

Ranking 2011 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad



**Gobierno
de Chile**

Ranking de Calidad y Servicio Eléctrico



- **Temario**

¿Que es el ranking de calidad de servicio?

Definición de alimentador

Resultados del Ranking 2011

Comparativa con el Ranking anterior

Resultados por Ítem

- Continuidad de suministro
- Encuesta
- Reclamos

Conclusiones



Qué es el ranking de calidad de servicio



Es un instrumento que permite medir la calidad del desempeño de las empresas de distribución eléctrica del país.

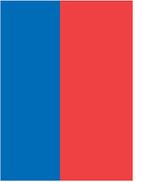
Se estructura sobre la base de tres indicadores:

Índices de Continuidad (Interrupciones) 50,0%

Encuesta de Calidad de Servicio 37,5%

Reclamos de Clientes 12,5%





Definición de alimentador

- El alimentador es el elemento en donde se focaliza nuestra fiscalización:

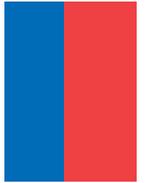
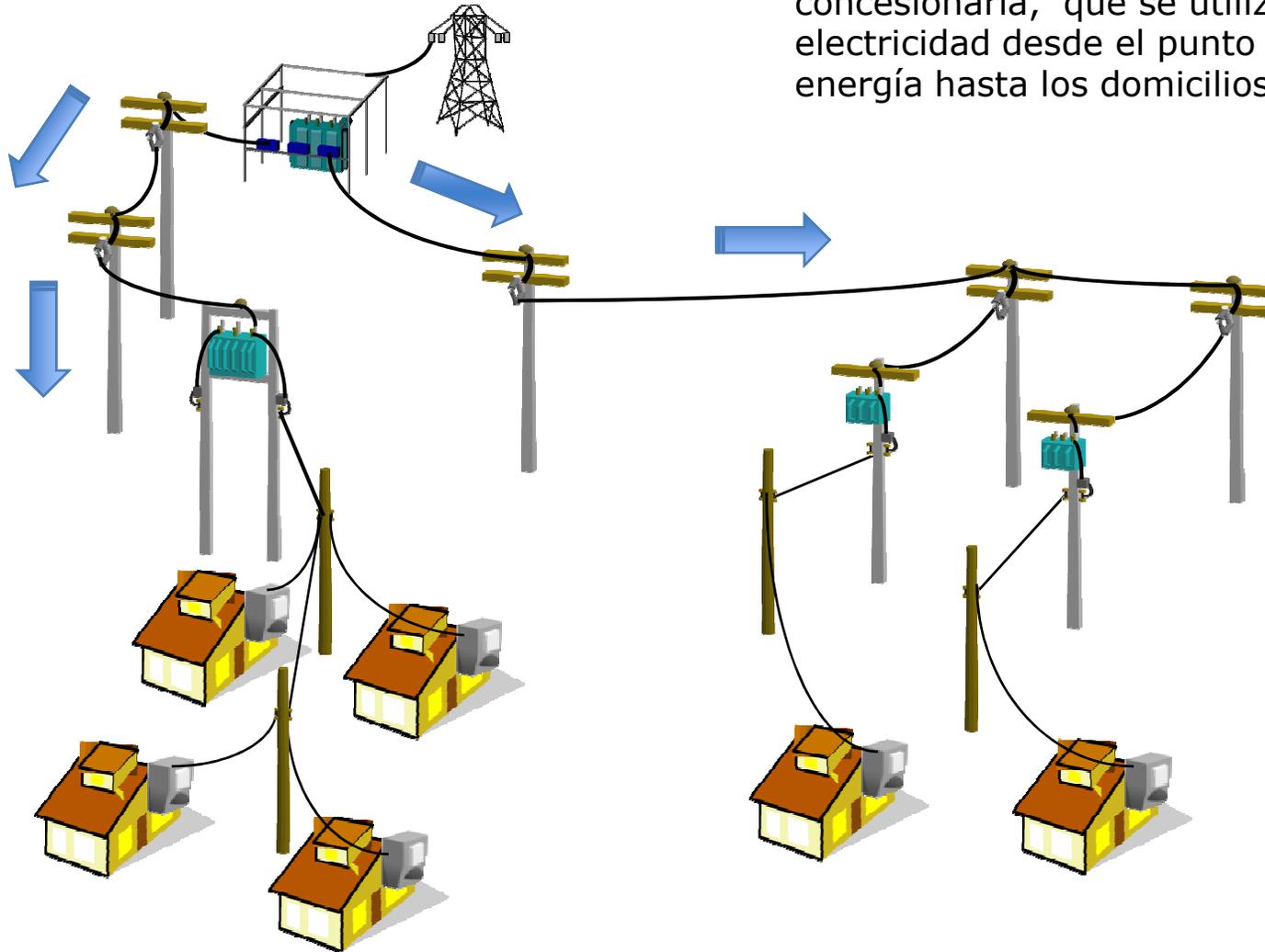
Los índices de continuidad se calculan según el comportamiento del alimentador.

La obtención de la muestra de clientes para la encuesta de calidad de servicio, se realiza por alimentador

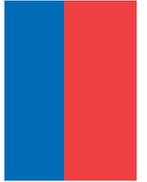


Definición de alimentador

Un alimentador es un circuito que forma parte de la red de distribución de una concesionaria, que se utiliza para distribuir electricidad desde el punto en donde recibe energía hasta los domicilios de los clientes.



Definición de alimentador



Ranking de Calidad de Servicio 2011



RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO 2011							
Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar
1	14	EEPA	9,66	9,5	9,36	9,56	6,69
2	35	SOCOEPA	9,56	8,97	8,61	9,22	6,45
3	26	CODINER	8,74	9,51	9,27	9,1	6,37
4	34	COELCHA	8,56	9,44	9,27	8,98	6,29
5	9	LITORAL	8,72	9,19	8,88	8,92	6,24
6	28	EDECSA	8,77	9,03	8,7	8,86	6,20
7	33	COPELEC	8,3	9,39	9,2	8,82	6,17
8	32	LUZPARRAL	8,19	9,24	8,21	8,59	6,01
9	21	COPELAN	7,24	9,87	9,9	8,56	5,99
10	31	LUZLINARES	7,96	9,46	7,85	8,51	5,96
11	29	CEC	8,77	8,18	7,59	8,4	5,88
12	25	EDELMAG	7,85	8,9	8,42	8,32	5,82
13	6	CHILQUINTA	8,31	8,14	7,42	8,14	5,70
14	15	LUZANDES	6,86	9,05	8,73	7,92	5,54
15	4	EMELAT	8,2	7,62	6,53	7,77	5,44
16	10	CHILECTRA	8,61	7,13	5,72	7,69	5,38
17	42	ENELSA	7,93	7,62	6,11	7,59	5,31
18	8	EMELCA	7,9	7,63	6,24	7,59	5,31
19	23	SAESA	6,76	8,4	7,53	7,47	5,23
20	36	COOPREL	7,06	8,02	7,39	7,46	5,22
21	2	ELIQSA	7,38	7,75	6,69	7,43	5,20
22	1	EMELARI	7,13	8,05	6,77	7,43	5,20
23	17	EMELECTRIC	7,48	7,44	6,21	7,31	5,12
24	40	CRELL	6,97	7,99	6,45	7,29	5,10
25	7	CONAFE	8,43	6,77	3,74	7,22	5,05
26	18	CGED	8,42	6,33	4,4	7,13	4,99
27	39	LUZOSORNO	7,8	7,15	4,18	7,1	4,97
28	24	EDELAYSEN	7,32	7,47	4,24	6,99	4,89
29	22	FRONTEL	5,61	8,55	7,8	6,99	4,89
30	12	EEC	8,88	5,17	4,53	6,95	4,87
31	30	EMETAL	6,89	7,22	6,04	6,91	4,84
32	3	ELECDA	6,69	7,34	4,44	6,65	4,66
33	13	TIL - TIL	1	8,78	8,36	4,84	3,39
34	20	COOPERSOL	1	1	1	1	0,7
		Promedio	7,50	7,98	6,93	7,61	5,33

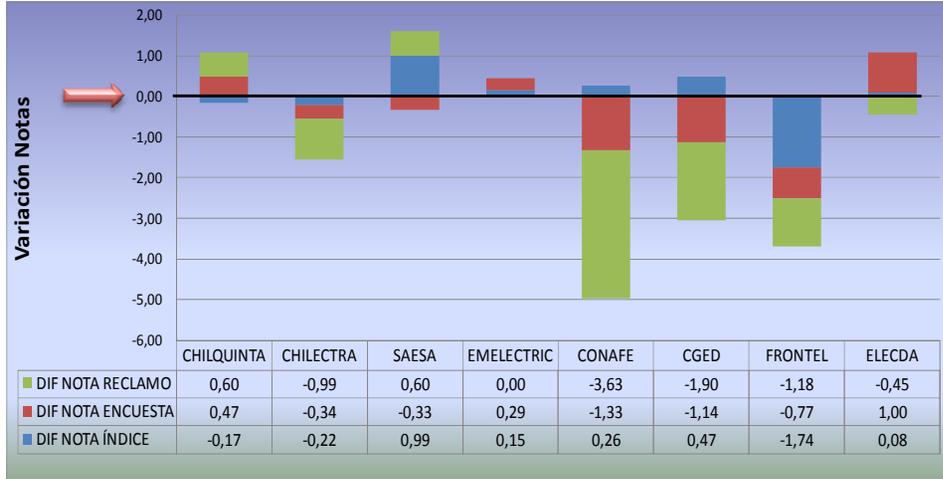
Las notas están en una escala de 1 a 10, donde 1 es calidad deficiente y 10 muy buena calidad





Ranking Segmentado por Cantidades de Clientes Grandes Empresas : Más de 120.000 clientes

RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO 2011 EMPRESAS CON MAS DE 120.000 CLIENTES								
Posición	ID Empresa	Sigla	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar Ranking 2011	Variación Posición Respecto al Ranking 2010
13	6	CHILQUINTA	8,31	8,14	7,42	8,14	5,698	4
16	10	CHILECTRA	8,61	7,13	5,72	7,69	5,383	-1
19	23	SAESA	6,76	8,4	7,53	7,47	5,229	12
23	17	EMELECTRIC	7,48	7,44	6,21	7,31	5,117	7
25	7	CONAFE	8,43	6,77	3,74	7,22	5,054	-9
26	18	CGED	8,42	6,33	4,4	7,13	4,991	-3
29	22	FRONTEL	5,61	8,55	7,8	6,99	4,893	-16
32	3	ELECDA	6,69	7,34	4,44	6,65	4,655	0



Comparación Ranking 2011/2010 En nota escolar

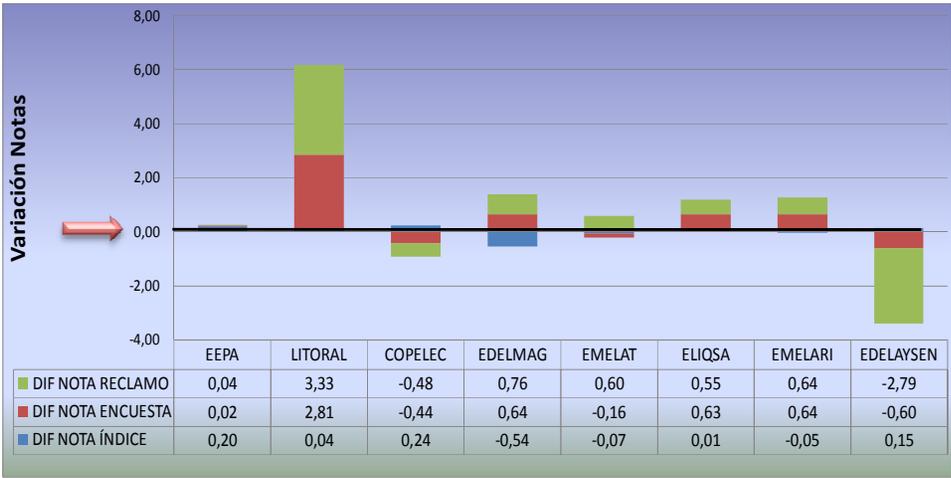
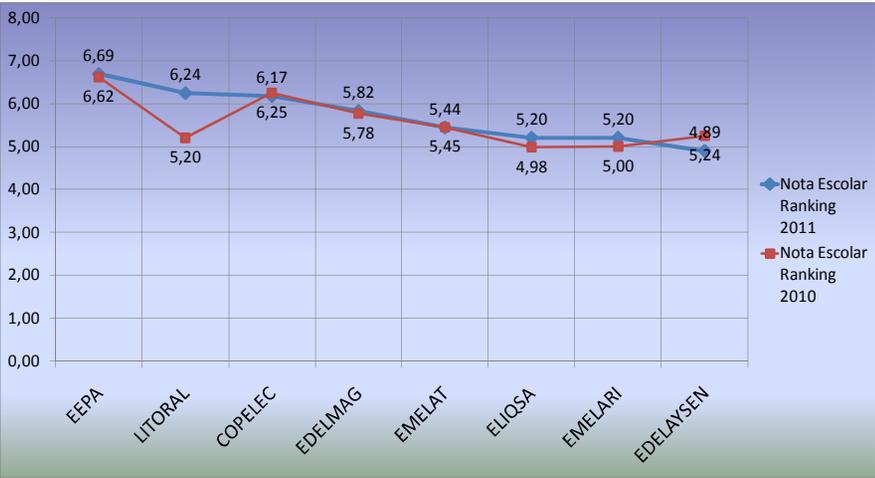




Ranking Segmentado por Cantidades de Clientes

Medianas Empresas : Entre 25.000 y 120.000 clientes

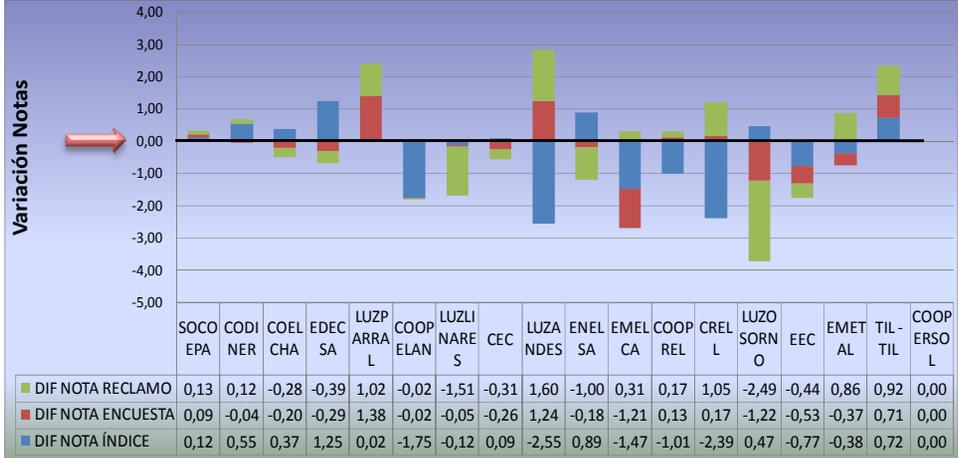
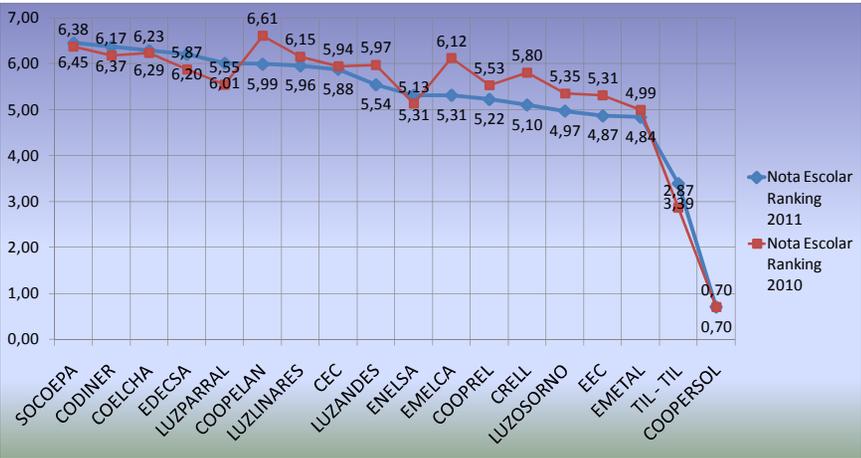
RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO 2011 EMPRESAS ENTRE 25.000 Y 120.000 CLIENTES								
Posición	ID Empresa	Sigla	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar Ranking 2011	Variación Posición Respecto al Ranking 2010
1	14	EEPA	9,66	9,5	9,36	9,56	6,69	0
5	9	LITORAL	8,72	9,19	8,88	8,92	6,24	20
7	33	COPELEC	8,3	9,39	9,2	8,82	6,17	-3
12	25	EDELMAG	7,85	8,9	8,42	8,32	5,82	2
15	4	EDELAT	8,2	7,62	6,53	7,77	5,44	5
21	2	ELIQSA	7,38	7,75	6,69	7,43	5,20	8
22	1	EDELARI	7,13	8,05	6,77	7,43	5,20	5
28	24	EDELAYSÉN	7,32	7,47	4,24	6,99	4,89	-4





Ranking Segmentado por Cantidades de Clientes Pequeñas Empresas : Menos de 25.000 clientes

RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO 2011 EMPRESAS CON MENOS DE 25.000 CLIENTES								
Posición	ID Empresa	Sigla	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar Ranking 2011	Variación Posición Respecto al Ranking 2010
2	35	SOCOEPA	9,56	8,97	8,61	9,22	6,45	1
3	26	CODINER	8,74	9,51	9,27	9,10	6,37	3
4	34	COELCHA	8,56	9,44	9,27	8,98	6,29	1
6	28	EDECSA	8,77	9,03	8,7	8,86	6,20	5
8	32	LUZPARRAL	8,19	9,24	8,21	8,59	6,01	10
9	21	COOPELAN	7,24	9,87	9,9	8,56	5,99	-7
10	31	LUZLINARES	7,96	9,46	7,85	8,51	5,96	-3
11	29	CEC	8,77	8,18	7,59	8,40	5,88	-1
14	15	LUZANDES	6,86	9,05	8,73	7,92	5,54	-5
17	42	ENELSA	7,93	7,62	6,11	7,59	5,31	9
18	8	EMELCA	7,9	7,63	6,24	7,59	5,31	-10
20	36	COOPREL	7,06	8,02	7,39	7,46	5,22	-1
24	40	CRELL	6,97	7,99	6,45	7,29	5,10	-12
27	39	LUZSORNO	7,8	7,15	4,18	7,10	4,97	-6
30	12	EEC	8,88	5,17	4,53	6,95	4,87	-8
31	30	EMETAL	6,89	7,22	6,04	6,91	4,84	-3
33	13	TIL - TIL	1	8,78	8,36	4,84	3,39	0
34	20	COOPERSOL	1	1	1	1,00	0,70	0

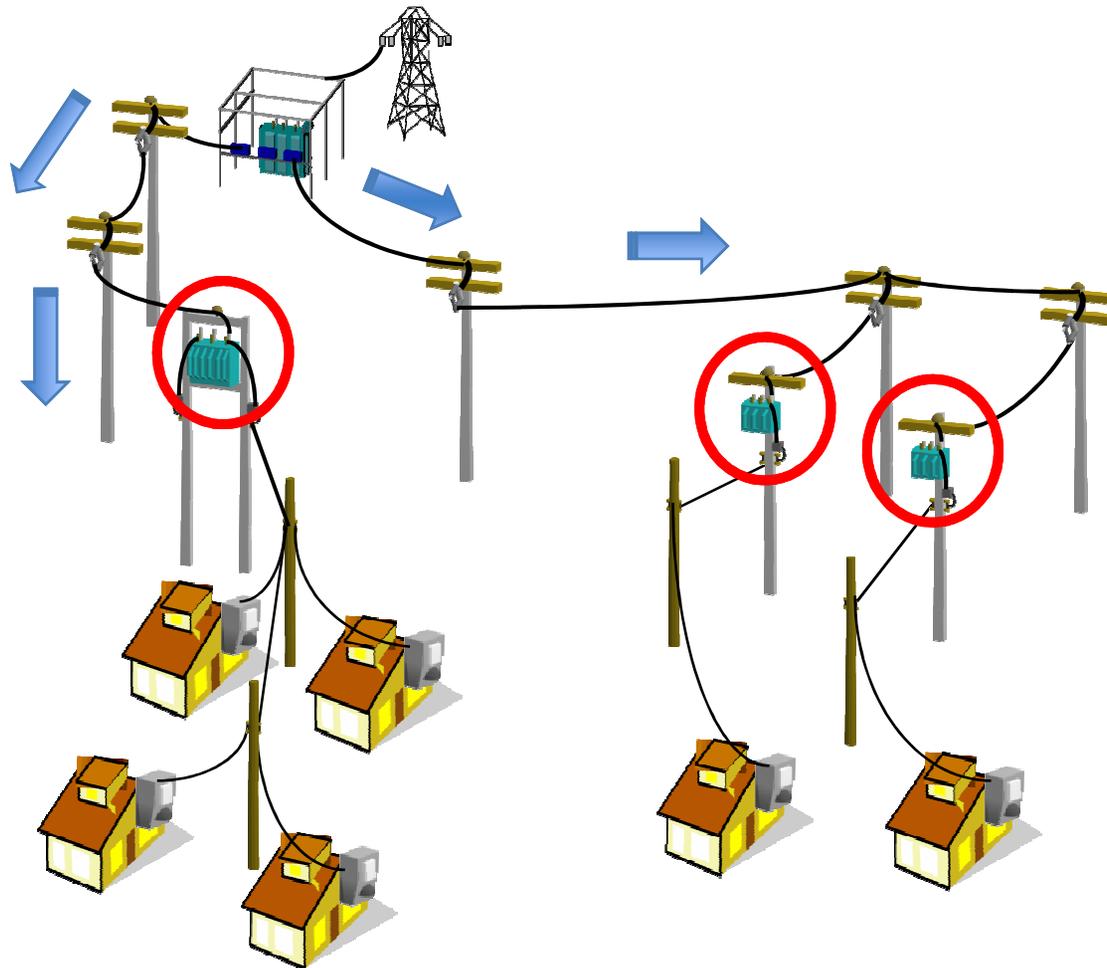
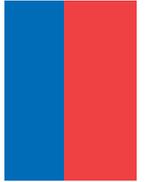




Índices de Continuidad de Suministro



¿Cómo se mide la continuidad de suministro?



Para medir la continuidad del suministro se considera:

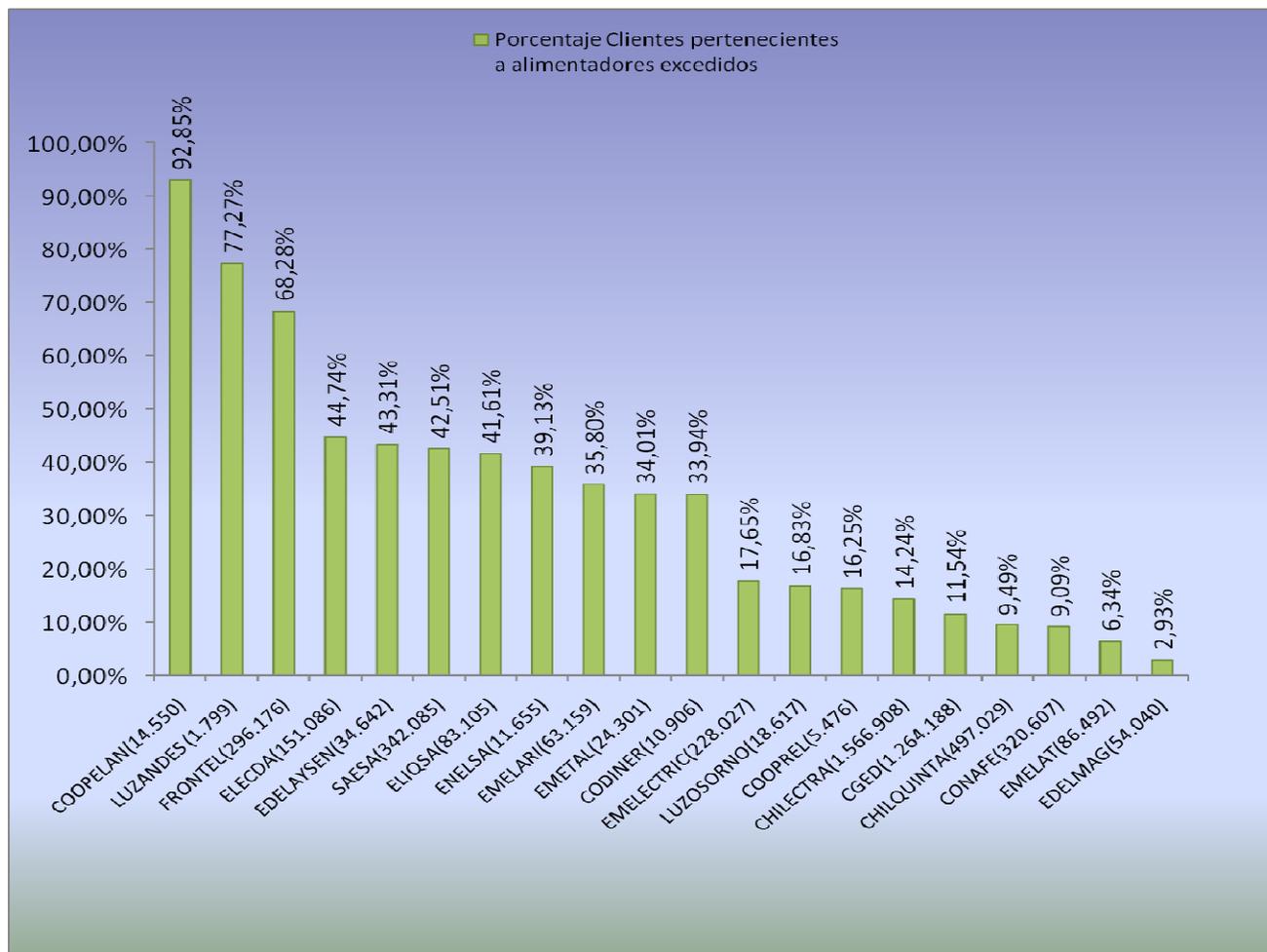
- La frecuencia promedio de afectación para el alimentador. (veces)
- El tiempo promedio que fue afectado por las interrupciones de suministro.

La normativa establece estándares a cumplir para cada índice según la ruralidad de que trate.

Según esos resultados, se obtiene una nota promedio para la empresa.



Estadística de Clientes y su relación con los alimentadores excedidos

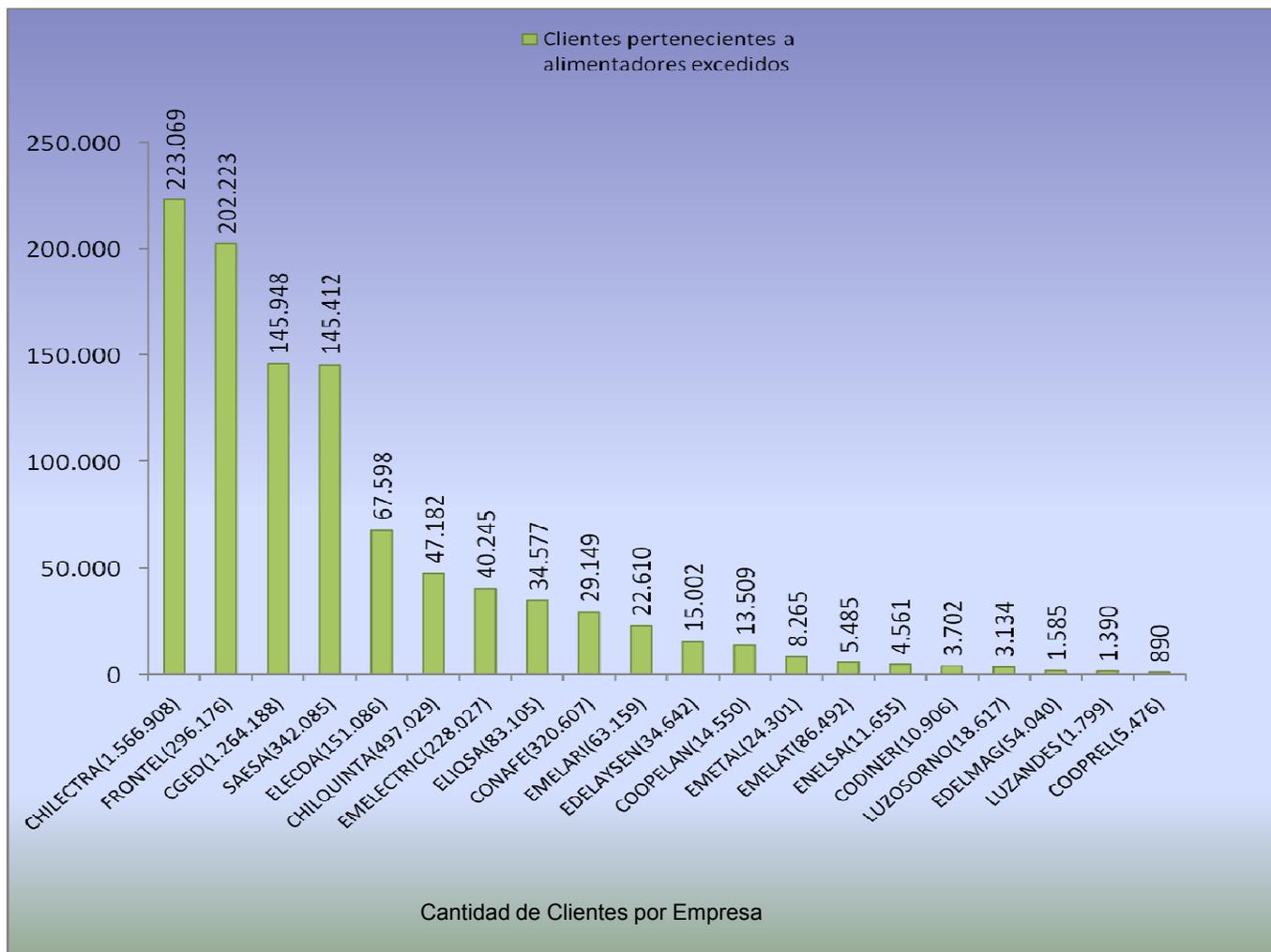


Del universo total de clientes (5.328.789), 810.235 que representan el 15%, pertenecen a alimentadores fuera del estándar.

Las empresas con mayor porcentaje de clientes en alimentadores fuera de estándar son: Coopelan con el 92.8%(13.509), LuzAndes con el 77.2% (1.390) y Frontel con el 68.2% (202.223).



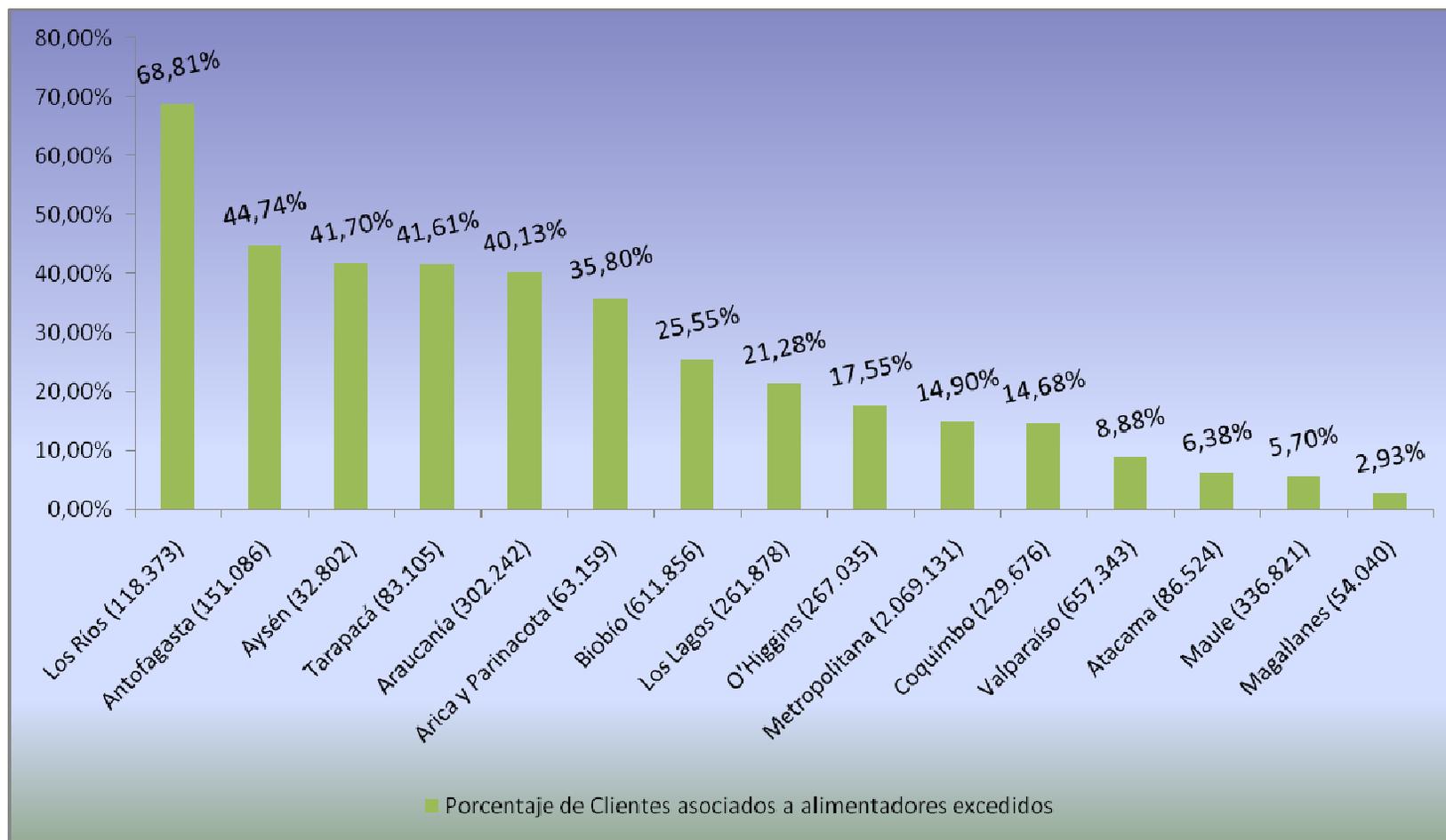
Estadística de Clientes y su relación con los alimentadores excedidos



Del universo total de clientes (5.328.789), 810.235 que representan el 15%, pertenecen a alimentadores fuera del estándar.



Estadística de Clientes y su relación con los alimentadores excedidos por Región



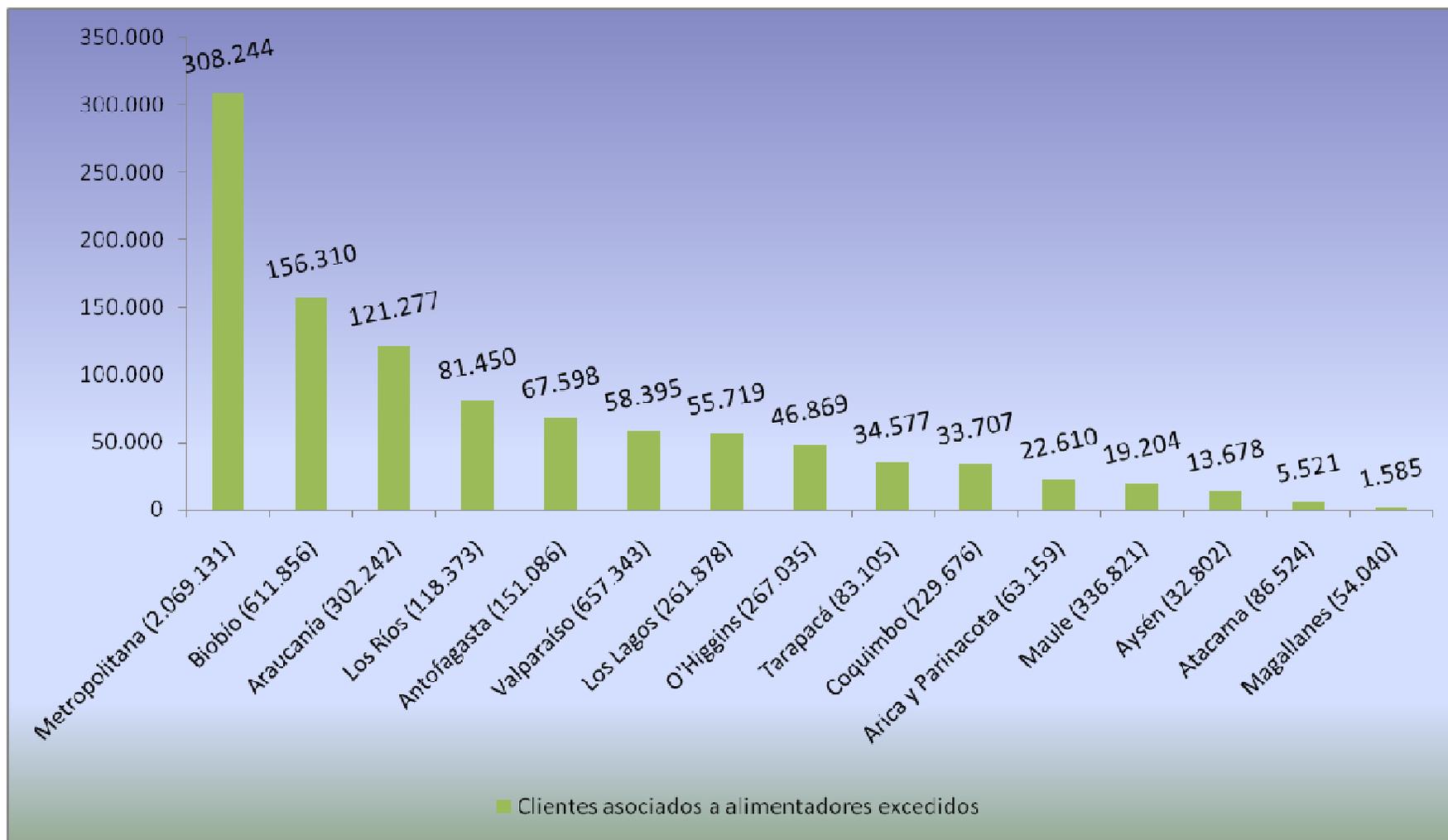
Las regiones con mayores porcentajes de clientes pertenecientes a alimentadores excedidos son:

La región de Los Ríos con un 68.81% y la segunda región Antofagasta con un 44.74%.

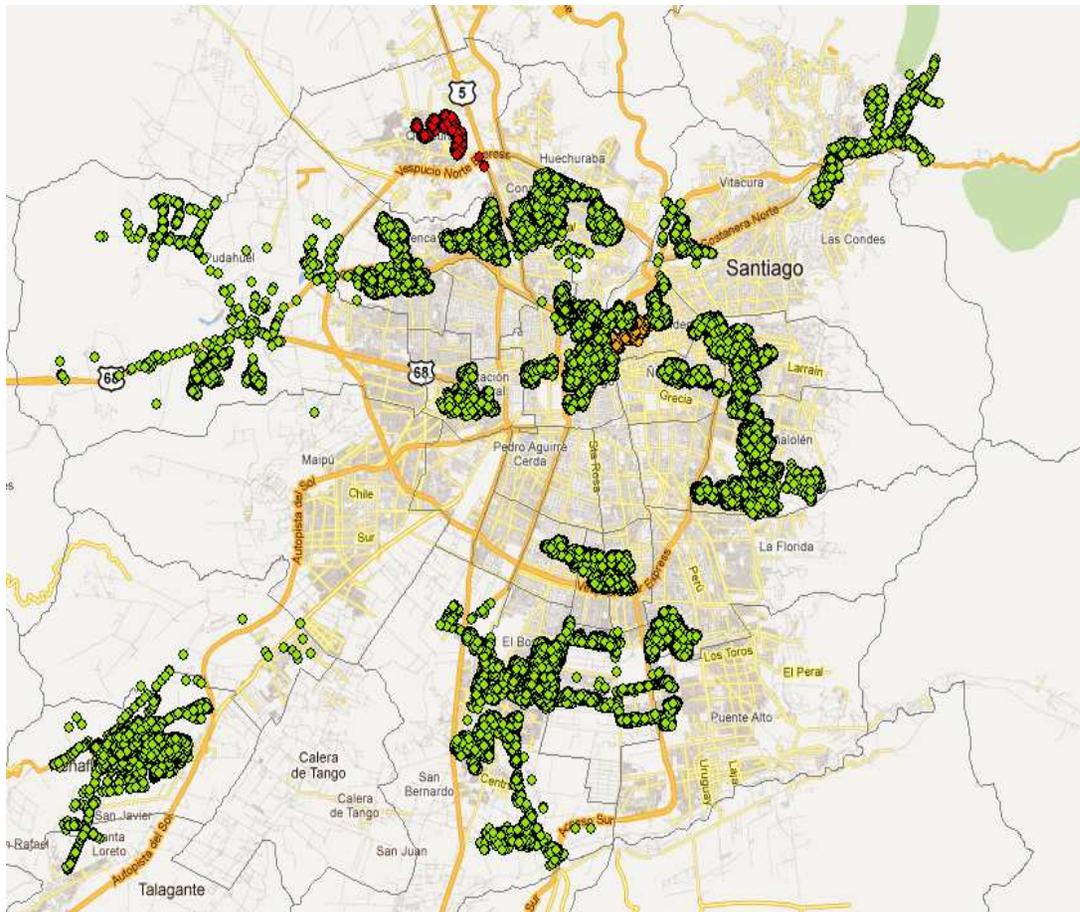
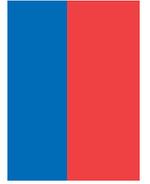
En la región Metropolitana, existen 308.244 clientes fuera de estándar que representan el 15% del universo total (2.069.131)



Estadística de Clientes y su relación con los alimentadores excedidos por Región



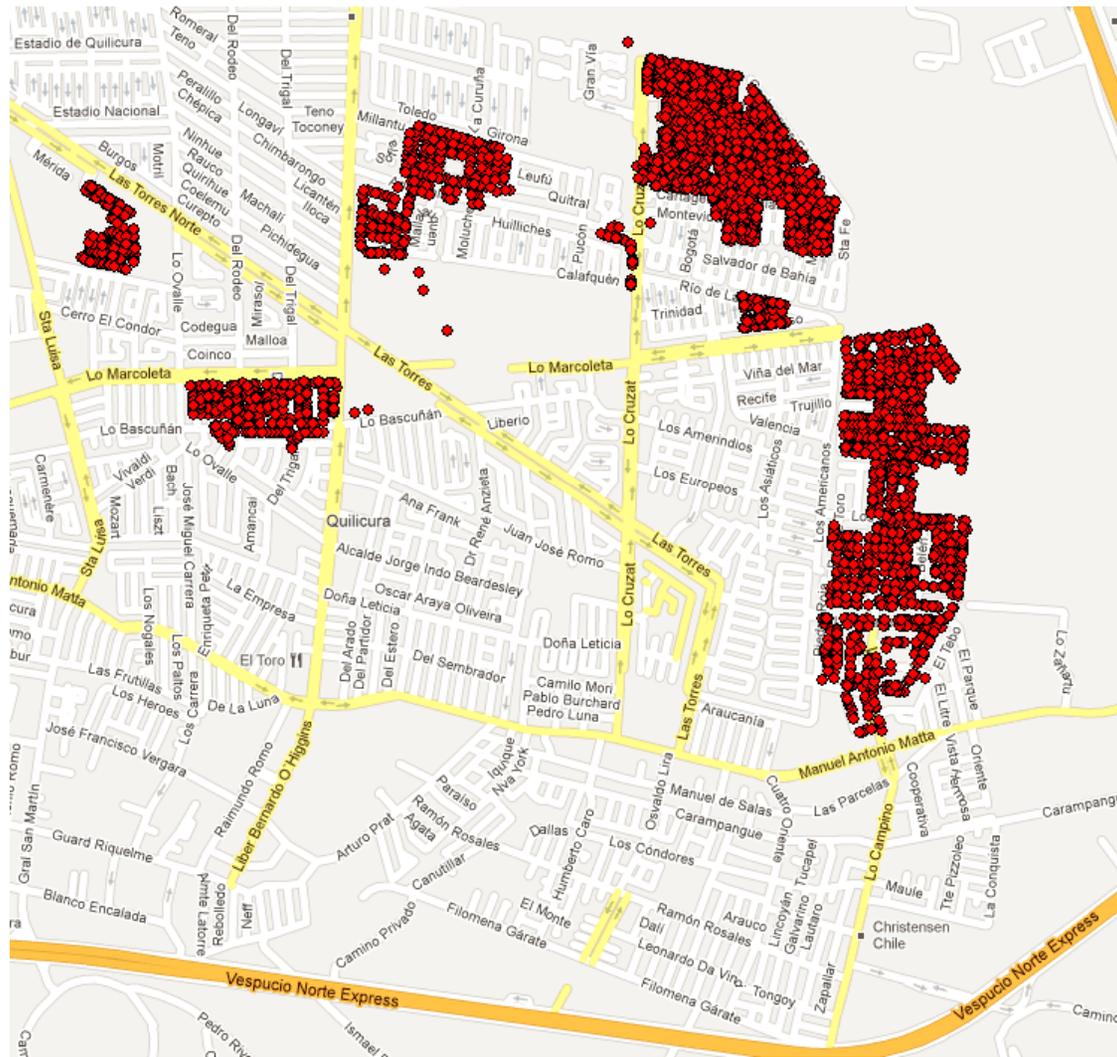
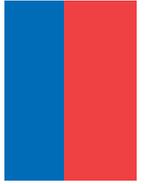
Puntos en que está excedido el índice FMIK en la Región Metropolitana



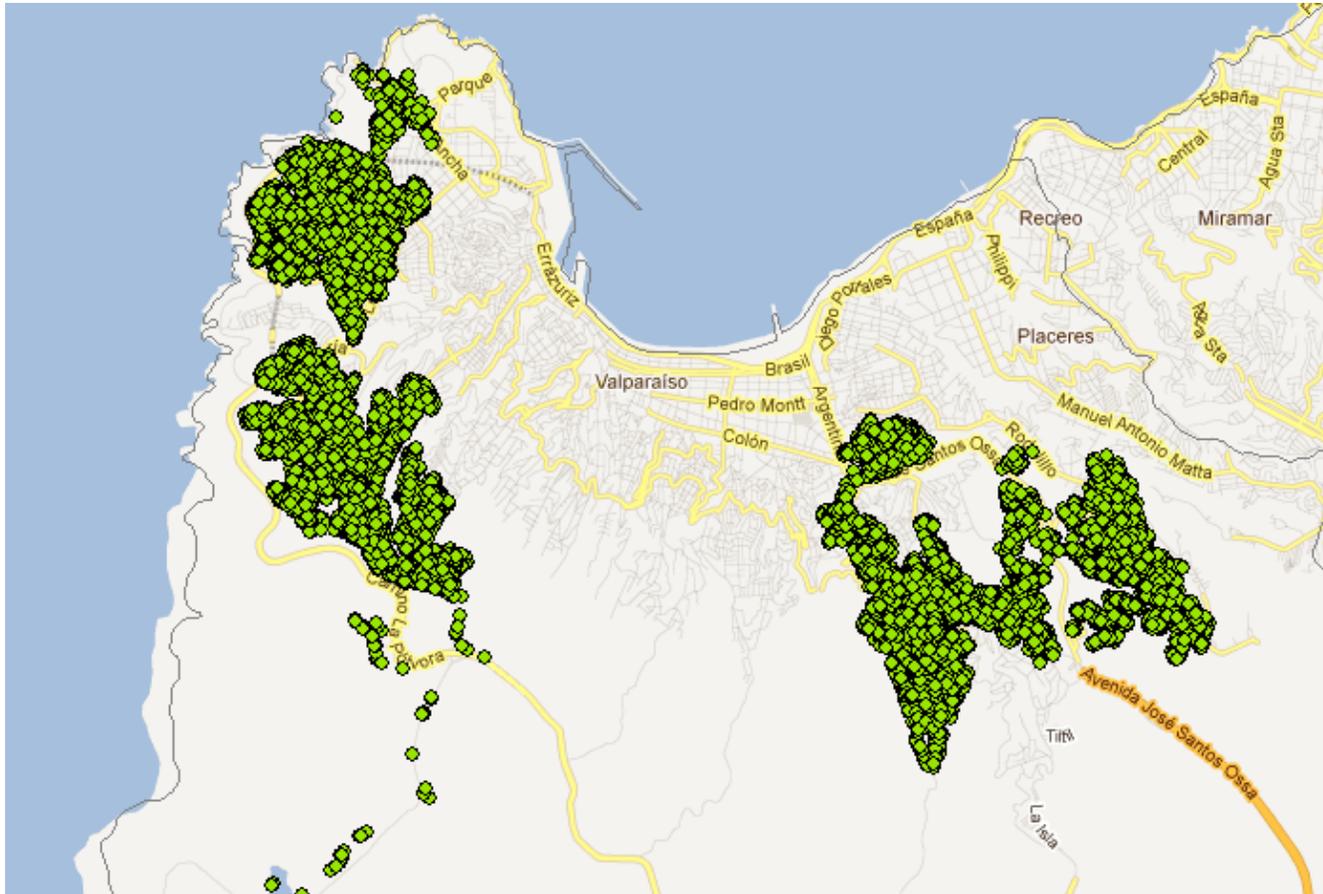
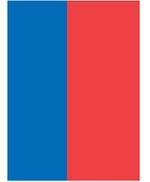
Las principales zonas fuera estándar son las comunas de Quilicura, Providencia, Lo Barnechea, El Bosque, La Pintana y Peñaflores



Puntos asociados a alimentadores fuera de estándar: Comuna de Quilicura



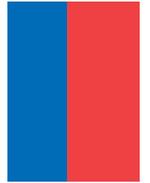
Puntos asociados a alimentadores fuera de estándar: Comuna de Valparaíso



En verde los excedidos hasta 2 veces el estándar



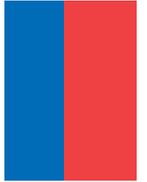
Puntos asociados a alimentadores fuera de estándar: Comuna de Punta Arenas



En verde los
excedidos hasta 2
veces el estándar



Estadística de Tipos de Interrupciones



Clasificación de Interrupciones

Las interrupciones se pueden clasificar como:

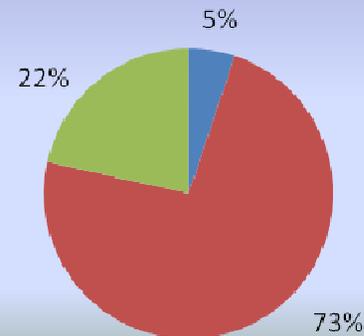
Interrupciones Externas: Estas no son imputables a las empresas, debido a que el origen se encuentra fuera de sus instalaciones

Interrupciones Internas : Estas son imputables a las concesionaria

Fuerza Mayor o Caso Fortuito: Estas debido a la naturaleza de las mismas no son imputables a la concesionaria.

Distribución en la Clasificación de las Interrupciones

■ EXTERNA ■ INTERNA ■ FUERZA MAYOR



Estadística de Alimentadores Fuera de Estándar Ranking 2009 al 2011



ALIMENTADORES SOBRE ESTANDAR				
EMPRESA/AÑO	Ranking 2009	Ranking 2010	Ranking 2011	ALIMENTADORES COINCIDENTES Ranking 2010 - 2011
CGED	55	63	39	21
CHILECTRA	33	22	37	5
CHILQUINTA	10	2	6	1
CODINER	2		1	
COELCHA	3			
CONAFE	10	12	9	6
COPELAN			4	
COOPREL	1		1	
COPELEC	14	1		
CRELL	1	3	3	3
EDELAYSEN	10	4	6	3
EDELMAG	6	1	2	
EEPA	1			
ELECDA	4	12	13	8
ELIQSA	4	6	8	4
EMELARI	3	1	3	1
EMELAT	2	4	5	1
EMELCA		1	3	1
EMELECTRIC	30	19	22	8
EMETAL	4		2	
ENELSA	1	1	2	1
FRONTEL	21	11	26	8
LUZANDES	1		2	
LUZLINARES	1			
LUZOSORNO	5	6	2	
SAESA	40	45	35	31
SOCOEPA	2			
TOTAL	264	214	231	102

En este proceso de ranking 2011, un total de 231 alimentadores se encuentran fuera. (16,1%)

Del total de alimentadores (1.439), el 7,1% (102) ha coincidido que se han excedido en los dos últimos períodos de Ranking.

Para estos casos SEC solicitará (entre otros) un plan de acción de corrección de esta situación, de modo que las empresas tomen las medidas para que dichos alimentadores logren una adecuada continuidad de suministro.



Afectación familia chilena



En promedio, una familia chilena se vio afectada 2.31 veces en el año por interrupciones de suministro

En promedio, una familia chilena se vio afectada 14.75 horas en el año por interrupciones de suministro

Para los hogares conectados a alimentadores fuera de estándar en promedio se vieron afectados 3.18 veces en el año por interrupciones de suministro con una duración total de 18.9 horas en el mismo período

El alimentador con la mayor tasa de duración de interrupciones, se encuentra en la Región del Bío Bío, en las comunas de Yumbel, Santa Bárbara, Quilaco y Los Ángeles

El alimentador con la mayor frecuencia de interrupciones, se encuentra en la Región del Bío Bío, en las comunas de Tomé, Coelemu y Treguaco

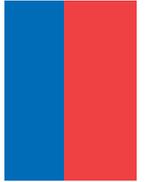




Encuesta de Calidad de Servicio



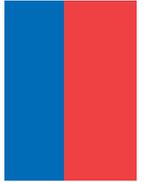
Satisfacción según encuesta



La calificación del Factor Encuesta mejora un 0.27% respecto del año anterior, lo que expresado en Nota Escolar equivale a un 5.6

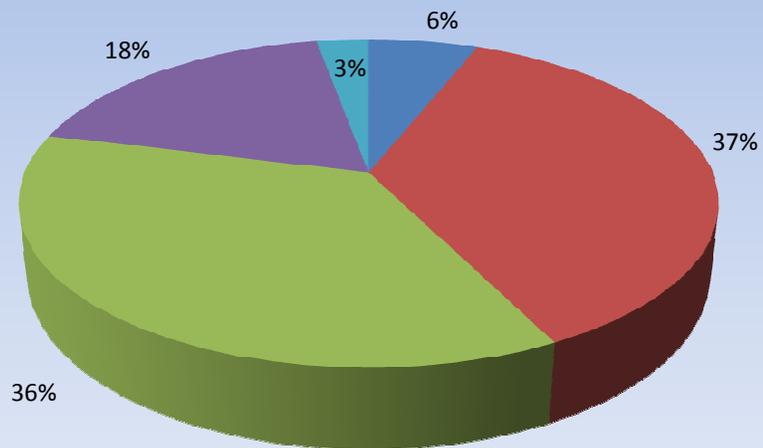


Valorización del servicio



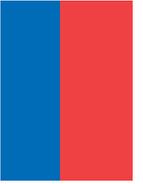
Valorización respecto al precio pagado por el servicio prestado

■ Inconveniente ■ Indiferente ■ Conveniente ■ Muy Conveniente ■ NS/NR



El 54% de los encuestados declara que el precio que paga en cada boleta está acorde al servicio prestado por la concesionaria.

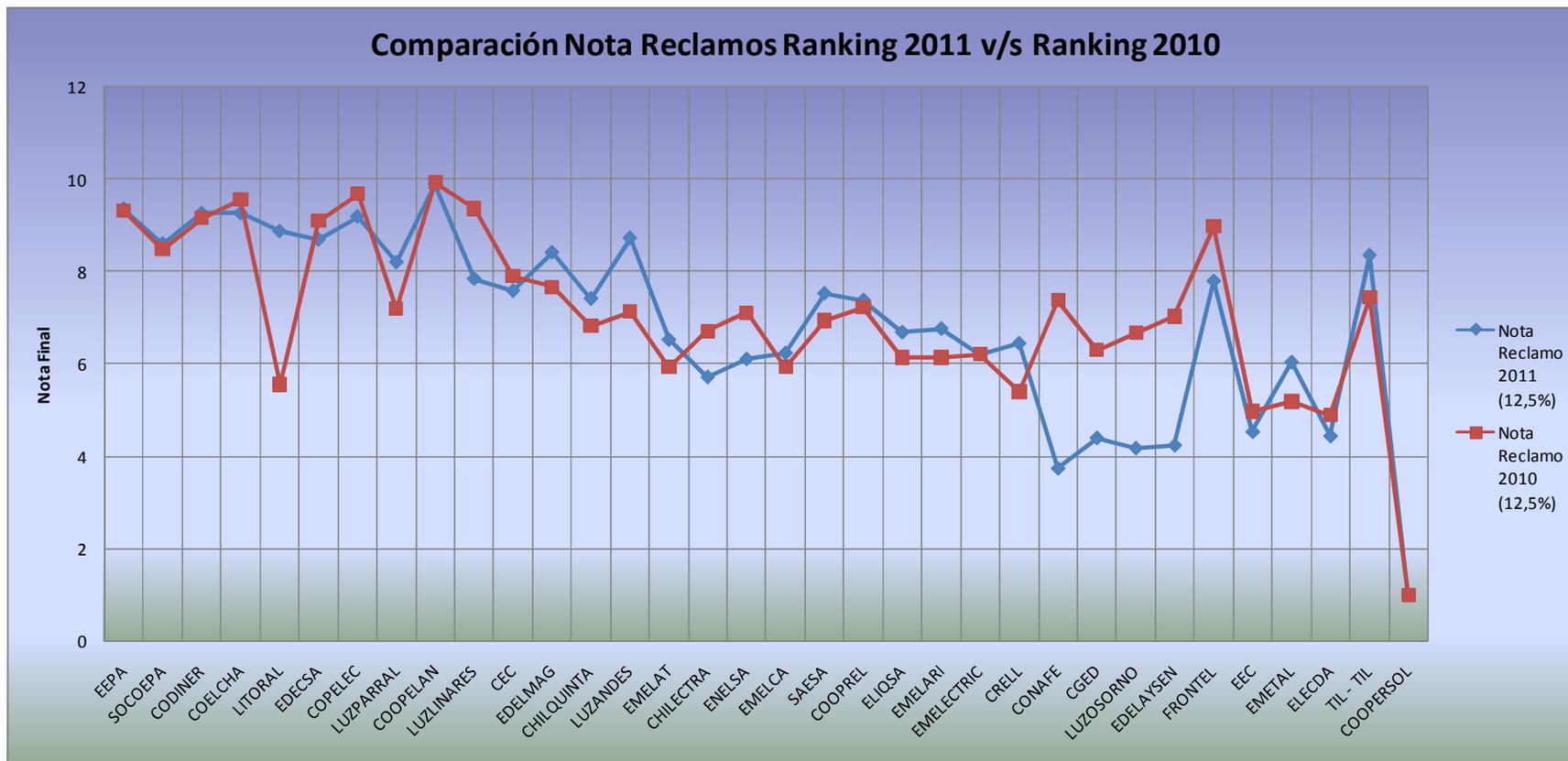
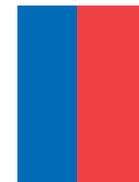




Reclamos de Clientes



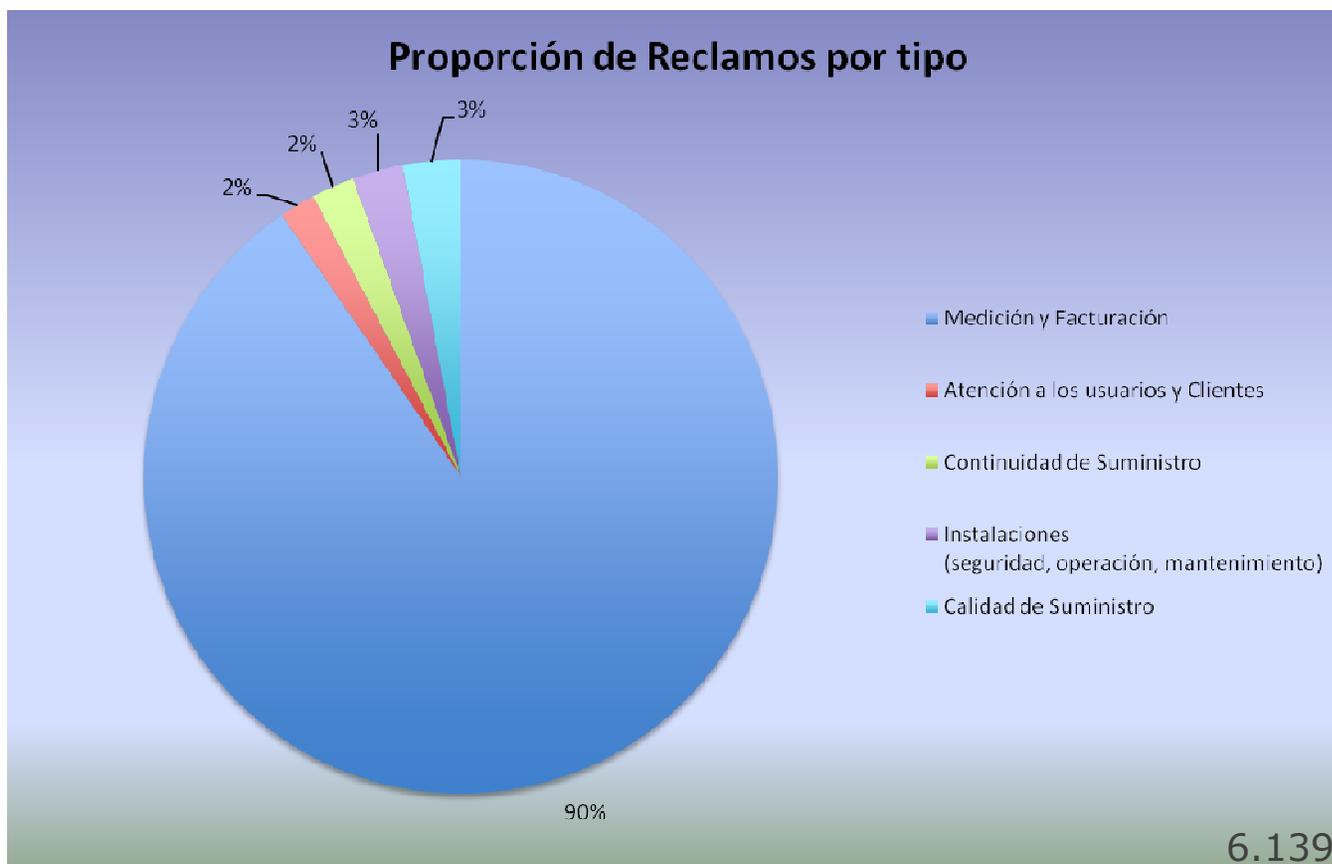
Comparación Reclamos Ranking 2011 v/s Ranking 2010



El promedio de la industria disminuyó un 1,9% en relación a los resultados de ejercicio anterior. Se consideraron 6.139 reclamos recibidos en las oficinas de la Superintendencia.



Cantidad de Reclamos de Acuerdo a su Clasificación



Del total de reclamos el 90% corresponde a Medición y Facturación, los restantes fluctúan entre el 2% y 3%.



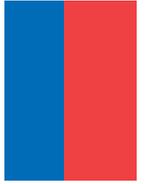
Conclusiones



- La nota del ranking 2011 disminuyó un 1,28% en relación al año anterior, quedando con una calificación en nota escolar equivalente a un 5.3
- La nota por índices de continuidad de suministro disminuyó un 2,36% respecto al año anterior.
- Del total de 1.439 alimentadores, 231 tienen algún índice fuera de estándar (16.1%), en comparación al año anterior que fue un 13.6%.
- La calificación del Factor Encuesta mejora un 0.27% respecto del año anterior, lo que expresado en Nota Escolar equivale a un 5.6
- La medición del consumo, facturación y la percepción de continuidad de suministro son los principales temas que aquejan a la ciudadanía de acuerdo a la encuesta de calidad de servicio.



Conclusiones



- El 90% de los reclamos corresponden a problemas de facturación.
- 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.



Gracias.



Gobierno
de Chile

www.gob.cl

SEC
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
Y COMBUSTIBLES