



---

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

# **PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR QUE AFECTAN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN**

ANEXO I DEL ACUERDO N.º 025-E-2025

GERENCIA DE ELECTRICIDAD

---

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones



## ÍNDICE

1. OBJETO .....	5
2. DEFINICIONES .....	5
3. CRITERIOS GENERALES PARA LA CLASIFICACIÓN DE EVENTOS COMO CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR .....	6
3.1. Imprevisibilidad .....	6
3.1.1. Imprevisibilidad de situaciones relacionadas con la calidad del servicio comercial.....	6
3.1.2. Imprevisibilidad de situaciones relacionadas con la calidad del servicio técnico.....	6
3.2. Hecho ajeno .....	6
3.3. Irresistibilidad .....	7
4. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA EXONERACIÓN DE LAS COMPENSACIONES ECONÓMICAS RELACIONADAS CON LA ENERGÍA NO ENTREGADA Y/O INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN .....	7
4.1. Situaciones no relacionadas con días de evento mayor .....	7
4.1.1. Diligencia en la atención .....	7
4.1.2. Prueba pertinente .....	8
4.2. Situaciones relacionadas con días de evento mayor.....	9
5. MÉTODO PARA DETERMINAR LOS DÍAS DE EVENTO MAYOR .....	9
5.1. Proceso de cálculo de los umbrales de día de evento mayor.....	9
5.2. Selección de las fallas a ser evaluadas como casos fortuitos o de fuerza mayor ocurridas en días de evento mayor .....	12
5.3. Proceso para la aprobación del cálculo de los umbrales de día de evento mayor	12
5.4. Disposiciones especiales .....	13
6. PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES DE EXCEPCIÓN POR CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR.....	13
6.1. Presentación de las solicitudes de excepción .....	13
6.2. Documentación mínima para la presentación de solicitudes de excepción.....	14
6.2.1. Interrupciones y reclamos ocurridos en día de evento mayor .....	14
6.2.2. Interrupciones programadas, externas y trámites de gestión comercial .....	14



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

6.3. Análisis técnico de las solicitudes de excepción.....	15
6.4. Motivos de rechazo o no aprobación de las solicitudes de excepción.....	16
6.5. Recursos administrativos.....	16
6.6. Efecto de la aprobación o rechazo de las solicitudes de excepción en el cálculo de indicadores y compensaciones.....	16
6.7. Efecto de la aprobación o rechazo de las solicitudes de excepción en la resolución de reclamos.....	16
ANEXO 1: Formulario para la entrega mensual de solicitudes de excepción de compensaciones por casos fortuitos o de fuerza mayor relacionados con la calidad del servicio.....	18
ANEXO 2: Formulario de solicitud de excepción del cálculo de indicadores y/o compensaciones por casos fortuitos o de fuerza mayor relacionados con la calidad del servicio comercial.....	19
ANEXO 3: Formulario de solicitud de excepción del cálculo de indicadores y/o compensaciones por casos fortuitos o de fuerza mayor relacionados con la calidad del servicio técnico.....	20
ANEXO 4: Formato de archivo plano para presentar el resumen de todas las solicitudes de excepción presentadas en un mes.....	21
ANEXO 5: Ejemplos de condiciones o eventos que podrían ser considerados como casos exonerables de compensación económica.....	25
i. Condiciones o eventos que afectan a la calidad del servicio comercial.....	25
ii. Condiciones o eventos que afectan a la calidad del servicio técnico.....	25



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

### 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene como propósito definir los criterios y pasos que deben ser ejecutados para la evaluación de condiciones o eventos que los distribuidores soliciten a la SIGET, que sean considerados como casos fortuitos o de fuerza mayor.

Esta evaluación tiene como finalidad determinar si es procedente exonerar al distribuidor de la obligación del pago de compensaciones económicas por energía no entregada y por el incumplimiento de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, ocasionado por dichas condiciones o eventos.

Este procedimiento detalla el tratamiento de dos tipos de solicitudes relacionadas con condiciones o eventos que podrían constituir casos fortuitos o de fuerza mayor, siendo estas las siguientes:

- a) Solicitudes de excepción por interrupciones y reclamos relacionados con fallas ocurridas en día de evento mayor: en estos casos, el distribuidor deberá presentar a la SIGET las solicitudes de excepción acompañadas de la documentación mínima indicada en el numeral 6.2.1.
- b) Solicitudes de excepción relacionadas con trabajos programados, interrupciones externas al sistema de distribución nacional y solicitudes de excepción relacionadas con la gestión comercial: en estos casos, el distribuidor deberá presentar a la SIGET las solicitudes de excepción acompañadas de la documentación mínima indicada en el numeral 6.2.2.

### 2. DEFINICIONES

Para los efectos de este procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

**Caso fortuito:** Acontecimiento causado por fuerzas naturales que puede ser previsto o no por la persona obligada a un hacer, pero a pesar de que lo haya previsto no lo puede evitar, y, además, le impide en forma absoluta el cumplimiento de su deber. Por ello constituye una imposibilidad física insuperable. Por ejemplo, el desbordamiento de un río, los terremotos, las tempestades, las pestes y otros similares.

**Fuerza mayor:** Es el hecho, previsible o imprevisible causado por el hombre, pero inevitable, ajeno a las fuerzas naturales que impide en forma absoluta el cumplimiento de una obligación; por ejemplo, la coacción material, vandalismo, incendio, explosión, la guerra, los tumultos o sediciones.

**Día de evento mayor:** Concepto aplicado únicamente para situaciones relacionadas con interrupciones y reclamos vinculados con fallas del suministro eléctrico. Es todo aquel día en donde el impacto de las fallas ocurridas en la red de distribución se considera atípico, lo cual se determina cuando el indicador SAIDI<sup>1</sup> diario supera un valor umbral calculado con criterio

---

<sup>1</sup> Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema. (SAIDI: System Average Interruption Duration Index)



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

estadístico por medio del historial de interrupciones en un periodo consecutivo de los últimos cinco años, siguiendo lo establecido en el estándar IEEE 1366, conforme a lo desarrollado en el numeral 5 de este procedimiento.

