

ACC 796397/DOC 550085/

OF. CIRCULAR N° 011381

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 2012.

SANTIAGO, 13 DIC. 2012

DE: JEFE DE DIVISIÓN DE INGENIERÍA DE ELECTRICIDAD (S)

A: CONCESIONARIAS DE SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD

1. El artículo 231° del D.S. N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 143° 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 2012, de acuerdo a las especificaciones dispuestas en los anexos siguientes, que forman parte integrante de este acto.

- Anexo N° 1: ECSE 2012. 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.
- Anexo N° 8: Listado de empresas especializadas y antecedentes.
- Anexo N° 9: Proceso de Información de los resultados de la encuesta.
- Anexo N° 10: Detalle de la información que se debe aportar.
- Anexo N° 11: Codificación de Empresas.
- Anexo N° 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), desde el día 11.12.2012, debiendo las empresas eléctricas descargar el archivo correspondiente para obtener una copia completa de los mismos.
4. El proceso de encuesta 2012, para todas las concesionarias, se deberá llevar a cabo hasta el día 31 de diciembre de 2012. 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 N° 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:

REGISTRO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA EFECTUAR ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO			
NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
ANTEL INVESTIGACIÓN DE MERCADO LTDA	MAC-IVER 484 OF. 73, COMUNA DE SANTIAGO	26391631	-
ASM INGENIERÍA LTDA	ALAMEDA LIBERTADOR BERNANRDO O'HIGINS 240 OF 131 COMUNADE SANTIAGO	24090335	-
FEEDBACK COMUNICACIONES S.A.	ALFREDO BARROS ERRAZURIZ 1960, PISO 6, PROVIDENCIA	24781000	-

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 2013, una nota con valor 1 (uno).
8. De acuerdo a lo señalado en el inciso segundo del artículo 231º del D.S. Nº 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.

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.,



FRANCISCO BALCÁZAR GONZÁLEZ

Jefe de División de Ingeniería de Electricidad (S)

CMC/cgj
cgj_instruye_encuesta_ranking_2013_v2

Distribución:

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

Caso Times: 187071