

# Ranking 2012 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

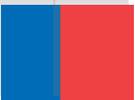
Resultados del Ranking 2012

Comparativa con el Ranking anterior

Resultados por Ítem

- Continuidad de suministro
- Encuesta
- Reclamos

Conclusiones y Plan de acción para las Distribuidoras



# 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%



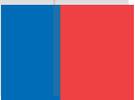
# Definición de alimentador



- 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



# Ranking de Calidad de Servicio 2012

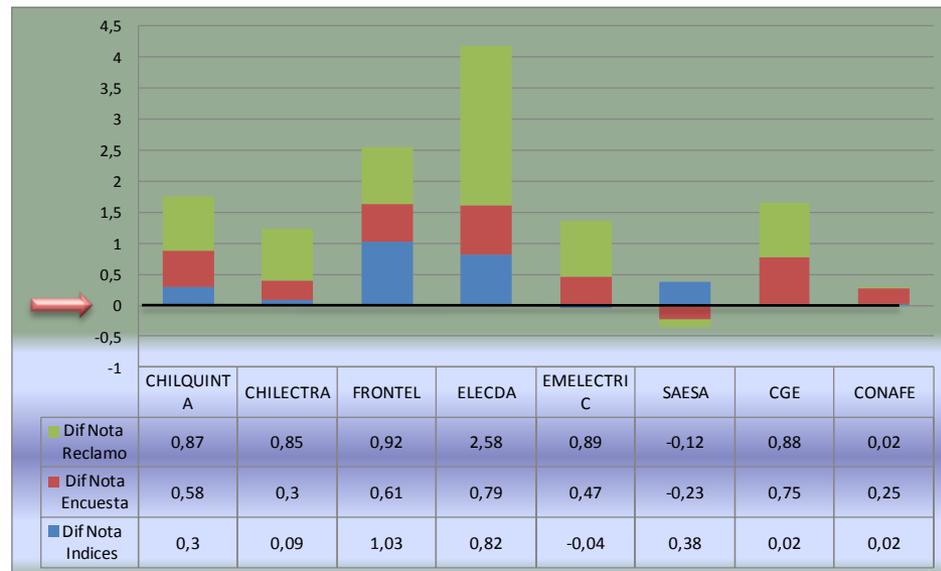
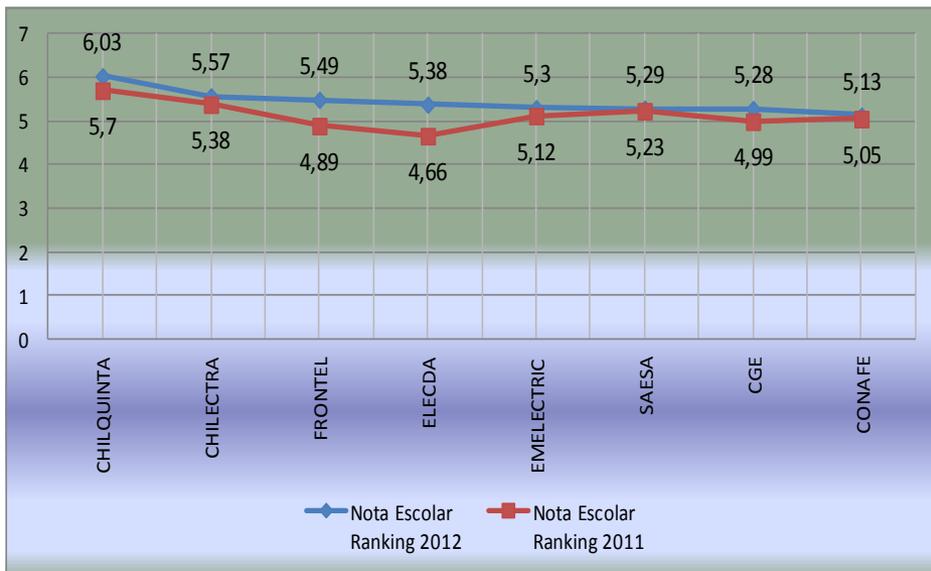
Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar
1	14	EEPA	9,11	9,63	9,57	9,36	6,55
2	34	COELCHA	8,97	9,66	9,62	9,31	6,52
3	21	COPELAN	8,66	9,83	9,87	9,25	6,48
4	28	EDECSA	8,49	9,78	9,8	9,14	6,4
5	33	COPELEC	8,49	9,58	9,46	9,02	6,31
6	35	SOCOPEA	8,81	8,9	8,55	8,81	6,17
7	31	LUZLINARES	7,82	9,51	9,36	8,65	6,06
8	6	CHILQUINTA	8,61	8,72	8,29	8,61	6,03
9	25	EDELMAG	8,38	8,83	8,35	8,55	5,99
10	32	LUZPARRAL	7,69	9,39	9,23	8,52	5,96
11	9	LITORAL	8,48	8,47	7,97	8,41	5,89
12	29	CEC	8,27	8,18	7,61	8,15	5,71
13	40	CRELL	7,17	9,11	8,75	8,09	5,66
14	1	EMELARI	8,15	8,08	7,12	8	5,6
15	24	EDELAYSEN	8,25	8,15	6,5	7,99	5,59
16	10	CHILECTRA	8,7	7,43	6,57	7,96	5,57
17	2	ELIQSA	7,68	8,25	7,5	7,87	5,51
18	22	FRONTEL	6,64	9,16	8,72	7,84	5,49
19	3	ELECDA	7,51	8,13	7,02	7,68	5,38
20	42	ENELSA	7,8	7,77	6,96	7,68	5,38
21	4	EMELAT	8,46	7,1	6,25	7,67	5,37
22	17	EMELECTRIC	7,44	7,91	7,1	7,57	5,3
23	23	SAESA	7,14	8,17	7,41	7,56	5,29
24	18	CGE	8,44	7,08	5,28	7,54	5,28
25	7	CONAFE	8,45	7,02	3,76	7,33	5,13
26	39	LUZOSORNO	6,33	8,36	6,63	7,13	4,99
27	30	EMETAL	6,8	7,68	6,42	7,08	4,96
28	36	COOPREL	5,97	8,3	7,76	7,07	4,95
29	12	EEC	7,66	6,36	5,53	6,91	4,84
30	8	EMELCA	5,33	8,01	7,4	6,59	4,61
31	26	CODINER	3,25	9,37	8,88	6,25	4,38
32	13	TILTIL	1,06	8,89	8,53	4,93	3,45
33	15	LUZANDES	1	9,01	8,7	4,47	3,13
34	20	COOPERSOL	1	1	1	1	0,7
		<b>Promedio</b>	<b>7,12</b>	<b>8,26</b>	<b>7,57</b>	<b>7,59</b>	<b>5,31</b>

