

Modificación Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución

Comisión Nacional de Energía



Programación Mesas de Trabajo

CALENDARIO 2019

MAYO

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

JUNIO

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

JULIO

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

AGOSTO





Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

SEPTIEMBRE

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

OCTUBRE

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

	Sesión de trabajo
	Consulta pública
	Análisis de observaciones
	Publicación NT en DO



Programación Mesas de Trabajo

Sesión N°	Asunto	Fecha
1	Proceso Normativo, Objetivos Generales, Propuesta Factor de Potencia	28-05-2019
2	Presentaciones, análisis observaciones recibidas	05-06-2019
3	SMMC, Sistemas de Medida y Monitoreo	26-06-2019
4	SAIDI, SAIFI, clasificación de redes, Calidad Comercial	25-07-2019
	Inicio Consulta Pública	02-08-2019
	Término Consulta Pública	16-08-2019
	Publicación Norma	11-10-2019

Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución

Sesión 3

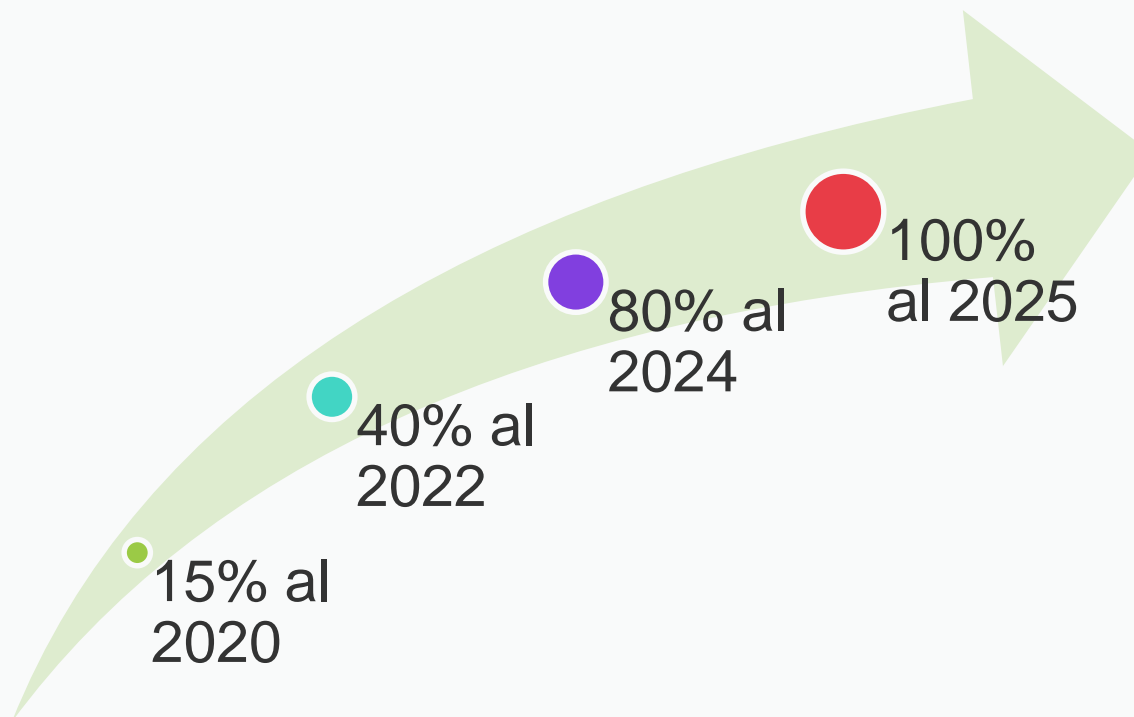
Agenda



- **Implementación SMMC**
- **Procedimiento de instalación voluntaria de UM**
- **Medición Clientes Libres**
- **Presentaciones**

