

Ranking 2009 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad.

Diciembre 2009

Modalidad de Evaluación

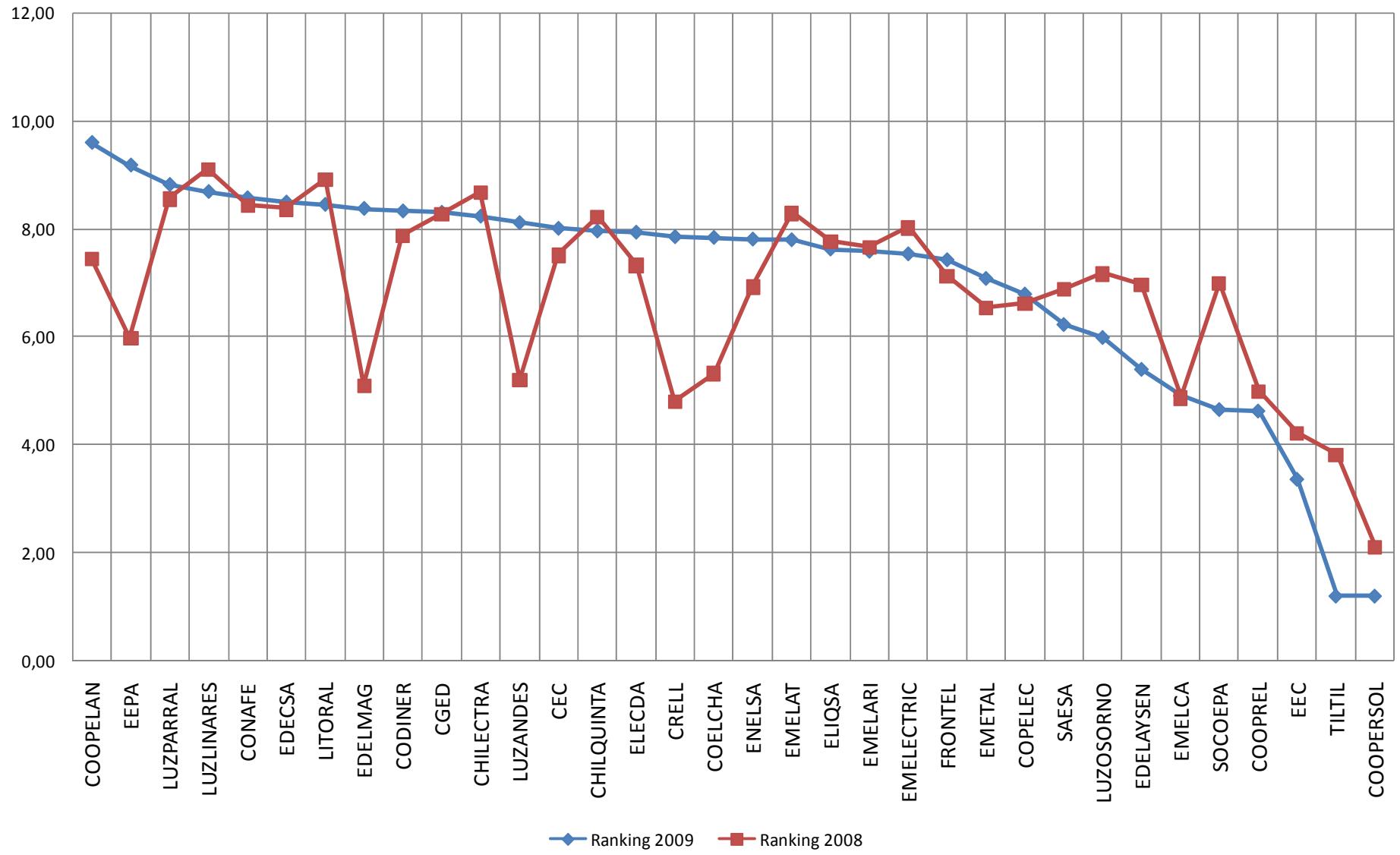
La medición fue realizada sobre la base de tres aspectos:

Índices de Continuidad (Interrupciones)	50,0%
Encuesta a los usuarios	37,5%
Reclamos	12,5%

Resultados

RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO 2009						
POS	SIGLA	50,0%	37,5%	12,5%	NOTA FINAL	NOTA ESCOLAR
		NOTA ÍNDICE	ENCUESTA	NOTA RECLAMO		
1	COOPELAN	9,52	9,69	9,62	9,60	6,72
2	EEPA	9,72	8,73	8,36	9,18	6,43
3	LUZPARRAL	8,67	9,09	8,59	8,82	6,17
4	LUZLINARES	8,08	9,37	9,08	8,69	6,08
5	CONAFE	8,42	8,86	8,32	8,57	6,00
6	EDECESA	8,08	8,98	8,68	8,49	5,95
7	LITORAL	8,36	8,65	8,21	8,45	5,92
8	EDELMAG	8,06	8,77	8,45	8,38	5,86
9	CODINER	7,56	9,32	8,43	8,33	5,83
10	CGED	8,16	8,57	8,08	8,30	5,81
11	CHILECTRA	8,37	8,22	7,71	8,23	5,76
12	LUZANDES	8,18	8,17	7,67	8,11	5,68
13	CEC	8,17	7,98	7,43	8,01	5,60
14	CHILQUINTA	8,15	7,92	7,29	7,96	5,57
15	ELECDA	8,11	8,07	6,83	7,93	5,55
16	CRELL	7,87	7,97	7,42	7,85	5,50
17	COELCHA	5,99	9,67	9,74	7,84	5,49
18	ENELSA	7,00	8,70	8,36	7,81	5,47
19	EMELAT	8,32	7,77	5,77	7,80	5,46
20	ELIQLSA	7,53	7,94	7,05	7,62	5,34
21	EMELARI	7,31	8,10	7,12	7,58	5,31
22	EMELECTRIC	7,61	7,73	6,64	7,53	5,27
23	FRONTEL	6,64	8,38	7,69	7,42	5,20
24	EMETAL	6,47	8,42	5,49	7,08	4,95
25	COPELEC	4,57	9,06	8,85	6,79	4,75
26	SAESA	6,04	6,84	5,12	6,22	4,36
27	LUZOSORNO	5,98	6,17	5,45	5,98	4,19
28	EDELAYSEN	4,43	7,12	4,08	5,39	3,78
29	EMELCA	1,00	8,88	8,60	4,91	3,43
30	SOCOEPAA	1,00	8,41	7,97	4,65	3,26
31	COOPREL	1,00	8,36	7,91	4,62	3,24
32	EEC	1,00	5,90	5,18	3,36	2,35
33	COOPERSOL	1,00	1,00	2,58	1,20	0,84
34	TIITIL	1,00	1,00	2,58	1,20	0,84
					Promedio	7,1

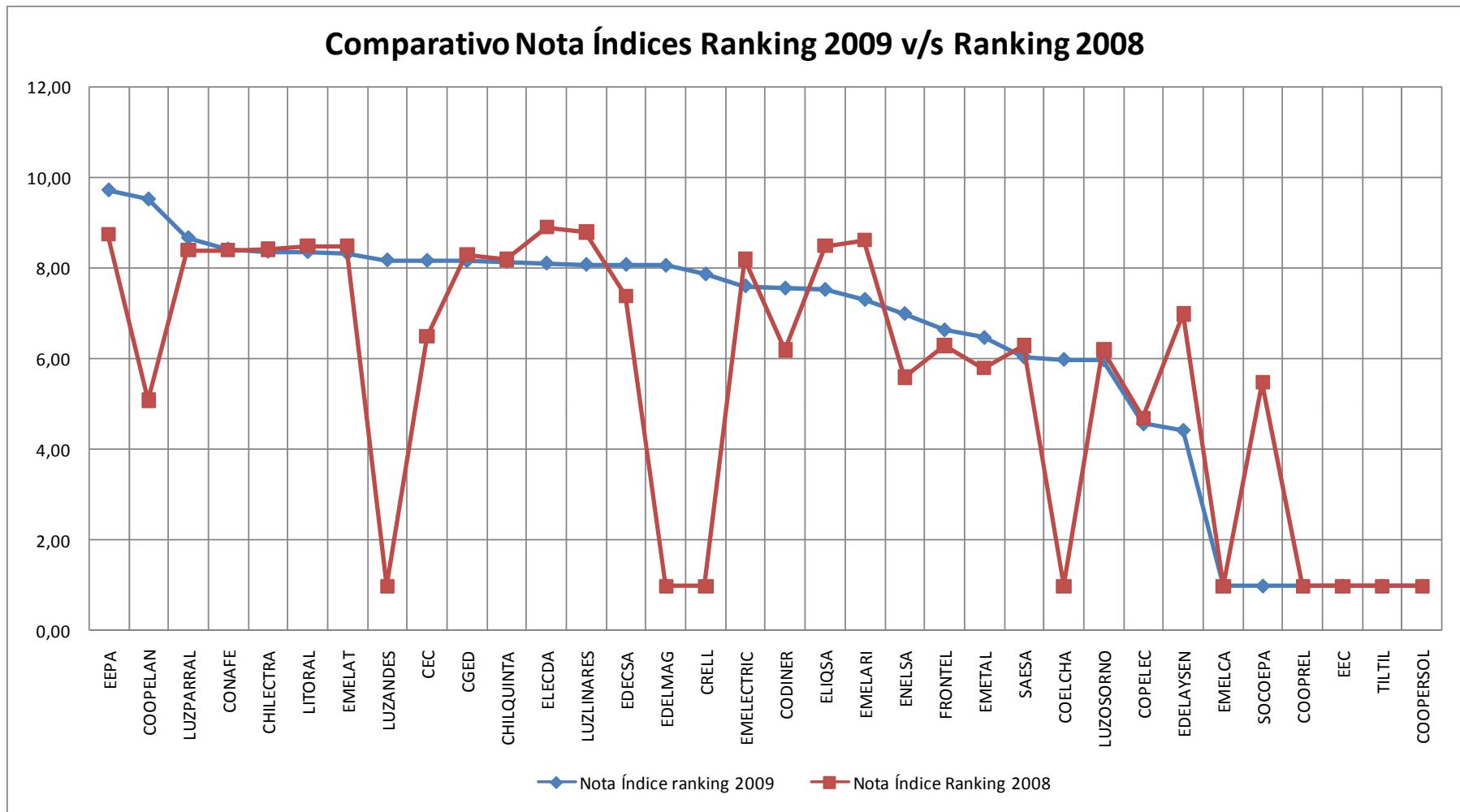
Comparativo Ranking 2009 v/s Ranking 2008



Índices de Continuidad de Suministro

Ponderación 50%

Ranking 2009
Diciembre 2009



Disminuyó la cantidad de empresas con notas menores a 2, por lo cual mejora el promedio de la industria.

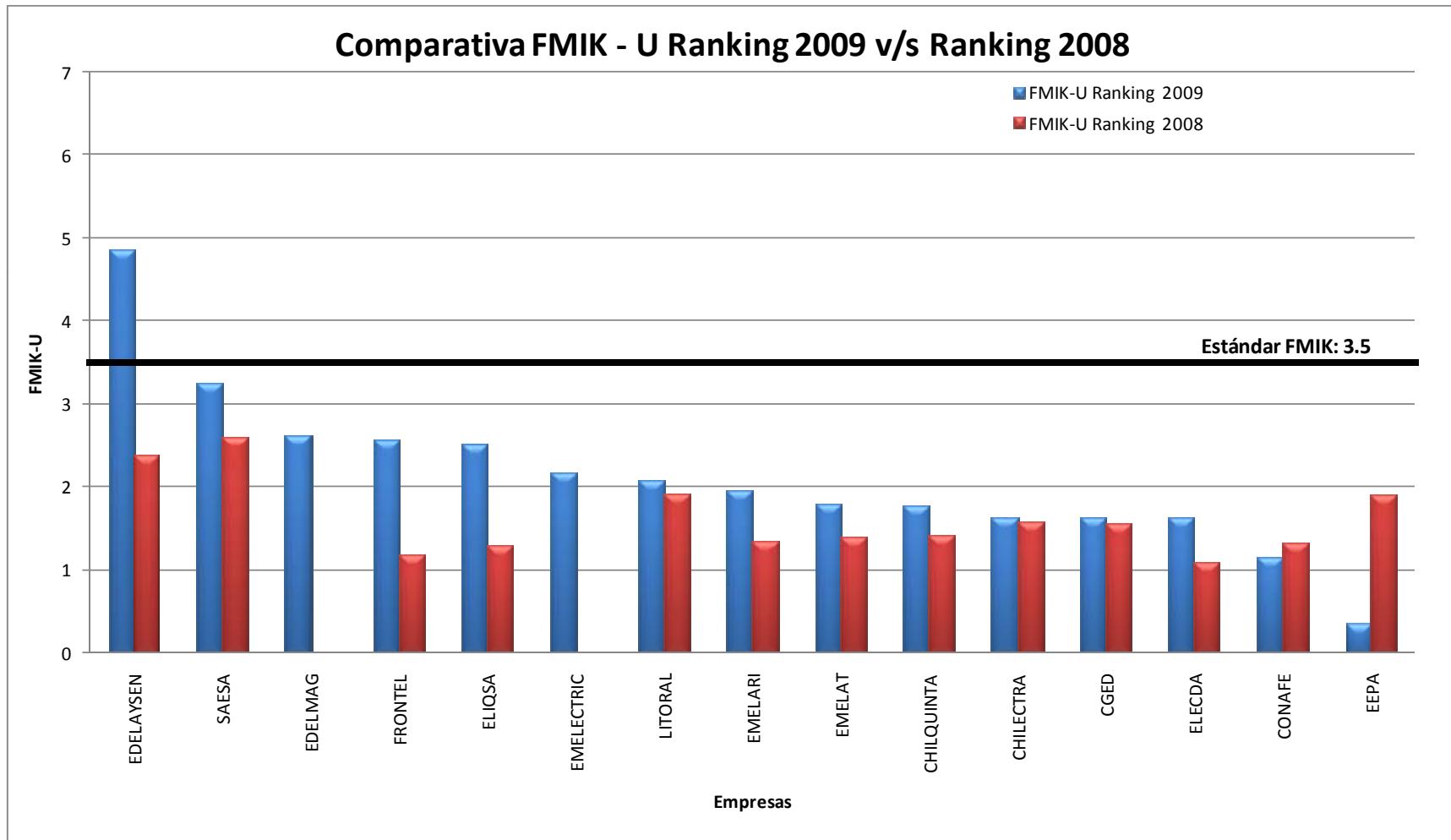
Antecedentes

- Las empresas que no aportaron los antecedentes relativos a continuidad conforme a lo requerido por SEC, obtuvieron calificación con nota 1.
- Si comparamos el comportamiento de las empresas al respecto, podemos notar un avance en la entrega de información al constatar que 6 de dichas empresas no entregaron información aceptable, mientras que en el año anterior fueron 9 las que no cumplieron con el requisito.
- Respecto de la evaluación de la continuidad del suministro de aquellas empresas que entregaron información adecuada, la industria presentó un 18% de alimentadores fuera de estándar en el ámbito de la calidad de suministro, en comparación con el año 2008 que fue del 10.3%, lo que representa un retroceso en este ámbito.

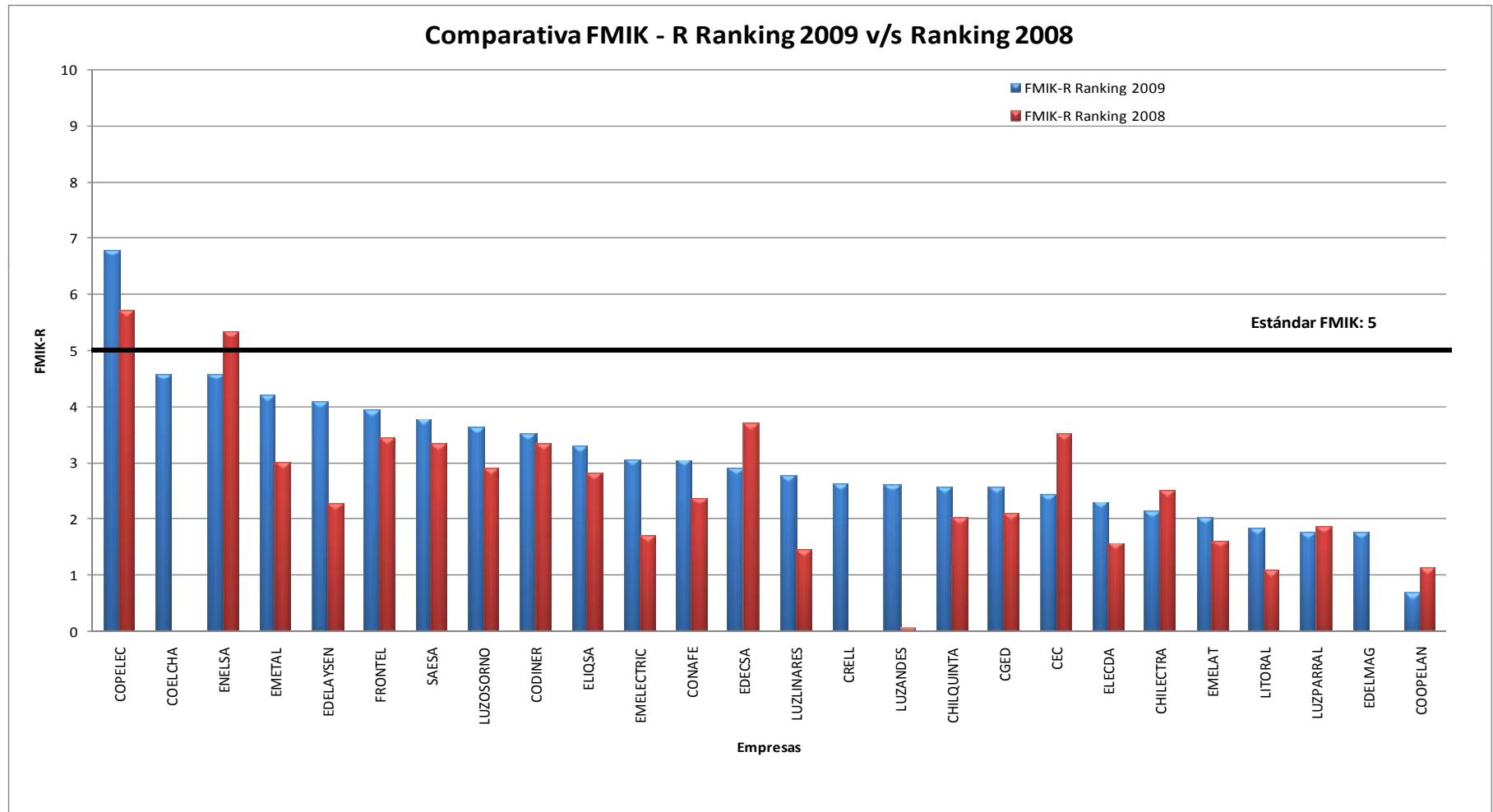
¿Qué es un alimentador?



Número de interrupciones de suministro eléctrico en zona urbana

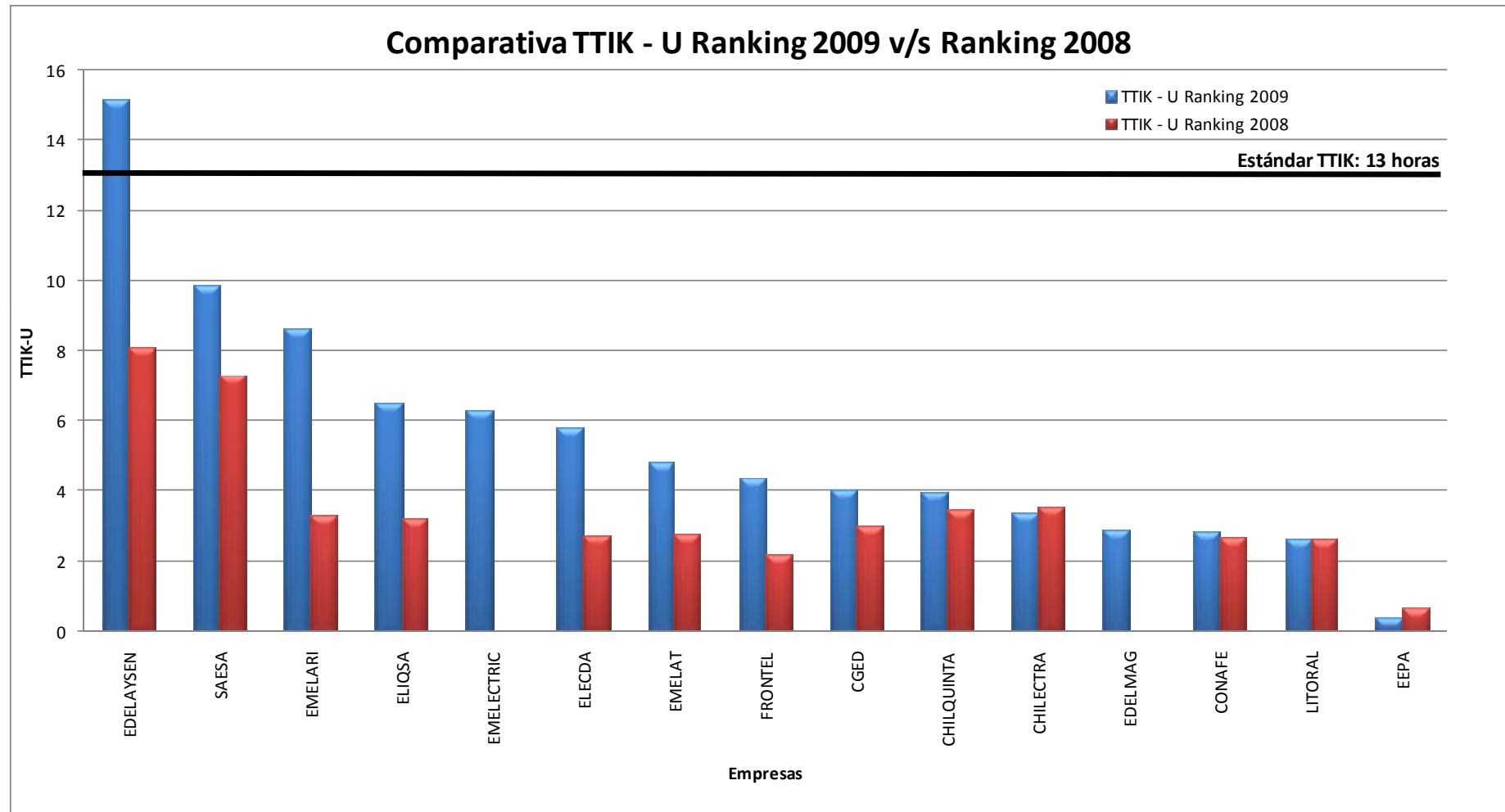


Número de interrupciones de suministro eléctrico en zona rural

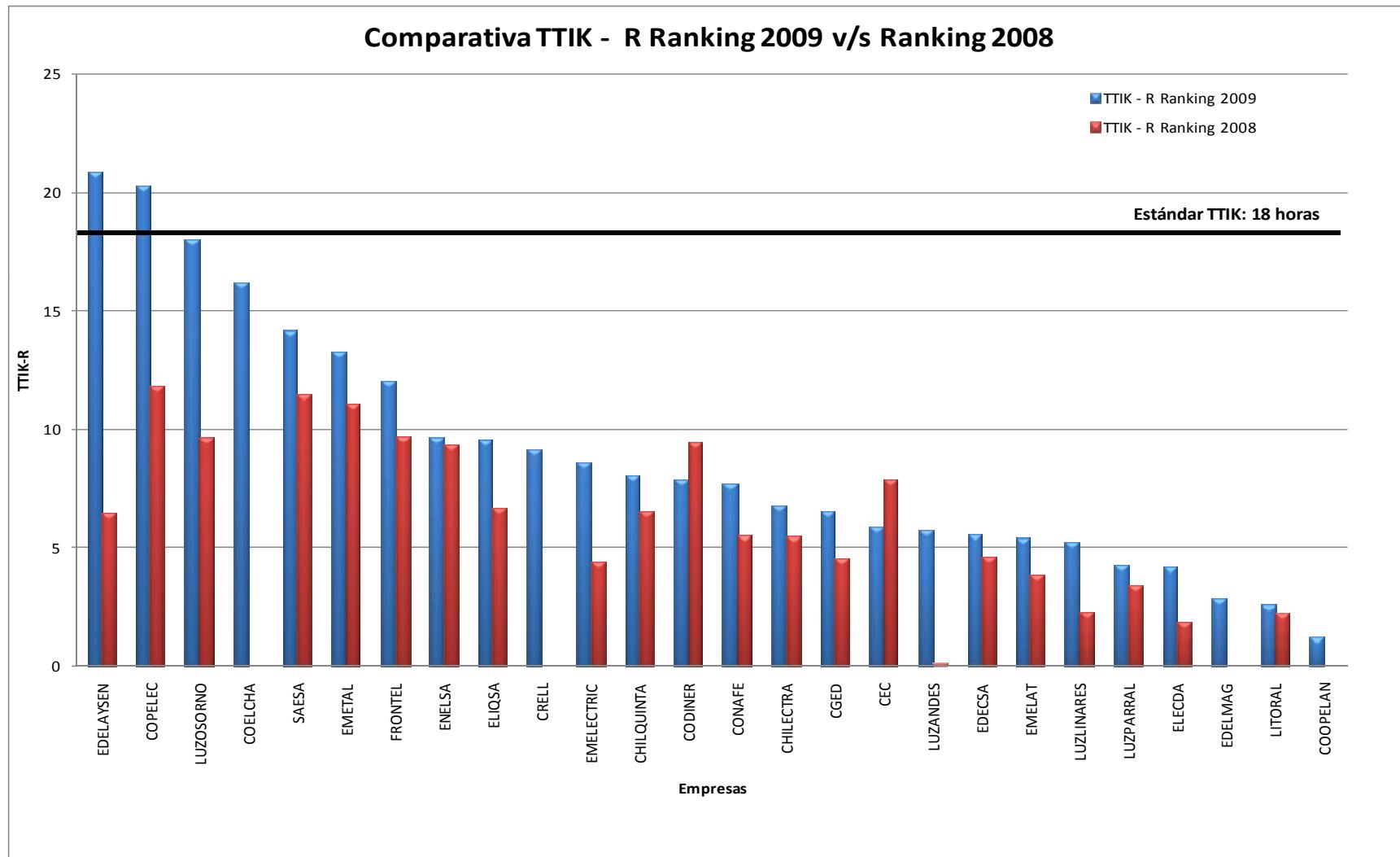


Cooprel, Socoepa y Til Til no aparecen porque sus índices están sobredimensionados por error en la información que ellas aportaron a este organismo

Tiempo de duración de las interrupciones de suministro eléctrico en zona urbana



Tiempo de duración de las interrupciones de suministro eléctrico en zona rural



Cooprel, Socoepa y Til Til no aparecen porque sus índices están sobredimensionados por error en la información que ellas aportaron a este organismo

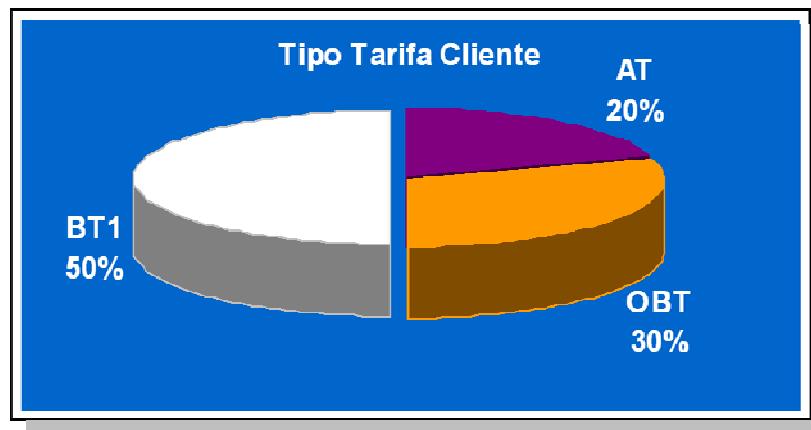
Encuesta de Calidad de Servicio

Ponderación 37.5%

Ranking 2009
Diciembre 2009

Encuesta de Calidad de Servicio

Para un universo de 4.958.753 clientes, se realizaron 16.164 entrevistas válidas, entre los meses de diciembre 2008 y enero 2009

