

Ranking 2015 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad



**Gobierno
de Chile**

Ranking de Calidad de Servicio Eléctrico



•Temario

¿Qué es el ranking de calidad de servicio?

Definición de alimentador

Resultados 2015

Comparación ranking anterior

- Continuidad de suministro
- Reclamos
- Encuesta

Resultados por ítem

Conclusiones y plan de acción para distribuidoras



¿Qué es el Ranking de Calidad de Servicio Eléctrico?



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

Se estructura sobre la base de tres indicadores :

Índices de Continuidad de Suministro (Interrupciones)	50 %
---	------

Encuesta de Calidad de Servicio	37.5%
---------------------------------	-------

Reclamos de Clientes	12.5%
----------------------	-------



Definición de Alimentador



- Para efectos del Ranking, el alimentador es un elemento donde se focaliza nuestra fiscalización :

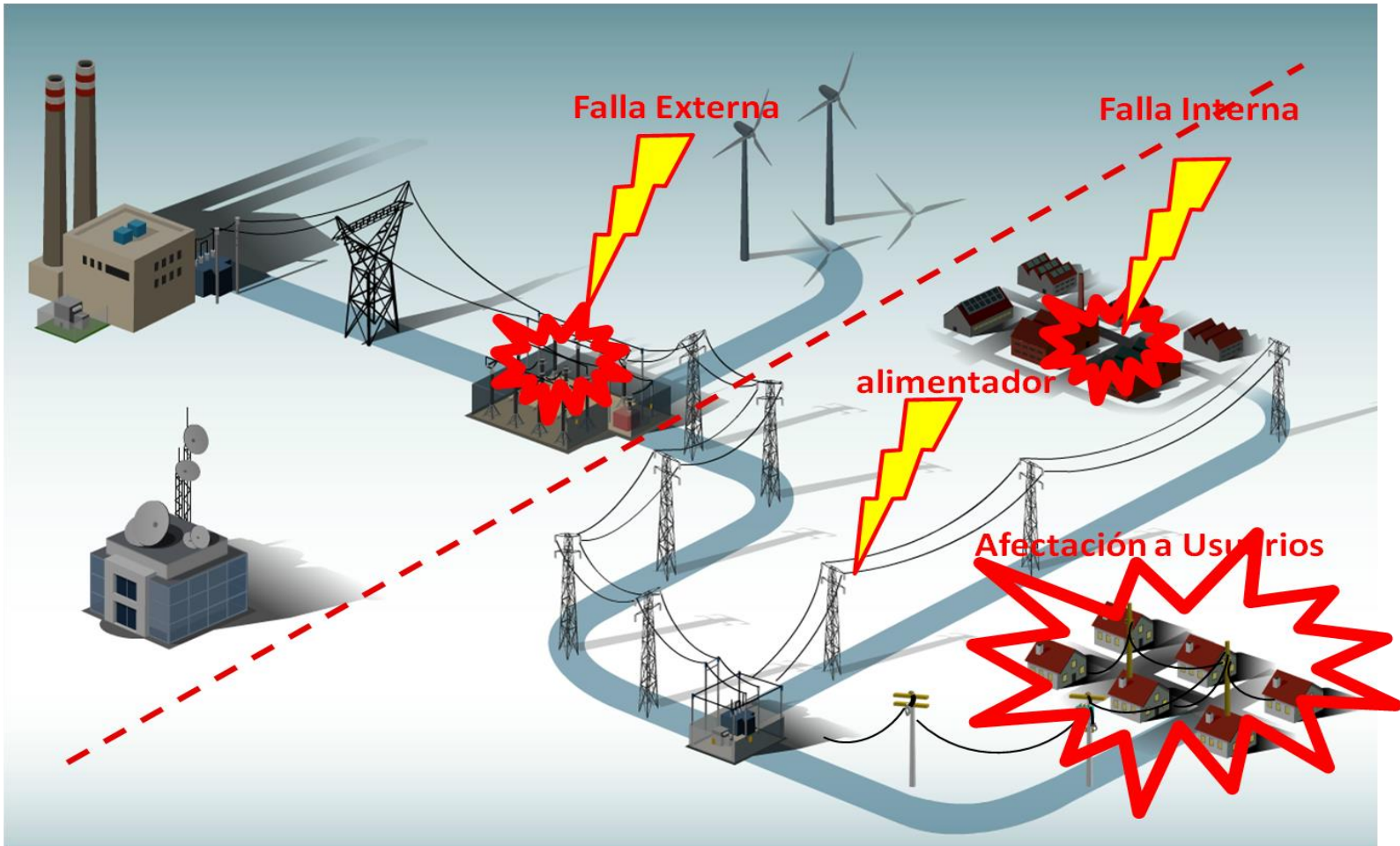
Índices de continuidad de suministro, se calculan según el comportamiento del alimentador.

La obtención de la muestra de clientes a aplicar la encuesta de calidad de servicio eléctrico (ECSE), 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 hasta los domicilios de los clientes.



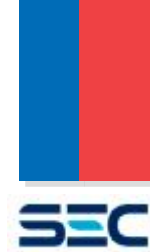
Ranking Calidad de Servicio Eléctrico 2015, escala de 1 a 7 (Nota Escolar)



EMPRESA ID	SIGLA	POSICIÓN 2015	NOTA INDICES	NOTA ENCUESTA	NOTA RECLAMOS	NOTA FINAL
14	EEPA	1	6,87	6,50	6,27	6,66
13	TILTIL	2	6,91	6,36	5,50	6,52
28	EDECSA	3	6,30	6,59	6,43	6,43
21	COPELAN	4	5,97	6,86	6,73	6,40
34	COELCHA	5	6,17	6,67	6,53	6,40
35	SOCOEPA	6	6,52	6,34	5,58	6,34
36	COOPREL	7	5,72	6,85	6,79	6,28
26	CODINER	8	5,57	6,97	6,88	6,26
8	EMELCA	9	6,37	6,02	5,65	6,15
29	CEC	10	6,05	6,15	5,82	6,06
39	LUZOSORNO	11	6,08	6,15	5,42	6,02
33	COPELEC	12	5,38	6,69	6,48	6,01
32	LUZPARRAL	13	5,43	6,63	6,30	5,99
6	CHILQUINTA	14	6,15	5,90	5,38	5,96
15	LUZANDES	15	6,85	5,48	3,23	5,88
9	LITORAL	16	6,20	5,68	5,14	5,87
25	EDELMAG	17	6,10	5,77	5,19	5,87
40	CRELL	18	5,15	6,69	6,10	5,85
23	SAESA	19	5,77	5,93	5,07	5,74
22	FRONTEL	20	5,57	5,85	5,23	5,63
1	EMELARI	21	5,59	5,61	5,11	5,54
7	CONAFE	22	5,99	5,37	3,75	5,47
31	LUZLINARES	23	5,16	5,96	5,12	5,45
10	CHILECTRA	24	6,22	4,96	3,75	5,44
18	CGED	25	5,82	5,32	4,21	5,43
3	ELECDA	26	5,67	5,33	4,61	5,41
4	EMELAT	27	6,05	4,96	3,98	5,38
24	EDELAYSSEN	28	5,51	5,38	4,67	5,36
2	ELIQSA	29	5,34	5,50	4,70	5,32
12	EEC	30	5,42	4,68	3,23	4,87
20	COOPERSOL	31	1,00	5,52	5,02	3,05
		PROMEDIO	5,77	5,96	5,28	5,77



Ranking Calidad de Servicio Eléctrico 2015, escala de 1 a 10



EMPRESA ID	SIGLA	POSICION 2015	NOTA INDICES	NOTA ENCUESTA	NOTA RECLAMOS	NOTA FINAL
14	EEPA	1	9,81	9,28	8,96	9,51
13	TILTIL	2	9,87	9,09	7,85	9,32
28	EDECSA	3	9	9,42	9,18	9,18
21	COPELAN	4	8,53	9,8	9,61	9,14
34	COELCHA	5	8,81	9,53	9,33	9,14
35	SOCOEPA	6	9,32	9,06	7,97	9,05
36	COOPREL	7	8,17	9,78	9,7	8,97
26	CODINER	8	7,96	9,96	9,83	8,94
8	EMELCA	9	9,1	8,6	8,07	8,78
29	CEC	10	8,64	8,78	8,31	8,65
39	LUZOSORNO	11	8,68	8,78	7,74	8,6
33	COPELEC	12	7,69	9,56	9,25	8,59
32	LUZPARRAL	13	7,76	9,47	9	8,56
6	CHILQUINTA	14	8,79	8,43	7,68	8,52
15	LUZANDES	15	9,78	7,83	4,62	8,4
9	LITORAL	16	8,85	8,12	7,34	8,39
25	EDELMAG	17	8,72	8,24	7,41	8,38
40	CRELL	18	7,35	9,56	8,72	8,35
23	SAESA	19	8,24	8,47	7,24	8,2
22	FRONTEL	20	7,95	8,35	7,47	8,04
1	EMELARI	21	7,98	8,02	7,3	7,91
7	CONAFE	22	8,56	7,67	5,35	7,82
31	LUZLINARES	23	7,37	8,52	7,31	7,79
10	CHILECTRA	24	8,88	7,09	5,35	7,77
18	CGED	25	8,31	7,6	6,01	7,76
3	ELECDA	26	8,1	7,62	6,58	7,73
4	EMELAT	27	8,64	7,08	5,68	7,69
24	EDELAYSEN	28	7,87	7,69	6,67	7,65
2	ELIQSA	29	7,63	7,85	6,71	7,6
12	EEC	30	7,74	6,69	4,62	6,96
20	COOPERSOL	31	1	7,88	7,17	4,35
		PROMEDIO	8,23	8,51	7,55	8,25



