



ACC630850 /DOC385925 /

**13200**

OF. CIRCULAR N° \_\_\_\_\_

ANT.: 1) D.S. N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería;  
2) D.F.L. N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción;

MAT.: Instruye realización de Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico ECSE 2011.

SANTIAGO, **09 DIC. 2011**

DE: SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

A: CONCESIONARIAS DE SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD

1. El artículo 231º del D.S. N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 143º del DFL N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, establece que las concesionarias deberán efectuar a su costa, una vez al año, en la oportunidad que determine la Superintendencia, una encuesta de calidad de servicio eléctrico a sus clientes. En el inciso segundo del mismo artículo, se dispone que la encuesta será especificada por la Superintendencia y deberá efectuarse a través de empresas especializadas, debidamente inscritas en un registro que la Superintendencia llevará para tal efecto.
  
2. Mediante el presente oficio, se instruye la realización de la Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico 2011, de acuerdo a las especificaciones dispuestas en los anexos siguientes, que forman parte integrante de este acto.

Anexo N° 1: ECSE 2011. Pauta y definiciones.

Anexo N° 2: Asignación de puntajes y procedimiento de cálculo del Índice de Calidad de Servicio Eléctrico.

Anexo N° 3: Procedimiento de Empadronamiento.

Anexo N° 4: Diseño muestral.

Anexo N° 5: Cálculo del tamaño muestral.

Anexo N° 6: Procedimiento de selección de muestras.

Anexo N° 7: Criterios de reemplazo y eliminación.

DIVISIÓN DE INGENIERÍA DE ELECTRICIDAD

1



- Anexo Nº 8: Listado de empresas especializadas y antecedentes.
- Anexo Nº 9: Proceso de Información de los resultados de la encuesta.
- Anexo Nº 10: Detalle de la información que se debe aportar.
- Anexo Nº 11: Codificación de Empresas.
- Anexo Nº 12: Formulario de Designación del Usuario – Empresa para el proceso “Encuesta Calidad de Servicio”.

3. Los anexos antes citados, estarán publicados en el Portal de Internet de esta Superintendencia ([www.sec.cl](http://www.sec.cl)), desde el día 01.12.2011, debiendo las empresas eléctricas descargar el archivo correspondiente para obtener una copia completa de los mismos.
4. El proceso de encuesta 2011, para todas las concesionarias, se deberá llevar a cabo hasta el día 31 de diciembre de 2011. La muestra correspondiente será informada mediante un oficio circular.
5. En cuanto a las empresas encuestadoras, se informa que esta Superintendencia está abierta a incluir nuevas empresas, en caso que sean propuestas, las cuales deberán cumplir, como mínimo, con los requisitos indicados en el Anexo Nº 8 del presente oficio, y cuyos antecedentes deben remitirse, al menos, quince días antes de la fecha de realización de la encuesta.

A continuación, se muestra la lista de empresas especializadas que se encuentran actualmente inscritas:

<b>REGISTRO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA EFECTUAR ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>FAX</b>
Centro de Investigaciones de Mercado y Opinión Pública SKOPUS LTDA.	Merced 280 Piso 5, Santiago	6381117 6396471	6381354
Tecnología Avanzada en Investigación de Mercados TIME S.A.	A. López de Bello 172 Of. 502, Santiago	7322580	7320414
GALLUP CHILE S.A.	Av. Pocuro 2850 Providencia	3419707	3419708
Universidad de Chile. Dpto. de Economía. Facultad Economía y Negocios	Diagonal Paraguay 265 Piso 10, Santiago	6782246	6782037
Investigaciones de Mercado Ltda. ADIMARK	A. Barros Errázuriz 1960 Piso 3-8-9, Providencia	2250025	3669948
Consultores Asociados de Marketing CADEM S.A.	Francisco Noguera 88 Providencia	2319896	2319945
Servicio de Ingeniería y Proyectos Limitada ESEDEI INGENIEROS S.A.	Carmen 8, Of. 6-7-8 Santiago	4423555	4423590

Universidad de Concepción. Dpto. de Economía	E. Mac-Iver 283, Piso 6 Santiago	6332151	6328829
Investigaciones de Mercado Ltda. ANTEL	E. Mac-Iver 484, Of. 155, Santiago	6333447	6398916
PANGOLIN Market Research Ltda.	Alonso de Córdova 6008 Of. 201, Las Condes	2123342	2129895
IPSOS Chile S.A.	Avda. Francisco Bilbao 2841, Providencia	4335000	2047466
COLLECT Investigaciones de Mercado S.A.	Alfredo Barros Errázuriz 1960, piso 6, Providencia	4781000	4781006
FEEDBACK Comunicaciones S.A.	Alcántara 443 Las Condes	3517200	2630465
Frontdesk (Grupo Tres Consultores Limitada)	Barros Errázuriz 1954, Oficina 1104, Providencia	2740680	2698487

6. Esta Superintendencia sólo utilizará la información recibida vía STAR y cargada en forma correcta en las bases de datos respectivas, y que cumpla, además, con las condiciones establecidas en los anexos del presente oficio.
7. Queda de manifiesto que las empresas eléctricas deben velar por que las empresas que designen como encuestadoras cumplan con los requerimientos de entrega de información de este organismo, tanto en relación con la completitud, oportunidad y veracidad de la información entregada, por lo que deberán tomar las medidas de control necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente acto. Enseguida, como una forma de unificar criterios, y para que las empresas eléctricas sean evaluadas en igualdad de condiciones en cuanto a la encuesta de calidad de servicio, esta Superintendencia ha determinado que considerará que la información entregada por las empresas encuestadoras es cargada correctamente en las bases de datos, cuando la carga de las respuestas, comparada con la muestra remitida por SEC, sea igual o superior al 95%, en referencia a cada una de las empresas eléctricas. Si la carga es inferior a ese 95%, este Servicio estima que la información aportada no es representativa y que, por lo tanto, no puede ser analizada, por lo que la empresa eléctrica respectiva recibirá en el ítem de Encuesta de Calidad de Servicio, para el Ranking 2011, una nota con valor 1 (uno).
8. De acuerdo a lo señalado en el inciso segundo del artículo 231º del D.S. N° 327/97, los resultados de la encuesta, debidamente procesados por las empresas que la efectúen, serán comunicados directamente a la Superintendencia y a la empresa concesionaria, acompañados de un informe explicativo.



DIVISIÓN DE INGENIERÍA DE ELECTRICIDAD

3



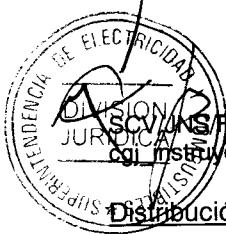
Tales resultados deberán remitirse vía STAR a esta Superintendencia, de acuerdo a la estructura, formatos y plazos establecidos en los Anexos N°s. 9, 10 y 11 del presente oficio.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



**LUIS AVILA BRAVO**

Superintendente de Electricidad y Combustibles



Distribución:

- Concesionarias de Servicio Público de Distribución de Electricidad
- Gabinete del Superintendente
- Direcciones Regionales
- DIE
- DTSE
- Oficina de Partes

### Caso Times: