



ACC 1222390/ DOC 1016526/

OF. CIRCULAR N° 15019 /

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 2015.

SANTIAGO, 05 NOV. 2015

DE: JEFE DE DIVISIÓN DE INGENIERÍA DE ELECTRICIDAD

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 2015, de acuerdo a las especificaciones dispuestas en los anexos siguientes, que forman parte integrante de este acto.

Anexo N° 1: Encuesta de calidad de servicio eléctrico

Anexo N° 2: Asignación de puntajes de la ECSE y procedimiento de cálculo del Índice de calidad de servicio eléctrico (ICSE).

Anexo N° 3: Diseño muestral.

Anexo N° 4: Tamaño muestral.

Anexo N° 5: Criterios de reemplazo.

Anexo N° 6: Procedimiento de selección de muestras.

Anexo N° 7: Listado de empresas especializadas y antecedentes.

Anexo N° 8: Modificaciones a metodología de intercambio de información entre SEC y las empresas concesionarias de Resolución Exenta N° 2953/2014.

Anexo N° 9: Detalle de la información que se debe aportar

Anexo N° 10: Modelo de encuesta de calidad de servicio eléctrico

Anexo N° 11: Designación de Usuario - Empresa



3. Los anexos antes citados, estarán publicados en el Portal de Internet de esta Superintendencia (www.sec.cl), desde el día 09.11.2015, debiendo las empresas eléctricas descargar el archivo correspondiente para obtener una copia completa de los mismos.
4. El proceso de encuesta 2015, para todas las concesionarias, se deberá llevar a cabo hasta el día 31 de diciembre de 2015. La muestra correspondiente será informada oportunamente mediante mensajería Star.
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 la Resolución Exenta N° 2134/2012 de esta Superintendencia.

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
ANTEL INVESTIGACIÓN DE MERCADO LTDA	MAC-IVER 484 OF. 73, COMUNA DE SANTIAGO	26391631
ASM INGENIERÍA LTDA	ALAMEDA LIBERTADOR BERNANRDO O'HIGGINS 240 OF 131 COMUNADE SANTIAGO	24090335
FEEDBACK COMUNICACIONES S.A.	ALFREDO BARROS ERRAZURIZ 1960, PISO 6, PROVIDENCIA	24781000
Geomarketing, Investigación de Mercado, Asesorías y Desarrollo de Proyectos en Gestión Estratégica, Procesamiento de Datos Jorge Bravo Ibarra Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	San Antolín 9580, comuna de La Florida	22438026

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. Las empresas eléctricas deben velar porque 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 no estará en condiciones de evaluar dicha

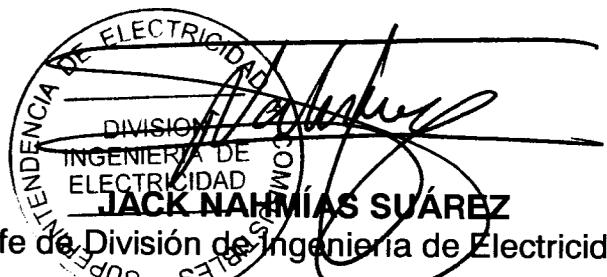


información aportada ya que para todos los efectos del proceso, no será representativa y por lo tanto, no puede ser analizada. En esos casos, se informa que para todos los efectos del proceso, la empresa eléctrica respectiva recibirá en el ítem de Encuesta de Calidad de Servicio, para el Ranking 2016, 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.

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.,


JACK NAHMÍAS SUÁREZ
Jefe de División de Ingeniería de Electricidad



Distribución:

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

Caso Times: 413566