Caídas Respecto Ranking Anterior



EMPRESA_ID	SIGLA	POSICIÓN_2015	POSICIÓN_2014	VARIACIÓN POSICIÓN
40	CRELL	18	7	-11
31	LUZLINARES	23	15	-8
23	SAESA	19	12	-7
10	CHILECTRA	24	17	-7
25	EDELMAG	17	11	-6
1	EMELARI	21	16	-5
18	CGED	25	20	-5
33	COPELEC	12	8	-4
6	CHILQUINTA	14	10	-4
12	EEC	30	26	-4
35	SOCOEPA	6	3	-3
9	LITORAL	16	13	-3
2	ELIQSA	29	27	-2
13	TILTIL	2	1	-1
34	COELCHA	5	4	-1
22	FRONTEL	20	19	-1
3	ELECDA	26	25	-1

La principal caída la sufrió Crell, quién descendió 11 posiciones pasado del lugar 7 en ranking 2014, al lugar 18 en la versión 2015, esto se explica principalmente por una baja de un 14.8 % en la variable índices de continuidad de suministro respecto de la nota obtenida en la versión anterior de este ranking.



Alzas Respecto Ranking Anterior



EMPRESA_ID	SIGLA	POSICION_2015	POSICION_2014	VARIACIÓN POSICIÓN
36	COOPREL	7	31	24
8	EMELCA	9	23	14
29	CEC	10	21	11
15	LUZANDES	15	24	9
7	CONAFE	22	30	8
39	LUZOSORNO	11	18	7
20	COOPERSOL	31	34	3
28	EDECSA	3	5	2
21	COPELAN	4	6	2
14	EEPA	1	2	1
26	CODINER	8	9	1
32	LUZPARRAL	13	14	1
4	EMELAT	27	28	1
24	EDELAYSEN	28	29	1

- Cooprel sube 24 posiciones, pasando de la posición 31 a la 7 en la versión 2015 del ranking de calidad de servicio, esto se obedece principalmente a que la nota de índices paso de 5.71 en la versión 2014, a un 8.17 en la versión 2015, lo que representa un 43.1 % de mejor desempeño. Asimismo en la variable encuesta, la empresa fue mejor evaluada por sus clientes, pasando de una nota 9.22 en el ranking 2014 a una nota 9.78 en la versión 2015. De la misma forma en reclamos paso de 8.94 en ranking 2014 a un 9.7 en Ranking 2015.



