

Mediante la Resolución CREG 015 de 2018 la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), estableció una nueva forma de medir la calidad del servicio de energía eléctrica. Esta nueva medida se conoce como calidad individual, que se divide en dos indicadores que representan la cantidad de veces que se interrumpe el servicio y la cantidad de horas que el cliente percibe las. Este se evalúa con respecto a los límites fijados a través de las metas asignadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Para la **Compañía Energética de Occidente** empezó a regir el nuevo esquema de calidad del servicio a partir del 11 de diciembre de 2019.

¿Cómo se mide la calidad del servicio?

La calidad del servicio de energía se evalúa mensualmente a través de los indicadores de calidad individual DIU y FIU, que tienen en cuenta el tiempo que duran las interrupciones del servicio de energía y la cantidad de veces que se interrumpe el servicio. Estos indicadores son calculados por cliente y sus metas son establecidas de acuerdo con el nivel de tensión y al grupo de calidad según los establecido en la Resolución CREG 015 de 2018.

¿A cuál nivel de tensión y a qué grupo de calidad pertenece usted?

El nivel de tensión depende del lugar donde se encuentre conectado su equipo de medida. De acuerdo con esto, usted pertenece a un nivel de tensión conforme a la siguiente clasificación:

Nivel de Tensión	Corresponde a:
1	110/220 V
2	13.200 V
3	34.500 V
4	115.000 V

El grupo de calidad se define de acuerdo con dos parámetros, ruralidad y nivel de riesgo de falla.

El nivel de ruralidad está definido de acuerdo con la cantidad de habitantes en cada municipio de acuerdo con el último censo poblacional realizado por el DANE. Para este efecto se establecieron tres niveles de ruralidad: 1. Zona urbana de los municipios con una población total igual o superior a 100.000 habitantes, 2. Zona urbana de los municipios con una población total menor a 100.000 habitantes y 3. Zona rural de todos los municipios.

El índice de riesgo de falla, IRF, define el riesgo asociado a la posible ocurrencia, severidad y afectación de factores climáticos, atmosféricos, topográficos y fisiográficos, como son el nivel cerámico, la precipitación, la elevación sobre el nivel del mar, la densidad de descargas a tierra, los días con lluvia y la salinidad. En la resolución CREG 015 de 2018 se establecen tres niveles de riesgo: Bajo, Medio y Alto, según sea el valor del IRF.

				NIVEL DE RURALIDAD		
				IR=1	IR=2	IR=3
				≥100.000 habitantes	<100.000 habitantes	Zona rural
NIVEL DE RIESGO	BAJO	IRF≤22	1	11	21	31
	MEDIO	22<IRF≤45	2	12	22	32
	ALTO	45<IRF≤100	3	13	23	33

Grupos de calidad

¿Qué pasa si CEO no cumple con la calidad mínima garantiza?

CEO deberá compensar a los usuarios afectados reconociendo un valor a descontar en su factura de energía de acuerdo con la fórmula establecida en la resolución CREG 015 de 2018. Esta compensación aplica solamente a los clientes que se encuentren al día en sus pagos

Para tener en cuenta:

No todas las interrupciones son consideradas para el cálculo de los indicadores, algunas interrupciones son excluibles, estas son:

- Suspensión o corte del servicio por mora en el pago.
- Limitaciones del suministro al comercializador.
- Suspensión originada por proyectos de desarrollo.
- Exigencias de traslado y adecuación de la infraestructura eléctrica por parte de entidades departamentales y organismos viales.
- Indisponibilidades debidas a eventos causados por activos del Sistema de Transmisión Nacional
- Catástrofes naturales, actos de terrorismo, entre otros.

Información adicional:

En la factura mensual se le informan los indicadores de calidad utilizados en el cálculo de la compensación.

DIUG y FIUG: Calidad mínima garantizada (duración y frecuencia respectivamente)

DIU y FIU: Calidad individual real brindada hasta el mes de corte de la factura.

DIUm y FIUm: Calidad brindada durante el mes.

Oficina principal:

Cra. 7 No. 1N-28 Ed. Edgar Negret 4° piso

PBX: 830 1000 / FAX: 823 5964

Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca