



Ministerio de Minas y Energía

RESOLUCION NUMERO 096 DE 19

(20 NOV 2000)

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por las Leyes 142 y 143 de 1994 y los decretos 1524 y 2253 de 1994 y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Artículo 23, Literal *i*, de la Ley 143 de 1994, corresponde a la Comisión de **Regulación** de Energía y Gas establecer el Reglamento de **Operación** para realizar el planeamiento y la **coordinación** de la **operación del Sistema Interconectado Nacional**;

Que **según** lo dispuesto en el Artículo 73, Numeral 73.4 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la Comisión de **Regulación** de Energía y Gas, “*jar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio*”;

Que **conforme** a lo establecido en el Artículo 23, Literal *n*, de la Ley 143 de 1994, corresponde a la Comisión de **Regulación** de Energía y Gas, “*definir y hacer operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de energía*”;

Que de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 142 de 1994, los Usuarios tienen derecho a obtener de las empresas la **medición** de sus **consumos** reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de **plazos y términos** que **para los efectos** fije la **comisión** reguladora;

Que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el **consumo** debe ser el **elemento principal del precio** que se **cobre** al suscriptor o Usuario;

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de **esas** resoluciones.

Que el mismo Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 **señala que la falta de medición del consumo**, por **acción u omisión** de la empresa, **le hará perder el derecho a recibir el precio**;

Que de acuerdo con el Artículo 87, Numeral 87.8 de la Ley 142 de 1994, toda tarifa **tendrá un carácter integral**, en el sentido de que supondrá una calidad y grado de cobertura **del servicio**, cuyas características definirán las comisiones reguladoras;

Que la Comisión, mediante la **Resolución CREG 070 de 1998 adoptó el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica**, el cual contiene las **normas** sobre la calidad en la prestación **del Servicio de Distribución de Electricidad**;

Que la **Resolución CREG-089 de 1999, la cual dictó normas** relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica y **complementó** algunas disposiciones de **éste** Reglamento, dispuso que antes **del 31 de julio de 2000** la CREG establecería: Los Indicadores por **defecto para los años 2 y 3 del Período de Transición**; el **esquema de compensación para los años 2 y 3 del Período de Transición**; las reglas aplicables **para** establecer la responsabilidad cuando **existan** Operadores de Red **-OR's-** conectados en serie; y los Valores **Máximos Admisibles de los Indicadores DES y FES aplicables para el año 2 del Período de Transición**. De igual **manera**, la **Resolución CREG 089 de 1999** dispuso que la Comisión podría establecer, **para los años 2 y 3**, esquemas de Indicadores DES y FES por empresas y niveles de tensión, valores a compensar por niveles de tensión, metodologías de **estimación** de las compensaciones y revisar los **Valores Máximos Admisibles** que se aplicarían **para el tercer año**, entre otros;

Que mediante Resoluciones CREG 043 de 2000 y 074 de 2000 se **amplió el plazo** establecido en la **Resolución CREG 089 de 1999**, citado en el considerando anterior, hasta el **31 de diciembre de 2000**;

Que el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, establece las reparaciones a que tiene derecho el suscriptor o Usuario, cuando se presente una **falla** en la prestación **del servicio**;

Que de acuerdo con el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, es **obligación** de la empresa la prestación continua y de buena calidad **del servicio público**;

Que **para hacer** operativos los **criterios** de calidad definidos en el Reglamento de **Distribución**, y con el fin de **hacer** efectivo el derecho que tienen los Usuarios a la **compensación** por el incumplimiento de la **obligación** principal que tienen las empresas, de prestar en forma continua un servicio de buena calidad, se **hace** necesario **complementar los** mecanismos pertinentes **para** calcular los Indicadores de Calidad cuando los **OR's** no cumplan con los requisitos de **medición** o de reporte de tales indicadores;

Que las empresas, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 139 de la Ley 142 de 1994, tienen derecho a realizar interrupciones en el servicio, **para** el mejoramiento **ó en interés del mismo**;

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

Que estas interrupciones fueron **tenidas en cuenta** por la Comisión de **Regulación** de Energía y Gas dentro de los indicadores DES y FES que se determinan en esta **Resolución**;

Que, por lo **tanto**, tales interrupciones **deben** ser realizadas dentro de aquellas permitidas en los indicadores propuestos en **ésta Resolución**;

Que el **Período de Transición** definido por la **Comisión de Regulación de Energía y Gas**, se estableció **como** un mecanismo de lograr el equilibrio **que debe existir** entre el derecho **del** Usuario a recibir un servicio en condiciones de calidad y confiabilidad;

Que la Comisión de **Regulación** de Energía y Gas determino, a partir de la vigencia de la **Resolución 070** de 1998, la **obligación** de los OR's de establecer registradores en los puntos correspondientes, **según** se establece en el numeral 6.4 del Anexo General de la **Resolución en mención**;

Que la instalación de tales registradores es un mecanismo **para hacer** operativos los **criterios** de calidad y confiabilidad a los que **hace** referencia el literal n de la Ley 143 de 1994;

Que de la misma **manera**, la Comisión de **Regulación** de Energía y Gas, **como** mecanismo **para hacer** operativo el derecho de los Usuarios, considero **conveniente** implementar **incentivos económicos para** evitar que las empresas no cumplan con los deberes que les establece la Ley en esta materia, **razón** por la cual se fijan los indicadores por **defecto**;

Que los indicadores por **defecto** **buscan** garantizar el principio de igualdad entre las empresas;

Que la Comisión de **Regulación** de Energía y Gas debe establecer los mecanismos que **permitan** el logro de los objetivos frente a la **protección** de los derechos de los Usuarios, en **caso** que las empresas no hubieran dado cumplimiento a lo establecido en la Resoluciones CREG 070 de 1998, 025 y 089 de 1999;