3. CRITERIOS GENERALES PARA LA CLASIFICACIÓN DE EVENTOS COMO CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR.

3.1. Imprevisibilidad

El hecho debe ser imposible de prever, dicha imprevisibilidad debe apreciarse objetivamente con relación a un "deber normal de prever". Siendo fundamental tomar en cuenta que las actividades en el sector eléctrico suelen llevar consigo un grado inherente de riesgo, dada su susceptibilidad a una amplia gama de factores técnicos, sociales, climáticos y medio ambientales que pueden causar fallos en la red de distribución o influir en la operatividad tanto técnica como comercial.

3.1.1. Imprevisibilidad de situaciones relacionadas con la calidad del servicio comercial

El criterio de imprevisibilidad no es aplicable para los casos relacionados con la gestión comercial, cuando esta haya sido realizada dentro de los plazos o límites previstos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, emitidas por la SIGET de conformidad al artículo 67-bis de la Ley General de Electricidad (en adelante, LGE).

3.1.2. Imprevisibilidad de situaciones relacionadas con la calidad del servicio técnico

De conformidad con el marco legal vigente, como regla general, deben aplicarse los mecanismos compensatorios establecidos en los artículos 63, 67, 67-bis y 75 de la LGE, pudiendo exonerarse solamente eventos que cumplan con los criterios generales establecidos en el presente procedimiento y que por su alto costo y baja probabilidad de ocurrencia no es eficiente incorporarlos en el Valor Esperado de Compensación por Falla (VECF), ni en los límites máximos de los indicadores de cantidad o duración de interrupciones que están definidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. En función de ello, para determinar las situaciones relacionadas con la calidad del servicio técnico que cumplen este criterio se aplicará el procedimiento indicado en el numeral 5.

3.2. Hecho ajeno

El evento debe ser externo al presunto responsable y ajeno al vicio o riesgo inherente a la cosa. Se considera un incidente de caso fortuito o fuerza mayor aquel que consiste en un hecho externo, extraño y no vinculado al riesgo natural asociado a los sistemas técnicos y comerciales de la distribución eléctrica.

Dado que la distribución de energía eléctrica conlleva riesgos inherentes, las fallas en sistemas eléctricos y eventos relacionados con las operaciones de campo no son, en principio, considerados como hechos extraordinarios ni ajenos a la actividad, pues dichos incidentes tienden a estar asociados a riesgos propios de la infraestructura eléctrica y sus alrededores.



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

### 3.3. Irresistibilidad

Un evento que cumpla el criterio de hecho ajeno, aunque sea previsible, podrá ser considerado como fortuito o de fuerza mayor si el distribuidor demuestra que ha sido imposible de resistir y que, una vez ocurrido, dicho evento impidió el cumplimiento de las obligaciones establecidas por el marco normativo vigente.

### 4. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA EXONERACIÓN DE LAS COMPENSACIONES ECONÓMICAS RELACIONADAS CON LA ENERGÍA NO ENTREGADA Y/O INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN

#### 4.1. Situaciones no relacionadas con días de evento mayor

Interrupciones programadas del suministro eléctrico, interrupciones de origen externo al sistema de distribución nacional y condiciones o eventos asociados con incumplimientos en los parámetros de la calidad del servicio comercial, exceptuando eventos por fallas vinculados al indicador USRE<sup>2</sup>, podrán ser considerados como casos exonerables de compensación siempre que cumplan con los criterios generales desarrollados en el numeral 3 de este procedimiento y las siguientes condiciones:

##### 4.1.1. Diligencia en la atención

El distribuidor, ante una situación o evento de posible caso fortuito o fuerza mayor, deberá realizar las gestiones pertinentes procurando proporcionar el servicio requerido dentro de los parámetros establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y deberá documentar las gestiones y acciones realizadas, presentando dicha información ante la SIGET.

Si para restablecer el servicio fuese necesario esperar la intervención de otras instituciones (PNC, Bomberos, Médicos forenses, Protección Civil, entre otros) la evaluación de la SIGET deberá tener en cuenta el tiempo requerido por éstas, lo cual deberá evidenciarse mediante las pruebas pertinentes.

La debida diligencia se medirá tomando en cuenta los tiempos transcurridos en cada paso necesario para el restablecimiento del suministro o la atención de la gestión comercial, para lo cual el distribuidor deberá presentar ante la SIGET la información de fecha y hora de las acciones ejecutadas, tales como: 1. Recepción de la primera llamada, 2. Asignación de personal de atención, 3. Llegada al sitio, 4. Inicio y finalización de la reparación, 5. Tiempo total de la interrupción o gestión comercial, entre otros.

Si el distribuidor no demuestra la diligencia en la gestión técnica o comercial, deberá responder por el incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio y las compensaciones económicas relacionadas con el evento evaluado.

---

<sup>2</sup> Eventos por caso fortuito o fuerza mayor relacionados con el indicador USRE serán evaluados con las solicitudes relacionadas con día de evento mayor, según lo desarrollado en el numeral 4.2.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

4.1.2. Prueba pertinente

La ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor no extinguen la obligación del distribuidor de compensar a sus usuarios por incumplimientos en la calidad del servicio, a menos que se compruebe que la causal de extinción invocada cumple con los criterios establecidos en el presente procedimiento.

Por lo tanto, para aprobar la exoneración de compensaciones relacionadas con un incumplimiento a las tolerancias establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el distribuidor deberá presentar pruebas pertinentes, cumpliendo los requisitos indicados en el numeral 6.2 de este Procedimiento, para demostrar:

- a) Que ocurrió el evento que causó el incumplimiento. Los medios de comprobación pueden ser, entre otros: fotografías y/o videos sin editar con los metadatos del archivo original que permitan identificar la fecha y hora de captura de la imagen del video, identificación de la cámara utilizada. Imágenes o videos que incluyen elementos visuales que hacen posible reconocer el lugar, el evento ocurrido y sus consecuencias.
- b) Que lo ocurrido cumple con los criterios generales descritos en el numeral 3 de este Procedimiento. Los medios de comprobación pueden ser, entre otros: actas de inspección, bitácoras, documentos emitidos por instituciones gubernamentales como la Policía Nacional Civil, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, solicitudes de relocalización de infraestructura eléctrica por parte del Ministerio de Obras Públicas o Alcaldías Municipales, entre otras instituciones gubernamentales o privadas que estén involucradas o informes de lo ocurrido, documentación de mediciones realizadas por personal técnico del distribuidor, denuncias ante la Fiscalía General de la República, entre otro tipo de documentación.
- c) Que el distribuidor fue diligente en la atención del evento clasificado como caso fortuito o de fuerza mayor, conforme a lo indicado en el numeral 4.1.1. Los medios para comprobar pueden ser, entre otros: cronología de la atención al usuario final desde que esta recibió el reclamo o solicitud incluyendo las pruebas pertinentes, como capturas de pantalla con la visualización de registros de los sistemas de gestión en los que conste la fecha de asignación, observaciones, comentarios e incidentes que ocurren durante la atención de reclamos y solicitudes de los usuarios finales, registros de operaciones en el sistema de gestión de operaciones de la red de distribución, registros en el sistema SCADA, copia de las notificaciones entregadas a los usuarios debidamente firmadas por quien las emitió y con el correspondiente acuse de recibo u otras alternativas de evidenciar la efectiva notificación al usuario; al respecto, debe tenerse en cuenta que para el caso de notificación por medios electrónicos (correo electrónico, mensaje de texto, mensajería instantánea, etc.) si no se cuenta con respuesta o acuse de recibo por parte del usuario, la SIGET podrá requerir, dentro del proceso de evaluación de la solicitud, la demostración de que el usuario proporcionó la dirección electrónica, número telefónico o medio de contacto utilizado para la notificación.

En los casos que sean aprobados por la SIGET, el distribuidor quedará exonerado de su responsabilidad de compensar económicamente a los usuarios finales por la energía no entregada asociada a las interrupciones del suministro y/o por los incumplimientos a las





## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

tolerancias establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución referentes a la calidad del servicio técnico o comercial, según sea el caso.

### 4.2. Situaciones relacionadas con días de evento mayor

Las interrupciones y reclamos relacionados con fallas que inicien en días de evento mayor se considerarán como causadas por condiciones o eventos fortuitos o de fuerza mayor y no será obligación del distribuidor incluirlas en el cálculo de los indicadores globales e individuales de la calidad del servicio técnico<sup>3</sup>, pago de compensaciones por energía no entregada o no suministrada (ENS) ni en las compensaciones relacionadas con el indicador de usuarios reconectados después de una interrupción individual (USRE).

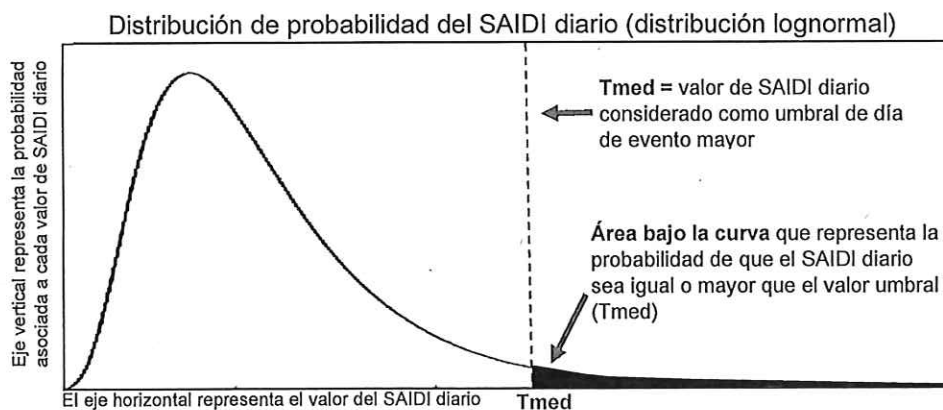
Se considerarán como casos exonerables de compensación aquellas interrupciones y reclamos vinculados con fallas que ocurran en días atípicos con alto nivel de afectación, para lo cual se seguirá el método basado en la sección "4.5 Major event day classification" del estándar IEEE 1366, que se desarrolla en el numeral 5 del presente procedimiento.

## 5. MÉTODO PARA DETERMINAR LOS DÍAS DE EVENTO MAYOR

### 5.1. Proceso de cálculo de los umbrales de día de evento mayor

La identificación de los días de evento mayor se fundamenta en la utilización de la distribución de probabilidad lognormal que, según el estándar IEEE-1366, es adecuada para modelar el comportamiento diario del indicador SAIDI.

Según se explica en la sección B.4 del estándar IEEE-1366, el área bajo la función de densidad de probabilidad del SAIDI diario, que se encuentra a la derecha del valor de umbral de día de evento mayor ( $T_{med}$ ), representa la probabilidad de que, en un día cualquiera, el SAIDI diario sea mayor que el valor del umbral y por tanto, se clasifique como día de evento mayor.



<sup>3</sup> Es decir, para los indicadores ENS: Energía No Suministrada, TTIK: Tiempo Total de Interrupciones por kilovoltios amperios, FMIK: Frecuencia Media de Interrupción por kilovoltios amperios, SAIDI: Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema SAIFI: Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema, SAIFlus: Índice de Frecuencia de Interrupción por Usuario, SAIDIus: Índice de Duración de Interrupción por Usuario. Incluyendo el indicador de la calidad del servicio comercial USRE: Usuarios Reconectados Después de una Interrupción.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

Los parámetros que se requiere calcular son los siguientes:

- i. Alfa ( $\alpha$ ) que representa el promedio aritmético de los logaritmos naturales del conjunto de datos.
- ii. Beta ( $\beta$ ) que representa la desviación estándar de los logaritmos naturales del conjunto de datos.
- iii. Tmed que representa el umbral del valor de SAIDI diario a partir del cual se identifica a un día de evento mayor (Threshold of Major Event Day por sus siglas en inglés).

Los parámetros Alfa ( $\alpha$ ), Beta ( $\beta$ ) y Tmed, se calcularán anualmente para cada distribuidor, considerando las interrupciones registradas en los últimos 5 años. Los períodos anuales se contabilizarán desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de cada año, ambos días inclusive, por ejemplo, si se calcula el valor umbral del día de evento mayor, para evaluar los casos del año 2022, los datos a utilizar corresponderán a todas las interrupciones que iniciaron dentro del periodo comprendido desde el 1 de enero de 2017 hasta al 31 de diciembre de 2021, ambos días inclusive.