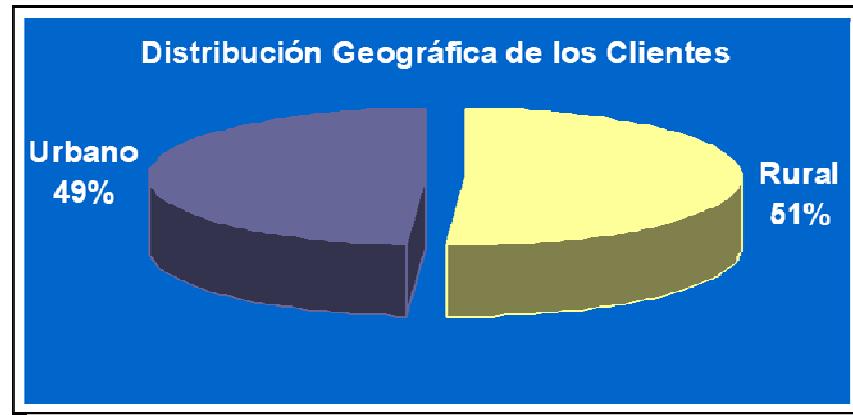


Donde:

BT1: Tarifa Residencial

OBT: Otras tarifas en baja, preferentemente no residencial

AT: Tarifa Industrial

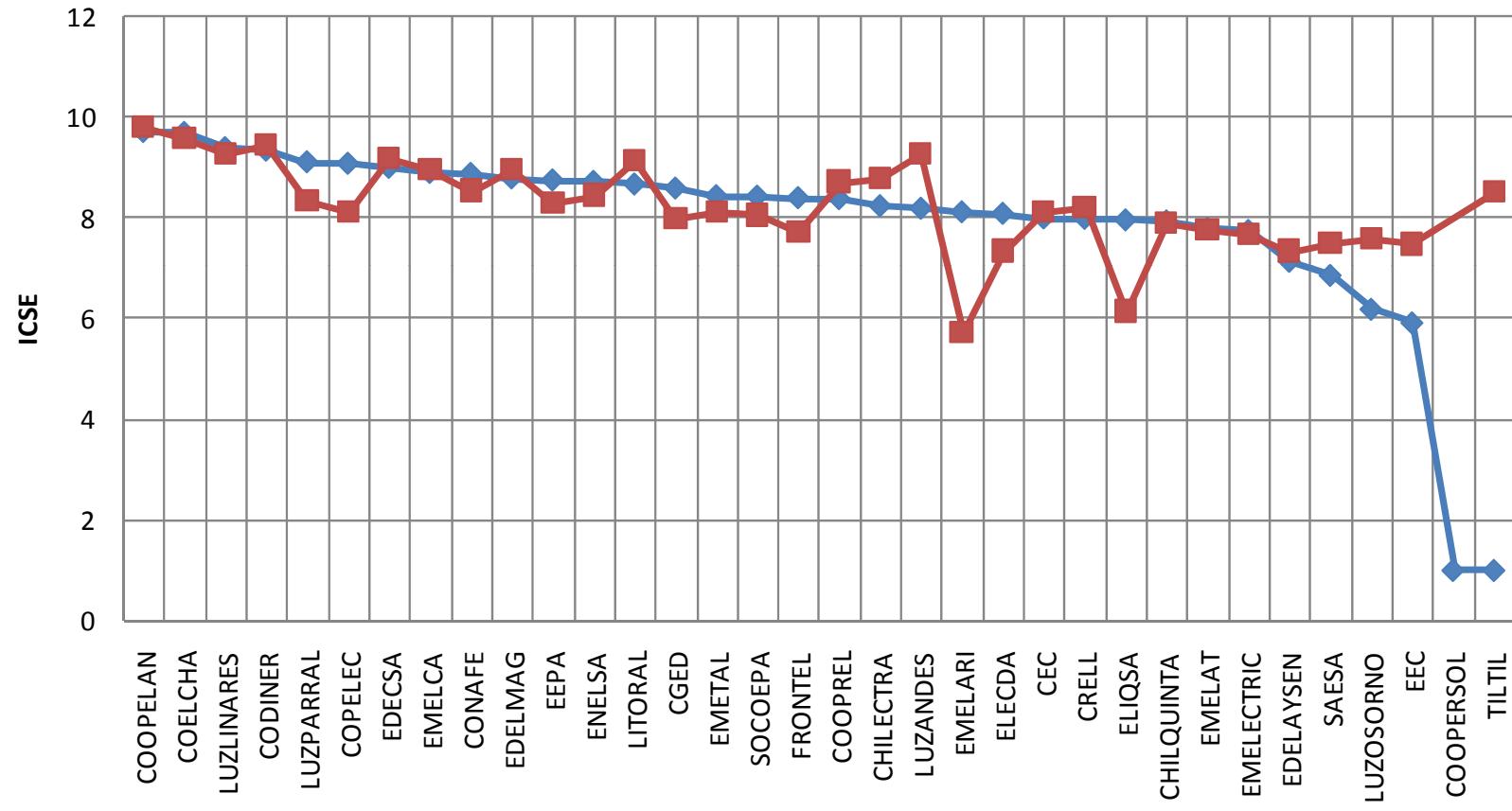


ENCUESTA ECSE - NOTA FINAL

Ranking 2009 v/s Ranking 2008

Ranking 2009

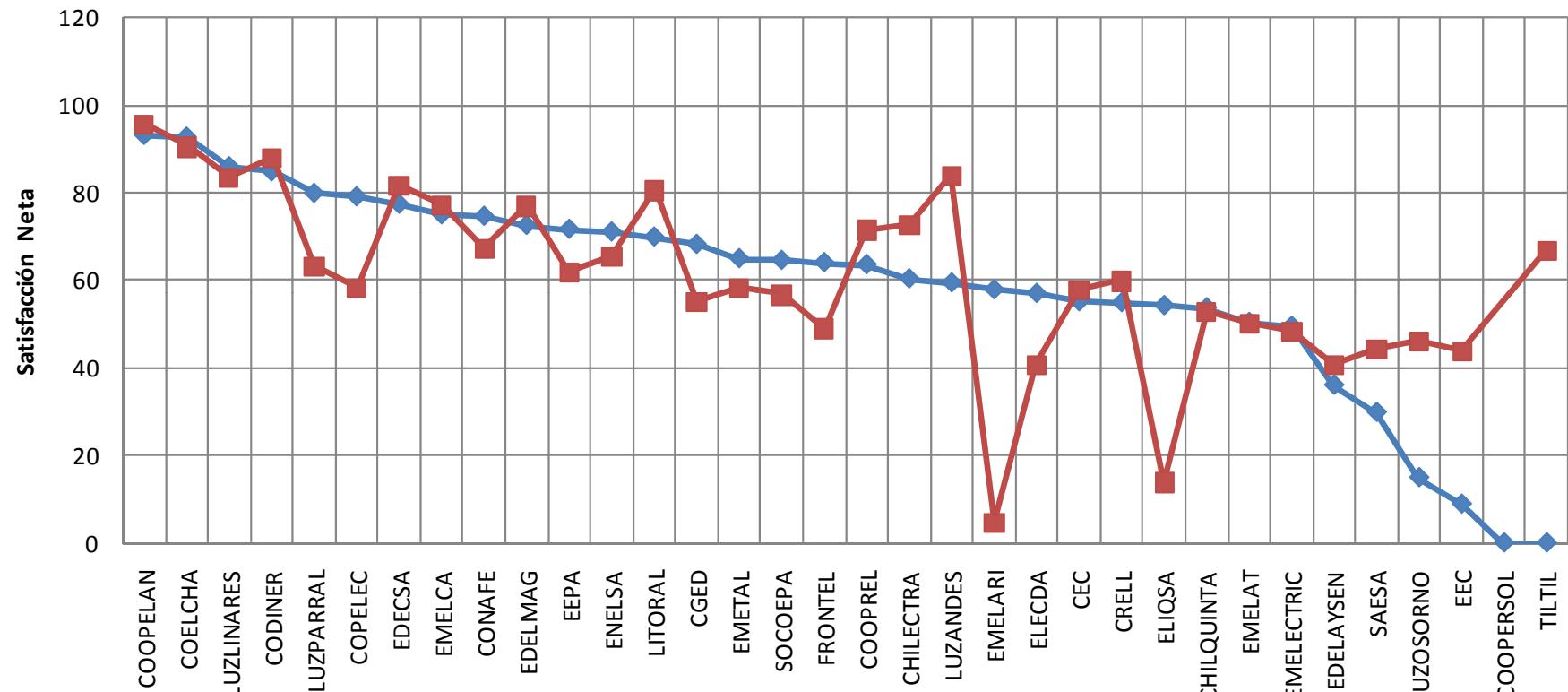
Ranking 2008



En general, la evaluación de los encuestados se mantiene respecto al año anterior, salvo algunos casos muy particulares

ENCUESTA ECSE - Satisfacción Neta Ranking 2009 v/s Ranking 2008

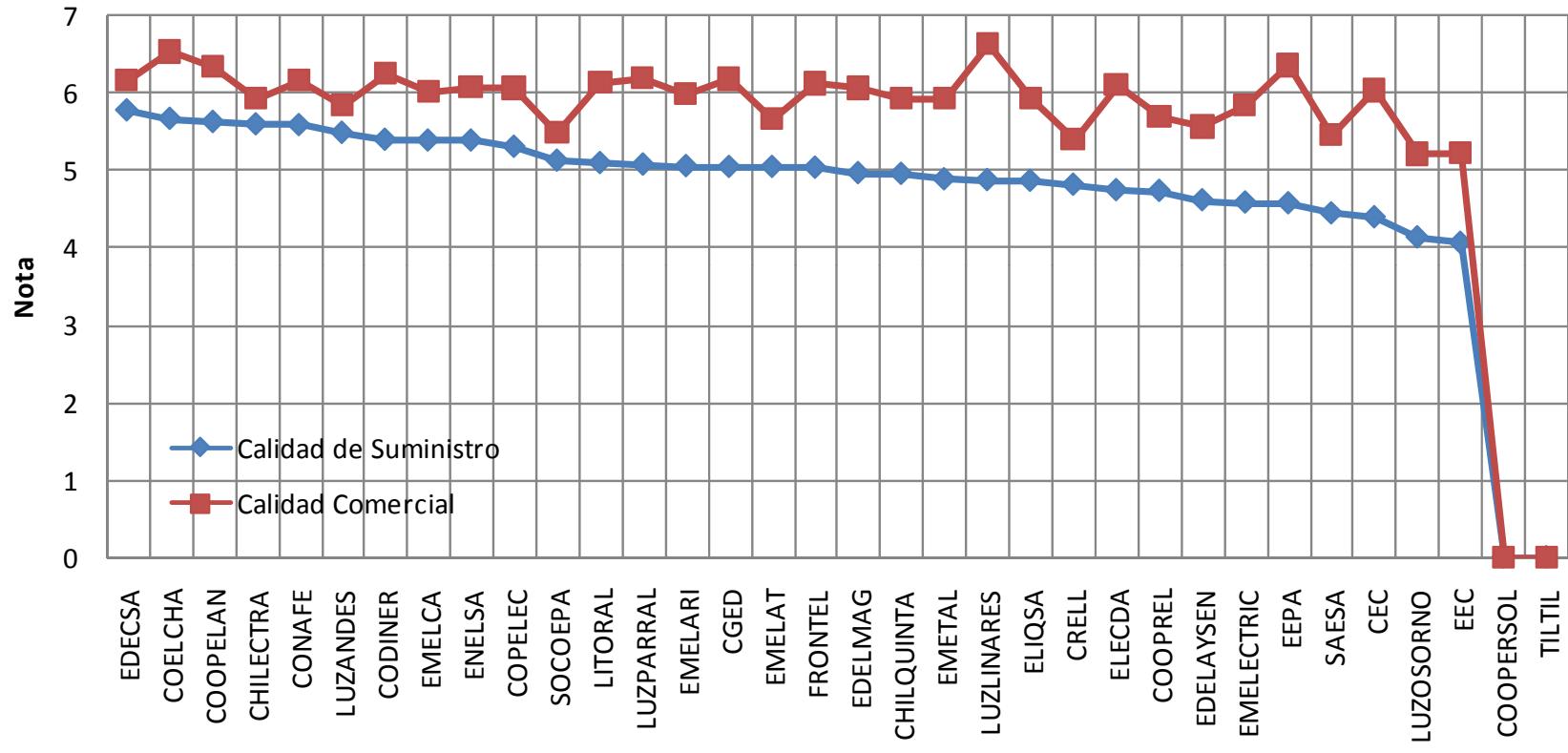
◆ Satisf. Neta Ranking 2009
■ Satisf. Neta Ranking 2008



En general, en el Ranking 2009 existen una mayor percepción de satisfacción respecto del periodo anterior.

