

PRESENTACION E INFORMACION A INSTALADORES DE COMO DEBEN ACTUAR EN SUMINISTROS CON TELEGESTION

Febrero de 2012

DIPSO-MASME



IBERDROLA

Novedades de la Telegestión



- **La Telegestión permite, entre otras, las siguientes actuaciones remotas:**
 - Leer remotamente toda la información contenida en los contadores.
 - Limitar (internamente en el contador) a la potencia contratada los suministros.
 - Cortar y reconectar suministros por falta de pago.

- **Los contadores de telegestión, de forma local permiten:**
 - A Distribución, con un software adecuado al efecto, realizar todas las operaciones anteriormente indicadas.
 - Al usuario, siguiendo las instrucciones que se le han proporcionado, reconectar de forma automática el suministro ante aperturas del elemento limitador de la potencia demandada.
 - Al usuario, caso de no poderse haber hecho la reconexión en la forma automática descrita en el punto anterior, realizarla de forma manual con una pulsación de unos dos segundos sobre el pulsador dispuesto en el contador.

Novedades de la Telegestión



- Los contadores de telegestión permiten en su display, mediante pulsaciones cortas y largas sobre el/los pulsador/res incorporado/s en el mismo sin precintos, la lectura de parámetros relevantes del suministro como son:
 - El valor de la potencia limitada = valor igual a la potencia contratada.
 - Valor de la potencia instantánea demandada.
 - Valores de las magnitudes facturables: consumo y potencia demandada

- Las actuaciones de solicitud de aumento de potencia, de corte, de reposición, de bajas y de lectura actualmente y otras en el futuro como cambio de tarifa se hacen remotamente:
 - Por tanto, ante una solicitud de las indicadas, **como por ejemplo solicitud de aumento de la potencia contratada**, no hay que estar esperando a que el operario de Distribución se pase por el suministro, si no que, tales actuaciones se podrán haber realizado de forma remota y en el caso de aumento de potencia indicado, **el titular del suministro podrá disfrutar de la misma prácticamente desde el siguiente día hábil a su solicitud.**

Novedades de la Telegestión



- **Operación local puede usar los contadores entre otras cosas para:**
- **Comprobar la tensión cuando un cliente se queja de que la tensión es baja.**
- **Comprobar ausencia de tensión cuando un cliente se queja de que no tiene tensión. Desde el centro de trabajo pueden ver si es un fallo de tensión en toda la finca o si es de un cliente el fallo de tensión.**
- **Si es de un cliente pueden ver si tiene el contador el interruptor abierto, para indicarle por teléfono como puede rearmarlo.**
- **De esta forma se pueden ahorrar salidas por incidencias**

Información enviada/entregada a los titulares de suministros con contador de Telegestión instalado



➤ Todos los titulares con contadores de telegestión han recibido una pegatina, que deben conservar en el cuadro general de su instalación, con las siguientes instrucciones para el caso que les actúe el limitador de potencia: **Operación para la Reconexión automática del suministro ante apertura del limitador de carga:**

1. Abrir el interruptor general de la vivienda/instalación
2. Quitar cargas (desconectar los electrodomésticos, radiadores, placas de cocción y similares), que hayan provocado la actuación del limitador de potencia.
3. Esperar entre 5 y 10 segundos.
4. Cerrar el interruptor general abierto en el punto 1º y se recuperará el suministro.
5. Si el suministro no se recupera y si tienen acceso al contador del suministro, podrán recuperar el servicio pulsando durante dos segundos sobre el pulsador no precintado en el propio contador.

➤ Todos los titulares con contadores de telegestión que se han limitado, han recibido una carta un mes antes, en la que se les indicaba que iban a ser limitados al valor de su potencia contratada y que si requerían mayor potencia debían proceder a solicitar un aumento de la misma. En un futuro, se instalarán con el ICP activado.

Leds incorporados en el contador de Telegestión que indican el estado en el que se encuentra el suministro



- El contador posee:
 - ✓ Leed de control de consumo (Impulsos Kwh).
 - ✓ En rojo fijo = sin carga
 - ✓ Intermitente o apagado = con carga
 - ✓ Leed Telegestión (PRIME)
 - ✓ Verde: Comunica
 - ✓ Naranja: Fallo Temporal
 - ✓ Rojo: No comunica / apagado

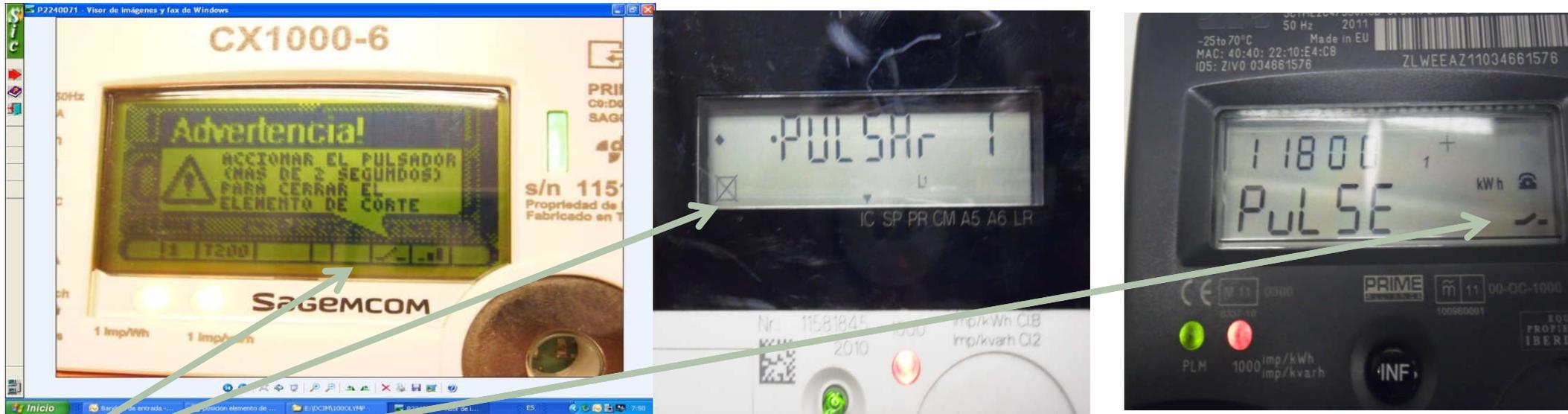


Identificación de contadores de Tele gestión abiertos el interruptor por corte por falta de pago o baja administrativa



- En los tres ejemplos, el interruptor interno esta abierto por corte por falta de pago o baja administrativa
- En ningún caso el interruptor se podrá cerrar por el pulsador, solo se podrá cerrar por la telegestión o por el puerto óptico
- Si se cierra por el pulsador, es síntoma de que el interruptor tiene algún fallo, por lo que para que no se repita hay que desinstalar el contador y enviarlo a fabrica para su análisis

Identificación de contadores de Tele gestión abiertos por el limitador de la potencia demandada excesiva



- En los tres ejemplos, el limitador interno de demanda de potencia es mayor que la potencia contratada. (Relé Abierto)
- Esta actuación sobre el pulsador incorporado en el contador, sólo será necesario realizarla si, no hubiera sido posible la reconexión “automática” indicada en **LA PEGATINA**

Lectura en el display del contador del valor de la potencia

➤ Las pulsaciones largas y cortas a dar para llegar a estas pantallas donde se puede comprobar la potencia limitada, están indicadas en la siguiente página.



Lectura en el display del contador del valor de la potencia limitada e indicaciones a dar por instalador a su cliente



- Correspondiente con las 3 figuras de la página anterior
- Lectura visual de la **POTENCIA LIMITADA**. Desde el menú de “reposo”:
 - Pulsación “larga”. Aparece menú “L1 – Contrato 1”. Pulsación “corta”. Aparece menú “L4 – Info”.
 - Pulsación “larga”. Aparece menú “L40 – Indicadores”. Pulsación “corta”. Aparece menú “L41 – PContra”.
 - Pulsación “larga”. Aparece código 1.135.1 con su **potencia ajustada** (15.000 W en el ejemplo).
- El instalador deberá indicarle a su cliente que:
 - Previa lectura de la potencia limitada en el contador y de los receptores del suministro.
 - Si el contador está abriendo por potencia demandada potencia mayor que la contratada:
 - ✓ deberá bajar carga (desconectar y no simultanear ciertos electrodomésticos).
 - ✓ deberá proceder a solicitar más potencia a su Comercializador.
 - Esto último pudiera requerir un nuevo CIE/BIE del suministro.

Qué debe hacer y qué no debe hacer el instalador



➤ Ante suministros abiertos por exceso de potencia demandada

- El instalador **debe** proceder a la reconexión “automática” del servicio siguiendo las instrucciones descritas en la hoja 5 y en pegatina entregada al titular del suministro
- Si lo anterior no funcionara **debe** realizar la reconexión desde el pulsador del contador pulsando dos (2) segundos sobre el mismo.
- Si la reconexión automática no funcionara puede ser debido a la existencia de una toma “oculta” sin pasar por el cuadro general del suministro o en algunos casos puede ser debido a una versión antigua del firmware (sistema operativo) del contador.
- **Debe** indicar a su interlocutor en Distribución la contingencia ocurrida.