Que los **documentos** IEEE 519 [1992] e IEEE 1159 [1995] corresponden a recomendaciones técnicas de la IEEE y no a **normas** técnicas en los temas que las mismas abordan;

Que el Usuario tiene derecho a conocer las condiciones en las cuales se le presta el servicio al Usuario;

Que **mediante** comunicación radicada en la CREG con el No. 79 17 el día 27 de octubre de 2000, el Consejo **Nacional de Operación** se pronunció sobre los **aspectos** contenidos en esta **Resolución**;

Que la Comisión de **Regulación** de Energía y Gas, en su **Sesión** No. 138 del 30 de **noviembre** de 2000, aprobó el contenido de la presente **Resolución**;

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

RESUELVE:

ARTÍCULO lo. Modificar los Numerales 6.2.1, 6.2.2 y 6.2.3 del Anexo General del Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica, los cuales quedarán así:

“6.2.1 ESTANDARES DE CALIDAD DE LA POTENCIA SUMINISTRADA

Los siguientes indicadores *miden* la calidad de la potencia suministrada por un OR:

6.2.1.1 Frecuencia y Tension

La frecuencia nominal del SIN y su rango de *variación de operación* son las establecidas en el **Código de Operación** incluido en el **Código de Redes (Resolución CREG 025 de 1995 y aquellas que la modifiquen, complementen ó sustituyan)**. Los Operadores de Red no son agentes responsables por el control de la frecuencia en el SIN.

Las tensiones en estado estacionario a 60 Hz y sus variaciones permisibles, son las establecidas en la norma NTC 1340, o aquella que la **modifique** o sustituya.

6.2.1.2 Contenido de **Armónicos** de las Ondas de Tension y Coniente

Son el contenido de ondas con frecuencias que son **múltiplos** de la frecuencia normal de suministro (60 Hz) y son el resultado de **cargas no lineales** en el STR y/o SDL. **Tanto el OR como los Usuarios** conectados a su red **podrán** seguir las recomendaciones establecidas en la guía IEEE 519 - [1992] o la que la **modifique** o sustituya.

6.2.1.3 “Flicker”

Mide las variaciones de tension causadas **fundamentalmente** por **cargas** tales como **hornos de arco**, acerías y otros equipos de gran **consumo**, que usualmente se **traducen** en la **distorsión** de la onda de tension. En lo referente a este **estándar**, **tanto el OR como los Usuarios** conectados a su sistema **podrán** seguir las recomendaciones establecidas en la guía IEEE-519 [1992] o la que la **modifique** o sustituya.

6.2.1.4 Factor de Potencia

El factor de potencia **mínimo** permisible es el establecido en el Artículo 25 de la **Resolución CREG 108 de 1997** o posteriores que la modifiquen o sustituyan.

6.2.1.5 **Transitorios Electromagneticos Rápidos** y Fluctuaciones de Tension

Es **todo fenómeno** que origine distorsiones transitorias de las ondas de tension y coniente **respecto** a su forma y frecuencia permisibles.

Por la cual se dictan normas relacionadas con el Período de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

Cuando se *detecten fenómenos* electromagnéticos que *perjudiquen a Usuarios* conectados a un STR y/o SDL, el OR conjuntamente con el *Usuario afectado* **deberán buscar la causa del fenómeno** y solucionarlo siguiendo las disposiciones contenidas en el numeral 6.2.2 de esta *Resolución*. Sin embargo, *cuando el problema* causado por un Usuario sea grave e involucre a *otro(s) usuario(s)*, el OR **deberá desconectar el equipo causante del problema o en su defecto al Usuario respectivo**, inmediatamente se identifique que el *problema está en sus instalaciones*.

Para el análisis de este tipo de *fenómenos* se **podrán** seguir las recomendaciones de la guía IEEE-1 159 [1995] o la que la *modifique o sustituya*.”

“6.2.2 PLAZOS PARA CORREGIR LAS DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE LA POTENCIA SUMINISTRADA

El OR **tendrá un plazo máximo** de treinta (30) días *hábiles para* corregir las deficiencias en la Calidad de la Potencia Suministrada de acuerdo con lo establecido en los numerales 6.2.1.1 al 6.2.1.5 de la presente *Resolución*.

Cuando las *deficiencias* se *deban* a la *carga* de un Usuario conectado al STR y/o SDL, el OR, **como** responsable de la Calidad de la Potencia, una vez identifique al Usuario responsable **deberá** establecer conjuntamente con *éste último*, un **plazo máximo** razonable *para la corrección* de la *deficiencia*. Si transcurido el plazo fijado no se ha efectuado la *corrección* pertinente, el OR **deberá** desconectar el *equipo* causante de la *deficiencia* o en su *defecto* al Usuario *respectivo*, informando a la SSPD con dos (2) días *hábiles* de anticipación al *corte*.

En *todo caso*, los *plazos* mencionados no exoneran al prestador *del respectivo* Servicio de su responsabilidad por los *perjuicios* que se *causen* a Usuarios conectados a su STR y/o SDL. Cuando el OR *deba* indemnizar a un Usuario de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2.3, y dicho *perjuicio* tenga **como origen** una *deficiencia* en la Calidad de la Potencia Suministrada causada por la *carga* de un Usuario conectado al *respectivo* STR y/o SDL, el OR **podrá** repetir contra *éste último*, de acuerdo con las *normas* generales sobre responsabilidad civil. ”

“6.2.3 INSTRUMENTOS FINANCIEROS PARA GARANTIA DE CALIDAD DE LA POTENCIA SUMINISTRADA

El OR **deberá** constituir un instrumento *financiero* que **ampare** a los Usuarios conectados a su Sistema en los Niveles de Tensión II, III y IV, por *daños* y *perjuicios* que se *causen* por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada. El cubrimiento de tal instrumento **será** determinado de conformidad con lo establecido en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Dicho instrumento **deberá** estar vigente antes de **finalizar los seis (6) primeros meses** de la entrada en vigencia de la presente *Resolución*. El valor o fondo **del instrumento** **deberá** ser igual, **como** mínimo, al **cinco por ciento (5%)** de los ingresos **del OR del año** inmediatamente anterior. Para nuevos OR's este valor **será** igual al **cinco por ciento (5%)** de los ingresos proyectados **para el año respectivo**.

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de **esas** resoluciones.

La anterior **disposición** no exonera de la responsabilidad **que tengan**, de acuerdo con las **normas** vigentes, **los OR's por los daños y perjuicios que le puedan causar a los Usuarios no amparados por este instrumento financiero.**

Sin perjuicio de lo anterior, cuando quiera que un Usuario se vea **perjudicado** por una **acción u omisión del OR**, **podrá** interponer el reclamo ante la empresa, la cual deberá responder dentro de **los quince (15) días hábiles** siguientes a la fecha de su recibo, **como lo ordena el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994**. Si pasado ese término el OR no ha dado respuesta a la **reclamación del Usuario**, se **aplicará** lo dispuesto en el citado Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, y **demás normas concordantes**, en virtud **del cual**, salvo que se demuestre que el **Usuario auspició** la demora, se **entenderá** que la **reclamación** ha sido resuelta en forma favorable a él.

En caso que el OR **responda** negativamente a la **reclamación del Usuario**, deberá adjuntar las pruebas que demuestren que **los perjuicios reclamados por el Usuario no se debieron al incumplimiento de los estándares** de calidad de la potencia suministrada. Frente a la respuesta negativa **del OR**, el Usuario **podrá** ejercer las acciones que le otorga la Ley.

Cuando el OR reconozca el perjuicio causado al Usuario **6** si el OR no da respuesta al **Usuario** dentro **del** término antes señalado, la **compensación** al Usuario en cualquiera de **los dos casos deberá** hacerse efectiva dentro de **los veinte (20) días hábiles** siguientes a la fecha de **presentación del** reclamo ante la empresa, y **cubrirá, como mínimo, la reparación del equipo y/o aparatos afectados**. Alternativamente, la **compensación podrá** consistir en el reemplazo, en condiciones similares, **del equipo y/o aparatos afectados**, en cuyo **caso la compensación así** entendida deberá realizarse en un término no superior a **veinticinco (25) días hábiles** contados a partir de la **presentación del** reclamo ante la empresa. ”

ARTÍCULO 20. Modificar el Numeral 6.3.1.1 del Anexo General del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica **adoptado** mediante la Resolución CREG-070 de 1998, el cual quedará así:

“6.3.1.1 De acuerdo con la **Duración de la Interrupción**

Teniendo en cuenta la **duración** de las interrupciones, éstas se clasifican así:

- **Instantáneas:** Son aquellas suspensiones **del servicio cuya duración** es inferior o igual a un (1) minuto.
- **Transitorias:** Son aquellas suspensiones **del servicio cuya duración** es superior a un (1) minuto y **menor o igual a cinco (5) minutos**.
- a **Temporales:** Son aquellas suspensiones **del servicio de energía cuya duración** es mayor a **cinco (5) minutos**.

Para el cálculo de los indicadores que se definen más adelante no se tendrán en cuenta:

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución de Energía Eléctrica**, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

- *Inten-upciones por racionamiento de emergencia o programadas del sistema eléctrico nacional debidas a insuficiencia en la generacibn nacional o por otros Eventos en Generación y en el STN, siempre y cuando así hayan sido definidas por el CND de acuerdo con la regulación de la CREG. El CND mantendrá disponible para los OR's la información relacionada con los Eventos citados anteriormente, con el fin de que los OR's los excluyan del cálculo de los indicadores.*
- *Interrupciones debidas a las indisponibilidades permitidas de los Activos de Conexión al STN, de conformidad con la regulación vigente.*
- *Interrupciones con duración igual o inferior a tres (3) minutos. A partir del inicio del Año 3 del Período de Transición no se tendrán en cuenta las interrupciones con duración igual o inferior a un (1) minuto.*
- *Interrupciones por seguridad ciudadana y solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.*
- *Suspensiones o cortes del servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos.*
- *Eventos Programados de activos pertenecientes al nivel de tension 4, debidas a trabajos de expansion.*
- *Indisponibilidades originadas en Eventos de fuerza mayor. El OR afectado por el Evento de fuerza mayor, deberá declarar oficialmente ante la SSPD la ocurrencia del mismo y será responsable por tal declaracibn. Así mismo, si se prevé que el Evento tendrá una duración superior a los tres (3) días a partir de su ocurrencia, el OR tendrá que informar a los Usuarios antes de transcurridos dos (2) días de la ocurrencia del evento, mediante publicación en un diario que circule en la zona afectada, o en su defecto, en otro medio de comunicacibn masivo disponible en la region o área afectada.*
- *Durante el Período de Transición establecido en el numeral 6.3.3, las intenupciones que se presenten como consecuencia de la aplicación de un programa de limitación de suministro, de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes, siempre y cuando la respectiva empresa se encuentre intervenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domicilianos, así: para las empresas que se encuentren intervenidas al 31 de diciembre de 2000, se excluirán estas intenupciones únicamente durante un plazo máximo de doce (12) meses a partir de la mencionada fecha; y para las intervenciones que se realicen con posterioridad al 31 de diciembre de 2000, se excluirán estas interrupciones únicamente durante un plazo máximo de doce (12) meses siguientes a la fecha en que se realice la intervención. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de los Usuarios de reclamar ante el OR la indemnizacibn de daños y perjuicios, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. ”*

Por la **cual** se **dictan normas** relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución** de Energía **Eléctrica**, y se complementan algunas disposiciones de **esas** resoluciones.

ARTÍCULO 30. Modificar los literales a.2), b.2) y d) del Numeral 6.3.2.1 del Anexo General del Reglamento de **Distribución** de Energía **Eléctrica**, los cuales quedarán así:

“a.2) **Años 2 y 3 del Período de Transición**

Es el tiempo total en que el servicio es interrumpido en un Circuito. Los OR's **deben** calcular el Indicador **DESc** mensualmente **para cada** Circuito, de acuerdo con la siguiente **expresión**:

$$DESc = \sum_{i=1}^{NTI} t(i)$$

donde:

DESc: Sumatoria **del** Tiempo en horas de las interrupciones **del** servicio en un Circuito, acumuladas mes a mes durante el tiempo transcurrido en **cada** uno de los trimestres: 1 de enero – 31 de marzo, 1 de **abril** – 30 de junio, 1 de julio – 30 de septiembre y 1 de octubre – 31 de diciembre.

i: **Interrupción i-ésima.**

t(i): Tiempo en horas de la **interrupción i-ésima.**

NTI: **Número Total** de Interrupciones que **ocurrieron** en el Circuito, acumuladas mes a mes durante el tiempo transcurrido en **cada** uno de los trimestres: 1 de enero – 31 de marzo, 1 de **abril** – 30 de junio, 1 de **julio** – 30 de septiembre y 1 de octubre – 31 de diciembre.

Los Usuarios **tendrán** derecho a reclamar por los indicadores **DES** reales que ellos puedan contabilizar. En caso de **controversia** entre el OR y los Usuarios, la carga de la prueba en contrario, **será a cargo del OR.**”

“b.2) **Años 2 y 3 del Período de Transición**

Mide la **confiabilidad** de un STR y/o SDL como el **número** de interrupciones que **presenta** un Circuito. Los OR's **deben** calcular el Indicador **FESc** mensualmente **para cada** Circuito, de acuerdo con la siguiente **expresión**:

$$FESc = NTI$$

donde:

FESc: Sumatoria **del número** de veces que el servicio es interrumpido en un Circuito, acumuladas mes a mes durante el tiempo transcurrido en **cada** uno de los trimestres: 1 de enero – 31 de marzo, 1 de **abril** – 30 de junio, 1 de **julio** – 30 de septiembre y 1 de octubre – 31 de diciembre.

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución de Energía Eléctrica**, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

Las otras variables mantienen el mismo **significado** que en la **expresión** anterior.

Los Usuarios **tendrán** derecho a reclamar por los indicadores **FES reales** que ellos puedan contabilizar. En caso de **controversia** entre el OR y los Usuarios, la **carga** de la **prueba** en contrario, **será** a cargo del OR.”

“d) Indicadores DESc y FESc por defecto

Cuando el OR no **calcule** los indicadores establecidos en los literales a) y b) de este numeral, cuando el OR no **realice** los reportes de **información** relacionados con la Calidad del Servicio Prestado, en los formatos, **términos** y medios establecidos en esta **Resolución 6** cuando el Comercializador no publique en la **factura** de los Usuarios la **información** establecida en esta **Resolución** (bien sea por la no entrega del OR de la **información**, o por que el Comercializador no realiza la **publicación**), los indicadores **DESc** y **FESc** se **calcularán** mensualmente 6 trimestralmente por **defecto** teniendo en cuenta las siguientes expresiones:

Año 1 del Período de Transición:

- El tiempo en horas de **interrupción** de cada **Circuito** para cada mes del año 1999 **será** igual a la doceava parte de la **meta** establecida en el numeral 6.3.3.1. multiplicada por un factor de 1.6.
- El tiempo en horas de **interrupción** de cada **Circuito** para cada mes del año 2000 **será** igual a la doceava parte de la **meta** establecida en el numeral 6.3.3.1. multiplicada por un factor de 3.2.
- El **número** de interrupciones de cada **Circuito** para cada mes del año 1999 **será** igual a la doceava parte de la **meta** establecida en el numeral 6.3.3.1. multiplicada por un factor de 1.6.
- El **número** de interrupciones de cada **Circuito** para cada mes del año 2000 **será** igual a la doceava parte de la **meta** establecida en el numeral 6.3.3.1. multiplicada por un factor de 3.2.

Años 2 y 3 del Período de Transición:

- **Para cada** trimestre (1 de enero – 31 de marzo, 1 de **abril** – 30 de junio, 1 de **julio** – 30 de septiembre y 1 de octubre – 31 de diciembre), se **asumirá** el indicador **DESc** por **grupo**, según la **clasificación** presentada en el numeral 6.3.3.1 de esta **Resolución**, así: **Grupo 1**: 24 horas, **Grupo 2**: 48 horas, **Grupo 3**: 78 horas y **Grupo 4**: 135 horas. **Para cada** mes del trimestre **respectivo** se **asumirá** el indicador **DESc** igual a un tercio de los valores establecidos.
- **Para cada** trimestre (1 de enero – 31 de marzo, 1 de **abril** – 30 de junio, 1 de **julio** – 30 de septiembre y 1 de octubre – 31 de diciembre), se **asumirá** el indicador **FESc** por **grupo**, según la **clasificación** presentada en el numeral 6.3.3.1 de esta **Resolución**, así: **Grupo 1**: 48 interrupciones, **Grupo 2**: 81 interrupciones, **Grupo 3**: 120 interrupciones y **Grupo 4**: 159 interrupciones. **Para cada** mes del trimestre **respectivo** se **asumirá** el indicador **FESc** igual a un tercio de los valores establecidos.

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Periodo** de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

La **aplicación de los indicadores por defecto** no exoneran a las empresas, de las sanciones que **deba** aplicar la SSPD por el incumplimiento en la **determinación de los indicadores DESc y FESc**, en el reporte de **información** y/o en las publicaciones en las **facturas de los Usuarios**, de conformidad con las características y **plazos** establecidos en esta **Resolución**.

A partir de los reportes que envíen los Operadores de Red a los Comercializadores con copia a la SSPD y a la CREG, **ésta última verificará**, en el estudio **para** determinar los Cargos por Uso de los Sistemas de Transmisión Regional y/o **Distribución Local** de la siguiente vigencia **tarifaria**, la consistencia de la **información** con los inventarios que los OR's presenten ante la CREG **para** efectos de determinar los Cargos por Uso de los Sistemas de Transmisión Regional y/o **Distribución Local**.

Los Usuarios **tendrán** derecho a reclamar por los indicadores DES y FES reales que **ellos** puedan contabilizar. En **caso de controversia** entre el OR y los Usuarios, la **carga** de la prueba en contrario, **será a cargo del OR**.

ARTÍCULO 40. Modificar el Numeral 6.3.2.2 del Anexo General del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, el cual quedará así:

“6.3.2.2 Indicadores Período Siguiente a la Transición

La CREG antes del 31 de diciembre del año 2001 establecerá el esquema de medición respectivo.”

ARTÍCULO 50. Modificar el Numeral 6.3.3.2 del Anexo General del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, el cual quedará así:

“6.3.3.2 Años 2 y 3 del Período de Transición

Para efectos de calcular los indicadores DESc y FESc, únicamente será necesario el registro, mediante equipos adecuados de medida, a nivel de alimentador primario en la respectiva subestación. Los indicadores DESc y FESc para transformadores de distribución se podrán calcular como la suma de los tiempos en horas de interrupción y el número de interrupciones, determinados con base en los reportes de novedades que afecten los mismos, más los indicadores DESc y FESc del alimentador primario al cual está conectado el respectivo transformador.

Los Valores Máximos Admisibles anuales, para los indicadores de calidad del servicio, son:

GRUPO (1)	AÑO 2 (2)		AÑO 3 (3)	
	DES (horas)	FES	DES (horas)	FES
1	19	38	11	26
2	29	58	19	44
3	39	68	29	51
4	61	84	39	58

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

(1) **Tipo de Circuito:**

Se sigue la misma **clasificación** presentada en el numeral 6.3.3. 1. de la presente **Resolución**.

(2) **Año 2 Período de Transición:**

Indicador DES, en Horas – Año, y FES, en Interrupciones – Año, para el **Período** comprendido entre el 1 o de Enero y el 31 de Diciembre del año 2001.

(3) **Año 3 Período de Transición:**

Indicador DES, en Horas – Años, y FES, en Interrupciones – Trimestre, para el **Período** comprendido entre el 1 o de Enero y el 31 de Diciembre del año 2002.

(4) Las **metas** de indicadores **DESc** y **FESc** para el año 2, no aplican a los municipios que se **vieron** afectados por el terremoto del 25 de enero de 1999, de conformidad con los Decretos 195 y 223 de 1999.

Los Valores Máximos Admisibles **para los** indicadores **DESc** y **FESc** establecidos en este numeral, aplican a la totalidad de los **Circuitos** de los **Sistemas de Transmisión Regional** y/o **Sistemas de Distribución Local** de los **OR's** existentes y futuros.

A más tardar el 26 de diciembre de 2000, los Operadores de Red **deberán informar** a la CREG y a la SSPD, mediante comunicadn escrita suscrita por el Representante Legal, los Valores Máximos Admisibles de los Indicadores de Calidad por Grupo, **para cada uno de los Trimestres de los Años 2 y 3 del Período de Transición** (1 de enero – 31 de marzo, 1 de abril – 30 de junio, 1 de julio – 30 de septiembre y 1 de octubre – 31 de diciembre). Estos Valores **Máximos Trimestrales serán únicos por empresa, cada DESc trimestral deberá estar en horas, cada FESc trimestral deberá estar en número entero y las suma de los Valores trimestrales de cada año no podrán superar los Valores Máximos Admisibles Anuales** establecidos en este numeral. Si vencido el plazo mencionado, un Operador de Red **no reporta los Valores Máximos Admisibles Trimestrales** 6 **reporta** Valores que no cumplan con las condiciones aquí establecidas, se asumiran **para su sistema, para los años 2 y 3 del Período de Transición, Valores Máximos Admisibles Trimestrales iguales a la cuarta parte de los Valores Anuales** fijados por la CREG.

Los Valores **Máximos Admisibles** que se **definan para cada trimestre** de acuerdo con lo aquí establecido **deberán** ser publicados por el OR, con anterioridad al trimestre **respectivo**, en un diario 6 medio de **comunicación** de amplia **circulación** en la zona donde él opera, previa **aprobación** por parte de la **Dirección Ejecutiva** de la CREG, la **cual se emitirá a más tardar el día 27 de diciembre de 2000.**

ARTÍCULO 60. El Numeral 6.3.3.3 del Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica, quedará así:



Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución de Energía Eléctrica**, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

“6.3.3.3. Período siguiente a la Transición

Antes de diciembre 31 del año 2001, la CREG, en forma conjunta con el esquema de **remuneración** de la actividad de **Transporte** en los STR y SDL (tal como está establecido en el **Artículo 8, Parágrafo 3**, de la **Resolución CREG 099 de 1997**), estableciera el esquema de calidad de los **Sistemas de Transmisión Regional** y de los **Sistemas de Distribución Local**, aplicable al **período tarifario** posterior al 31 de diciembre del año 2002.

No obstante lo anterior, tanto para el **Período de Transición** como para el **Período Dejinitivo**, los **Usuarios individuales** tienen derecho a **solicitar** al OR límites de calidad inferiores a los aquí establecidos, siempre y cuando asuman los **mayores costos eficientes** que conlleve esa **reducción**. En este caso, el OR está en la **obligación** de ofrecer el nivel de calidad solicitado por el **Usuario** siempre y cuando sea técnicamente factible.”