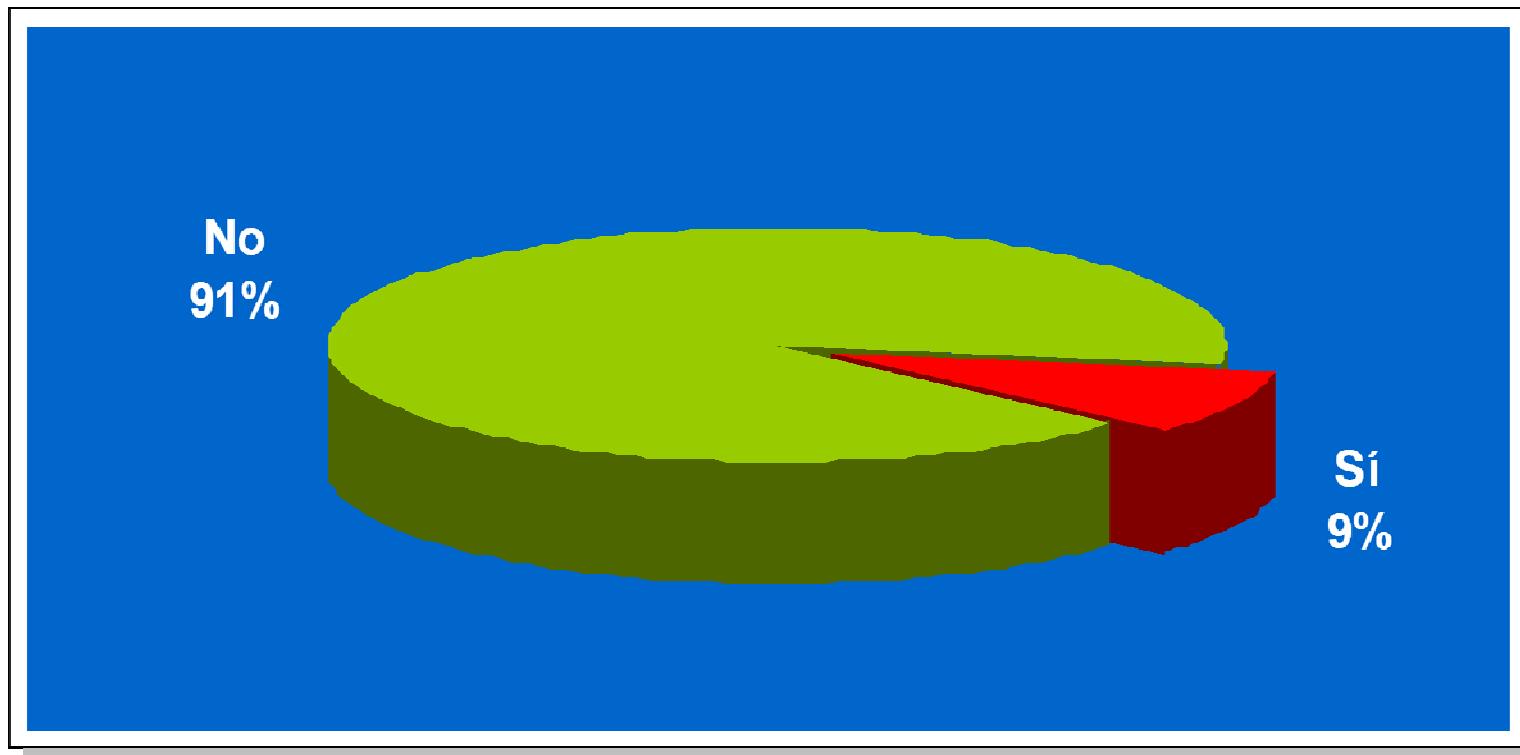
ENCUESTA ECSE

Calidad Suministro v/s Calidad Comercial



La valoración de la calidad comercial y la calidad del suministro presentan brechas en la percepción de los clientes, siendo la percepción sobre la calidad comercial mejor que la percepción sobre calidad de suministro

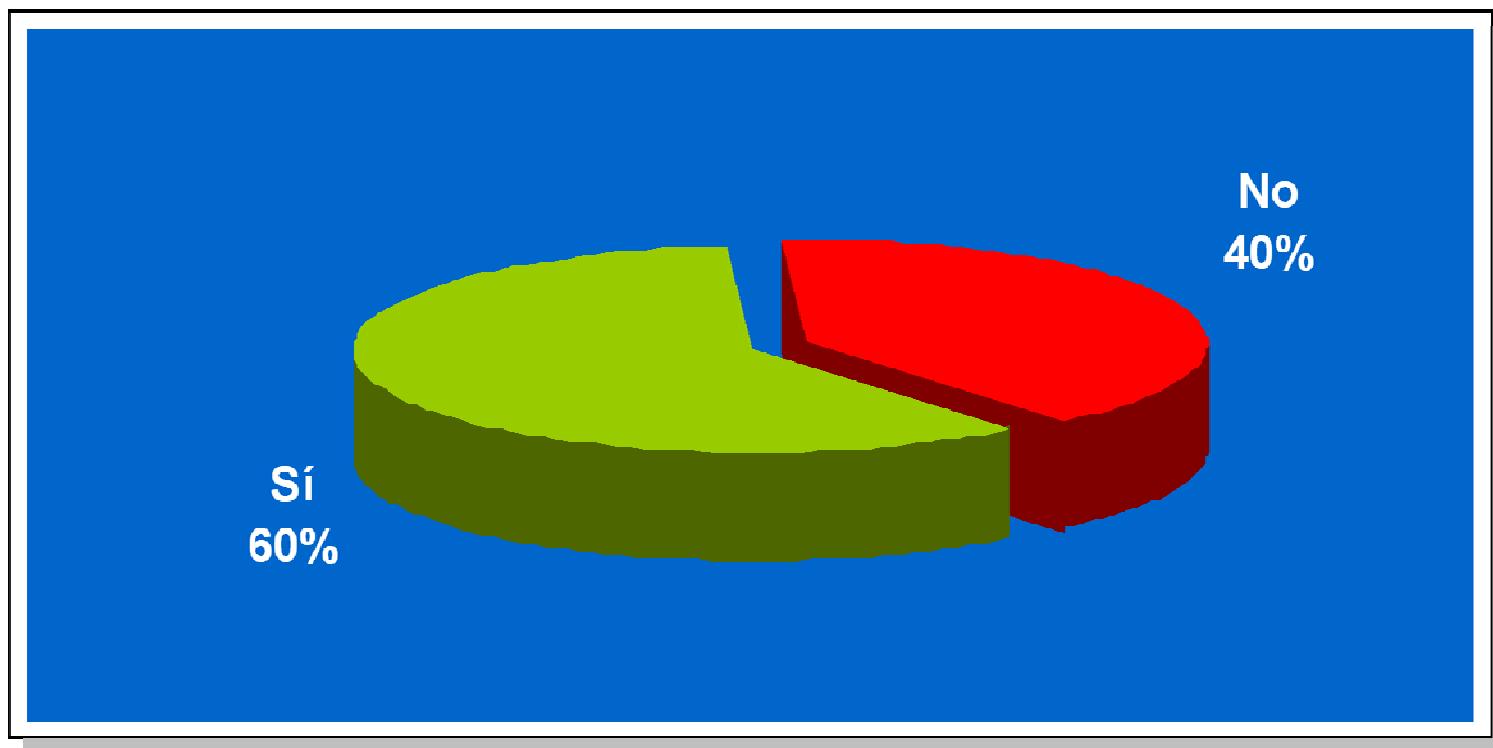
¿Ha presentado usted alguna queja formal ante la concesionaria?



