

# Ranking 2008 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad.

Noviembre 2008



# 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

La Industria bajó su calificación respecto al período anterior, con nota Ranking promedio de 6,8 versus 8,4 del año anterior.

La nota por índices bajó en un 26%,

La nota por encuestas bajó en un 10%, y

La nota por reclamos bajó en un 10%

Estos resultados se explican por el hecho de que algunas empresas no entregaron la información en los términos solicitados por la autoridad, lo que se calificó negativamente incidiendo en el resultado promedio obtenido.

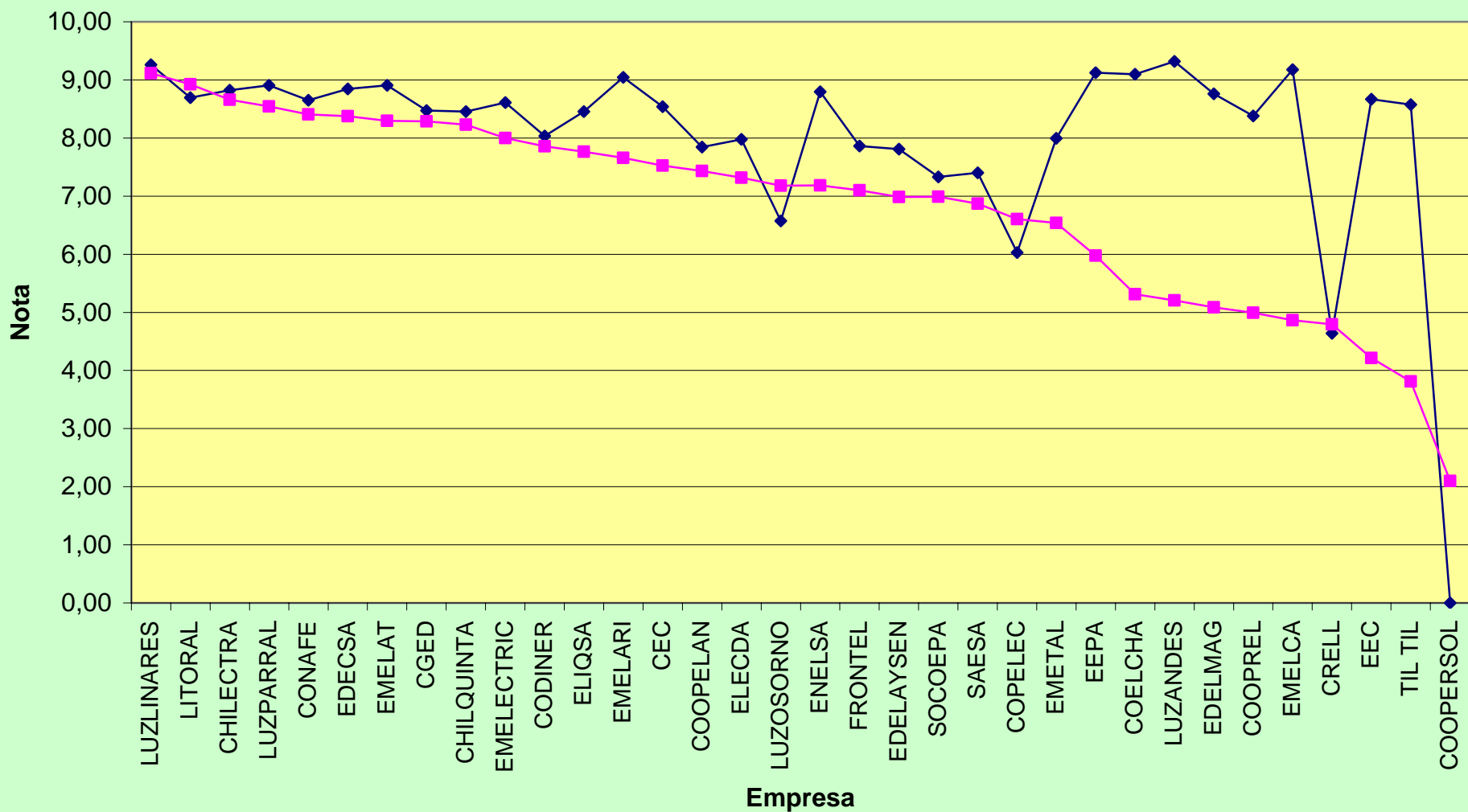


**RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO 2008**

| Posición | Cod | Empresa    | Índices | Encuestas | Reclamos | Nota Final |
|----------|-----|------------|---------|-----------|----------|------------|
| 1        | 31  | LUZLINARES | 8.8     | 9.3       | 9.8      | 9.1        |
| 2        | 9   | LITORAL    | 8.5     | 9.2       | 9.8      | 8.9        |
| 3        | 10  | CHILECTRA  | 8.4     | 8.8       | 9.4      | 8.7        |
| 4        | 32  | LUZPARRAL  | 8.4     | 8.4       | 9.8      | 8.5        |
| 5        | 7   | CONAFE     | 8.4     | 8.5       | 8.2      | 8.4        |
| 6        | 28  | EDECESA    | 7.4     | 9.2       | 9.8      | 8.4        |
| 7        | 4   | EMELAT     | 8.5     | 7.8       | 9.0      | 8.3        |
| 8        | 18  | CGED       | 8.3     | 8.0       | 8.8      | 8.3        |
| 9        | 6   | CHILQUINTA | 8.2     | 7.9       | 9.4      | 8.2        |
| 10       | 17  | EMELECTRIC | 8.2     | 7.7       | 8.4      | 8.0        |
| 11       | 26  | CODINER    | 6.2     | 9.5       | 9.8      | 7.9        |
| 12       | 2   | ELIQSA     | 8.5     | 6.1       | 9.8      | 7.8        |
| 13       | 1   | EMELARI    | 8.6     | 5.7       | 9.6      | 7.7        |
| 14       | 29  | CEC        | 6.5     | 8.1       | 9.8      | 7.5        |
| 15       | 21  | COPELAN    | 5.1     | 9.8       | 9.8      | 7.4        |
| 16       | 3   | ELECDA     | 8.9     | 7.3       | 1.0      | 7.3        |
| 17       | 39  | LUZOSORNO  | 6.2     | 7.6       | 9.8      | 7.2        |
| 18       | 22  | FRONTEL    | 6.3     | 7.7       | 8.6      | 7.1        |
| 19       | 35  | SOCOEPA    | 5.5     | 8.1       | 9.8      | 7.0        |
| 20       | 24  | EDELAYSÉN  | 7.0     | 7.3       | 5.7      | 7.0        |
| 21       | 42  | ENELSA     | 5.6     | 8.4       | 7.7      | 6.9        |
| 22       | 23  | SAESA      | 6.3     | 7.5       | 7.4      | 6.9        |
| 23       | 33  | COPELEC    | 4.7     | 8.1       | 9.7      | 6.6        |
| 24       | 30  | EMETAL     | 5.8     | 8.1       | 4.8      | 6.5        |
| 25       | 14  | EEPA       | 8.7     | 1.0       | 9.8      | 6.0        |
| 26       | 34  | COELCHA    | 1.0     | 9.6       | 9.8      | 5.3        |
| 27       | 15  | LUZANDES   | 1.0     | 9.3       | 9.8      | 5.2        |
| 28       | 25  | EDELMAG    | 1.0     | 9.0       | 9.8      | 5.1        |
| 29       | 36  | COOPREL    | 1.0     | 8.7       | 9.8      | 5.0        |
| 30       | 8   | EMELCA     | 1.0     | 9.0       | 8.0      | 4.9        |
| 31       | 40  | CRELL      | 1.0     | 8.2       | 9.8      | 4.8        |
| 32       | 12  | EEC        | 1.0     | 7.5       | 7.3      | 4.2        |
| 33       | 13  | TIL TIL    | 1.0     | 8.5       | 1.0      | 3.8        |
| 34       | 20  | COOPERSOL  | 1.0     | 1.0       | 9.8      | 2.1        |

## Ranking 2007 v/s Ranking 2008

◆ Nota Ranking 2007  
■ Nota Ranking 2008



# Índices de Continuidad de Suministro

Ponderación 50%

Ranking 2008  
Noviembre 2008





# Índices de Continuidad

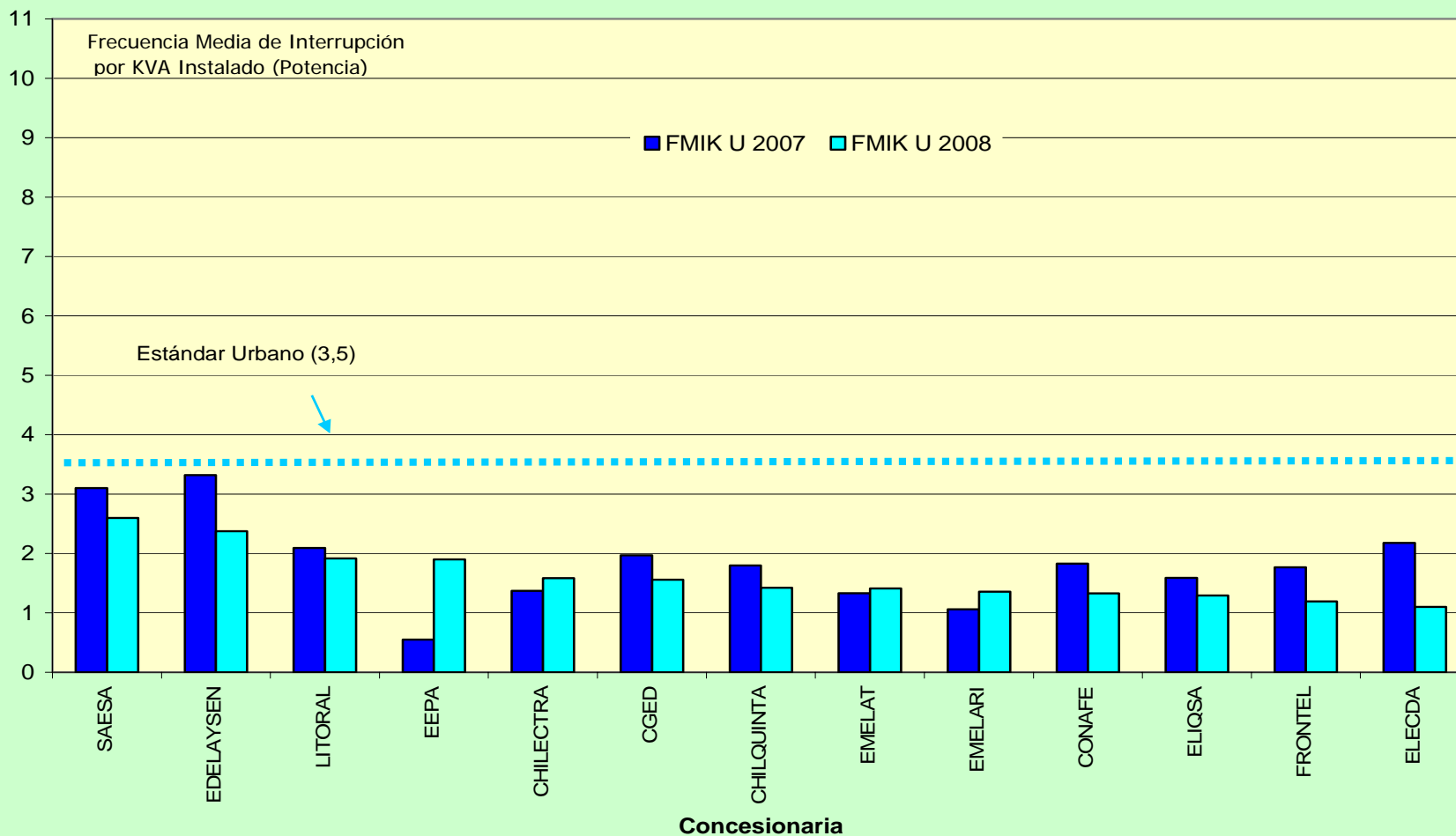
De un total de 34 empresas concesionarias, 18 presentan algún alimentador con índices fuera del estándar, lo que representa un 52,9%, en comparación al 57.6 % del año anterior.

Del total nacional de alimentadores, sólo un 10,3% tuvo índices fuera de estándar, mientras que el año anterior, el 15.9% estaba fuera de estándar.



# Leve baja en la cantidad de cortes de suministro

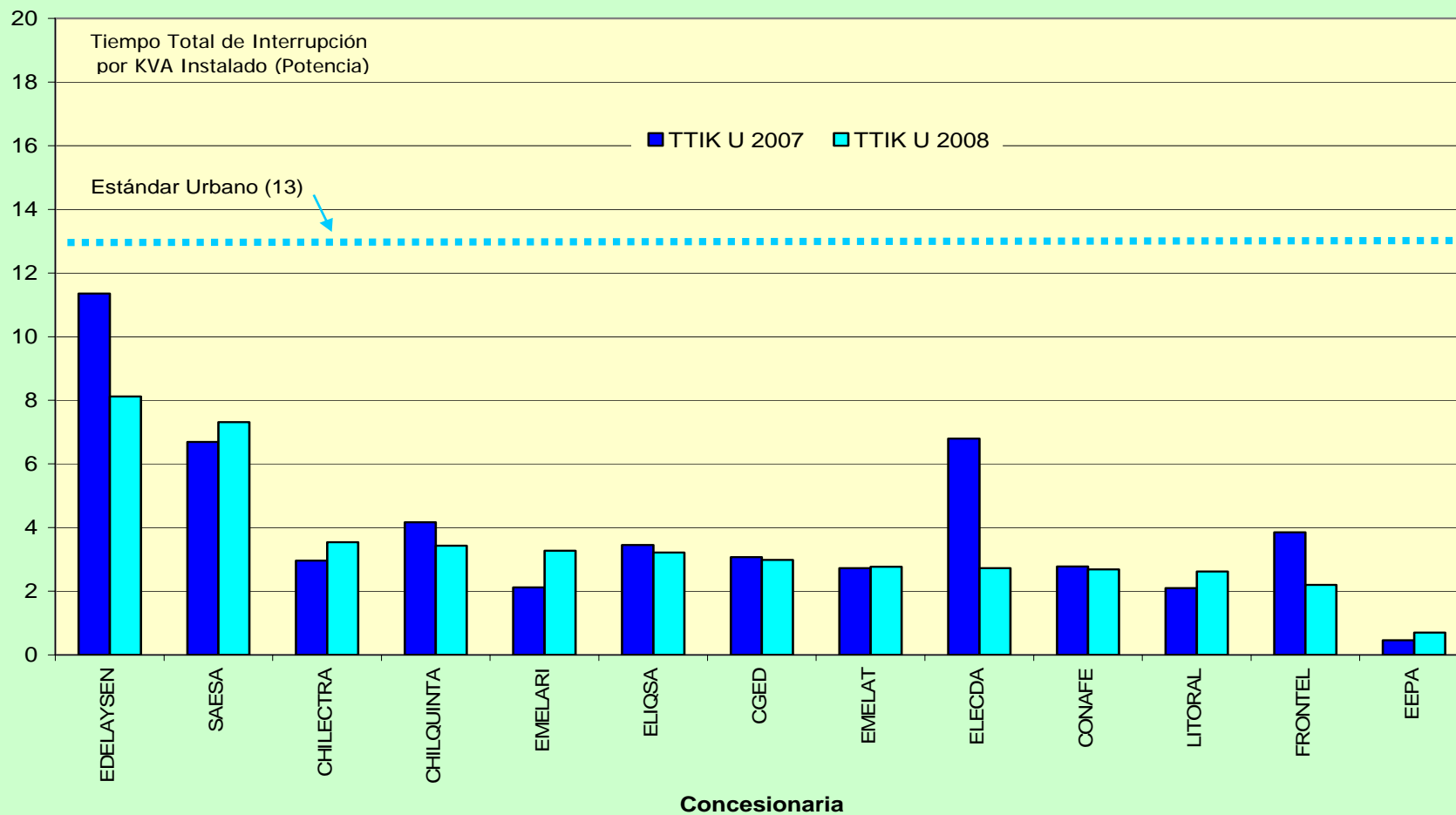
**ÍNDICE FMIK URBANO**  
Ranking 2008 v/s 2007





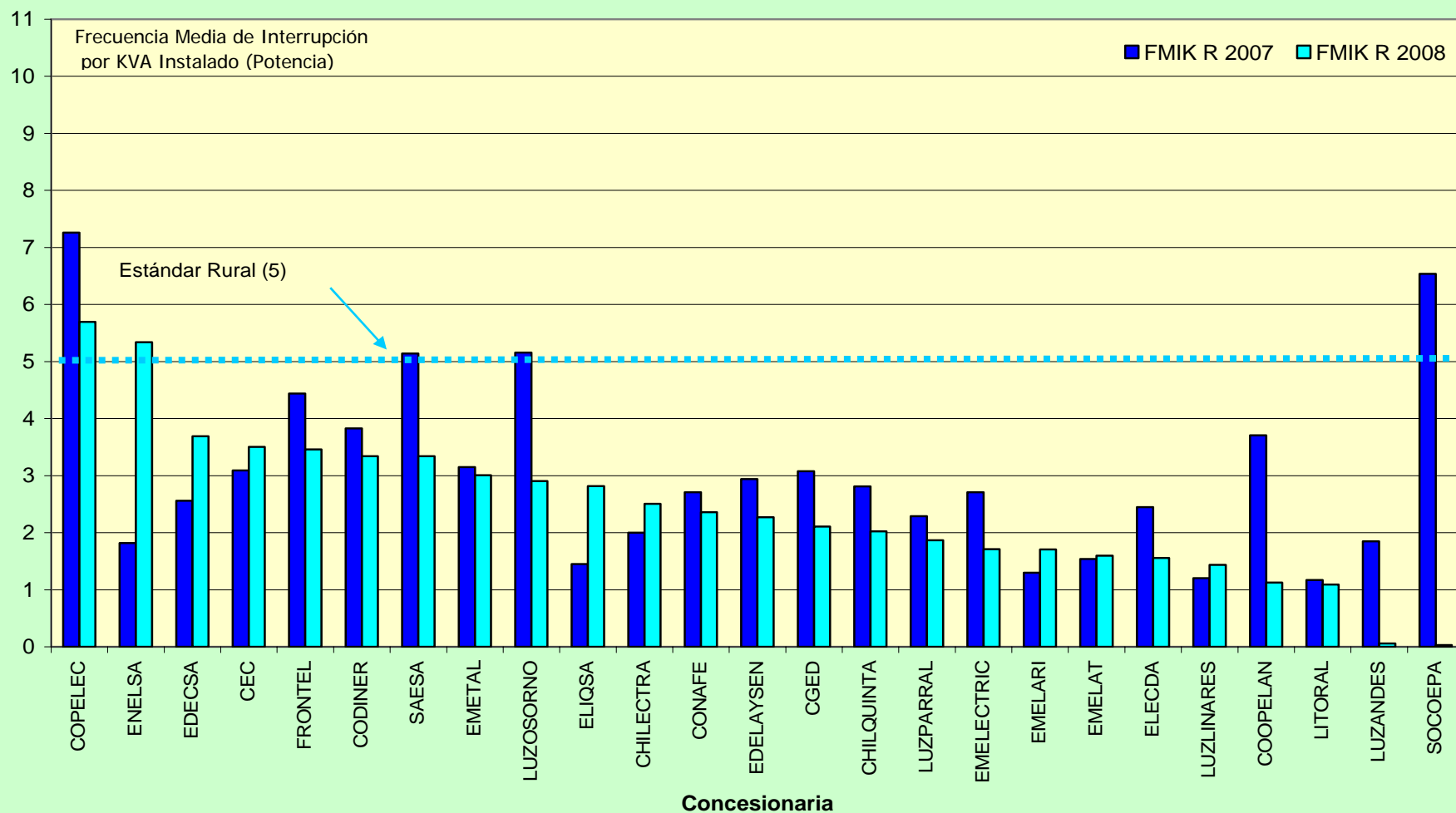
## Leve baja de la duración de los cortes de suministro en zonas urbanas

ÍNDICE TTIK URBANO  
Ranking 2008 v/s 2007



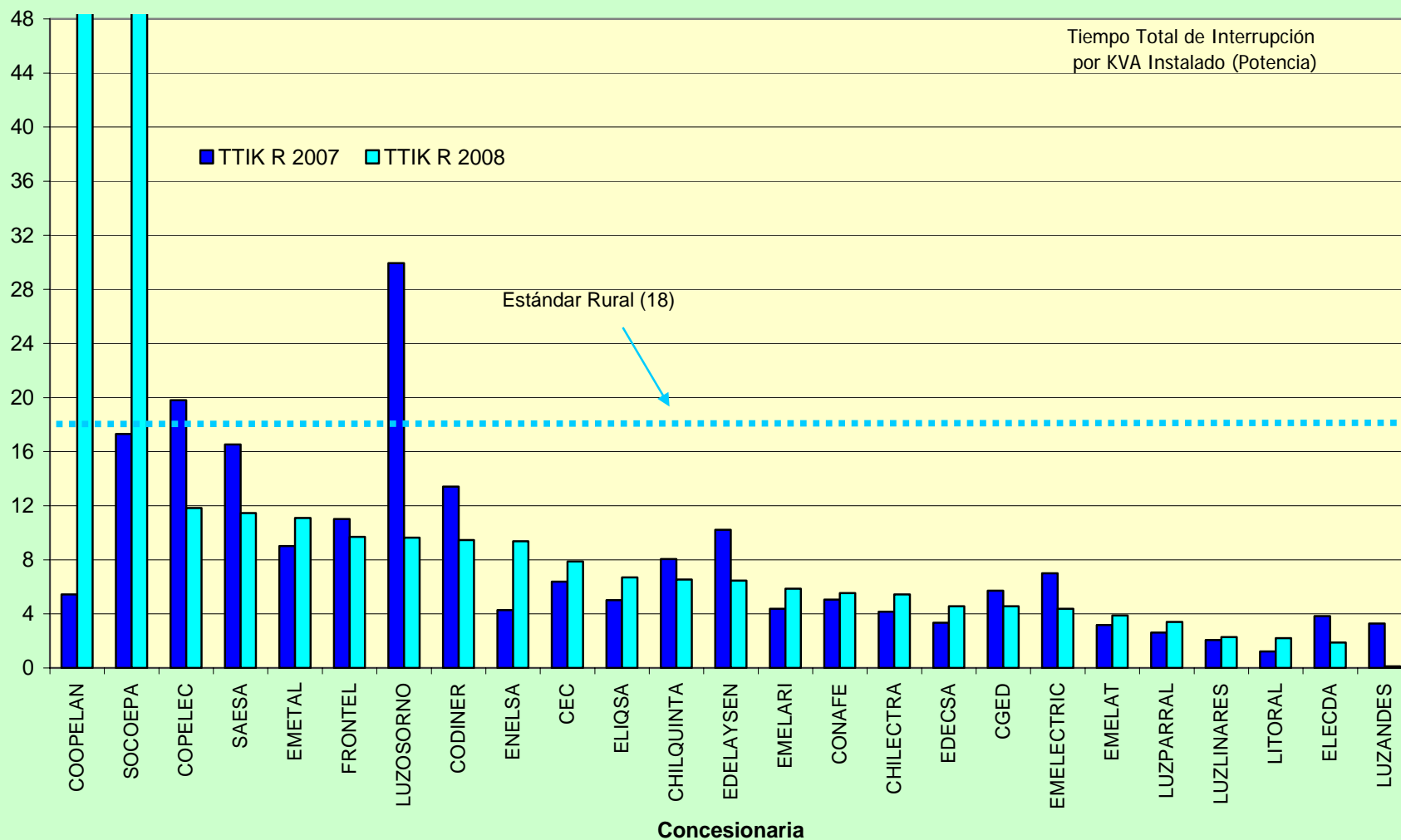
# Baja la cantidad de cortes de suministro en zonas rurales

## ÍNDICE FMIK RURAL 2008 v/s 2007



## Aumenta la duración de los cortes de suministro en zonas rurales

ÍNDICE TTIK RURAL  
2008 v/s 2007







## Alimentadores fuera de Estándar

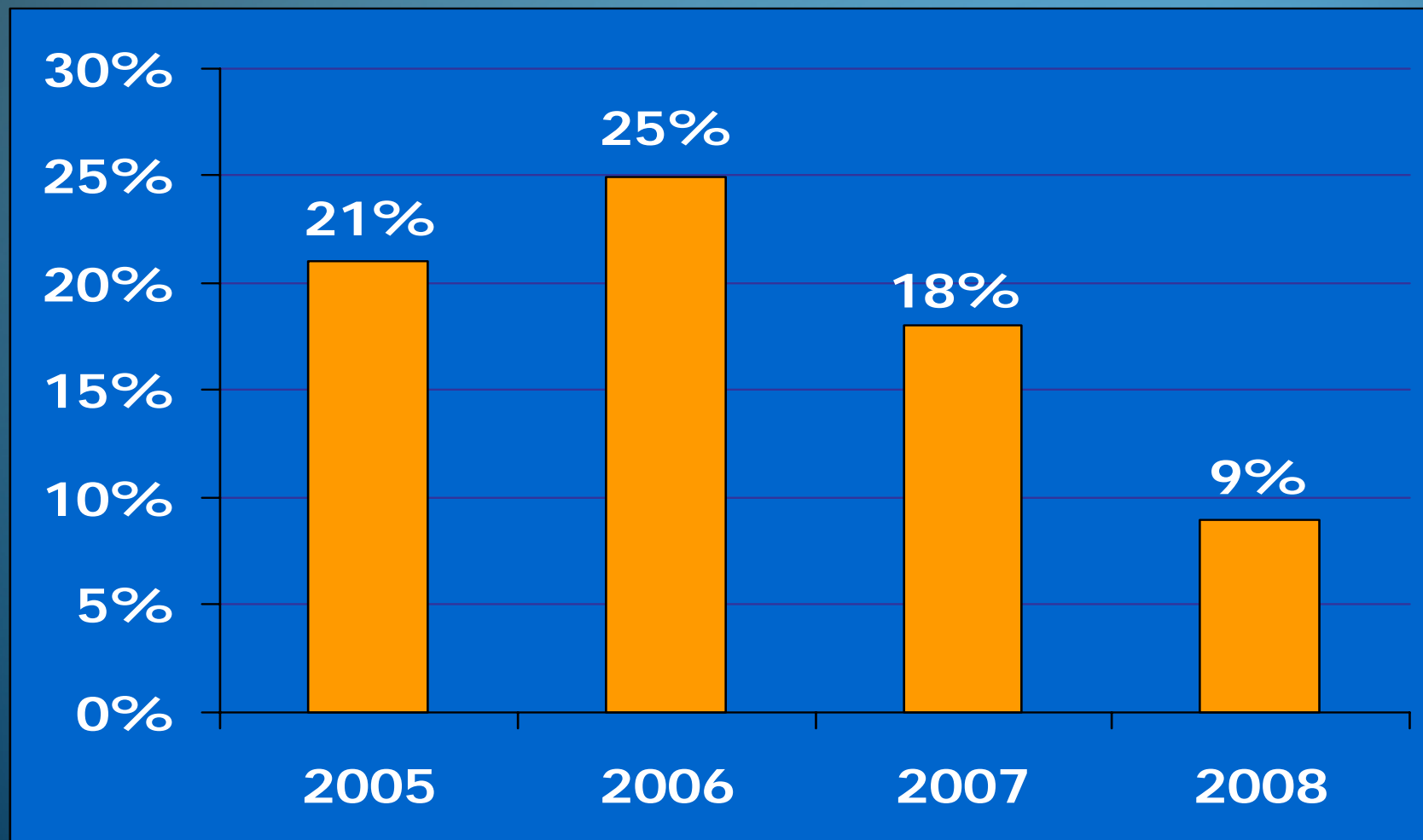
| MULTAS RANKING 2007 |            |               |            |               |                       |
|---------------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------------------|
| EMPRESA             |            | ALIMENTADORES |            | MULTA         |                       |
| ID                  | SIGLA      | TOTAL         | EXCEDIDOS  | UTA           | PESOS                 |
| 1                   | EMELARI    | 13            | 1          | 1,00          | 438.972               |
| 2                   | ELIQSA     | 29            | 2          | 2,00          | 877.944               |
| 3                   | ELECDA     | 33            | 6          | 3,00          | 1.316.916             |
| 4                   | EMELAT     | 44            | 1          | 1,00          | 438.972               |
| 6                   | CHILQUINTA | 80            | 8          | 13,00         | 5.706.636             |
| 7                   | CONAFE     | 120           | 19         | 8,00          | 3.511.776             |
| 10                  | CHILECTRA  | 366           | 27         | 28,00         | 12.291.216            |
| 13                  | TILTIL     | 6             | 1          | 1,00          | 438.972               |
| 17                  | EMELECTRIC | 104           | 5          | 11,00         | 4.828.692             |
| 18                  | CGED       | 232           | 69         | 161,00        | 70.674.492            |
| 21                  | COOPELAN   | 4             | 1          | 1,00          | 438.972               |
| 22                  | FRONTEL    | 50            | 18         | 60,00         | 26.338.320            |
| 23                  | SAESA      | 79            | 31         | 184,00        | 80.770.848            |
| 24                  | EDELAYSSEN | 8             | 3          | 7,00          | 3.072.804             |
| 26                  | CODINER    | 23            | 3          | 1,00          | 438.972               |
| 30                  | EMETAL     | 9             | 1          | 1,00          | 438.972               |
| 33                  | COPELEC    | 22            | 14         | 5,00          | 2.194.860             |
| 35                  | SOCOEPA    | 2             | 2          | 1,00          | 438.972               |
| 36                  | COOPREL    | 4             | 1          | 1,00          | 438.972               |
| 39                  | LUZOSORNO  | 18            | 8          | 26,00         | 11.413.272            |
| <b>TOTAL</b>        |            | <b>1246</b>   | <b>221</b> | <b>516,00</b> | <b>226.509.552,00</b> |

| CARGOS RANKING 2008 |            |               |            |
|---------------------|------------|---------------|------------|
| EMPRESA             |            | ALIMENTADORES |            |
| ID                  | SIGLA      | TOTAL         | EXCEDIDOS  |
| 3                   | ELECDA     | 38            | 1          |
| 6                   | CHILQUINTA | 83            | 6          |
| 7                   | CONAFE     | 84            | 9          |
| 10                  | CHILECTRA  | 359           | 31         |
| 14                  | EEPA       | 9             | 1          |
| 17                  | EMELECTRIC | 104           | 2          |
| 18                  | CGED       | 319           | 42         |
| 21                  | COOPELAN   | 4             | 4          |
| 22                  | FRONTEL    | 49            | 14         |
| 23                  | SAESA      | 80            | 37         |
| 24                  | EDELAYSSEN | 15            | 4          |
| 26                  | CODINER    | 22            | 1          |
| 28                  | EDECSA     | 6             | 1          |
| 30                  | EMETAL     | 11            | 2          |
| 33                  | COPELEC    | 20            | 14         |
| 35                  | SOCOEPA    | 2             | 2          |
| 39                  | LUZOSORNO  | 18            | 3          |
| 42                  | ENELSA     | 6             | 3          |
| <b>TOTAL</b>        |            | <b>1229</b>   | <b>177</b> |

UTA (Sept. 2008) = \$ 438.972,00



## Clientes afectados por alimentadores fuera de estándar



# Encuesta de Calidad de Servicio

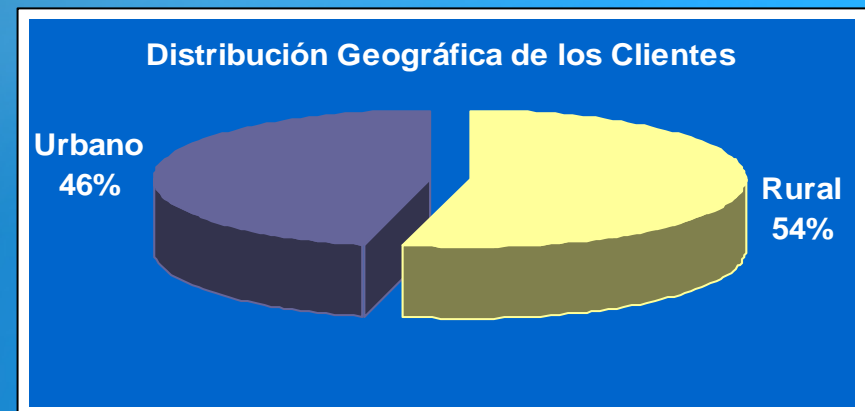
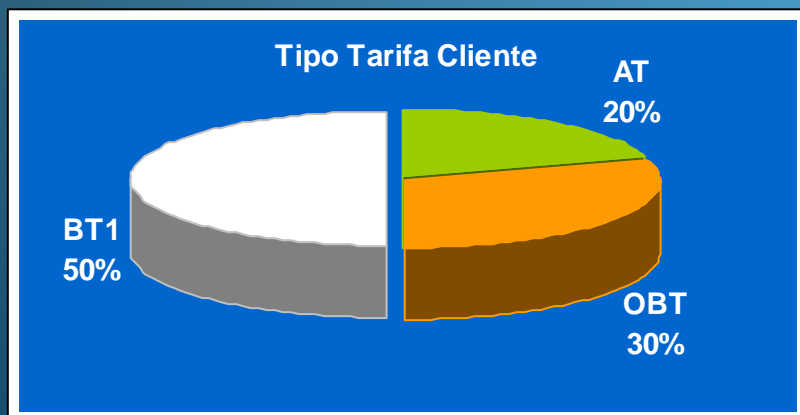
Ponderación 37.5%

Ranking 2008  
Noviembre 2008

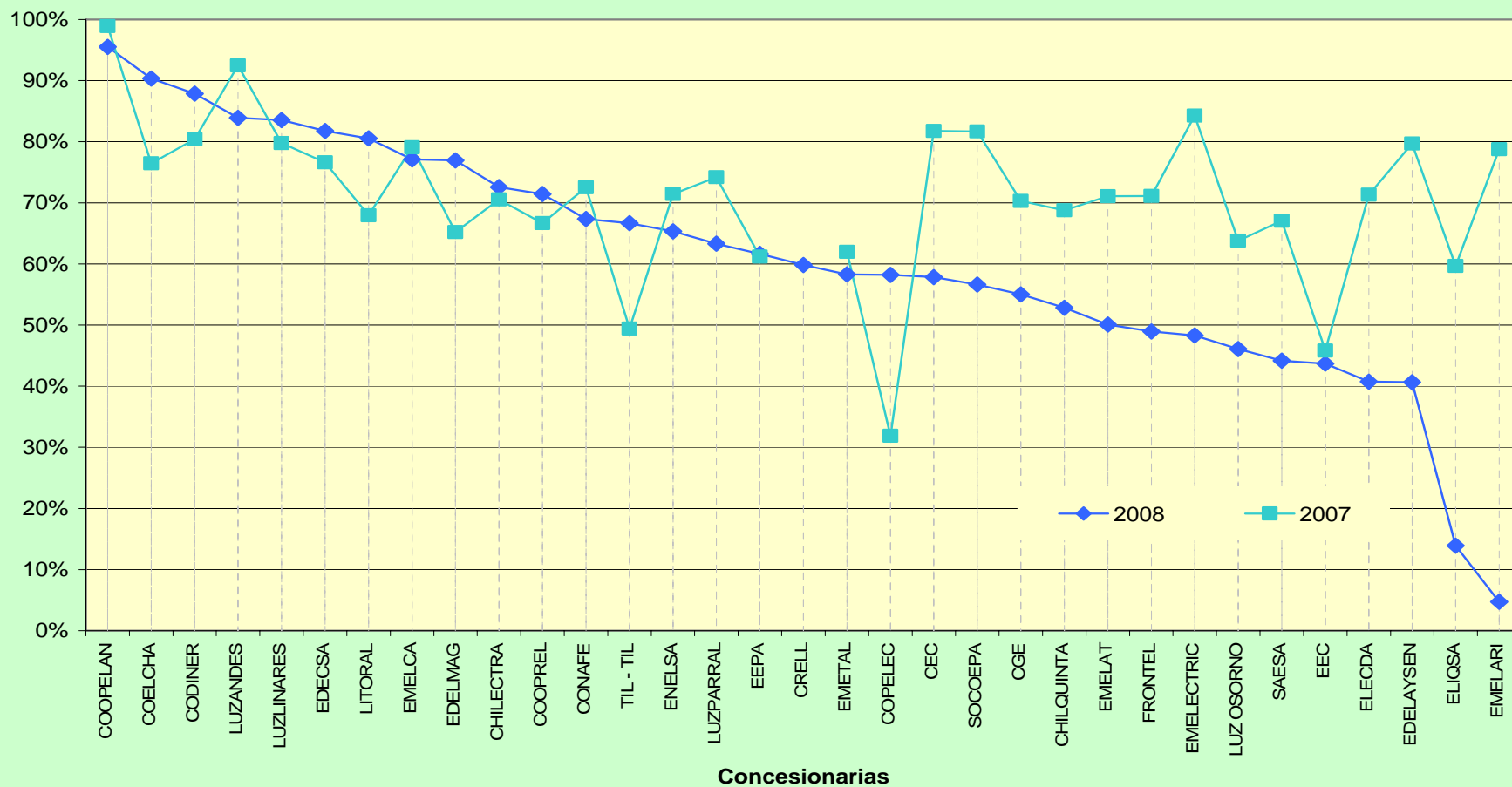


# Encuesta de Calidad de Servicio

Para un universo de 4.839.576 clientes, se realizaron 15.598 entrevistas válidas.

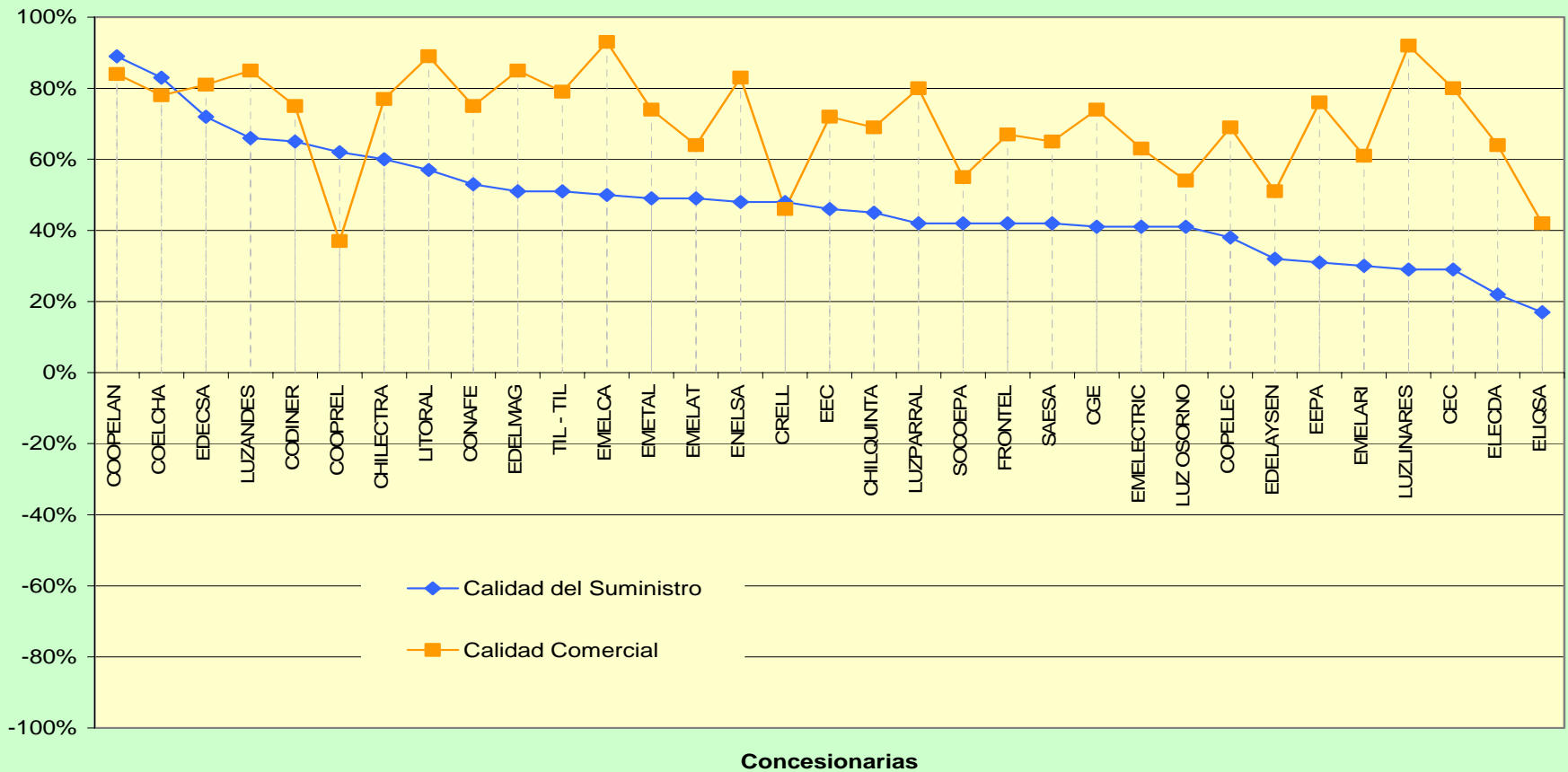


### ENCUESTA ECSE SATISFACCIÓN NETA Ranking 2008 v/s 2007



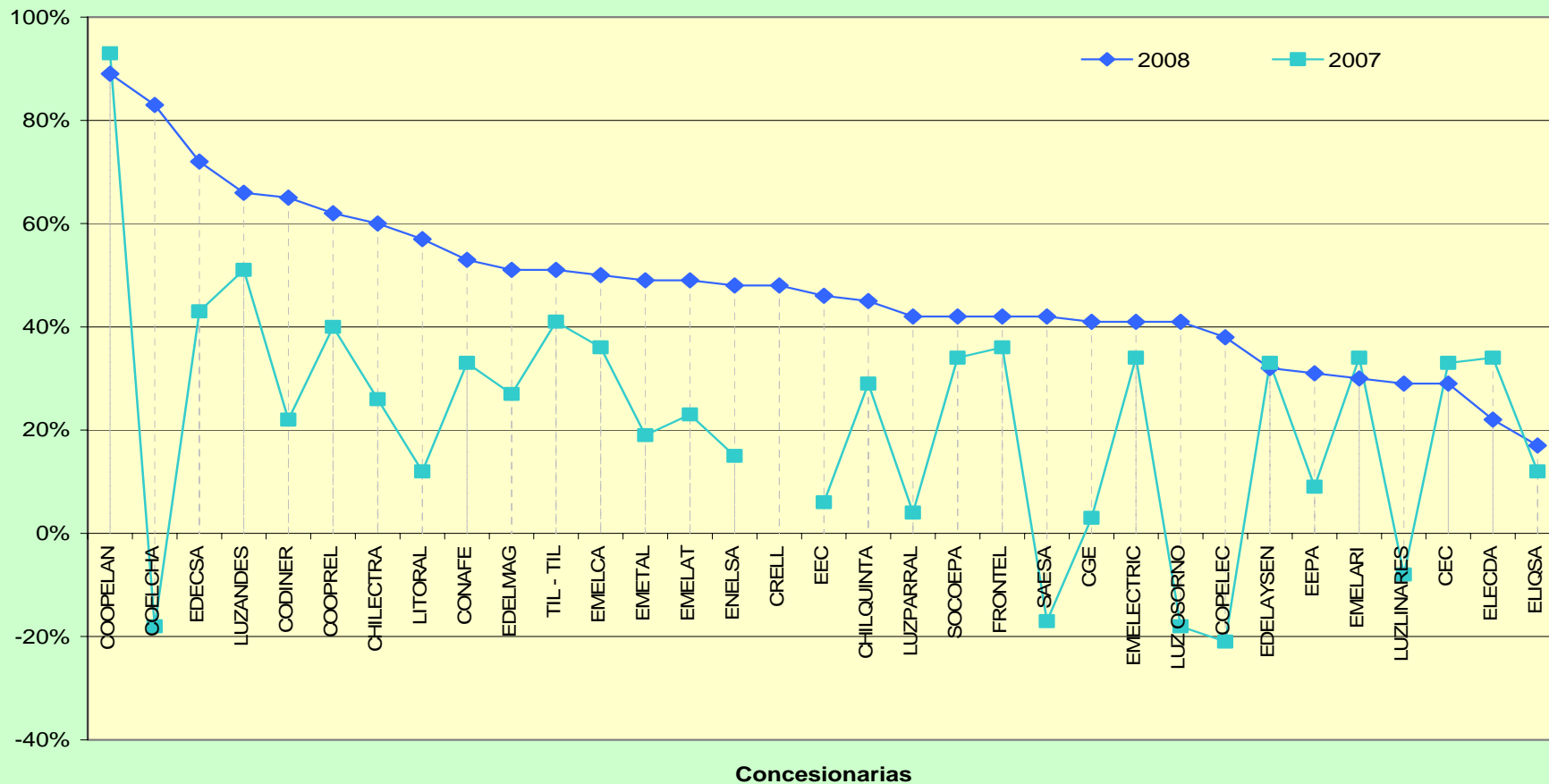
La percepción ha sufrido una baja respecto al año anterior

## ENCUESTA ECSE CALIDAD DEL SUMINISTRO Y 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

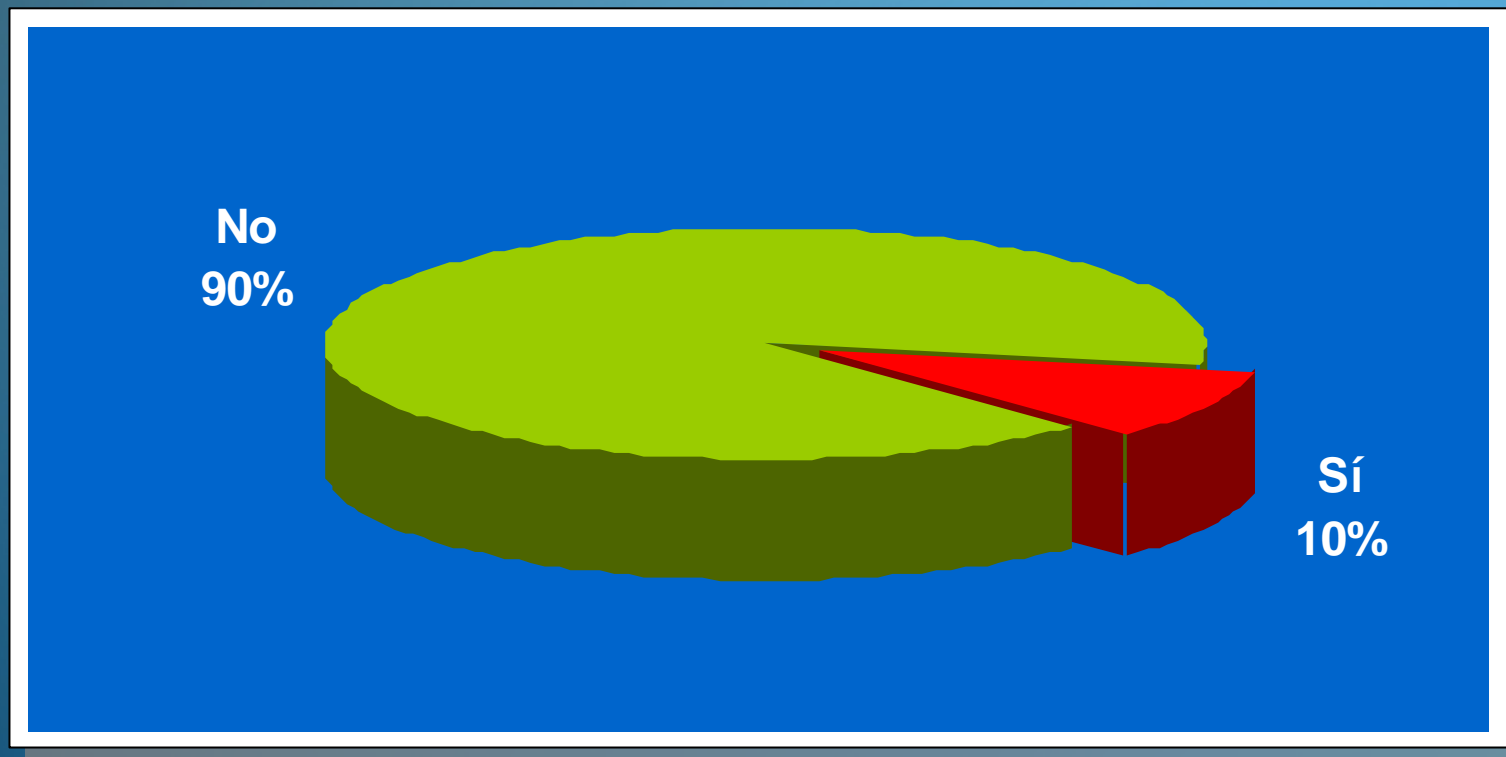
## ECSE CALIDAD DEL SUMINISTRO Ranking 2008 v/s 2007



Solo el 12,1% es evaluado negativamente respecto del año anterior



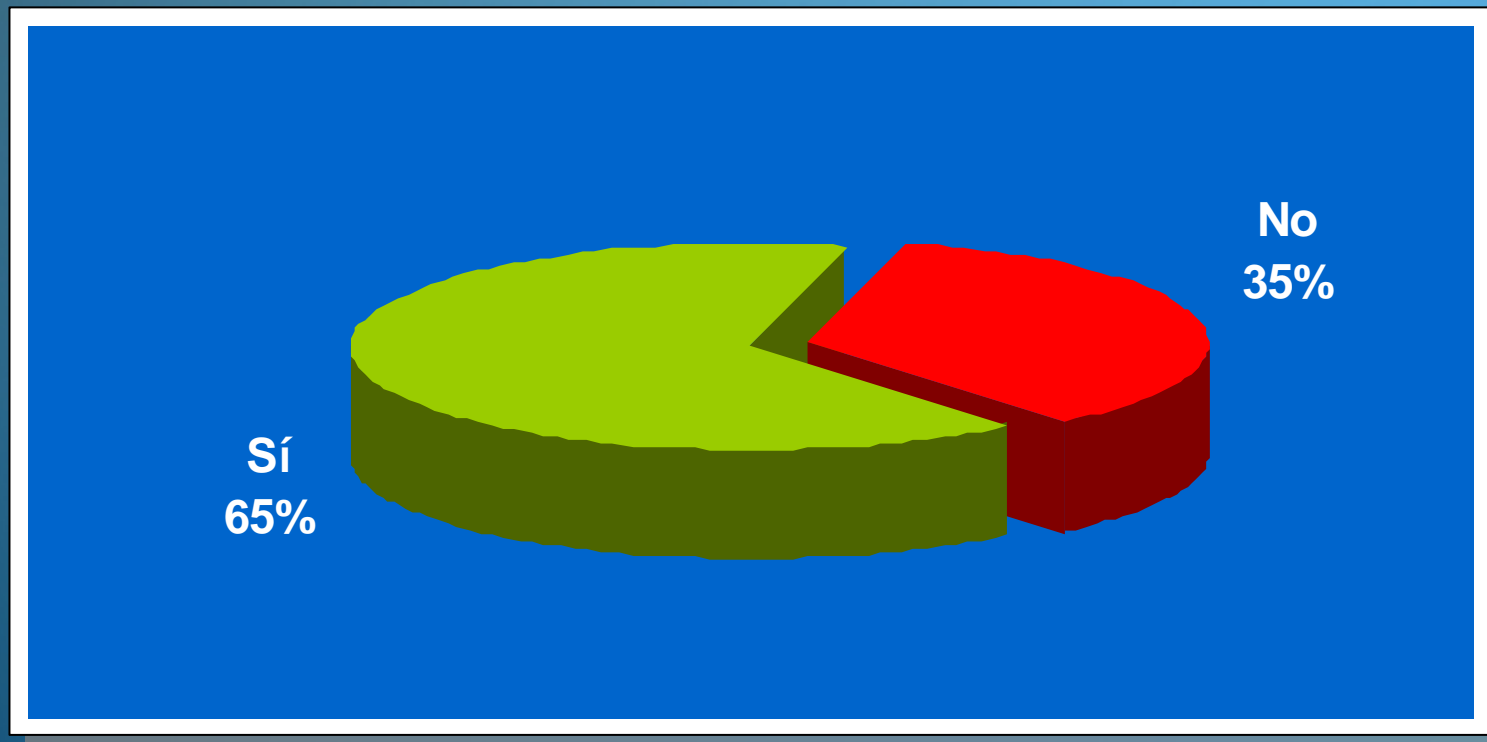
¿Ha presentado usted alguna queja formal ante la concesionaria?