- a) Para calcular el SAIDI diario se deberá aplicar la fórmula siguiente:

$$SAIDI_d = \frac{\sum_i^n (Dur_i Usu_i)}{Usu_{tm}}$$

Donde:

- $SAIDI_d$ : Indicador SAIDI diario correspondiente al tiempo total de interrupción del día "d", siendo "d" cualquier día del período bajo análisis.
- $i$ : Contador del número de interrupciones ocurridas en el día "d", varía desde el valor de 1 hasta el valor de "n".
- $n$ : Número de interrupciones ocurridas en el día "d", según la tabla INTERRUPCIONES, para las que existe por lo menos un usuario final afectado.
- $Dur_i$ : Duración de la interrupción "i", según las tablas INTERRUPCIONES y REPOSICIONES expresada en horas.
- $Usu_i$ : Cantidad de usuarios afectados por la interrupción "i", según la tabla REP\_USUARIOS.
- $Usu_{tm}$ : Usuarios totales del distribuidor en el mes de inicio de la interrupción. La cantidad de usuarios totales se tomará de los datos de la tabla DATOS\_USUARIOS de la calidad del servicio técnico acumulada de forma mensual, es decir, se debe utilizar el total de usuarios activos de cada mes.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

- b) Para realizar el cálculo del SAIDI diario se excluirán las interrupciones programadas, externas y las que tengan duración menor o igual que tres minutos.
- c) En el caso de que una interrupción inicie en un día y finalice en otro, la totalidad del valor del SAIDI diario se asignará al día en que inició la interrupción.
- d) Se deberá calcular el logaritmo natural de cada valor de SAIDI diario, excluyendo los días en los que el SAIDI diario sea cero.
- e) Para determinar el valor del parámetro Alfa ( $\alpha$ ) de cada distribuidor se calculará el promedio aritmético de los logaritmos naturales del SAIDI diario de los 5 años bajo análisis. La fórmula por utilizar es la siguiente:

$$\alpha = \frac{\sum_{d=1}^N \ln (SAIDI_d)}{N}$$

Donde:

$\alpha$  es el promedio aritmético de los logaritmos naturales del SAIDI diario de los 5 años bajo análisis

$\ln (SAIDI_d)$  es el logaritmo natural del SAIDI diario del día "d".

$N$  es la cantidad de días del periodo quinquenal en el cual el SAIDI diario es mayor que cero.

- f) Para determinar el valor del parámetro Beta ( $\beta$ ) de cada distribuidor se calculará la desviación estándar de los logaritmos naturales del SAIDI diario de los 5 años bajo análisis. La fórmula por utilizar es la siguiente:

$$\beta = \sqrt{\frac{\sum_{d=1}^N (\ln (SAIDI_d) - \alpha)^2}{N}}$$

Donde:

$\ln (SAIDI_d)$  es el logaritmo natural del SAIDI diario del día "d", donde "d" es cualquier día del conjunto de datos en donde el SAIDI diario es diferente de cero.

$\alpha$  es el promedio aritmético de los logaritmos naturales del SAIDI diario de los 5 años bajo análisis calculado en el literal anterior.

$N$  es la cantidad de días del periodo quinquenal en el cual el SAIDI diario es mayor que cero.

- g) Para calcular el umbral del día del evento mayor se utilizará la fórmula siguiente.

$$T_{med} = e^{(\alpha+k\beta)}$$

Donde:

$T_{med}$ : Umbral del día de evento medido en horas.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

- $\alpha$ : Promedio aritmético de los logaritmos naturales del SAIDI diario del conjunto de datos evaluado.
- $\beta$ : Desviación estándar de los logaritmos del SAIDI diario del conjunto de datos evaluado.
- $k$ : El valor de  $k$  es de 2.5, que es el valor recomendado en el estándar IEEE-1366, apartado "4.5 Major event day classification".
- h) Los días con SAIDI diario mayores que el valor umbral del día de evento mayor ( $T_{med}$ ) que le corresponde, se clasificarán como día de evento mayor.
- i) Para realizar todos los cálculos antes mencionados, se deberá utilizar una precisión de 6 decimales, a excepción del resultado final sobre el umbral indicado en el literal g, los cuales se presentará con una precisión de cuatro decimales.

5.2. Selección de las fallas a ser evaluadas como casos fortuitos o de fuerza mayor ocurridas en días de evento mayor

El distribuidor podrá considerar como casos fortuitos o de fuerza mayor que pueden ser sometidos a evaluación de la SIGET a todas las interrupciones iniciadas en los días de evento mayor, excluyendo trabajos programados, interrupciones de origen externo e interrupciones con duración menor o igual que tres minutos.

5.3. Proceso para la aprobación del cálculo de los umbrales de día de evento mayor

El distribuidor informará anualmente a la SIGET, dentro de los primeros cinco días hábiles de febrero de cada año, el valor de umbral del día de evento mayor ( $T_{med}$ ) que propone utilizar, calculado conforme a lo indicado en el numeral 5.1, incluyendo una memoria de cálculo que permita al personal técnico de la SIGET revisar los cálculos y reproducir los resultados.

La memoria de cálculo deberá contener el valor de SAIDI diario de cada uno de los días de los cinco años analizados y la evidencia que permita identificar que se siguieron los pasos indicados en el numeral 5.1, incluyendo la lista de las interrupciones y reposiciones utilizadas en los cálculos, la cantidad de afectados de cada interrupción, la duración y la cantidad mensual de usuarios activos.

La SIGET contará con veinte días hábiles a partir del día siguiente de la recepción de la memoria de cálculo para dar sus observaciones y requerir los ajustes correspondientes, o en su defecto aprobar los valores propuestos.

En caso de que el distribuidor no presente la propuesta de los umbrales de día de evento mayor dentro del plazo previsto, la SIGET podrá determinarlos, para lo cual contará con veinte días hábiles a partir del día siguiente a la fecha límite para la entrega de la información.



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

El valor umbral de día de evento mayor aprobado por la SIGET tendrá una vigencia de doce meses consecutivos contados a partir del primer día del mes siguiente en que se apruebe la actualización de los valores por distribuidora.

En caso de producirse algún retraso en el proceso de determinación del umbral del día de evento mayor (*Tmed*), el distribuidor deberá aplicar el último valor umbral de día de evento mayor aprobado por la SIGET hasta que haya finalizado el proceso de revisión y/o aprobación del nuevo cálculo por parte de la SIGET.

### 5.4. Disposiciones especiales

El cálculo de umbrales de día de evento mayor no será aplicable para los distribuidores que al mes de diciembre de cada año cuenten con menos de 5,000 usuarios finales. En estos casos, los distribuidores deberán presentar todas sus solicitudes de excepción de manera individual incluyendo los documentos indicados en el numeral 6.2.

## 6. PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES DE EXCEPCIÓN POR CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR

Para el cálculo de los indicadores y compensaciones económicas definidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, se considerarán todos los eventos informados por el distribuidor que se relacionan con cada uno de los indicadores, salvo aquellas interrupciones o incumplimientos comerciales que sean aprobados por la SIGET como casos exonerables de compensación y los casos pendientes de resolución.

El procedimiento de resolución de las solicitudes se realizará siguiendo las disposiciones contenidas en la Ley de Procedimientos Administrativos.

### 6.1. Presentación de las solicitudes de excepción

El distribuidor podrá presentar ante la SIGET una solicitud de excepción por caso fortuito o de fuerza mayor, cuando ocurran condiciones o eventos relacionados con interrupciones programadas, interrupciones de origen externo al sistema de distribución nacional o con incumplimientos a la gestión comercial que cumplan con los criterios generales detallados en el numeral 3 de este procedimiento, exceptuando los reclamos por fallas vinculados al indicador USRE.

Las distribuidoras deberán presentar dichas solicitudes mensualmente ante la SIGET por medios digitales, haciendo uso de los formatos y herramientas de intercambio de información proporcionados por la SIGET. En el caso de nuevos desarrollos informáticos para el intercambio de información, elaborados por la SIGET, la Gerencia de Electricidad informará al distribuidor sobre el plazo y forma para la utilización de la nueva herramienta informática.

Estas solicitudes de excepción deberán presentarse de forma conjunta el tercer día hábil posterior a la finalización de cada mes, haciendo uso del Formulario detallado en el Anexo 1. Si el distribuidor no presenta la solicitud de excepción en el plazo previsto para tal efecto, no



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

existirá dispensa de las compensaciones económicas por los incumplimientos técnicos o comerciales relacionados con los usuarios finales afectados por el hecho acaecido.

El distribuidor deberá elaborar las solicitudes de excepción por cada evento o condición que considere como caso fortuito o de fuerza mayor, conforme a los formularios presentados en los Anexos 2 y 3 y presentar los archivos indicados en el Anexo 4; adjuntando todos los argumentos y pruebas que considere pertinentes y conducentes para probar el cumplimiento de los criterios generales definidos en el numeral 3 de este procedimiento.

Las causales de caso fortuito o de fuerza mayor deberán demostrarse cumpliendo con los medios probatorios correspondientes, de conformidad a lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Por otra parte, las interrupciones y reclamos por fallas relacionadas con días de evento mayor deberán ser igualmente informadas a la SIGET, dentro de los mismos plazos y mediante los Anexos 1, 3 y 4.

Recibidas las solicitudes de excepción por causales de caso fortuito o fuerza mayor, la SIGET iniciará el procedimiento administrativo de evaluación por medio de acuerdo.

### 6.2. Documentación mínima para la presentación de solicitudes de excepción

#### 6.2.1. Interrupciones y reclamos ocurridos en día de evento mayor

Con la presentación de solicitudes de excepción vinculadas con fallas y reclamos relacionados con día de evento mayor, el distribuidor deberá presentar un informe sobre los motivos que dieron origen a la condición atípica que permita la verificación del cumplimiento de los criterios establecidos en el numeral 3. La aprobación de los casos presentados para la exoneración de compensaciones estará condicionada a que en el informe se evidencie el cumplimiento de dichos criterios.

El informe estará compuesto por:

1. Descripción de la condición que dio origen al día de evento mayor.
2. Efecto en la operación de la red (incremento en la cantidad de duración de interrupciones y reclamos).
3. Acciones ejecutadas para atender la condición atípica.
4. El cálculo del indicador día de evento mayor.
5. Anexo en formato Excel con el listado de interrupciones consideradas, conforme a lo indicado en el Anexo 4.

En el caso que la SIGET requiera evidencia adicional proveniente de instituciones gubernamentales, el distribuidor podrá presentar la información que pueda ser verificada en los correspondientes canales oficiales.

#### 6.2.2. Interrupciones programadas, externas y trámites de gestión comercial



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

El distribuidor deberá presentar las solicitudes de excepción por caso fortuito o de fuerza mayor que se relacionen con interrupciones programadas, interrupciones externas al sistema de distribución nacional o casos relacionados con la gestión comercial, exceptuando los reclamos por fallas vinculados al indicador USRE, incluyendo la siguiente documentación:

- a) Solicitud de excepción elaborada conforme a los Anexos 2 y 3 del presente procedimiento.
- b) Croquis de ubicación geográfica de la zona afectada
- c) Indicar las coordenadas georreferenciadas del punto aproximado en donde sucedió el evento, cuando la causa haya sido por algún evento que pueda relacionarse con un sitio o lugar específico, en contraste con eventos que afectan zonas extensas como terremotos o huracanes, por ejemplo, camino bloqueado por un deslave o por el desborde de un río, un hecho delincriminal, etc.
- d) Descripción de las acciones posteriores al evento de fuerza mayor realizadas por el distribuidor para dar cumplimiento a la obligación evaluada, a fin de verificar la diligencia en la atención brindada en la prestación del servicio, cuando aplique.
- e) Copia de las órdenes de trabajo asociadas a los eventos en los cuales se ha realizado la interrupción programada o la gestión comercial relacionada con las causales fortuitas o de fuerza mayor.
- f) Argumentos y pruebas que el distribuidor considere pertinente, que permitan verificar el cumplimiento de los criterios indicados en el numeral 4 del presente procedimiento.

De conformidad al artículo 11 BIS de la LGE, la SIGET podrá requerir información o documentos adicionales al distribuidor, para mayor comprensión de la solicitud de excepción realizada.

El distribuidor en los casos relacionados con estimaciones masivas de consumo de energía eléctrica deberá presentar un informe en el que se describa su causa y cómo esta situación afectó la operación comercial en las zonas donde se realizaron las estimaciones, adjuntando las pruebas pertinentes.

### 6.3. Análisis técnico de las solicitudes de excepción

La Gerencia de Electricidad de la SIGET, si lo considera necesario para el esclarecimiento de lo ocurrido podrá citar al personal del distribuidor, de forma presencial o virtual, que hubiere tenido alguna intervención en los hechos, para que ratifique o amplíe personalmente la información sobre la condición o evento acaecido.