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



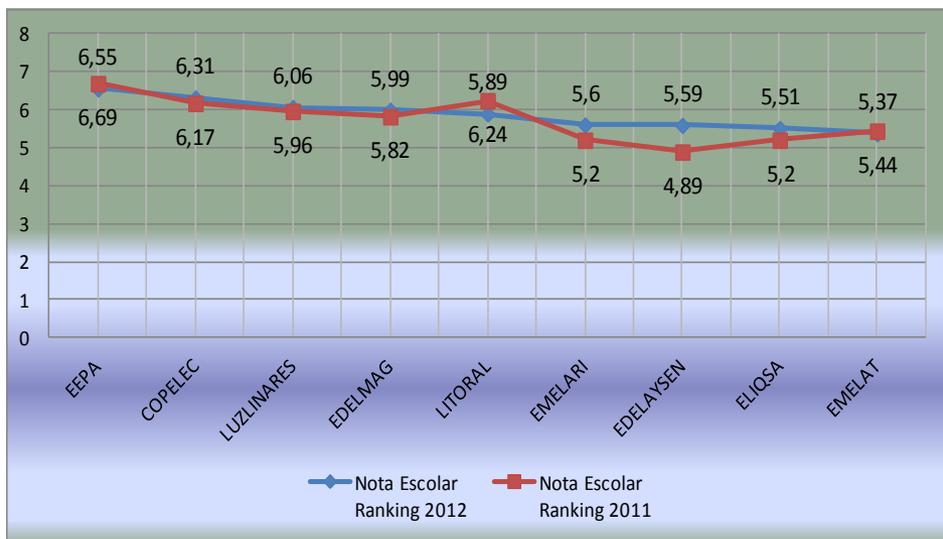
Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar	Variación Posición Respecto al Ranking 2011
8	6	CHILQUINTA	8,61	8,72	8,29	8,61	6,03	5
16	10	CHILECTRA	8,7	7,43	6,57	7,96	5,57	0
18	22	FRONTEL	6,64	9,16	8,72	7,84	5,49	11
19	3	ELECDA	7,51	8,13	7,02	7,68	5,38	13
22	17	EMELECTRIC	7,44	7,91	7,1	7,57	5,3	1
23	23	SAESA	7,14	8,17	7,41	7,56	5,29	-4
24	18	CGE	8,44	7,08	5,28	7,54	5,28	2
25	7	CONAFE	8,45	7,02	3,76	7,33	5,13	0



# Ranking Segmentado por Cantidades de Clientes Medianas Empresas : Entre 25.000 y 120.000 clientes



Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar	Variación Posición Respecto al Ranking 2011
1	14	EEPA	9,11	9,63	9,57	9,36	6,55	0
5	33	COPELEC	8,49	9,58	9,46	9,02	6,31	2
7	31	LUZLINARES	7,82	9,51	9,36	8,65	6,06	3
9	25	EDELMAG	8,38	8,83	8,35	8,55	5,99	3
11	9	LITORAL	8,48	8,47	7,97	8,41	5,89	-6
14	1	EMELARI	8,15	8,08	7,12	8	5,6	8
15	24	EDELAYSÉN	8,25	8,15	6,5	7,99	5,59	13
17	2	ELIQSA	7,68	8,25	7,5	7,87	5,51	4
21	4	EMELAT	8,46	7,1	6,25	7,67	5,37	-6



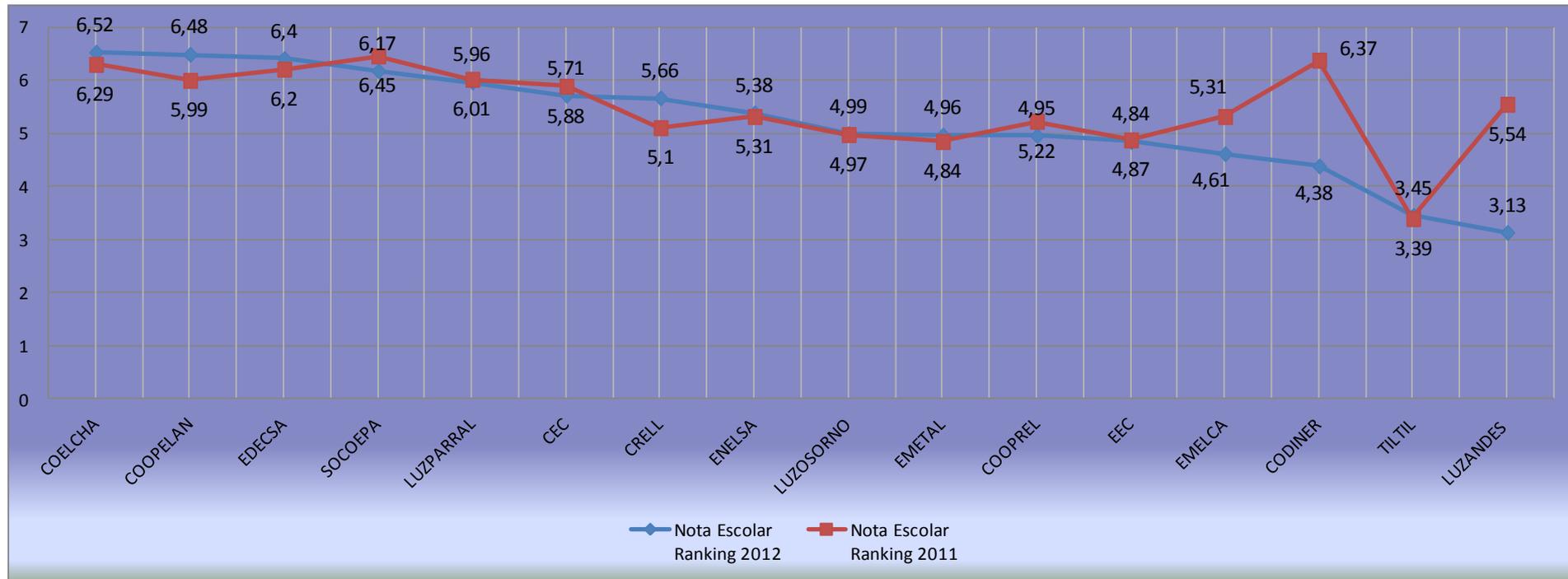
# Ranking Segmentado por Cantidades de Clientes Pequeñas Empresas : Menos de 25.000 clientes



Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar	Variación Posición Respecto al Ranking 2011
2	34	COELCHA	8,97	9,66	9,62	9,31	6,52	2
3	21	COPELAN	8,66	9,83	9,87	9,25	6,48	6
4	28	EDECSA	8,49	9,78	9,8	9,14	6,4	2
6	35	SOCOEPA	8,81	8,9	8,55	8,81	6,17	-4
10	32	LUZPARRAL	7,69	9,39	9,23	8,52	5,96	-2
12	29	CEC	8,27	8,18	7,61	8,15	5,71	-1
13	40	CRELL	7,17	9,11	8,75	8,09	5,66	11
20	42	ENELSA	7,8	7,77	6,96	7,68	5,38	-3
26	39	LUZOSORNO	6,33	8,36	6,63	7,13	4,99	1
27	30	EMETAL	6,8	7,68	6,42	7,08	4,96	4
28	36	COOPREL	5,97	8,3	7,76	7,07	4,95	-8
29	12	EEC	7,66	6,36	5,53	6,91	4,84	1
30	8	EMELCA	5,33	8,01	7,4	6,59	4,61	-12
31	26	CODINER	3,25	9,37	8,88	6,25	4,38	-28
32	13	TILTIL	1,06	8,89	8,53	4,93	3,45	1
33	15	LUZANDES	0	9,01	8,7	4,47	3,13	-19



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



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

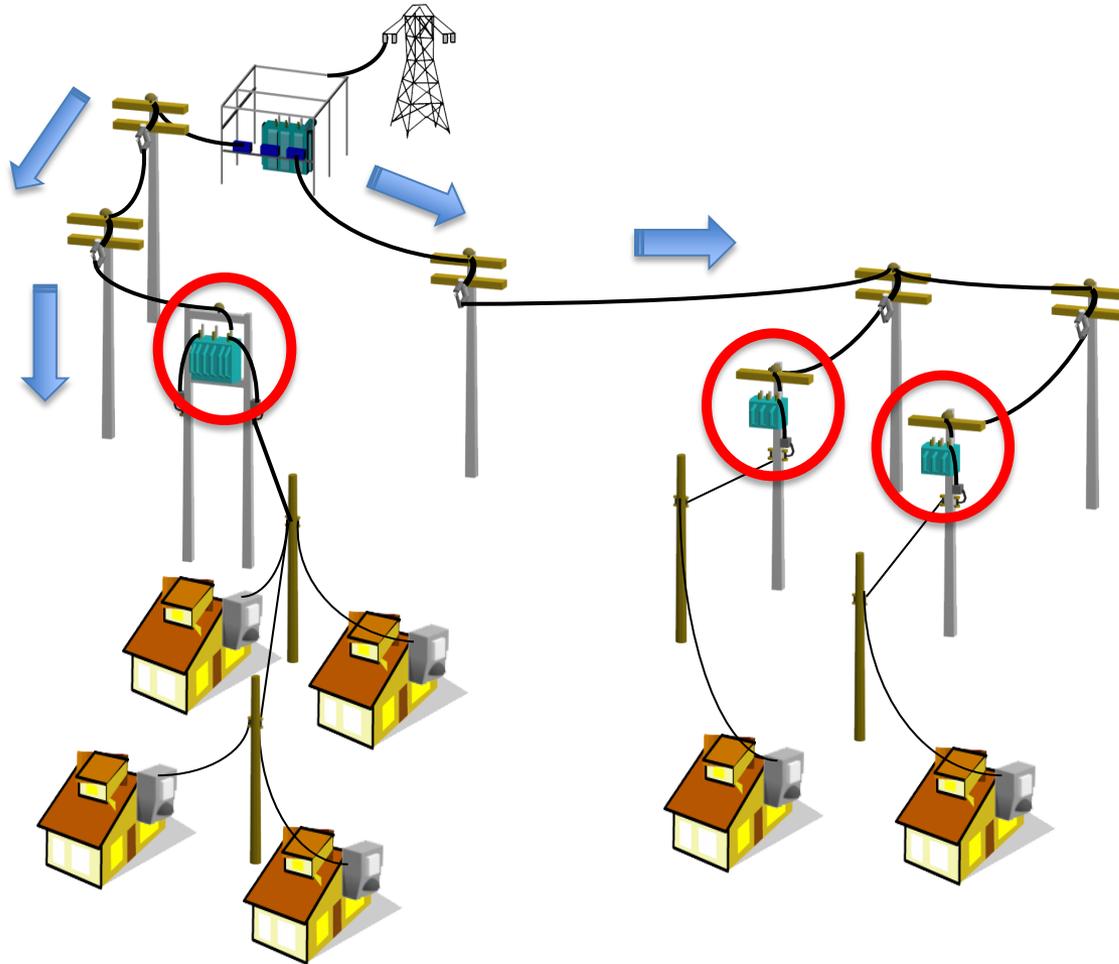




# Índices de Continuidad de Suministro



# ¿Cómo se mide la continuidad de suministro?



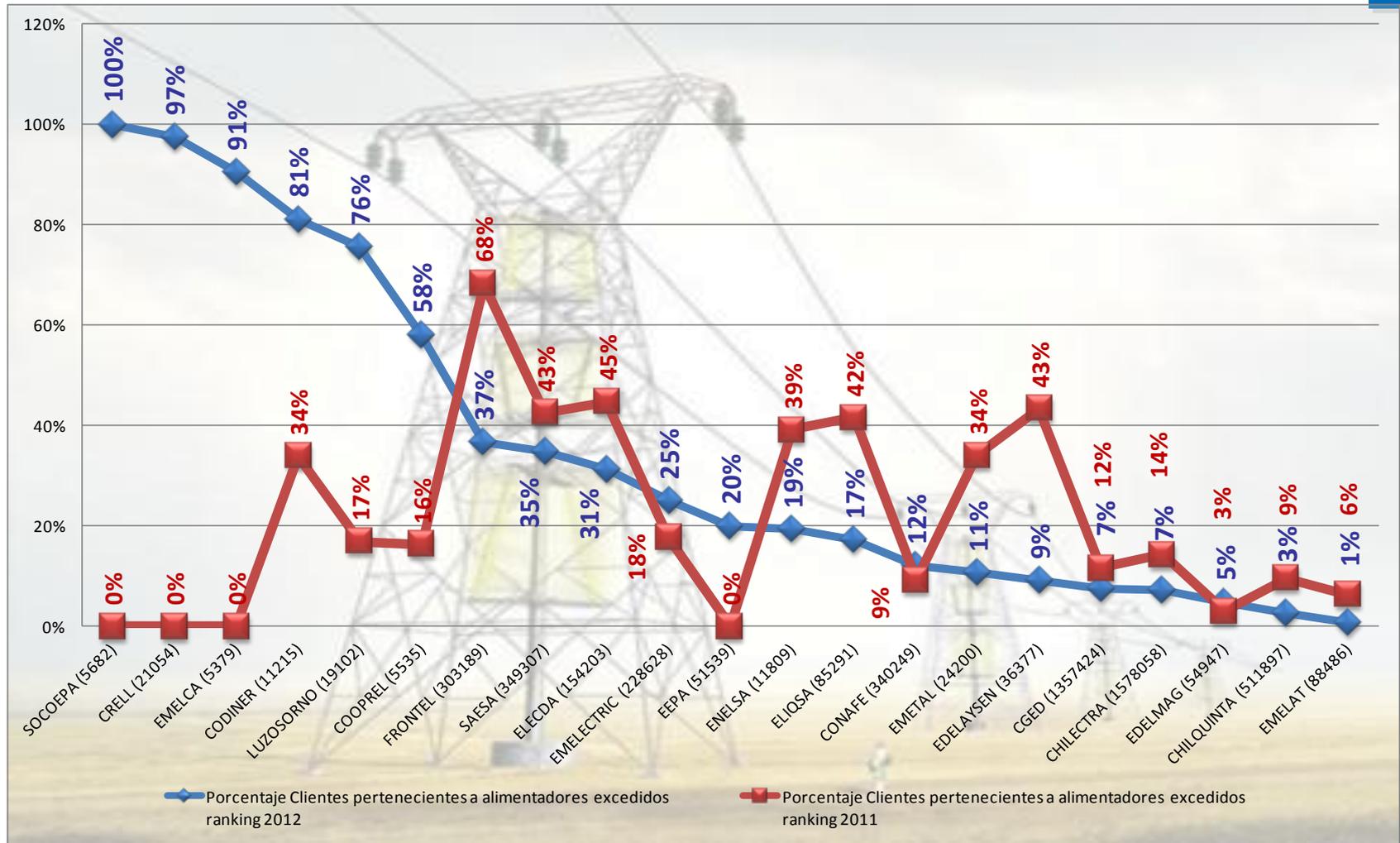
Para medir la continuidad del suministro se considera:

- 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.

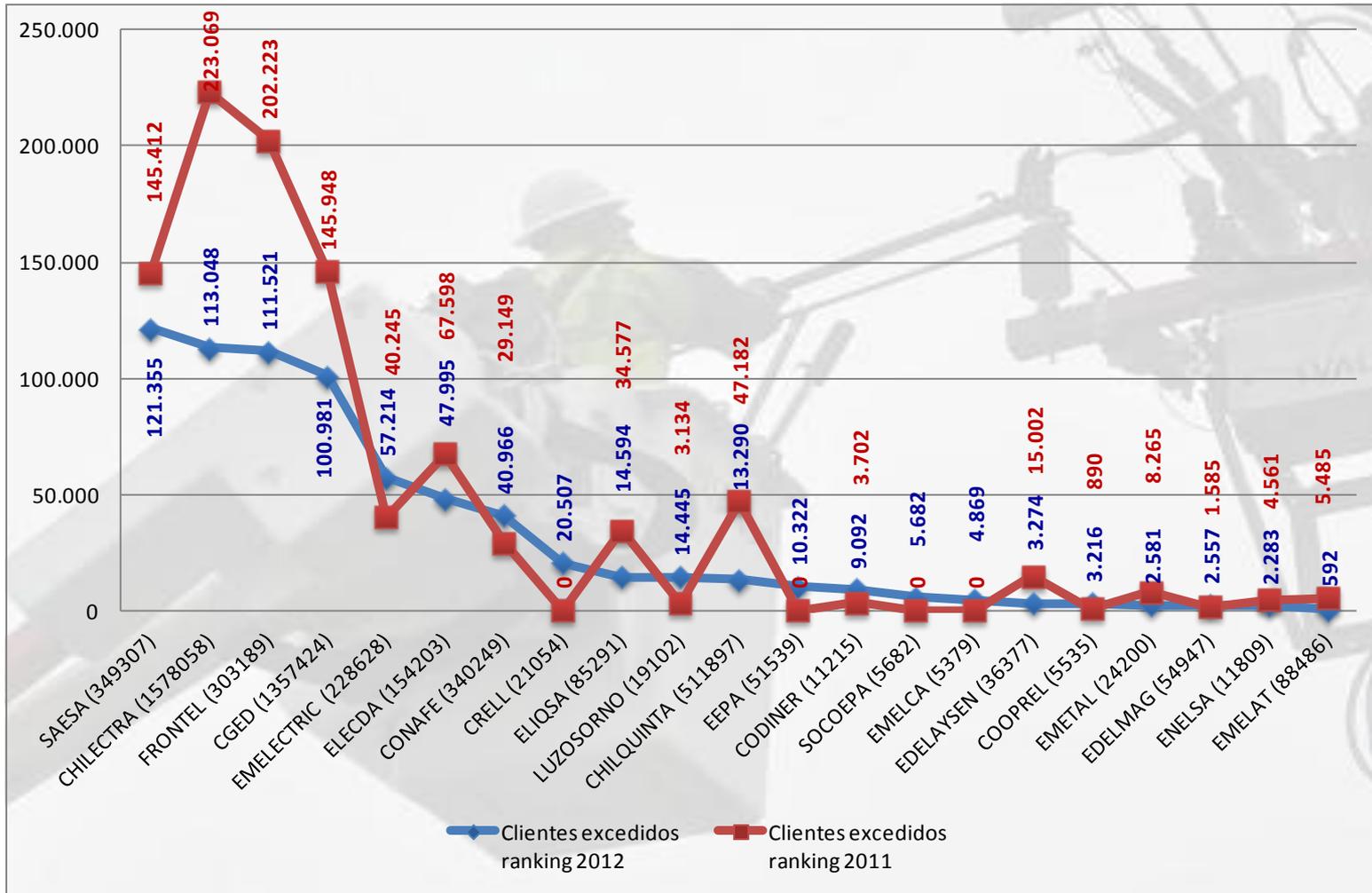
# Estadística de Clientes y su relación con los alimentadores excedidos



Del universo total de clientes (5.505.457), 700.384 que representan el 13%, pertenecen a alimentadores fuera del estándar.

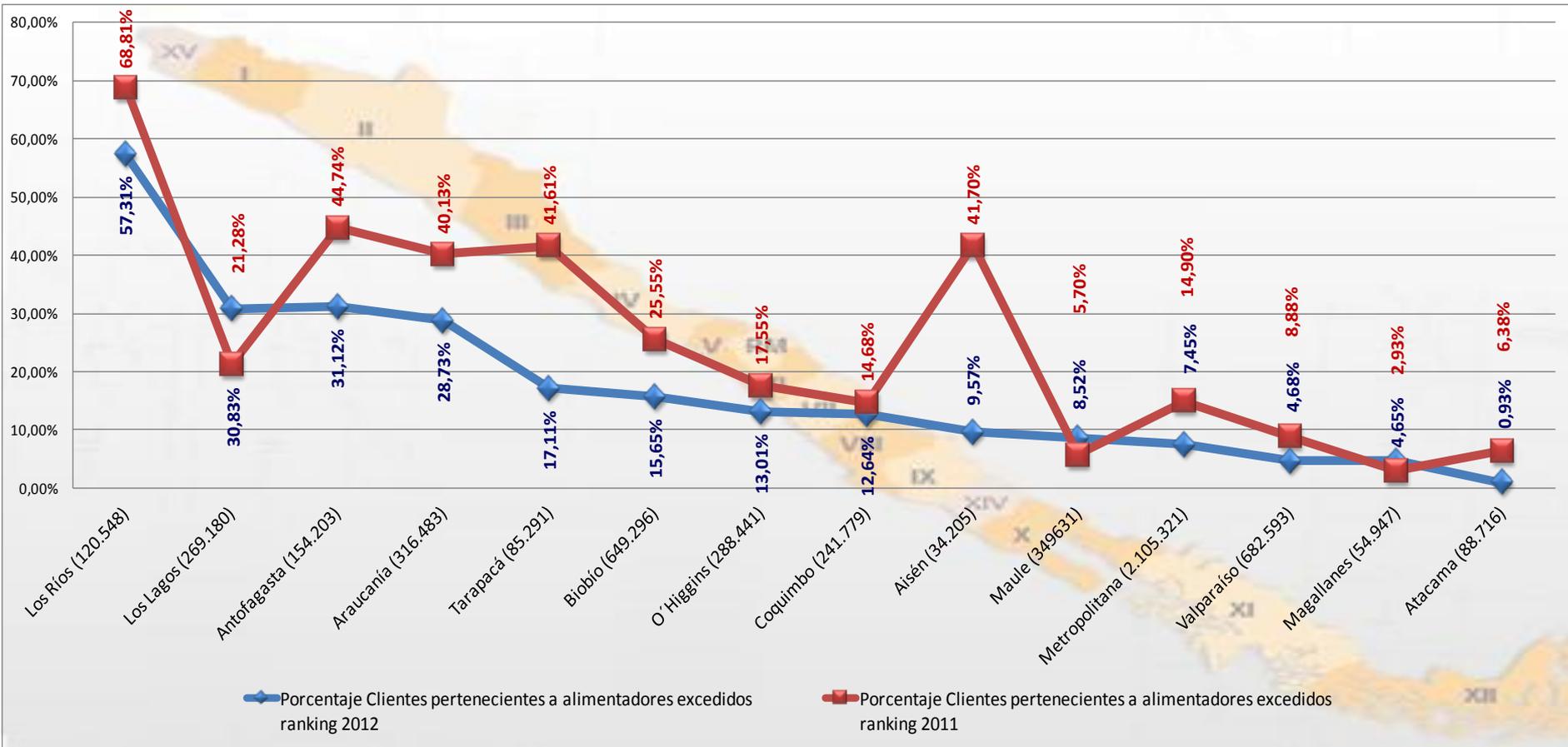
Las empresas con mayor porcentaje de clientes en alimentadores fuera de estándar son: Socoepa con el 100%, Crell con el 97% y Emelca con el 91%.

# Estadística de Clientes y su relación con los alimentadores excedidos



Del universo total de clientes (5.505.457), 700.384 que representan el 13%, pertenecen a alimentadores fuera del estándar.

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



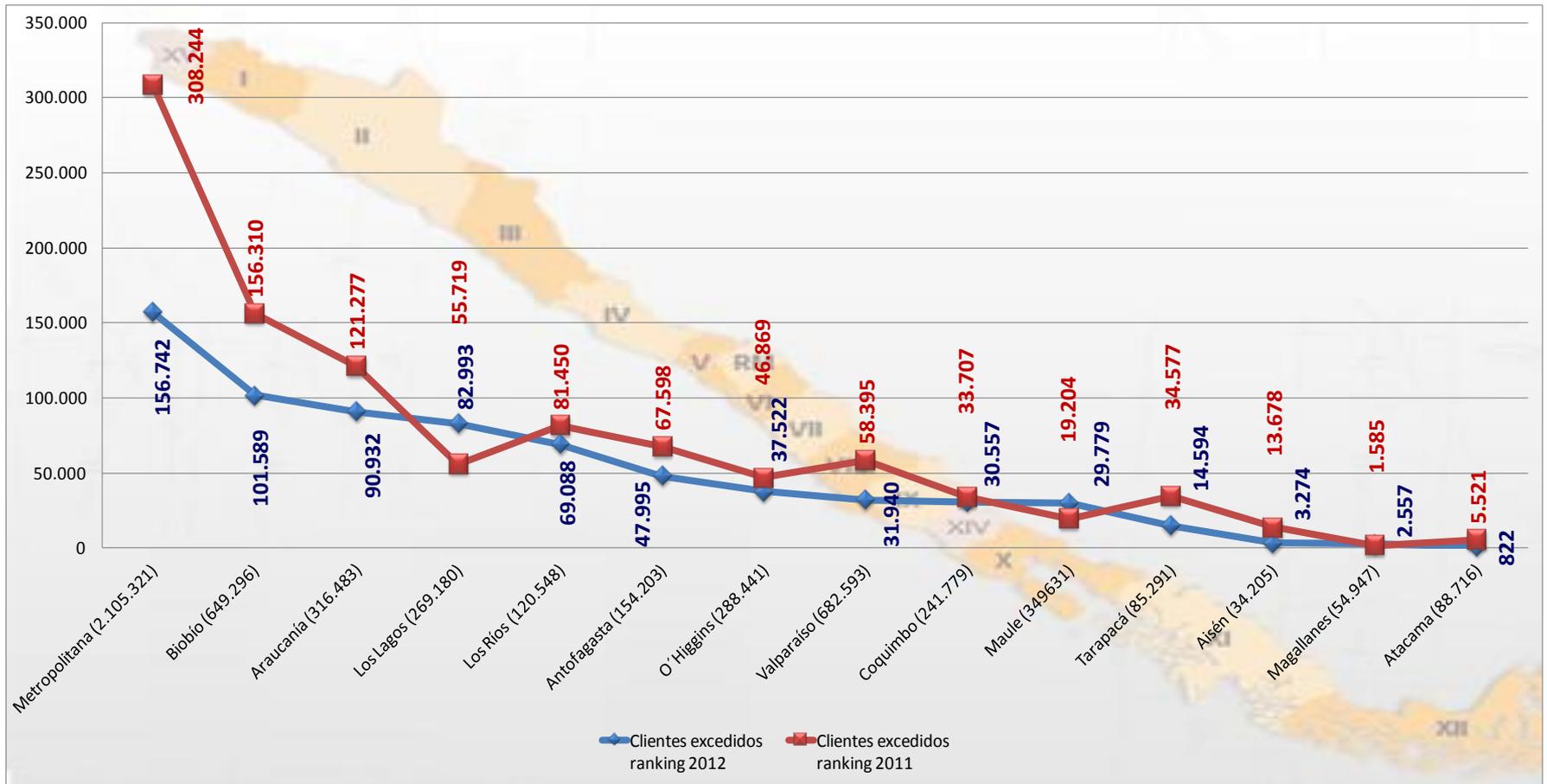
Las regiones con mayores porcentajes de clientes pertenecientes a alimentadores excedidos son:

La región de Los Ríos con un 51.31% y la segunda región Los Lagos con un 30.83%.

En la región Metropolitana, existen 156.742 clientes afectados por un alimentador fuera de estándar que representan el 7,45 % del universo total (2.105.321)



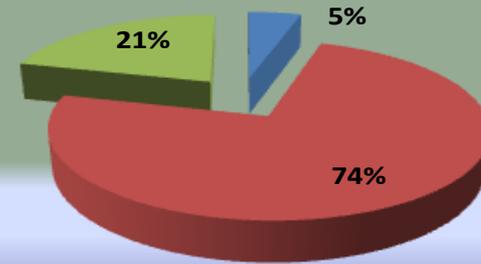
# Estadística de Clientes y su relación con los alimentadores excedidos por Región



# Estadística de Tipos de Interrupciones



## Distribución de la Clasificación de las Interrupciones



- Externa - [E]
- Interna - [I] (imputable a la concesionaria)
- Fuerza Mayor o Caso Fortuito [FM]

## 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 la concesionaria

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

# Estadística de Alimentadores Fuera de Estándar Ranking 2011 y 2012



Empresa/año	Ranking 2011	Ranking 2012	Alimentadores Reincidentes
EMELARI	3	0	0
ELIQSA	8	3	2
ELECDA	13	6	5
EMELAT	5	1	1
CHILQUINTA	6	5	0
CONAFE	9	10	2
EMELCA	3	2	1
CHILECTRA	37	28	6
EEPA	0	1	0
LUZANDES	2	0	0
EMELECTRIC	22	21	10
CGE	39	21	10
COPELAN	4	0	0
FRONTEL	26	16	12
SAESA	35	23	19
EDELAYSEN	6	2	2
EDELMAG	2	2	0
CODINER	1	4	1
EMETAL	2	1	0
SOCOEPA	0	2	0
COOPREL	1	1	1
LUZOSORNO	2	9	2
CRELL	3	4	3
ENELSA	2	1	1
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>163</b>	<b>78</b>

**163** alimentadores se encuentran fuera de estándar. (10%) en este proceso de ranking 2012.

Del total de alimentadores (**1.604**), el 4,8% (**78**) ha coincidido que se han excedido en relación al Ranking 2011.

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.





# Encuesta de Calidad de Servicio



# Antecedentes



De **5.505.457** clientes, para el Ranking 2012, se realizaron **16.900** entrevistas válidas.

**258** comunas fueron encuestadas a lo largo del País.

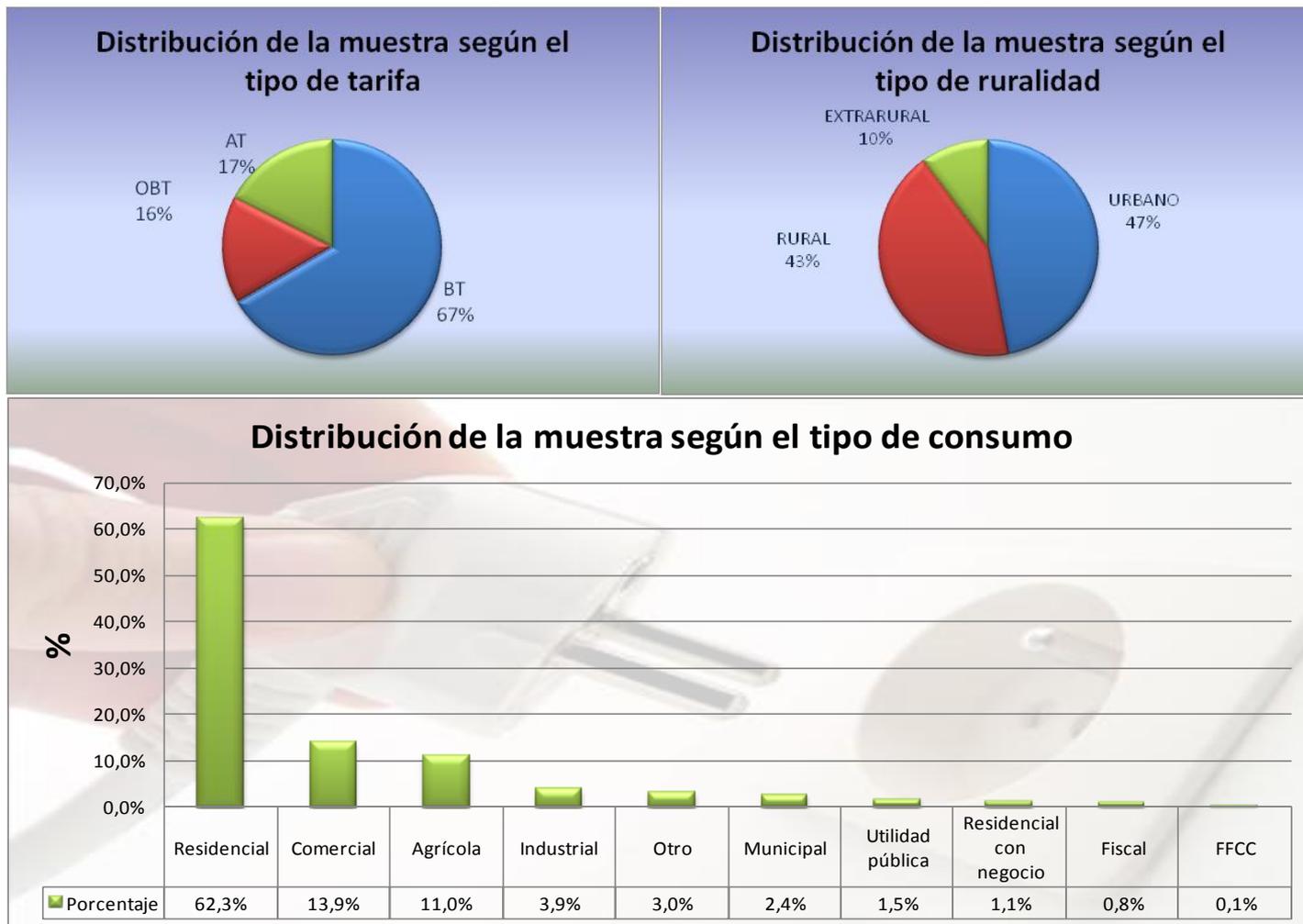
La encuesta se realizó entre los meses de diciembre 2011 y febrero 2012.

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



# Alcance de la Muestra

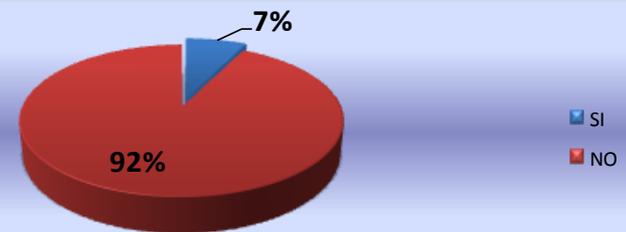
Para el Ranking 2012, se realizaron 16.900 entrevistas distribuidas de la siguiente manera en cuanto a tipo de tarifa, tipo de ruralidad y tipo de consumo.



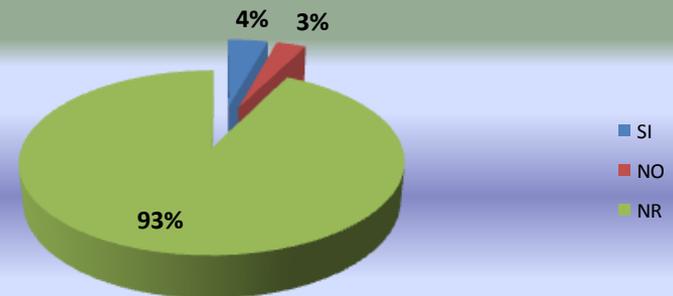
# Compensaciones



¿Ha recibido alguna compensación o retribución asociada a cortes de suministro por parte de la concesionaria?



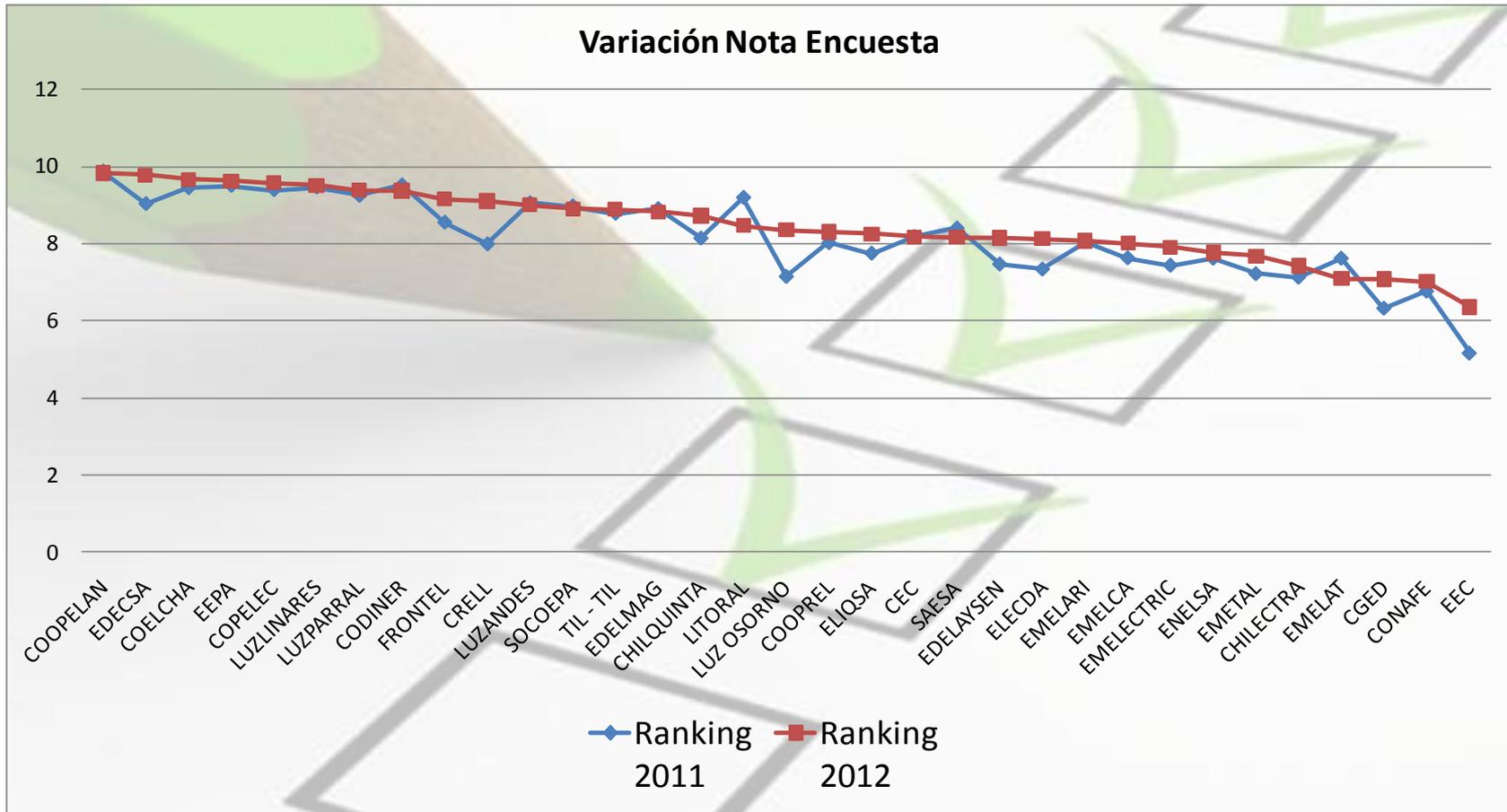
¿Le pareció justo el monto de la compensación?