ARTÍCULO 70. El literal b) del Numeral 6.3.4.1 del Reglamento de **Distribución de Energía Eléctrica**, quedará así:

b) Años 2 y 3 del Período de Transición

Para efectos de **hacer** efectivas las compensaciones por la calidad del servicio, durante los **años 2 y 3 del Período de Transición**, se **procederá así**:

b. 1. Dentro de los quince (15) **primeros días calendario** de cada mes el OR **informará** a cada uno de los **Comercializadores** que atienden **Usuarios** conectados a su STR y/o SDL, con copia a la SSPD y a la CREG, el **listado de Usuarios del Comercializador** indicando **para cada uno** de ellos:

- **Número de Identificación del Usuario - NIU.** El Operador de Red **deberá** asignar **éste Número de Identificación**, a cada uno de los **Usuarios** conectados a su sistema, independientemente del **Comercializador** que los atienda.
- **Código del Circuito** al que pertenece el **Usuario**, este **código** lo determina el OR y no **podrá ser modificado** sin previa **autorización** de la SSPD
- **Número del Grupo del Circuito** al que pertenece el **Usuario**
- **Nivel de Tensión del Circuito** al que pertenece el **Usuario**
- **Indicadores DES y FES del Circuito** al que pertenece el **Usuario** correspondientes al mes inmediatamente anterior, y las interrupciones no consideradas en el **cálculo de los mismos de conformidad** con 10 establecido en el numeral 6.3.1.1. de esta **Resolución**.

La **Dirección Ejecutiva** de la CREG **determinará** periódicamente, mediante circular, el **formato** y medios autorizados **para** el reporte de esta **información**; sin embargo, el **formato** que inicialmente **defina** la **Dirección Ejecutiva** **podrá modificarse** posteriormente.

Sí cumplidos los quince (15) **primeros días calendario** de cada mes, el OR no ha **reportado** la **información** de calidad del mes anterior, siguiendo los **formatos** y medios aprobados **por** la **Dirección Ejecutiva** de la CREG, el

Por la cual se dictan normas relacionadas con el Período de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

Comercializador *dará aplicación* a los Indicadores por Defecto establecidos en el literal d, numeral 6.3.2.1, de esta Resolución. Igualmente, cuando el OR no reporte el Número del Grupo del Circuito al que pertenece el Usuario, se aplicarán al respectivo Circuito los Indicadores DESc y FESc por Defecto del Grupo 4, de conformidad con lo establecido en el literal d, numeral 6.3.2.1, de esta Resolución.

Si un Comercializador, diferente al Comercializador integrado verticalmente con el respectivo OR, ha registrado las interrupciones que experimentaron sus Usuarios y, después de descontar de estas interrupciones las que no se tienen en cuenta en el cálculo de los Indicadores de conformidad con el numeral 6.3.1.1. de esta Resolución reportadas por el OR, los indicadores DES y FES resultantes son superiores a los reportados por el Operador de Red, el Comercializador *efectuará* las compensaciones a sus Usuarios a partir de los indicadores DES y FES reportados por el OR y *solicitará* a éste la aclaración de las diferencias.

A partir del recibo de la comunicación del Comercializador, el OR cuenta con un *plazo máximo para* responder de quince (15) días hábiles. Si vencido este *plazo* el OR no responde, no soporta debidamente las diferencias si el OR responde debidamente sustentada la *solicitud* dentro del *plazo* serialado y existiesen valores a favor de los Usuarios; el Comercializador *realizará* los ajustes necesarios en la siguiente factura que *emita* al Usuario. A los pagos realizados con *posterioridad* a la *solicitud* deberán adicionarse los intereses correspondientes a la tasa *bancaria* corriente, *certificada* mensualmente por la Superintendencia Bancaria, sobre el valor de dicho *pago*.

Analogamente, si un Usuario *reporta* al Comercializador las interrupciones que percibió, y el Comercializador, después de descontar de dichas interrupciones las "Interrupciones no Consideradas" (numeral 6.3.1.1. de esta Resolución) reportadas por el OR, *verifica* que los indicadores DES y FES resultantes son superiores a los reportados por el Operador de Red, el Comercializador *efectuará* las compensaciones al Usuario a *partir* de los indicadores DES y FES reportados por el OR e *informará* al Usuario tal *situación*, quien, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, *tendrá* el derecho a presentar la *reclamación respectiva* al Comercializador.

Si la *Reclamación* se resuelve favorablemente al Usuario, el Comercializador *realizará* los ajustes necesarios en la siguiente factura que *emita* a éste. A los pagos realizados con *posterioridad* a la *solicitud* deberán adicionarse los intereses correspondientes a la tasa *bancaria* corriente, *certificada* mensualmente por la Superintendencia Bancaria, sobre el valor de dicho *pago*.

- b.2. En la siguiente factura que *emita* el Comercializador a *cada* uno de sus Usuarios, con *posterioridad* al veinticincoavo (25) día calendario de *cada* mes, *deberá hacer* efectivas las compensaciones y presentar la siguiente *información*:



Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución de Energía Eléctrica**, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

- Nombre, **código** y **número de Grupo del Circuito** al cual se encuentra conectado el Usuario
- Indicador **DESc** (Indicador de **Duración Equivalente de las Interrupciones del Servicio**) y **FESc** (Indicador de **Frecuencia Equivalente de las Interrupciones del Servicio**), **del Circuito** al cual se encuentra conectado el Usuario. Considerando que los indicadores de calidad se **evalúan trimestralmente así: 1 de enero - 31 de marzo, 1 de abril - 30 de junio, 1 de julio - 30 de septiembre y 1 de octubre - 31 de diciembre**, los indicadores que se publiquen en la factura **deberán corresponder al acumulado** hasta el mes **respectivo** dentro del trimestre al que éste pertenece.
- Valor **Máximo Admisible** de los indicadores de Calidad **del Servicio para el trimestre** al que pertenece el mes que se **reporta de acuerdo** con lo dispuesto en el numeral 6.3.3.2. de esta **Resolución**.
- Valor a compensar al Usuario resultante de aplicar las disposiciones del literal b3. Complementariamente se **deberá** informar el valor de las variables **CI** y **DPc** utilizadas en el **cálculo** de la **compensación**.
- Nombre, **Dirección** y **teléfono** del Operador de Red **del sistema** al que se conecta el Usuario.

