



ANEXO C

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



ASEP

Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

**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.**

**APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN AN NO. 11199-ELEC DE 27 DE ABRIL DE
2017, MODIFICADA POR RESOLUCIÓN AN NO. 11311-ELEC DE 12 DE JUNIO DE
2017 Y LA RESOLUCIÓN AN NO. _____-ELEC DE _____ DE 2019**

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Dentro de las funciones de la ASEP, mediante Ley 6 de Electricidad se contempla el fijar las normas para la presentación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicio público de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización atendiendo los principios rectores del procedimiento administrativo, sin menoscabo del debido proceso legal.

Para tales fines, se establece el 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 norma de calidad de servicio técnico y norma de calidad del servicio comercial para las empresas de distribución de energía eléctrica y de transmisión.

Artículo 2. Principios rectores. La ASEP garantizará un procedimiento para la calificación de caso fortuito y fuerza mayor como eximentes de responsabilidad inspirado en los principios de economía procesal, celeridad, eficacia, simplificación de trámites, ausencia de formalismos, publicidad e imparcialidad, todo ello con pleno respeto al derecho de iniciativa y de defensa de las empresas de distribución y/o transmisión.

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.

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

BF

CAPÍTULO II

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS EXIMENCIAS

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 1197, 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 H**.

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 F**.

Artículo 5: Cómputo de los Indicadores de confiabilidad. En el cómputo de los indicadores de confiabilidad para la calidad del servicio técnico de las empresas de distribución y/o transmisión de energía eléctrica, se considerarán todas las interrupciones mayores de tres (3) minutos, con excepción de aquellas interrupciones que sean aceptadas por la ASEP como causa de caso fortuito o fuerza mayor.

De igual forma, se exceptuarán del cálculo de las reducciones tarifarias contempladas en las normas de calidad del servicio técnico, los casos de incumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados.

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 7: Sistemas Aislados. En el caso de los sistemas aislados, para las interrupciones del servicio público de electricidad ocasionada por fallas en la generación de electricidad, la empresa distribuidora aplicará lo indicado en el Contrato de Suministro suscrito con el generador respectivo, referente a la energía no servida.

La empresa distribuidora deberá informar a la ASEP, todas las interrupciones de la empresa generadora que hayan afectado el sistema de distribución aislado.

El informe mensual de interrupciones que deban presentar las empresas distribuidoras, por causa de las empresas generadoras, deberá contener la siguiente información:

- a. Identificación unívoca para cada interrupción.
- b. Fecha y hora de inicio de la interrupción.
- c. Fecha y hora de la última reposición.
- d. Duración de la interrupción.
- e. Lugares o poblados afectados.
- f. Cantidad de clientes afectados.
- g. Causa de la interrupción con la descripción de los hechos.
- h. Indicar si se aplicó o no la penalización al generador y las razones de la misma.
- i. Indicar el valor de la penalización aplicada y la fecha en que se cobró dicha penalización al generador.
- j. Se deberán informar todas las interrupciones por causa de las fallas en la generación mayores de tres (3) minutos.

Las penalizaciones que se le apliquen a la empresa de generación como resultado de esta energía no servida, serán devueltas a los clientes como un crédito en la factura de electricidad.

Este crédito será aplicado a los clientes afectados, al mes siguiente que la empresa de generación pague la penalización correspondiente.

La penalización será dividida en partes iguales entre los clientes afectados. En caso de quedar algún remanente de dinero por distribuir entre los clientes afectados, este remanente deberá ser asignado al cliente con el mayor consumo de energía de la lista de afectados.

Este informe será presentado en un archivo independiente de las incidencias de caso fortuito y fuerza mayor de la Base Metodológica, y no serán tomados en consideración para el cálculo de los indicadores correspondiente a las normas de calidad del servicio técnico (SAIFI y SAIDI).

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 H**. 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 F**. 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 9: Notificación de la incidencia. Las interrupciones que por caso fortuito o fuerza mayor ocasionen la falta de prestación del servicio de suministro de energía eléctrica por parte de las empresas de distribución y/o transmisión, deberán ser notificadas a la ASEP a través de su página web (**ver Anexo A**) dentro de un plazo de dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia o que se tenga conocimiento del evento de caso fortuito o fuerza mayor, indicando la duración de la interrupción según corresponda y el alcance de la misma.

Artículo 10: Inconvenientes de ingreso. Ante la imposibilidad de notificar las incidencias por anomalías en la página web de la ASEP, las empresas de distribución y/o transmisión deberán comunicar por escrito a la ASEP, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la incidencia, indicando del número de las incidencias que no pudieron ser reportadas y su identificación, en el término establecido en el artículo anterior.

La notificación de las incidencias presentadas de esta forma, no exime a las empresas distribuidoras y/o de transmisión de su obligación de ingresar la información correspondiente, a través de la página web de la ASEP después de su restablecimiento.

Artículo 11: Término para presentación de la incidencia. Las empresas de distribución y/o transmisión deberán presentar a la ASEP, las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor que fueron notificadas en los términos que señala el artículo 10 del presente procedimiento, dentro de los primeros veinte (20) días del mes siguiente a la fecha en que ocurrió el evento o el siguiente día hábil si aquel fuera feriado. El incumplimiento de esta obligación ocasionará el rechazo de las mismas.

Las solicitudes deberán ser acompañadas de todas las pruebas que sean conducentes para demostrar la ocurrencia de caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 12: Declaraciones Juradas. Cuando las empresas distribuidoras y/o de transmisión presente como pruebas Declaraciones Juradas del personal que en ellas labora, deberán utilizar el **Anexo C** del presente procedimiento.

Artículo 13: Caudal probatorio. Las empresas de distribución y/o transmisión podrán presentar a la ASEP la siguiente documentación que se lista a continuación, para acreditar las incidencias por caso fortuito o fuerza mayor:

- a. Fotografías descriptivas con la fecha y hora del evento.
- b. Acta notarial de constatación.
- c. Formulario de testimonio del personal de la distribuidora y/o transmisión.
- d. Exposición civil ante la policía.
- e. Certificación Judicial.
- f. Formulario de testigos de los hechos.
- g. Reportes de medios de comunicación.
- h. Imagen Meteorológica.
- i. Grabaciones de voz o video.
- j. Boleta de citación por daños a la propiedad.
- k. Constancia de denuncia.
- l. Informe Preliminar y/o Final del Centro Nacional de Despacho.
- m. Nota de solicitud de suspensión del suministro.
- n. Anexo de justificación de Eventos.

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.

CAPÍTULO III

NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS EXIMENCIAS

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 16: Evaluación de los niveles globales. La ASEP anualmente realizará una evaluación de los resultados de las calificaciones mensuales tomando en consideración la clasificación del área asociados a los siguientes indicadores globales:

1. Cliente reconectados después de una interrupción
2. Reclamaciones por inconvenientes de tensión resueltos dentro del término tres (3) meses.
3. Conexiones de medidor dentro del término de veinte (20) días.
4. Reconexiones dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas.
5. Respuesta a las cartas de los clientes
6. Calidad de la facturación a los clientes.
7. Tratamiento de las reclamaciones en general.

Artículo 17: Cómputo de los indicadores de calidad. En el cómputo de los indicadores de calidad del servicio comercial de las empresas de distribución de energía eléctrica, se considerarán para la contabilización de los tiempos imputables a la empresa los que sobrepasen los límites establecidos en la Resolución AN No. 6002-Elec de 13 de marzo de 2013.

De igual forma, se exceptuarán del cálculo de las reducciones tarifarias contempladas en las normas de calidad del servicio comercial, los casos de incumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados.

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 H**. 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 F**. 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 G** 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 G** 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 G**. Si el evento en cuestión forma parte de los descritos a través del **Anexo H**, esto deberá ser denotado en la sección correspondiente en el **Anexo G**.

Artículo 19: Término para presentación de la incidencia. Las empresas de distribución y/o transmisión deberán presentar a la ASEP, las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza

mayor dentro de los primeros veinte (20) días del mes siguiente a la fecha en que ocurrió el evento o el siguiente día hábil si aquél fuera feriado. El incumplimiento de esta obligación ocasionará el rechazo de las solicitudes de eximencia.