# Cortes Programados



# Comparación nota Encuesta Ranking 2012 v/s 2011



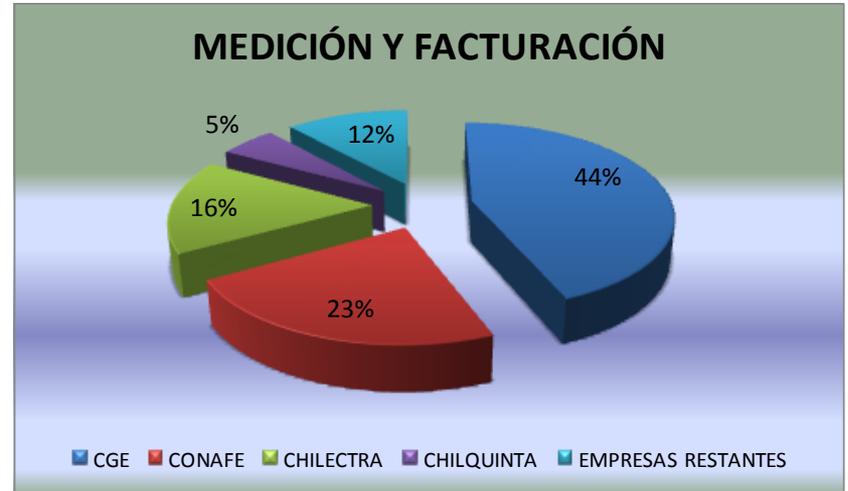
**El 73% de las empresas aumentaron la satisfacción neta, mientras que solo el 24%, correspondiente a 8 empresas disminuyeron respecto al ranking anterior.**



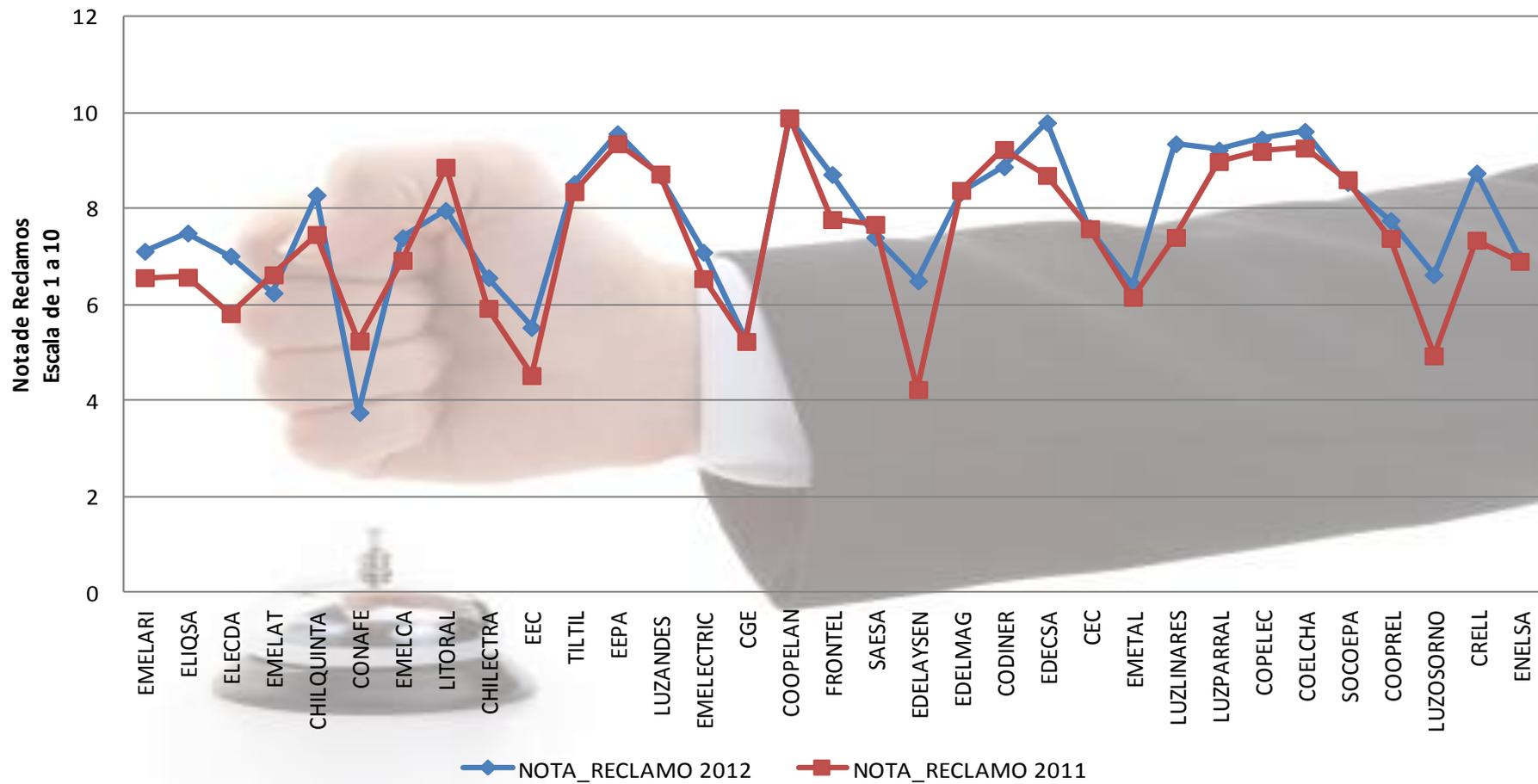
# Reclamos de Clientes



# Comportamiento del Mercado



# Comparación Reclamos Ranking 2012 v/s Ranking 2011



# Conclusiones

- La nota del ranking 2012 se mantiene 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 5,1% respecto al año anterior.
- Del total de 1.604 alimentadores, 163 tienen algún índice fuera de estándar (10%), en comparación al año anterior que fue un 16.1 %.
- La calificación del Factor Encuesta mejora un 3.51% respecto del año anterior.

# Conclusiones

- La medición del consumo y facturación son los principales temas que aquejan a la ciudadanía de acuerdo a la encuesta de calidad de servicio.
- El 86% de los reclamos corresponden a problemas de Medición y facturación.
- Finalmente, queremos que este Ranking SEC se convierta en una herramienta útil para las empresas, a fin de que junto con medir el desempeño en la calidad del servicio, posibilite que puedan ir mejorando sus procesos, y así entregar un mejor servicio a la ciudadanía.

# Gracias.



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)

**SEC**

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD  
Y COMBUSTIBLES