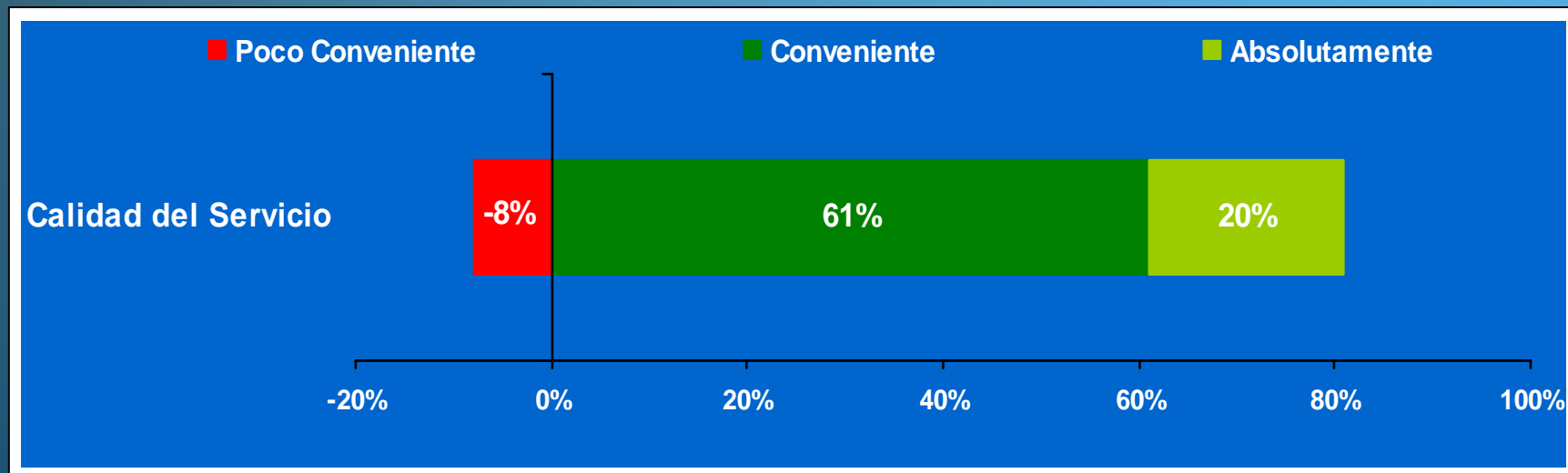
2007 → 5%

2008 → 10%

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



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



El 81% de los encuestados valora en forma conveniente o más, la calidad del servicio recibido.

# Reclamos de Clientes

Ponderación 12.5%

Ranking 2008  
Noviembre 2008



# Reclamos en SEC

| RECLAMOS DE CLIENTES PRESENTADOS EN SEC - 2007 |    |            |                      |                      |   |                     |                 |              |
|--|----|------------|----------------------|----------------------|---|---------------------|-----------------|--------------|
| #  | ID | SIGLA      | CANTIDAD DE CLIENTES | CANTIDAD DE RECLAMOS | ACOGIDOS (A FAVOR DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD COMPARTIDA) | PUNTAJE DE RECLAMOS | TASA DE RECLAMO | NOTA RECLAMO |
| 1  | 31 | LUZLINARES | 21,465               | 1                    | 0   | 0                   | 0.000           | 9.80         |
| 2  | 21 | COPELAN    | 13,191               | 2                    | 0   | 0                   | 0.000           | 9.80         |
| 3  | 14 | EEPA       | 45,712               | 3                    | 0   | 0                   | 0.000           | 9.80         |
| 4  | 34 | COELCHA    | 10,486               | 3                    | 0   | 0                   | 0.000           | 9.80         |
| 5  | 25 | EDELMAG    | 49,742               | 4                    | 0   | 0                   | 0.000           | 9.80         |
| 6  | 26 | CODINER    | 11,765               | 4                    | 0   | 0                   | 0.000           | 9.80         |
| 7  | 32 | LUZPARRAL  | 15,941               | 5                    | 0   | 0                   | 0.000           | 9.80         |
| 8  | 9  | LITORAL    | 42,690               | 7                    | 0   | 0                   | 0.000           | 9.80         |
| 9  | 15 | LUZANDES   | 1,648                |                      |   |                     | 0.000           | 9.80         |
| 10   | 20 | COOPERSOL  | 239                  |                      |   |                     | 0.000           | 9.80         |
| 11   | 28 | EDECSA     | 3,512                |                      |   |                     | 0.000           | 9.80         |
| 12   | 29 | CEC        | 7,830                |                      |   |                     | 0.000           | 9.80         |
| 13   | 35 | SOCOEPA    | 5,170                |                      |   |                     | 0.000           | 9.80         |
| 14   | 36 | COOPREL    | 5,485                |                      |   |                     | 0.000           | 9.80         |
| 15   | 39 | LUZOSORNO  | 17,164               |                      |   |                     | 0.000           | 9.80         |
| 16   | 40 | CRELL      | 13,778               |                      |   |                     | 0.000           | 9.80         |
| 17   | 2  | ELIQSA     | 75,140               | 1                    | 1   | 1,000               | 0.013           | 9.76         |
| 18   | 33 | COPELEC    | 35,982               | 8                    | 1   | 720                 | 0.020           | 9.75         |
| 19   | 1  | EMELARI    | 59,757               | 2                    | 2   | 3,500               | 0.059           | 9.64         |
| 20   | 10 | CHILECTRA  | 1,453,615            | 218                  | 48  | 198,800             | 0.137           | 9.43         |
| 21   | 6  | CHILQUINTA | 465,379              | 106                  | 19  | 71,800              | 0.154           | 9.38         |
| 22   | 4  | EMELAT     | 80,191               | 19                   | 8   | 23,580              | 0.294           | 9.00         |
| 23   | 18 | CGED       | 1,213,408            | 317                  | 136   | 444,100             | 0.366           | 8.81         |
| 24   | 22 | FRONTEL    | 274,826              | 51                   | 29  | 118,000             | 0.429           | 8.64         |
| 25   | 17 | EMELECTRIC | 216,705              | 46                   | 21  | 114,440             | 0.528           | 8.37         |
| 26   | 7  | CONAFE     | 308,326              | 57                   | 19  | 177,200             | 0.575           | 8.24         |
| 27   | 8  | EMELCA     | 5,318                | 3                    | 2   | 3,500               | 0.658           | 8.02         |
| 28   | 42 | ENELSA     | 11,380               | 2                    | 1   | 9,000               | 0.791           | 7.66         |
| 29   | 23 | SAESA      | 314,597              | 103                  | 76  | 284,200             | 0.903           | 7.35         |
| 30   | 12 | EEC        | 19,634               | 2                    | 2   | 18,000              | 0.917           | 7.32         |
| 31   | 24 | EDELAYSEN  | 29,997               | 15                   | 14  | 45,100              | 1.503           | 5.73         |
| 32   | 30 | EMETAL     | 22,799               | 20                   | 9   | 42,480              | 1.863           | 4.75         |
| 33   | 3  | ELECDA     | 138,619              | 211                  | 119   | 450,100             | 3.247           | 1.00         |
| 34   | 13 | TIL TIL    | 1                    | 1                    | 1   | 7,000               | 7,000.000       | 1.00         |

# Conclusiones

- De 1.383 alimentadores, 177 (que pertenecen a 18 concesionarias) presentan índices de continuidad fuera de estándar.
- SEC formulará cargos a esas 18 concesionarias.
- Los clientes afectados por alimentadores con índices fuera de estándar disminuyen desde un 18% en el Ranking 2007 a un 9% para el presente ranking.
- Las 10 primeras empresas del ranking abastecen a 3.675.519 clientes (76%), en comparación al año anterior, en donde correspondía al 34% de los clientes





# Conclusiones

- La industria baja en un 26% la nota de índices y la percepción de calidad también sufre una baja en un 17% respecto al año anterior en cuanto a la satisfacción neta, por lo que existe correlación entre la percepción de la calidad de suministro y los índices de continuidad.
- El 81% de los usuarios valora la calidad del servicio recibido en relación al precio pagado, versus un 68% el año anterior.
- En general, las empresas han mejorado los indicadores de calidad de servicio a sus clientes.
- Con todo, todavía existen algunas que mantienen una tarea pendiente con el organismo fiscalizador en cuanto a la entrega oportuna, completa y veraz de la información y respecto de ellas, se aplicarán las sanciones que corresponda.



# FIN

Ranking 2008  
de Calidad de Servicio  
de las Empresas de Distribución de Electricidad.