Las solicitudes deberán ser acompañadas de todas las pruebas que sean conducentes para demostrar la ocurrencia del caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 20: Declaraciones Juradas. Cuando las empresas distribuidoras presenten como pruebas Declaraciones Juradas del personal que en ellas labora, deberán utilizar el **Anexo D** del presente procedimiento.

Artículo 21: Caudal probatorio. Las empresas de distribución y/o transmisión podrán presentar a la ASEP la siguiente documentación que se lista a continuación, para acreditar las incidencias por caso fortuito o fuerza mayor:

- a. Registro fotográfico que muestre las instalaciones afectadas y los elementos que hagan reconocible el lugar, además de la fecha y la hora del evento.
- b. Acta Notarial de constatación.
- c. Formulario de testimonio de personal de la empresa distribuidora.
- d. Exposición civil ante la policía.
- e. Certificación judicial.
- f. Informe detallando las medidas de prevención adoptadas
- g. Documento donde se constate la comunicación con el cliente.
- h. Formulario de testigos de los hechos
- i. Reportes de medios de comunicación
- j. Grabaciones de voz o video
- k. Boleta de citación por daños a la propiedad
- l. Nota de solicitud de suspensión del suministro
- m. Anexo de justificación de Eventos
- n. Informe Cronológico de eventos y gestión del daño

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.

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.

CAPÍTULO IV

DECISIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN Y/O TRANSMISIÓN POR LOS INCUMPLIMIENTOS DE LAS NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO Y LA NORMA DE CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL

Artículo 24. Presentación de la solicitud de eximencia. Recibida la solicitud de eximencia por parte de la empresa de distribución y/o transmisión, la ASEP revisará y analizará todo el caudal probatorio que acompañe a la solicitud y calificará la eximencia, y emitirá la resolución correspondiente, en la que se expondrá la aceptación o rechazo de las causales de caso fortuito y fuerza mayor invocadas por la empresa. Esta resolución deberá ser notificada personalmente a la empresa de distribución y/o transmisión.

Las decisión deberá ser tomada en un plazo de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha en que ingresó el expediente a esta Autoridad Reguladora, al vencimiento de este plazo se asumirá un silencio administrativo positivo, salvo que se presenten acciones legales, incidentes o recursos que requieran decisión especial y que sean presentadas en el desarrollo del presente procedimiento de eximencias de responsabilidad, caso en el cual la tramitación será suspendida hasta tanto estas sean resueltas.

Artículo 25. Rechazo de la solicitud. La ASEP no considerará como reclamo válido y por ende rechazará de plano todas aquellas solicitudes, en las cuales la empresa de distribución y/o transmisión no cumpla con el presupuesto establecido en este procedimiento; es decir, presentar las solicitudes de eximencia por caso fortuito o fuerza mayor, dentro de los primeros veinte (20) días del mes siguiente a la fecha que ocurrió el evento.

Artículo 26. Medios para acceder ante la ASEP. La empresa de distribución y/o transmisión podrá presentar, por intermedio de apoderado especial o general, en las oficinas de ASEP, su disconformidad por la calificación de las eximencia, a través de un recurso de reconsideración, dentro del término que se establece en este procedimiento.

Artículo 27. Medios probatorios. Corresponde a las partes presentar y aducir dentro de las etapas establecidas en el presente procedimiento las pruebas que demuestren los hechos afirmados por ellas, siempre que las mismas sean conducentes y se ajusten a la naturaleza de la solicitud.

Artículo 28. Pruebas de oficio. La ASEP durante la sustanciación o tramitación de la solicitud podrá oficiar, mediante providencia, la práctica de todas aquellas pruebas que estime conducentes o pertinentes para verificar los señalamientos o hechos expuestos por las partes en su solicitud, o aquellos presentados por la empresa en sus escritos de reconsideración. Para tales efectos, se levantará un acta de inspección, la cual deberá estar acompañada de un informe técnico.

La diligencia de inspección será notificada mediante edicto fijado por un (1) día hábil en lugar visible de las oficinas de la ASEP. El edicto contendrá o comunicará la fecha, hora y lugar de la inspección.

Artículo 29. Sustanciación del proceso. Todas las diligencias de sustanciación del presente procedimiento de eximencias estarán a cargo de un Secretario Ad hoc, quien tramitará el mismo hasta dejarlo en condiciones de dictar la resolución.

Artículo 30. Desistimiento. En cualquier estado del proceso la empresa de distribución y/o transmisión podrá desistir por escrito de los recursos o incidentes que presente. La ASEP emitirá una resolución admitiendo el desistimiento y declarará concluido el trámite, procediendo al archivo del expediente que contiene el recurso o incidencia.

Artículo 31. Decisión de los recursos. De acuerdo con las pruebas aportadas y recabadas en el proceso y los resultados obtenidos, el Administrador General de la ASEP, a través de la Oficina de Asesoría Legal, conocerán y emitirán, mediante resolución motivada los recursos presentados por las empresas de distribución y/o transmisión.

Artículo 32. Notificación de la resolución. Para la notificación de las resoluciones que dicte la ASEP en razón de las solicitudes de eximencias presentadas por las empresas prestadoras, se aplicará lo dispuesto en el Título VII del Libro II de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000.

Artículo 33. De los recursos. La empresa prestadora que se sienta afectada por la decisión adoptada en la resolución que resuelve la solicitud de eximencia, solamente podrá interponer dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su notificación, recurso de reconsideración ante el Administrador General de la ASEP, el cual se concederá en efecto suspensivo. Una vez resuelto este, queda agotada la vía gubernativa, dando acceso a la vía contencioso-administrativa.

ANEXO A

Formulario Electrónico de la Base Metodológica

Responsable	<input type="text"/>		
Gerencia	<input type="text"/>		
Caso Fortuito <input checked="" type="radio"/>		Fuerza Mayor <input type="radio"/>	
Datos de la Incidencia			
Fecha Inicio	30 ▾ / 06 ▾ / 2010 ▾	Hora Inicio	00 ▾ : 00 ▾
Fecha Final	30 ▾ / 06 ▾ / 2010 ▾	Hora Final	00 ▾ : 00 ▾
Duración	<input type="text"/> min.	Duración estimada	Sin Asignar ▾
Interrupción	<input type="text"/>		
Causa	Seleccione ▾		
Area Afectada	<input type="text"/>		
Observaciones	<input type="text"/>		
Areas Geográficas Afectadas			
<input type="button" value="Carga de Areas Geográficas"/>			
<input type="button" value="Consultas"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>	
<input type="button" value="Salir"/>			

Areas Geográficas Afectadas				
Provincia	Distrito	Corregimiento	Poblado	Acciones
CHIRIQUI	ALANJE	ALANJE	ALANJE (CABECERA)	 
<input type="button" value="Agregar"/>		<input type="button" value="Grabar y Continuar"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>

ANEXO B

Formulario para el Registro de los Casos de Fuerza Mayor y Caso Fortuito

(1) Fecha:	
(2) CASO DE FUERZA MAYOR (); CASO FORTUITO ()	
(3) CASO No.:	
DATOS IDENTIFICATORIOS	
(4) Numeración de la Interrupción:	(7) Fecha de Inicio:
(5) Instalación Afectada:	(8) Hora de Inicio:
(6) Cantidad de Clientes Afectados:	(9) Duración
Causal	
(10) Causa:	(11) Detalle:
(12) Breve descripción del hecho	
(13) Resumen de pruebas aportadas	
(14) Fotografías certificadas	(17) Exposición Civil ante la Policía que contenga testimonios de terceros ajenos a la Distribuidora
(15) Acta Notarial de Constatación	(18) Oficios (indicar al destinatario del pedido de información)
(16) Formulario de testimonio de personal de la Distribuidora	(19) Copia de causa judicial, certificada por el Secretario del Juzgado interviniente.
Para el uso del Ente Regulador de los Servicios Públicos	
Resultado:	
Comentarios:	

ANEXO C

**DECLARACIÓN TESTIMONIAL DE PERSONA DE EMPRESAS
CONCESIONARIAS SOBRE CONTINGENCIAS EN EL SERVICIO ELÉCTRICO**

1. Nombre de la empresa de distribución o transmisión.
2. Empresa, departamento, sección u oficina en la que labora el declarante
3. Cargo o posición del declarante
4. Fecha de la interrupción objeto de la declaración
5. Hora de inicio de la interrupción
6. Duración de la interrupción en horas y en minutos
7. Denominación y ubicación de las instalaciones afectadas (en detalle)
8. Descripción del evento o incidente
9. Causa del evento o incidente, aclarando cómo o por qué se sabe (en detalle)
10. Especificar restos de materiales encontrados en el lugar, aclarando cómo o por qué se sabe.
11. Datos que identifican los terceros causantes de la contingencia, aclarando cómo y por qué lo sabe
12. Especificar las medidas de prevención que existían para evitar el hecho, en caso que las hubiere
13. Otros datos que se considere de interés aportar

Con la finalidad de presentar este documento a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), declaro bajo juramento que la información que antecede es verdadera. En _____, a los _____ días del mes de _____ de _____.

Firma

Cédula No. _____

Firma del superior jerárquico del declarante

Cédula No. _____

ANEXO D

**DECLARACIÓN TESTIMONIAL DE PERSONA DE EMPRESAS
CONCESIONARIAS SOBRE IRREGULARIDADES QUE IMPIDIERON CUMPLIR CON SU
OBLIGACIÓN**

1. Nombre de la empresa de distribución o transmisión.
2. Empresa, departamento, sección u oficina en la que labora el declarante
3. Cargo o posición del declarante
4. Fecha de la ejecución
5. Hora de inicio de la interrupción
6. Duración de la interrupción en horas y en minutos
7. Denominación y ubicación
8. Descripción del evento o incidente
9. Causa del evento o incidente, aclarando cómo o por qué se sabe (en detalle)
10. Otros datos que se considere de interés aportar

Con la finalidad de presentar este documento a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), declaro bajo juramento que la información que antecede es verdadera. En _____, a los _____ días del mes de _____ de _____.

Firma

Cédula No. _____

Firma del superior jerárquico del declarante

Cédula No. _____

ANEXO E

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
026	Condiciones climáticas extremas-Deslizamiento de tierra o desplazamiento de otros materiales
027	Condiciones climáticas extremas-Terremoto
030	Incendio
040	Solicitado por el Cliente
050	Autorizado/ordenado por el ASEP u otra autoridad competente
061	Afectación instalaciones subterráneas-Obstrucción de desagües
062	Afectación instalaciones subterráneas-Filtración por rotura de desagüe de agua
064	Generación, Transmisión, CND
065	Inaccesibilidad a las instalaciones del cliente
070	Otros

ANEXO F

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 H
PRUEBAS MÍNIMAS 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 B
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-Embestidas 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
026	Condiciones climáticas extremas-Deslizamiento de tierra o desplazamiento de otros materiales	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X

98

		LISTADO DE PRUEBAS PROPUESTO					OTRAS PRUEBAS									ANEXO B
		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 B
026	Condiciones climáticas extremas-Deslizamiento de tierra o desplazamiento de otros materiales	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
027	Condiciones climáticas extremas-Terremoto	X	*	X	N/A	N/A	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
030	Incendio	X	*	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
040	Solicitado por el cliente	N/A	N/A	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	X	N/A	X
050	Autorizado/ordenado por ASEP o autoridad competente	<input type="checkbox"/>	N/A	X	N/A	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	X
061	Afectación instalaciones subterráneas-obstrucción de desagües	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
062	Afectación de instalaciones subterráneas- Filtración por rotura de desagüe de agua	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
064	Generación, Transmisión, CND	<input type="checkbox"/>	N/A	X	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	<input type="checkbox"/>	N/A	X	N/A	<input type="checkbox"/>	X
065	Inaccesibilidad a las instalaciones del cliente	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
070	Otros	X	*	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	X

Obligatorio	X
Cuando exista la prueba o sea posible obtenerla	<input type="checkbox"/>
Cuando la magnitud del evento lo amerite	*
No aplica	N/A

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