b3. El Comercializador **para cada** uno de sus Usuarios, dentro de **los veinticinco (25) primeros días calendario** del mes siguiente a la **finalización** de **cada** uno de los trimestres sobre los cuales se **evalúan** los indicadores de calidad del servicio, **calculará** el valor a compensar a **cada** uno de sus Usuarios de **acuerdo** con las siguientes formulas:

Para el indicador DES:

$$\text{Si } [DESc - VM_{DESc}] \leq 0, \text{ entonces } VCDc = 0$$

$$\text{Si no, } VCDc = [DESc - VM_{DESc}] \times CI \times DPc$$

donde:

VCD,: Valor a Compensar al Usuario por el Incumplimiento **del** Indicador DES en el **Circuito c**, al cual se encuentra conectado

DESc: Indicador DES del Circuito **c** reportado al Comercializador por el OR.

Cuando el OR no reporte la **información** de calidad al Comercializador, en los **formatos, términos** y medios establecidos en esta **Resolución** o **cuando** el Comercializador no reporte en la factura la **información** de calidad, el Indicador **DESc** será igual al Indicador por **Defecto respectivo**, de conformidad con este numeral y el literal d, numeral 6.3.2.1 de esta **Resolución**.

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución de Energía Eléctrica**, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

VM_{DESC}: Valor **Máximo Admisible** para el Indicador DES fijado por la CREG.

Cuando el OR no informe el Grupo del Circuito al cual pertenece el Usuario, el Comercializador asumirá como Valor **Máximo Admisible** el correspondiente al Grupo uno (1).

CI: Costo Estimado de la Energía no Servida; el cual, es igual a 265.2 \$/kWh, \$ Colombianos del 30 de noviembre de 1997. Este valor se deberá actualizar al mes en el cual se efectúa la compensación utilizando el Índice de Precios al Consumidor nacional reportado por el DANE.

DPc: Demanda Promedio. Demanda Promedio (en kW) del Usuario durante los últimos doce (12) meses. Se entiende la Demanda Promedio del Usuario como el cociente entre la energía facturada (kWh) a éste durante los doce meses anteriores al momento de calcular la compensación y el número total de horas del año. Si el Usuario no ha sido atendido por el Comercializador durante la totalidad del último año, la energía facturada durante el período atendido por el Comercializador se debe dividir entre las horas correspondientes a la fracción del año durante la cual fue atendido.

Para el indicador FES:

Si $[FESc - VM_{FESc}] \leq 0$, entonces $VCFc = 0$

Si no, $VCFc = [FESc - VM_{FESc}] \times [DESC/FESc] \times CI \times DPc$

donde:

VCFc: Valor a Compensar al Usuario por el Incumplimiento del Indicador FES en el Circuito c, al cual se encuentra conectado el usuario.

FESc: Indicador FES del Circuito c, reportado al Comercializador por el OR.

Cuando el OR no reporte la información de calidad al Comercializador, en los formatos, términos y medios establecidos en esta Resolución o cuando el Comercializador no reporte en la factura la información de calidad, el Indicador **FESc** será igual al Indicador por Defecto respectivo, de conformidad con este numeral y el literal d, numeral 6.3.2.1 de esta Resolución.

VM_{FESc}: Valor **Máximo Admisible** para el Indicador FES fijado por la CREG

Cuando el OR no informe el Grupo del Circuito al cual pertenece el Usuario, el Comercializador asumirá como Valor **Máximo Admisible** el correspondiente al Grupo uno (1).

Por la cual se dictan normas relacionadas con el Período de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

Las otras variables mantienen el mismo significado que en la expresión anterior.

El valor total a compensar a cada Usuario corresponde al mayor valor entre VCD_c y VCF_c.

El Comercializador hará efectivas las compensaciones, siguiendo las disposiciones contenidas en esta Resolución, como un menor valor a pagar por parte de los usuarios respectivos.

b.4. En cada pago por concepto de Cargos por Uso de STR y/o SDL que realice el Comercializador al OR, descontará los valores efectivamente compensados durante el período sobre el cual se están liquidando dichos cargos. En caso que los indicadores DESc y FESc sobre los cuales se evaluaron las compensaciones incluyan interrupciones con-espondientes a la aplicación de un programa de limitación de suministro al Comercializador, 6 por la aplicación de los indicadores DESc y FESc por defecto debido al no reporte de la información de calidad en la factura, este no podrá descontar del pago por concepto de Cargos por Uso las compensaciones asociadas a dichas interrupciones.

Como soporte del valor a descontar, el Comercializador deberá informar al OR, con copia a la SSPD y a la CREG, los Usuarios que efectivamente recibieron compensación, detallando en cada caso lo siguiente:

- Nombre y Número de Identificación del Usuario (según Codificación del OR)*
- Código del Circuito al cual se encuentra conectado el Usuario*
- Valores Máximos Admisibles para los Indicadores DES y FES utilizados en el cálculo de las compensaciones respectivas*
- Indicador DESc y FESc utilizado en el cálculo de la compensación (realizando la aclaración respectiva en el caso que se hayan aplicado los indicadores por defecto)*
- Valor de la variable CI utilizada en el cálculo de la compensación al Usuario*
- Valor de la variable DP_c utilizada en el cálculo de la compensación al Usuario*
- Valor total de la compensación efectivamente realizada al Usuario. En caso que los indicadores DESc y FESc incluyan interrupciones correspondientes a la aplicación de un programa de limitación de suministro al Comercializador, 6 a la aplicación de los indicadores DESc y FESc por defecto debido al no reporte de la información de calidad en la fact-w-a, este deberá discriminar el valor de compensación que percibió el Usuario debido a esta situación*

La Dirección Ejecutiva de la CREG determinará periódicamente, mediante circular, el formato y medios autorizados para el reporte de esta información; sin embargo, el formato que inicialmente dejina la Dirección Ejecutiva podrá modificarse posteriormente mediante circular.