- **Implementación SMMC**

La NTD vigente, en el Artículo 7-9 contempla implementar el SMMC hasta el 2025



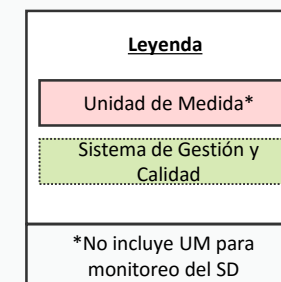
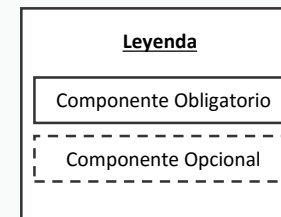
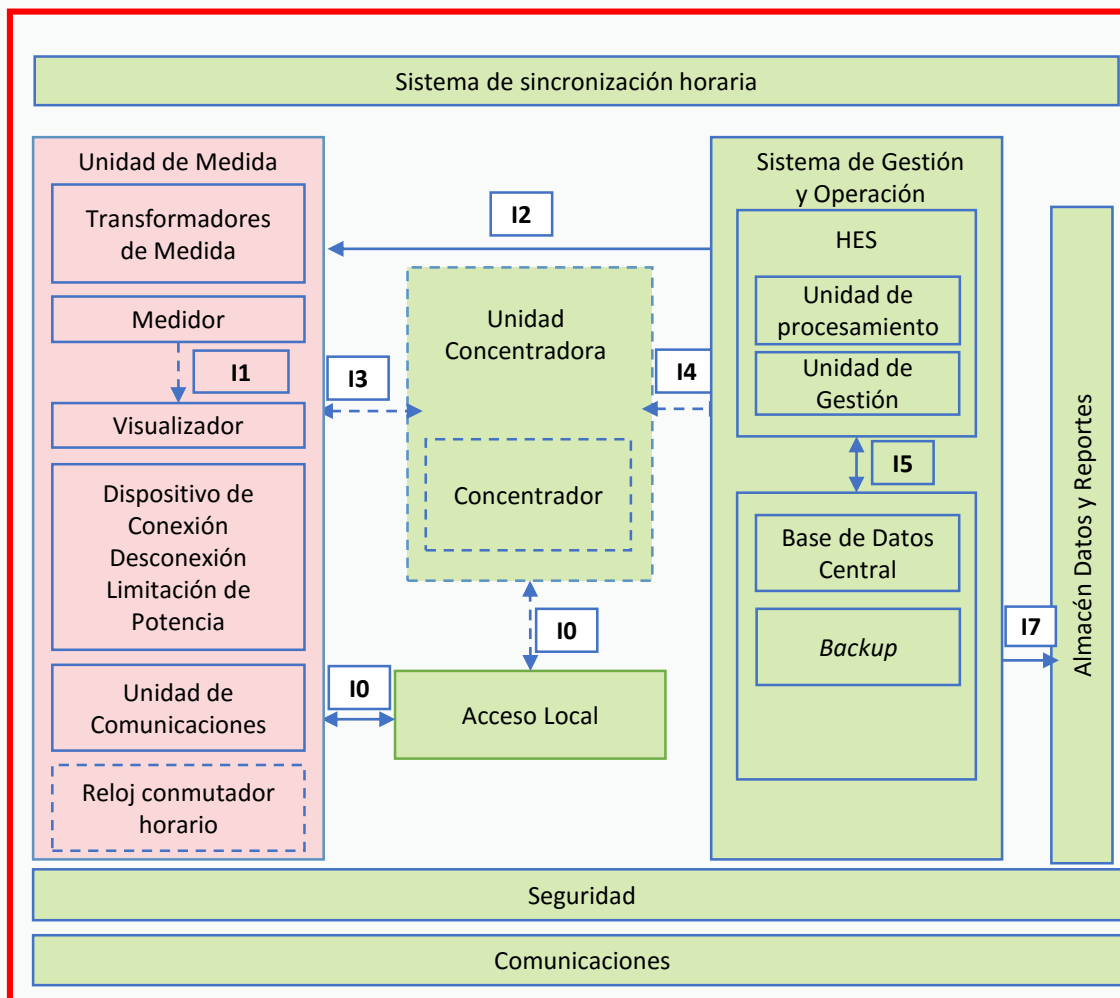
Con la instalación voluntaria del SMMC esta disposición no es exigible, por lo que el artículo será eliminado de la NTD.

- **Sistema de Gestión y Calidad (SGC)**

Existirá en la NTD una exigencia para el sistema central con el objetivo de poder medir variables de calidad de producto en transformadores de distribución y mejorar las estimaciones de los índices de calidad de suministro.



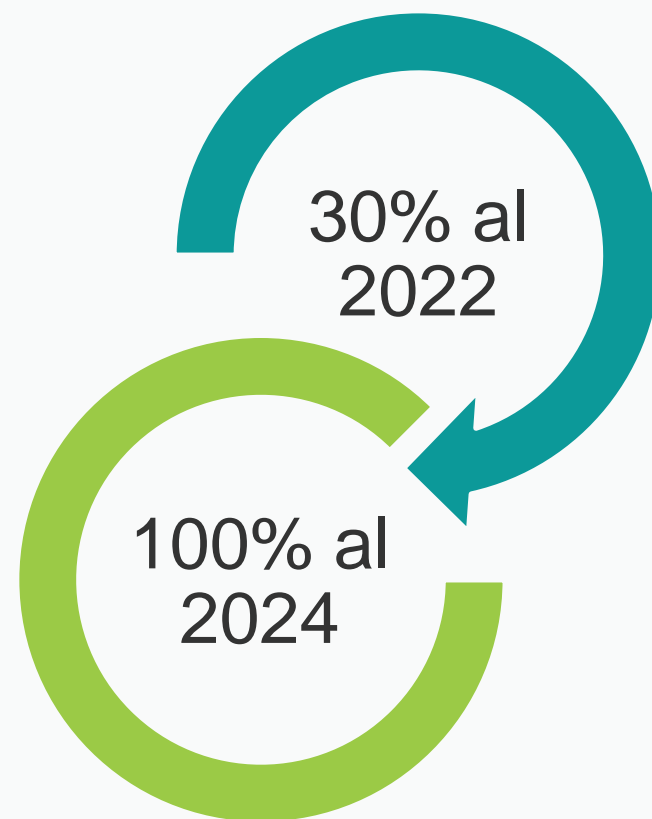
Arquitectura



Agenda

- **Sistema de Gestión y Calidad (SGC)**

Existirá en la NTD una exigencia para el sistema central con el objetivo de poder medir variables de calidad de producto en transformadores de distribución y mejorar las estimaciones de los índices de calidad de suministro.



Agenda

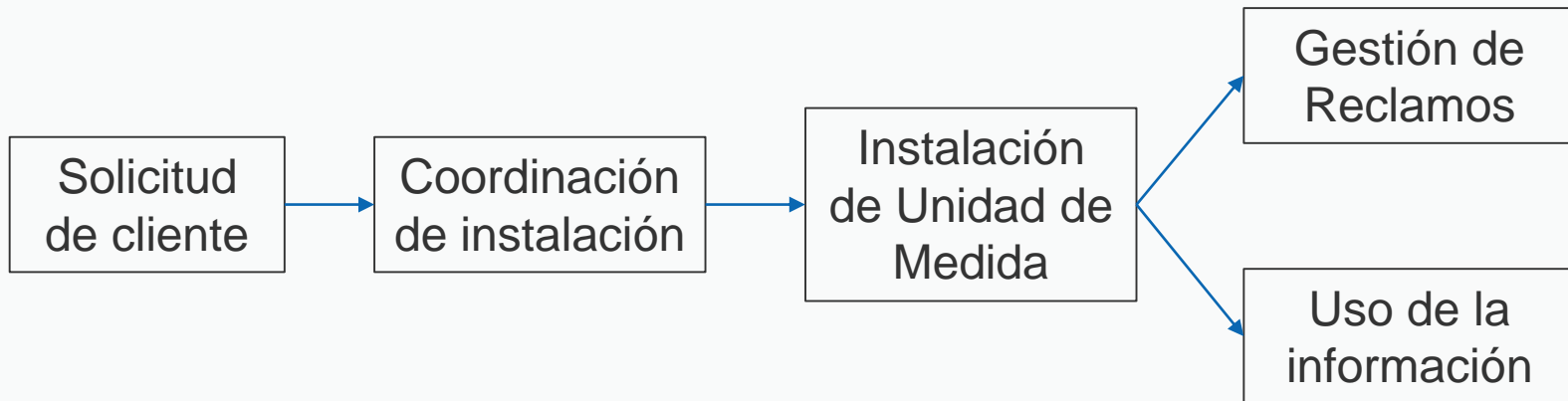


- **Procedimiento de instalación voluntaria de UM**

Proceso instalación SMMC

Información a SEC

Información a clientes



Proceso instalación SMMC

Casos para implementar el SMMC

1. Cliente lo solicita, de conformidad con las disposiciones establecidas en la NT.
2. Empresa Distribuidora ofrece la instalación y operación de la Unidad de Medida y el Cliente acepte, de conformidad con las disposiciones establecidas en la NT.
3. Cliente que pase a tener generación distribuida residencial (Netbilling).



Proceso instalación SMMC

1. Cliente solicita SMMC.
2. Coordinación de la empresa con el Cliente.
3. Empresa instala la UM.



Proceso instalación SMMC

Canales

- a. Atención presencial en sucursales.
- b. Plataformas digitales.



Proceso instalación SMMC

Coordinación instalación

- Una vez realizada la solicitud, la empresa deberá comunicarse con el Cliente para agendar la visita en un **plazo máximo** a definir en la NTD. Si el cliente voluntariamente prefiere la visita en un plazo superior al normativo, la empresa estará eximida de esta exigencia.



Proceso instalación SMMC

Instalación Unidad de Medida

- Los funcionarios de la empresa distribuidora deberán presentar, con una identificación que lo acredite, en la residencia en el día y horario agendado con el cliente.
 - En el caso de que la empresa no pueda, deberá antes de 48 horas informar al cliente.
 - En el caso que el cliente no se encuentre en la residencia, la empresa dejará una notificación y coordinará una nueva visita.
- El cliente firmará el formulario en el cual acepta el cambio de medidor. Para ello, previo a firmar se le entregará el documento con información respecto de los SMMC (definidos por la SEC).
- El funcionario deberá constatar que la unidad está funcionando correctamente. En caso contrario, no se considerará como un equipo instalado.



Gestión de Reclamos

- El cliente podrá realizar sus reclamos respecto a la instalación de la UM, utilizando los canales existentes para ello.
- La respuesta a reclamos asociados a instalación de la UM deberán ser respondidos en 15 días corridos.



Proceso instalación SMMC

Uso de la Información

- La empresa distribuidora podrá al momento de la instalación consultar si el cliente está dispuesto a que la empresa pueda utilizar su información a objetivos distintos a los de facturación u operación del sistema de distribución.
 - La autorización será mediante un formulario específico conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada o aquella que la reemplace
 - Podrá ser solicitado por la empresa distribuidora o un tercero que ofrezca otros servicios.

La regulación del uso de la información está detallado en el AT SMMC, de acuerdo a lo que regula la Ley.



Proceso SMMC

Información a cliente

- La empresa deberá a través de todos sus medios de comunicación (call center, redes sociales, centros de pago, entre otros) informar a los clientes la opción de solicitar la instalación de la UM.
- En las etapas de coordinación de visita e instalación deberá la empresa informarle al cliente sobre la voluntariedad de la información, beneficios, costos, ahorros respecto aceptar la instalación de la UM.



Instalación SMMC



Información a la Superintendencia

La empresa deberá informar una vez al año los clientes que han aceptado la instalación de los SMMC. Asimismo la SEC establecerá el formato para la entrega de dicha información.

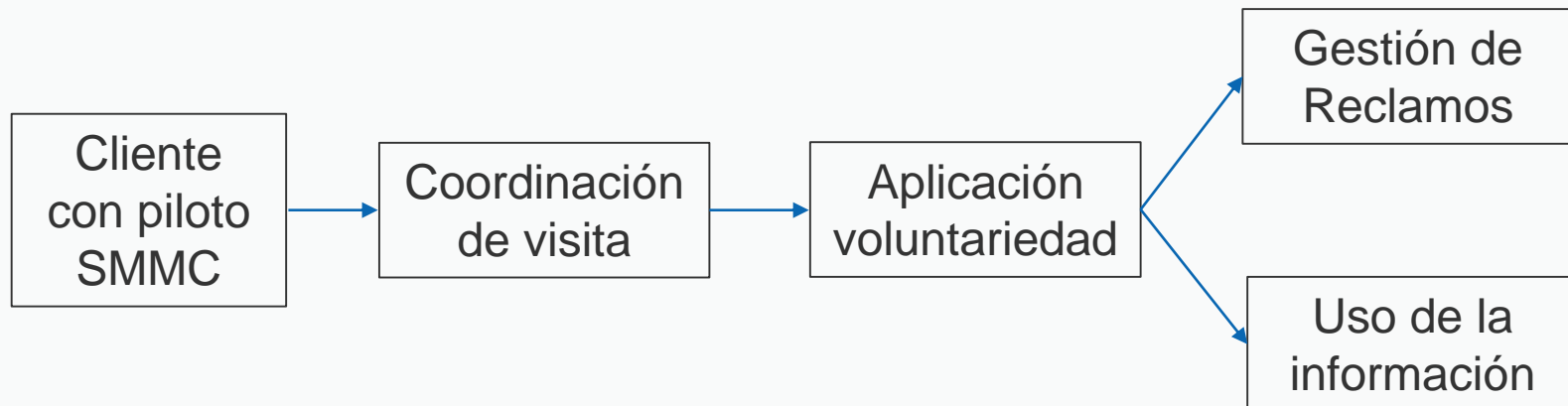


Proceso instalación SMMC

Proceso régimen transitorio

Información a SEC

Información a clientes



Proceso instalación SMMC

Implementación del SMMC en régimen transitorio

1. El Cliente solicita ser incorporado al SMMC o la instalación de éste, pero no existe SGC.

2. Empresa Distribuidora deberá consultar al Cliente que cuente con una Unidad de Medida de los pilotos de los SMMC
 - a. El Cliente acepta mantener la instalación del SMMC, para lo que deberá firmar un consentimiento.
 - b. El Cliente rechaza mantener la instalación del SMMC. Con lo que deberá dejar de interactuar con el resto del SMMC (inhabilitar comunicaciones).

Proceso instalación SMMC

Proceso régimen transitorio pilotos SMMC (procedimiento caso 2)

Información a SEC

La empresa distribuidora deberá informar a la SEC de los pilotos.

Consulta a clientes

Los clientes que cuenten con pilotos SMMC deberán ser consultados sobre su disposición a contar con este sistema.

Coordinación

Deberán coordinar con los clientes la visita.

Consentimiento

Para aceptar el piloto deberán firmar un consentimiento que detalle los antecedentes sobre SMMC. El que deberá indicar que aceptan una UM de un proyecto piloto.

Rechazo al piloto

Los clientes que hayan rechazado contar con un equipo de los pilotos SMMC, se les deberá deshabilitar la comunicación.

Agenda



- Implementación SMMC
- Protocolo de voluntariedad
- **Medición clientes libres**
- Presentaciones

Cientes Libres en distribución



- Plazo implementación diciembre 2019.
- Exigencia Clientes Libres menores a 1,5MW.

Agenda



- Implementación SMMC
- Protocolo de voluntariedad
- Medición clientes libres
- **Presentaciones**

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Comisión Nacional de Energía