Los resultados del proceso de análisis se registrarán en un informe técnico preliminar, en el cual dejará constancia de la cantidad de casos analizados, cantidad de casos aprobados y cantidad de casos rechazados. El informe incluirá un apartado sobre los casos no aprobados, indicando el motivo del rechazo de cada uno de ellos. Adicionalmente, en dicho informe preliminar se indicará el período en el que el distribuidor deberá aplicar las compensaciones económicas relacionadas.



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

La SIGET remitirá el informe técnico preliminar al distribuidor para que se pronuncie respecto de su contenido. Tomando en cuenta dicho pronunciamiento, la Gerencia de Electricidad emitirá un informe técnico final, el cual servirá de base para la emisión de un acuerdo que contenga la resolución de cada una de las solicitudes de excepción de caso fortuito y fuerza mayor.

### 6.4. Motivos de rechazo o no aprobación de las solicitudes de excepción

Se declararán rechazadas o no aprobadas aquellas solicitudes de excepción que se encuentren en cualquiera de los siguientes casos:

- a) La solicitud de excepción se entregó fuera del plazo previsto en el numeral 6.1 del presente procedimiento.
- b) Las pruebas presentadas por el distribuidor no permitan verificar el cumplimiento de las condiciones definidas en el numeral 4 de este procedimiento. En el caso que del análisis de los archivos requeridos en el anexo 4 se observe que existen solicitudes que no cumplen con las condiciones necesarias de exoneración indicadas en el numeral 4 de este procedimiento, se determinará que tales solicitudes no son procedentes, señalando los motivos correspondientes.
- c) La subsanación de observaciones no sea efectuada por el distribuidor de forma oportuna.

### 6.5. Recursos administrativos

El régimen de recursos se sujetará a las disposiciones contenidas en la Ley de Procedimientos Administrativos.

### 6.6. Efecto de la aprobación o rechazo de las solicitudes de excepción en el cálculo de indicadores y compensaciones

El distribuidor, tomando en cuenta los resultados del proceso de evaluación de las solicitudes de excepción, cuando sea necesario, deberá recalcular los índices de calidad del servicio, actualizar las tablas mensuales requeridas en las metodologías de control de la calidad del servicio técnico y del servicio comercial relacionadas con los casos fortuitos o de fuerza mayor y las justificaciones comerciales y efectuar las compensaciones a sus usuarios finales, incluyendo el efecto en los indicadores de calidad relacionados con todas las solicitudes de excepción que no fueron aprobadas por la SIGET.

El distribuidor deberá realizar los cálculos conforme a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, debiendo aplicar las compensaciones en el período indicado en la resolución del procedimiento administrativo relacionado.

### 6.7. Efecto de la aprobación o rechazo de las solicitudes de excepción en la resolución de reclamos

La aceptación o rechazo por parte de la SIGET de una condición o evento como fortuito o de fuerza mayor, o la ocurrencia de una falla durante un día de evento mayor, tiene su efecto en la





SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

aplicación o exoneración de compensaciones por incumplimiento de los límites de tolerancia de los indicadores de calidad del servicio y en las compensaciones por energía no entregada. En ese sentido, el resultado de análisis de reclamos por problemas de voltaje, accidentes de particulares, daños económicos a equipos o instalaciones, entre otros; que hubieren surgido por condiciones o eventos evaluados bajo este procedimiento, no obliga ni exime al distribuidor a responder económicamente por los daños reclamados y aunque los resultados de CFFM puedan considerarse como un insumo adicional, el análisis integral del reclamo debe ser realizado de forma independiente.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

ANEXO 1: Formulario para la entrega mensual de solicitudes de excepción de compensaciones por casos fortuitos o de fuerza mayor relacionados con la calidad del servicio

DISTRIBUIDOR:	FECHA DE ENTREGA:
TIPO DE SOLICITUDES A ENTREGAR (TÉCNICA O COMERCIAL):	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE EXCEPCIÓN PRESENTADAS:

Conforme a lo establecido en el Procedimiento para la evaluación de casos fortuitos o de fuerza mayor que afectan a la calidad del servicio de los sistemas de distribución; a continuación, se presenta el listado de códigos de identificación<sup>4</sup> relacionados con las solicitudes de excepción adjuntas, que se someten a evaluación de la SIGET por eventos ocurridos en el mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_:


La presentación de las solicitudes adjuntas y de sus documentos anexos implica que el solicitante manifiesta su pleno conocimiento de la responsabilidad asociada al suministro de información no fidedigna, incompleta o inexacta. Bajo esa premisa, se reconocen las consecuencias legales de este acto.

La SIGET se reserva el derecho de ejercer las acciones legales pertinentes, en caso se identifiquen irregularidades en la información presentada, conforme a lo establecido en el marco legal vigente.

-----  
Nombre y firma del solicitante, Representante Legal o Apoderado

<sup>4</sup> Si la presentación del formulario está vinculada a eventos relacionados con la calidad del servicio técnico, los códigos de identificación harán referencia a interrupciones de suministro eléctrico. En cambio, si se hace referencia a eventos relacionados con la calidad comercial, se debe hacer referencia a los códigos de trámites correspondientes. La matriz presentada en este formulario puede ajustarse según la cantidad de códigos que se deban reportar, garantizando la legibilidad de estos. En caso la cantidad de casos reportados sea mayor que 100, dicha matriz deberá ser adjuntada en una base de datos u hoja de cálculo complementaria.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

ANEXO 2: Formulario de solicitud de excepción del cálculo de indicadores y/o compensaciones por casos fortuitos o de fuerza mayor relacionados con la calidad del servicio comercial

Mes:			
SOLICITUD DE EXCEPCIÓN DEL CÁLCULO DE INDICADORES Y/O COMPENSACIONES POR CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL			
CASO N°: (IDcaso)			
DATOS IDENTIFICATORIOS:			
Tipo de Trámite:		Cantidad de afectados:	
Código de Trámite:		Fecha de Trámite:	
Identificación Usuario:		Fecha de Solución:	
Causal			
Código Causa:		Descripción causa:	
Descripción del hecho			
Resumen de pruebas aportadas (1)			
1.		4.	
2.		5.	
3.		6.	

- Nota 1: El distribuidor deberá aportar todas las pruebas que considere pertinentes para respaldar el hecho acaecido.
- Nota 2: Cuando la cantidad de afectados sea mayor que uno, los campos "código trámite" e "identificación usuario" se dejarán vacíos. El detalle de estos códigos se informará por medio de los formatos indicados en el Anexo 4.
- Nota 3: En el campo Tipo de trámite utilizar la tipificación indicada en la TABLA: JUSTIFICACIONES del numeral 5 de la Metodología para el control de la calidad del servicio comercial.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

ANEXO 3: Formulario de solicitud de excepción del cálculo de indicadores y/o compensaciones por casos fortuitos o de fuerza mayor relacionados con la calidad del servicio técnico

Mes:	
SOLICITUD DE EXCEPCIÓN DEL CÁLCULO DE INDICADORES Y/O COMPENSACIONES POR CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO CASO N°: (IDcaso)	
DATOS IDENTIFICATORIOS:	
Identificación Interrupción:	Fecha de Inicio:
Instalación Afectada:	Hora de Inicio:
Cantidad de Usuarios Afectados:	Duración en minutos:
Causal	
Causa:	Detalle:
Breve descripción del hecho	
Resumen de pruebas aportadas <sup>1</sup> (1)	
1.	4.
2.	5.
3.	6.

<sup>1</sup> El distribuidor deberá aportar todas las pruebas que considere pertinentes para respaldar el hecho acaecido.

Nota: Para el caso de fallas seleccionadas por medio del método indicado en el numeral 5, los campos de la sección "DATOS IDENTIFICATORIOS" de cada interrupción se dejarán vacíos, el detalle de estos valores se informará por medio del formato indicados en el Anexo 4.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

ANEXO 4: Formato de archivo plano para presentar el resumen de todas las solicitudes de excepción presentadas en un mes.

Formatos y criterios para la presentación de los archivos:

a) Codificación y nombre de las tablas

La información requerida deberá remitirse a la SIGET organizada en tablas en formato ASCII.

Los campos de los registros informados en dicha tabla deberán estar delimitados por el separador de campo PIPE (|). Asimismo, como final de línea se debe utilizar CrLf (ASCII 13 + ASCII 10).

Los formatos de fecha y hora se deberán uniformizar de la siguiente manera:

Fecha: dd/MM/aaaa, dd = día, MM = mes, aaaa = año

Fecha y hora: dd/MM/aaaa hh:mm, dd = día, MM = mes, aaaa = año, hh = Hora, mm = minutos

Las horas deberán presentarse en formato de 24 horas.

El campo decimal será informado con cuatro decimales, mientras que los campos de texto no podrán informarse con delimitadores propios, comillas dobles (") o simples (').

Las tablas deberán remitirse a la SIGET por medios digitales, debiendo nombrarse de acuerdo con la codificación indicada a continuación:

DMAAAAE\_NOMBRETABLA.TXT en donde:

Dígito 1 (D) - Identificación del distribuidor

- A - CAESS
- B - CLESA
- C - DEUSEM
- D - DELSUR
- E - EEO
- F - EDESAL
- G - B & D Servicios Técnicos
- H - ABRUZZO

Dígito 2 (M) - Código de identificación del mes de envió de las solicitudes, se refiere al mes en el cual ocurrieron los casos, los valores son de 1 a 9, O, N, D.

Dígito 3, 4, 5 y 6 (AAAA) - Código de identificación del año de envió

Cuatro dígitos del año



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

Dígito 7 (E) – Representa el número de entrega del archivo (1: 1<sup>era</sup> entrega, 2: 2<sup>era</sup> entrega). Cada distribuidor deberá entregar un archivo por mes, no obstante, este campo habilita entregas adicionales. La entrega extemporánea de casos deberá ser debidamente justificada y coordinada por el distribuidor con la Gerencia de Electricidad de la SIGET. La presentación de dichos casos no representará la aceptación automática de parte de SIGET.

NOMBRETABLA: Denominación de la tabla enviada.

Para el caso de Fuerza Mayor o Fortuitos que afecten a la calidad del servicio técnico, "NOMBRETABLA" será: SOLICITUDES\_FUERZA\_MAYOR.

Para el caso de Fuerza Mayor o Fortuitos que afecten a la calidad del servicio comercial relacionados con justificaciones en la gestión comercial, "NOMBRETABLA" será: SOLICITUDES\_JUSTIFICACIONES.

Se deben informar la totalidad de los campos, respetando el orden establecido en las tablas. Todos los campos de las tablas serán obligatorios a excepción del campo "ObservaciónEmpresa".

En el caso de que el evento clasificado como fortuito o de fuerza mayor solo cumpla uno de los criterios de imprevisibilidad e irresistibilidad, el campo que relacionado con el criterio que no se cumple deberá complementarse indicando que para ese caso el criterio no es aplicable.

b) Definición de campos de la tabla SOLICITUDES\_FUERZA\_MAYOR<sup>1</sup>

Nombre de columna	Tipo	Descripción
Caso	Texto (25)	Código del caso
OA	Texto (25)	Código de la orden de atención
FechaI	Fecha y Hora	Fecha y hora de inicio de la interrupción
FechaF	Fecha y Hora	Fecha y hora de fin de la interrupción
DuracionInt	Entero	Duración de la interrupción en minutos
IDInter	Texto (20)	Código único de identificación de la interrupción
InstalacionAfect	Texto (50)	Código de la instalación afectada (Placa de corte, transformador, reconectador, etc.)
CodigoCausal	Texto (5)	Código de la causal de la interrupción
DetalleCausal	Texto (100)	Descripción de la causal de la interrupción
DescripcionHecho	Texto (3000)	Breve descripción del evento
JustificImprevisible	Texto (3000)	Argumentos que justifican o demuestran que el evento clasificado como fortuito o de fuerza mayor era imposible de prever

<sup>1</sup> Cuando ocurra día de evento mayor, la información de los campos JustificImprevisible, JustificIrresistible, JustHechoAjeno, JustifDiligencia, DescripciónFotos y DescripciónDocs deberá incorporarse en el informe requerido en el numeral 6.2.1. y los campos se informarán con el texto "DEM".



**SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES**

Nombre de columna	Tipo	Descripción
Justificlrresistible	Texto (3000)	Argumentos que justifican o demuestran que el evento clasificado como fortuito o de fuerza mayor era imposible de resistir
JustificHechoAjeno	Texto (3000)	Argumentos que justifican o demuestran que el evento clasificado como fortuito o de fuerza mayor está relacionado con un riesgo externo a la operación técnico de la distribuidora
JustificDiligencia	Texto (3000)	Argumentos que justifican o demuestran que el distribuidor actuó con diligencia en la atención de la gestión técnica
DescripciónFotos	Texto (3000)	Explicación de lo que se demuestra por medio de las fotografías e imágenes tales como capturas de pantalla de los sistemas técnicos, entre otros
DescripcionDocs	Texto (3000)	Explicación de lo que se demuestra por medio de prueba documental como actas testimoniales de terceros, publicaciones, cartas, correos electrónicos, ordenes de atención, reclamos, etc.
UsuaAfect	Entero	Usuarios afectados
Foto	Entero	Aporta fotografías (SI = 1, NO = 0)
InformeTecnico	Entero	Aporta informe técnico (SI = 1, NO = 0)
ActaTestigo	Entero	Aporta documentación de testigos que vieron el hecho (SI = 1, NO = 0)
AvisoReclamo	Entero	Aporta aviso de reclamo (SI = 1, NO = 0)
Otros	Entero	Aporta otro tipo de pruebas (SI = 1, NO = 0)
ObservacionEmpresa	Texto (3000)	Observaciones adicionales del distribuidor

c) Definición de campos de la tabla SOLICITUDES\_JUSTIFICACIONES<sup>2</sup>

Nombre de columna	Tipo	Descripción
Caso	Texto (25)	Código del caso
TramiteOrigen	Texto (2)	Tipo de trámite que dio origen a la solicitud <sup>3</sup>
CodigoTramite	Texto (15)	Identificación única del trámite <sup>9</sup>
IDUsuario	Texto (30)	Identificador único del usuario <sup>9</sup>
CodigoCausa	Texto (10)	Código de causa <sup>9</sup>
DetalleCausa	Texto (100)	Breve descripción de la causa
DescripciónHecho	Texto (3000)	Descripción del evento ocurrido

<sup>2</sup> Para el caso de estimaciones masivas de consumo de energía eléctrica la información de los campos Justificlrresistible, Justificlrresistible, JustHechoAjeno, JustifDiligencia, DescripciónFotos y DescripciónDocs deberá incorporarse en el informe requerido en el numeral 6.2.2. y los campos se informarán con el texto "EMC".

<sup>3</sup> Conforme a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

Nombre de columna	Tipo	Descripción
JustificImprevisible	Texto (3000)	Argumentos que justifican o demuestran que el evento clasificado como fortuito o de fuerza mayor era imposible de prever
JustificIrresistible	Texto (3000)	Argumentos que justifican o demuestran que el evento clasificado como fortuito o de fuerza mayor era imposible de resistir
JustificHechoAjeno	Texto (3000)	Argumentos que justifican o demuestran que el evento clasificado como fortuito o de fuerza mayor está relacionado con un riesgo externo a la operación comercial de la distribuidora
JustificDiligencia	Texto (3000)	Argumentos que justifican o demuestran que el distribuidor actuó con diligencia en la atención de la gestión comercial
DescripciónFotos	Texto (3000)	Explicación de lo que se demuestra por medio de las fotografías e imágenes tales como capturas de pantalla de los sistemas comerciales, entre otras
DescripcionDocs	Texto (3000)	Explicación de lo que se demuestra por medio de prueba documental como actas testimoniales de terceros, publicaciones, cartas, correos electrónicos, ordenes de atención, reclamos, etc.
FechaI	Fecha y Hora	Fecha y hora de inicio del caso
FechaF	Fecha y Hora	Fecha y hora de fin del caso
Foto	Entero	Aporta fotografías (SI = 1, NO = 0)
ActaTestigo	Entero	Aporta declaración testimonial de usuario o tercero (SI = 1, NO = 0)
OrdenServicio	Entero	Aporta orden de servicio (SI = 1, NO = 0)
NotificacionUsuario	Entero	Aporta notificación al usuario (SI = 1, NO = 0)
Otros	Entero	Aporta otro tipo de pruebas (SI = 1, NO = 0)
ObservacionEmpresa	Texto (3000)	Observaciones adicionales del distribuidor





SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

ANEXO 5: Ejemplos de condiciones o eventos que podrían ser considerados como casos exonerables de compensación económica

En este anexo, se presentan como referencia, algunos ejemplos de condiciones o eventos que podrían ser considerados como casos exonerables de compensación económica del distribuidor.

i. Condiciones o eventos que afectan a la calidad del servicio comercial

Podrán ser consideradas como casos exonerables de compensación, que afectan a la gestión comercial, condiciones o eventos tales como los siguientes:

- ✓ Imposibilidad de atención por vivienda cerrada o sus accesos.
- ✓ Imposibilidad de acceso por razones climáticas.
- ✓ Imposibilidad de acceso por razones de seguridad.
- ✓ Imposibilidad de atención por hurto o vandalismo.
- ✓ Otras condiciones o eventos que cumplan los criterios generales definidos en el numeral 3 de este procedimiento.

ii. Condiciones o eventos que afectan a la calidad del servicio técnico

Podrán ser considerados como casos exonerables de compensación:

- ✓ Fallas en las líneas de transmisión originadas en el sistema eléctrico regional.
- ✓ Interrupciones programadas solicitadas por entidades gubernamentales o municipales para la realización de trabajos de ampliación de carreteras, construcción de infraestructura, puentes, pasarelas, obras, actividades de remodelación u ornato de plazas o parques; así como, para otras actividades de interés público.
- ✓ Trabajos programados en las instalaciones eléctricas de un usuario final que no afectan a ningún otro usuario, así como aquellas interrupciones originadas por fallas en las instalaciones de un usuario final que solo lo afecten a él mismo.

En el caso de interrupciones que se originen por fallas o por trabajos programados en las instalaciones internas de usuarios finales pero que afecten a otros usuarios finales, el distribuidor deberá computar las correspondientes interrupciones y compensaciones a efectos de compensar económicamente a los afectados, excluyendo únicamente a los usuarios finales relacionados con las instalaciones eléctricas que dieron origen a la interrupción.

Los ejemplos de interrupciones mencionados en este Anexo no son restrictivos, y no constituyen una limitante para establecer la existencia de otros hechos que podrían considerarse como caso fortuito o fuerza mayor.