2008 → 10%

2009 → 9%

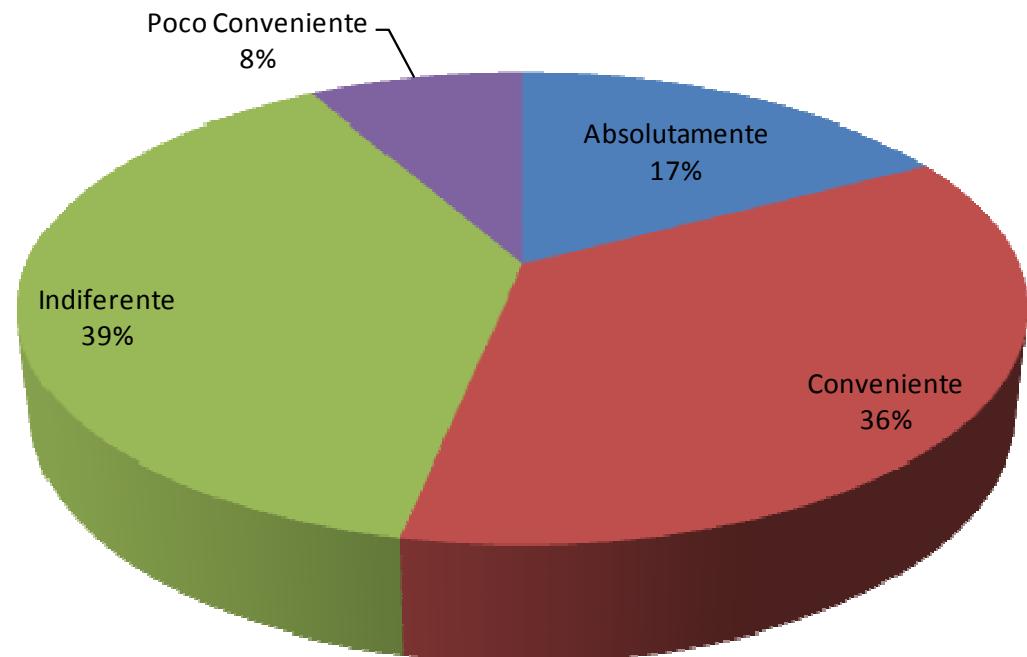
Respecto a las quejas presentadas
¿Le dieron una respuesta formal?



2008 → 35%

2009 → 40%

**¿Cómo valora usted la calidad del servicio
recibido en relación al precio que paga por
él?**



El 53% de los encuestados valora en forma conveniente o más, la calidad del servicio recibido.

Reclamos de Clientes

Ponderación 12.5%

Ranking 2009
Diciembre 2009

Resultados en notas de reclamos

POS. RECLAMO	SIGLA	ICSE	RAZÓN ENCUESTA	PUNTAJE RECLAMOS	CLIENTES	RECLAMOS / CLIENTES	RAZÓN RECLAMOS	NOTA FINAL	NOTA ESCOLAR
1	COELCHA	9,67	9,65	0	10.478	0,00	10,00	9,74	6,82
2	COOPELAN	9,69	9,69	1.800	13.844	0,13	9,40	9,62	6,73
3	LUZLINARES	9,37	9,06	4.200	21.995	0,19	9,12	9,08	6,35
4	COPELEC	9,06	8,47	0	41.600	0,00	10,00	8,85	6,20
5	EDECESA	8,98	8,32	180	3.587	0,05	9,77	8,68	6,08
6	EMELCA	8,88	8,14	0	5.318	0,00	10,00	8,60	6,02
7	LUZPARRAL	9,09	8,53	4.200	16.029	0,26	8,79	8,59	6,02
8	EDELMAG	8,77	7,94	0	49.824	0,00	10,00	8,45	5,92
9	CODINER	9,32	8,96	7.000	10.106	0,69	6,81	8,43	5,90
10	EEPA	8,73	7,87	1.620	46.688	0,03	9,84	8,36	5,85
11	ENELSA	8,7	7,81	0	11.379	0,00	10,00	8,36	5,85
12	CONAFE	8,86	8,10	69.000	305.823	0,23	8,96	8,32	5,82
13	LITORAL	8,65	7,72	3.000	42.673	0,07	9,68	8,21	5,75
14	CGED	8,57	7,58	109.100	1.149.135	0,09	9,56	8,08	5,65
15	SOCOEPA	8,41	7,30	0	5.290	0,00	10,00	7,97	5,58
16	COOPREL	8,36	7,21	0	2.388	0,00	10,00	7,91	5,54
17	CHILECTRA	8,22	6,97	26.040	1.472.697	0,02	9,92	7,71	5,40
18	FRONTEL	8,38	7,25	60.560	285.662	0,21	9,02	7,69	5,38
19	LUZANDES	8,17	6,89	0	1.648	0,00	10,00	7,67	5,37
20	CEC	7,98	6,57	0	7.770	0,00	10,00	7,43	5,20
21	CRELL	7,97	6,56	0	16.006	0,00	10,00	7,42	5,19
22	CHILQUINTA	7,92	6,47	26.000	463.954	0,06	9,74	7,29	5,10
23	EMELARI	8,1	6,77	24.200	60.536	0,40	8,16	7,12	4,98
24	ELIQLSA	7,94	6,51	22.300	77.018	0,29	8,67	7,05	4,93
25	ELECDA	8,07	6,72	87.500	141.552	0,62	7,16	6,83	4,78
26	EMELECTRIC	7,73	6,17	92.700	220.267	0,42	8,06	6,64	4,65
27	EMELAT	7,77	6,23	99.600	81.705	1,22	4,39	5,77	4,04
28	EMETAL	8,42	7,32	50.300	23.141	2,17	0,00	5,49	3,84
29	LUZOSORNO	6,17	3,93	0	17.627	0,00	10,00	5,45	3,81
30	EEC	5,9	3,59	220	17.957	0,01	9,94	5,18	3,63
31	SAESA	6,84	4,83	272.980	313.441	0,87	5,99	5,12	3,58
32	EDELAYSEN	7,12	5,23	70.000	34.335	2,04	0,62	4,08	2,86
33	COOPERSOL	1	0,10	0	239	0,00	10,00	2,58	1,80
34	TIITIL	1	0,10	0	2.738	0,00	10,00	2,58	1,80
	Max. Encuesta	9,69			Max. Ponderador	2,17	Promedio	7,24	5,07

Conclusiones

- La nota del ranking 2009 mejoró en 0.3 puntos respecto del ranking 2008, producto de que más empresas presentaron información de mejor calidad, generando una mejor nota a nivel de industria.
- No obstante lo anterior, los índices de continuidad de suministro decayeron respecto al periodo anterior, pero sin sobrepasar los estándares permitidos. En este caso sólo 2 de las 34 concesionarias del país, presentaron índices fuera del estándar.
- De 1.481 alimentadores, 261 presentan índices de continuidad fuera de estándar, los cuales pertenecen a 23 concesionarias, a las cuales se les iniciará el proceso administrativo correspondiente.

Conclusiones

- Las empresas mejoraron su entrega de información, ya que el año 2008 fueron 9 las distribuidoras que entregaron datos no aceptables, mientras que este año la cifra sólo llegó a 6.
- El 53% de los usuarios valora la calidad del servicio recibido en relación al precio pagado, versus un 81% el año anterior.
- En el presente año, se puso especial énfasis en la calidad de información que presentaron las concesionarias, relativa a la continuidad de suministro. Esto implicó realizar ajustes a los cálculos de índices, de forma tal que las empresas tuvieran los incentivos claros para mejorar su calidad de información.

Conclusiones

- También se modificó el modo de cálculo de la nota de reclamo, la cual trata de comparar la situación de cada empresa con la empresa mejor evaluada de la industria.
- De igual modo, se incrementaron, notoriamente, las horas de interrupciones del suministro durante el 2009 en comparación con el año 2008.
- Finalmente, deseamos reiterar que el espíritu de la SEC, al elaborar este Ranking, además de cumplir con la normativa, es que la industria pueda ir observando y mejorando sus procesos para así entregar un mejor servicio en materia de calidad y seguridad a sus clientes.

FIN

Ranking 2009
de Calidad de Servicio
de las Empresas de Distribución de Electricidad.