➤ Ante suministros abiertos por exceso de potencia demandada o cortados por falta de pago remotamente

- El instalador **no** debe proceder a romper ningún precinto, ni a desconectar el contador y dejar el suministro en directo sin medida.

Operativa a realizar ante necesidades por los titulares de los suministros



- En general ante cualquier anomalía en el suministro que el titular del mismo tenga y que crea que es imputable a Iberdrola Distribución, debe llamar al Teléfono de Distribución (TD): **902 102210**
- El personal del TD tiene acceso a datos del sistema e instrucciones concretas, para conocer si el problema reportado puede ser sólo del solicitante o es más general.
- En el caso de suministros con Telegestión, que por ejemplo llamen al TD para decir que se “les ha ido la luz”, el TD sabe si este ha sido cortado por falta de pago o, si se trata de una apertura del dispositivo limitador de potencia, sabe si se ha realizado recientemente una limitación del mismo y en este caso le preguntará al demandante si ha hecho las maniobras de reconexión “automática” del suministro o si sabe cómo realizarlas. Le indicará la secuencia de las mismas y si no se reconectase, si de forma sencilla puede acceder al contador, le indicará que intente la reconexión pulsando sobre el pulsador del contador. Si estas operaciones no tuvieran éxito le pasará el caso a un instalador PAMED concertado para que acuda a revisar el suministro.
- El TD le informará al demandante que, si el problema es interno a su vivienda, como por ejemplo que le abre el dispositivo limitador por exceso de potencia, él deberá pagarle al instalador que acuda a su suministro.

Actuaciones del instalador PAMED concertado el los suministros con Telegestión



- **Sólo pondrá en servicio directo el suministro, una vez analizado y comprobado que se trata de una avería del contador.**
 - En estos casos avisará al TD para que genere una OT de sustitución de contador a Medida.
 - Pasará nota a Distribución MOL para el análisis y pago del trabajo realizado.
- **Ante aperturas del limitador interno del contador debe:**
 - Comprobar que la potencia limitada en el contador, se corresponde con la contratada.
 - Comprobar que la apertura del contador es correcta al sobrepasar la potencia limitada.
 - Comprobar que el contador se encuentra con el símbolo de interruptor abierto.
 - Comprobar la reconexión “automática” del contador siguiendo las instrucciones proporcionadas.
 - Si no funcionase lo anterior, intentará la reconexión con el pulsador del contador.
 - Si habiendo realizado correctamente los dos puntos anteriores sólo se consigue la reconexión con el pulsador esto pudiera ser debido a dos motivos
 - Una versión del sistema operativo (firmware) incorrecto del contador

Actuaciones del instalador PAMED concertado el los suministros con Telegestión (continuación 1)



- La existencia de una toma “oculta” en el suministro, entre el contador y la caja general interior del suministro.
- Lo anterior lo lo debe poner en conocimiento de Distribución para poder proceder a su análisis y solución.
- En alguna ocasión hemos recibido contadores como averiados indicando: Tensión de salida del contador entre 100 y 200 voltios. Esto ocurre cuando el interruptor de corte interior del contador está abierto y no existe carga (el módulo de reposición interno del contador inyecta una pequeña señal para detectar la apertura/cierre del Interruptor general del suministro), en estos casos no hay que retirar el contador hasta haber realizado todas las pruebas de reconexión sobre el mismo, tanto el proceso de reconexión “automática” como con su piulsador.

➤ **Si ante una apertura del dispositivo de corte interior del contador, bien después de un corte, o bien por una limitación de potencia, se encontrara el contador con la pantalla en blanco, esto no significa que el contador esté averiado, si no que, puede ser debido a que el contador tenga mal conexionados (intercambiados) los hilos de entrada y salida del contador bien en la conexión de la fase como en la del neutro.**

Actuaciones del instalador PAMED concertado el los suministros con Telegestión (continuación 2)



- En este caso, no debe de poner en directo el suministro, si no que, debe comprobar el conexionado y arreglarlo.
 - Luego debe intentar la reconexión “automática” y/o desde el pulsador del contador según las instrucciones indicadas en el punto anterior.
- **En los dos casos anteriores, si la apertura del limitador es por exceso de carga, le debe explicar al titular, que debe solicitar a su comercializador un aumento de carga, o que no debe simultanear el encendido de ciertos electrodomésticos.**
- **En ningún caso debe dejar el contador sin fusibles, pues esto impide la comunicación remota con el mismo.**