximencias que las empresas de distribución y/o transmisión de energía eléctrica consideren como Día de Mayor Incidencia, deben presentarse con el sustento probatorio y el informe solicitado. De no presentarse las pruebas suficientes, se denegará la solicitud por Día de Mayor Incidencia. Cabe destacar que la información presentada debe ser congruente con lo reportado en los archivos de la Base Metodológica para el mes en cuestión.

Con relación al formato de las solicitudes de eximencia para los incumplimientos de las Normas de Calidad del Servicio Comercial, el mismo se muestra en el Anexo I de este documento. En dicho formato, las pruebas deberán ser presentadas de manera independiente para cada una de las incidencias. No obstante, las mismas podrán ser agrupadas siempre y cuando correspondan a una misma interrupción y el material probatorio esté relacionado con dicho grupo de incidencias.

En caso que exista un número considerable de clientes afectados, las empresas podrán remitir a la visualización de este detalle en un Anexo Resumen. No obstante, es de carácter obligatorio detallar en el Anexo I los circuitos que fueron afectados y la duración de cada incidencia. Cabe destacar que el Anexo Resumen deberá ser presentado digitalmente en formato Excel con todas las incidencias detallando el número de interrupción, número de identificación del suministro (NIS) afectado, circuito, fecha y hora.

En caso que se presenten archivos digitales como grabaciones de audio o video como material probatorio, los mismos deben ser citados en la sección Descripción de los Hechos del Anexo I. Si el evento en cuestión forma parte de los descritos a través del Anexo J, esto deberá ser denotado en la sección correspondiente en el Anexo I.

Artículo 23. Evaluación y Aceptación. Para la evaluación y aceptación, de las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor, las empresas de distribución y/o transmisión deberán demostrar que el evento fue de naturaleza imprevisible, irresistible, extraordinaria y externo, a la empresa y a la propia red.

La ASEP tomará en consideración para la evaluación mensual de las solicitudes de eximencia, la frecuencia en que ocurrieron las incidencias en la operación de las instalaciones afectadas, las que serán analizadas caso por caso, con el fin de determinar si constituyen o no un eximente de responsabilidad.

Para la evaluación del día reportado como Día de Mayor Incidencia, se revisará que los cálculos hayan sido presentados tal como fue solicitado en el Artículo 18, por lo que la ASEP determinará la consistencia y veracidad de los mismos. El valor del umbral de Día de Mayor Incidencia, T_{med} , será determinado por la ASEP para cada distrito en base a un histórico de interrupciones de un mínimo de tres (3) años. Dicho valor será actualizado anualmente y publicado en la página WEB de la ASEP. El cálculo del T_{med} , será definido tomando como referencia lo establecido por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) en

su norma 1366-2012, IEEE Guide for Electric Power Distribution Reliability Indices. De este modo, se utilizará el método 2.5 beta tal como se indica a continuación:

1. Se recolecta el histórico de un mínimo de tres años de valores de SAIDI diarios.
2. Se descartan los días en donde el SAIDI diario sea nulo.
3. Se calcula el logaritmo natural de cada SAIDI diario.
4. Se determina el valor de alpha, α , como el promedio de los logaritmos naturales calculados en el punto anterior.
5. Se determina el valor de beta, β , como la desviación estándar muestral de los logaritmos naturales calculados en el punto tres.
6. El umbral de Día de Mayor Incidencia, T_{med} , es calculado mediante la siguiente ecuación:

$$T_{med} = e^{\alpha+2.5\beta}$$

Cabe destacar que el valor del umbral de Día de Mayor Incidencia, T_{med} , será determinado para cada distrito.

Habiendo considerado lo anterior, se aceptarán todas las solicitudes de eximencia como Día de Mayor Incidencia para el día dentro del distrito en cuestión bajo las siguientes condiciones:

1. Los cálculos presentados de SAIDI_{diario} por distrito deben ser aprobados por la ASEP en base a los requisitos de este procedimiento.
2. SAIDI_{diario} > T_{med} para el distrito y día solicitado.

ANEXO G CAUSALES A UTILIZAR PARA LA SUSTENTACIÓN DE EXIMENCIAS

Código de Causa	Descripción
011	Terceros-Vandalismo con daño a infraestructura o instalaciones
012	Terceros-Objetos extraños en infraestructura
013	Terceros-Alambres/Conductores
014	Terceros-Cables Telefónicos/Televisión por Cable/Otros Servicios
015	Terceros-Trabajos en la vía pública con modificación o traslado de las instalaciones o infraestructura
016	Terceros-Embestidas/Colisiones con daño a infraestructura
017	Terceros-Poda de árboles no vinculada a la empresa
018	Afectación en instalaciones por caídas de arboles
019	Condiciones climáticas extremas-Tornado
021	Condiciones climáticas extremas-Vientos
022	Condiciones climáticas extremas-Inundaciones
023	Condiciones climáticas extremas-Temperaturas
024	Condiciones climáticas extremas-Descargas atmosféricas con impacto directo y evidente
025	Animales