Por la cual se dictan normas relacionadas con el Período de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

Cuando quiera que el OR o el Comercializador *incumpla* con las obligaciones aquí descritas, y se configure un incumplimiento de la Ley y de la *regulación expedida* por la CREG, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sancionará a la empresa de acuerdo con lo establecido en el Artículo 81 de la Ley 142 de 1994, *para lo cual tendrá en cuenta además, la necesidad que tienen los Usuarios* de recibir un servicio en las condiciones y de acuerdo con los parámetros de calidad a los que se *refiere* esta Resolución.

Las sanciones que imponga la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios *no serán obstáculo para* que los Usuarios interpongan las acciones legales pertinentes *para* restablecer los perjuicios causados por el incumplimiento y no cubiertos por la *compensación*. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios inspeccionará y *vigilará* periódicamente a los OR's *para verificar* la consistencia de la *información* que reporte el OR.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas *podrá* publicar en diarios de amplia circulación local o nacional, *según el caso, los OR's y la información* que no hubieren reportado de la *manera como* se determina en esta Resolución.

La *compensación* anterior *no limita* el derecho de los Usuarios de reclamar ante el OR la *indemnización* de daños y *perjuicios, no cubiertos* por la *compensación*, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Si en un *año* determinado, los valores compensados por el OR *superan* el veinte por ciento (20%) de sus ingresos por Cargos por Uso correspondientes al *año* inmediatamente anterior, la SSPD lo *tendrá como* una causal de intervención, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 y *demás normas aplicables*. Cuando la SSPD tome *posesión del* OR por estos efectos, se suspenden las compensaciones de calidad por el *término máximo* de un (1) *año, sin perjuicio del* derecho de los Usuarios de reclamar ante el OR la *indemnización de daños y perjuicios*, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994. ”

ARTÍCULO 80. El Numeral 6.3.4.2 del Anexo General del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, quedará así:

“6.3.4.2 *Período Siguiete a la Transición*

Antes de diciembre 31 del año 2001, la CREG, en forma *conjunta con el* esquema de *remuneración* de la actividad de *remuneración* de la actividad de Transporte en los STR y SDL (tal como está establecido en el Artículo 8, *Parágrafo 3, de la Resolución CREG 099 de 1997*), establecía el esquema de calidad de los Sistemas de *Transmisión Regional* y de los Sistemas de *Distribución Local, aplicable al período tarifario* posterior al 31 de diciembre del año 2002.”

ARTÍCULO 9o. El literal b) del Numeral 6.3.4.3 del Anexo General del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, quedará así:

Por la cual se dictan normas relacionadas con el **Período de Transición** de que trata el Reglamento de **Distribución** de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

“b) Años 2 y 3 del Período de Transición.

*Cuando el STR y/o SDL de un Operador de Red se conecte al sistema de otro OR, se **dará aplicación** a las siguientes reglas:*

*El incumplimiento de los indicadores **DESc** y **FESc** a un Usuario conectado a un STR y/o SDL, cuando en la **cadena de prestación del servicio participan** dos (2) o más OR's, la responsabilidad de **cada OR**, en las compensaciones por incumplimiento de los indicadores **DES** y **FES**, **será proporcional** a la **participación** de sus interrupciones en **cada indicador**.*

*Para lo anterior, **cada** Operador de Red compensara directamente a los Usuarios y OR's conectados directamente a su STR y/o SDL, y **facturará** al Operador de Red **aguas arriba** su **participación** en **dichas** compensaciones, de conformidad con lo dispuesto en este numeral.”*

ARTÍCULO 100. Modificar el Numeral 6.3.5 del Anexo General del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, el cual quedará así:

“6.3.5 CONDICIONES DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN

*Para el cálculo de los Indicadores **DES** y **FES** por **Circuito**, los tiempos de **duración** y el **número** de **interrupciones** de **cada Circuito**, comenzaran a **acumularse** a partir del 1 o de Enero del año 1999.*

*Sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, los OR's **deberán** compensar a los Usuarios por el incumplimiento de los Valores **Máximos Admisibles**, a partir del 1 o de Enero del año 2000.*

*Para los años 2 y 3 del Período de Transición se **aplicarán** los indicadores **DES** y **FES** por **Defecto** descritos en el literal d) del numeral 6.3.2.1, y **según** el procedimiento descrito en el literal b) del numeral 6.3.4.1 de esta **Resolución**.*

*Los OR's **deberán** conservar registros de la **información** de calidad reportada en medio **magnético** y por un **período** no inferior a tres (3) años.*

*Para efectos de lo dispuesto en el Artículo 79.10 de la Ley 142 de 1994, anualmente la SSPD **realizará** una encuesta que **permita** identificar el grado de **satisfacción** de los Usuarios con el servicio prestado por los Operadores de Red a los cuales pertenecen, la **cual, deberá** ser representativa por tipo de Usuario, por grupos de calidad del servicio (**urbano** y **rural**), y por mercado de **comercialización**, entre otros. La CREG **aprobará** el diseño y la muestra de la **encuesta** mencionada.*

*La SSPD **realizará** informes **para cada** uno de los trimestres sobre los cuales se **evalúa** la calidad del servicio y anuales sobre el grado de satisfacción de los Usuarios, **para cada** uno de los OR's existentes. Dichos informes **deberán** ser enviados a la CREG y publicados en un **diario** de **circulación** local o **nacional**, **según** el caso, **para** conocimiento de los **Usuarios**”.*

Por la cual se dictan normas relacionadas con el Periodo de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.

ARTÍCULO 110. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, a los **30** NOV 2000

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS CABALLERO ARGAEZ
Ministro de Minas y Energía
Presidente



CARMENZA CHAHIN ALVAREZ
Director Ejecutivo