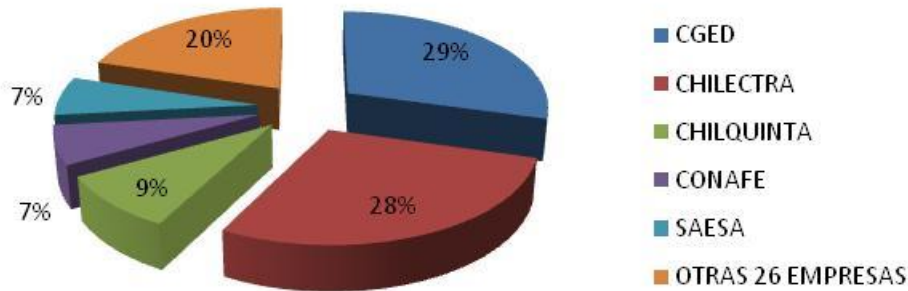
Mercado de Distribución



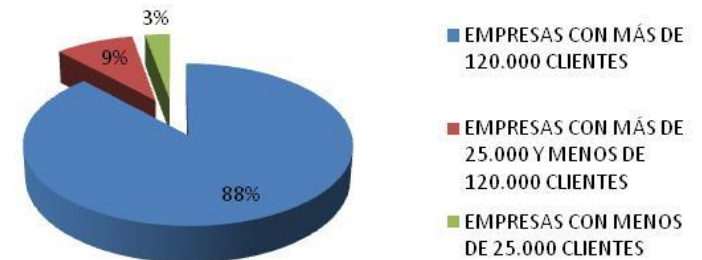
SEGMENTACIÓN POR CANTIDAD DE CLIENTES	CANTIDAD DE EMPRESAS	CANTIDAD DE CLIENTES	PARTICIPACIÓN DE MERCADO
EMPRESAS CON MÁS DE 120.000 CLIENTES	7	5.236.665	88,1%
EMPRESAS CON MÁS DE 25.000 Y MENOS DE 120.000 CLIENTES	9	537.548	9,0%
EMPRESAS CON MENOS DE 25.000 CLIENTES	15	169.007	2,8%
TOTAL	31	5.943.220	100%

EMRESA	CANTIDAD DE CLIENTES	PARTICIPACIÓN DE MERCADO	ACUMULADO
CGED	1.744.766	29,36%	29,36%
CHILECTRA	1.684.225	28,34%	57,70%
CHILQUINTA	543.017	9,14%	66,83%
CONAFE	386.073	6,50%	73,33%
SAESA	385.035	6,48%	79,81%
OTRAS 26 EMPRESAS	1.200.104	20,19%	100,00%
	5.943.220	100,00%	

PARTICIPACIÓN DE MERCADO



CLIENTES POR TAMAÑO DE EMPRESA

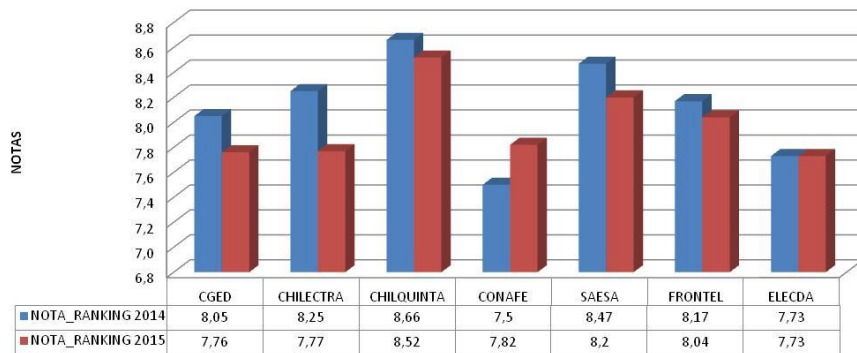


Ranking por Segmento por Cantidad de Clientes Grandes Empresas: Más de 120.000 clientes

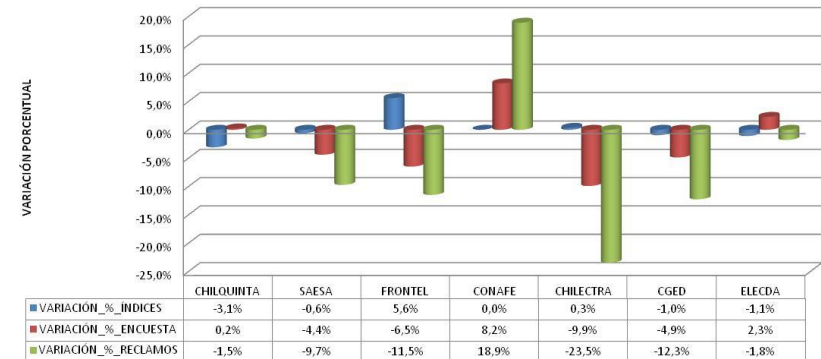


EMPRESA_ID	SIGLA	CANTIDAD_CLIENTES	NOTA_RANKING 2014	NOTA_RANKING 2015	POSICIÓN_RANKING 2014	POSICIÓN_RANKING 2015	VARIACIÓN_POSICIÓN
18	CGED	1.744.766	8,05	7,76	20	25	-5
10	CHILECTRA	1.684.225	8,25	7,77	17	24	-7
6	CHILQUINTA	543.017	8,66	8,52	10	14	-4
7	CONAFE	386.073	7,5	7,82	30	22	8
23	SAESA	385.035	8,47	8,2	12	19	-7
22	FRONTEL	327.321	8,17	8,04	19	20	-1
3	ELECDA	166.228	7,73	7,73	25	26	-1

NOTAS RANKING 2014 v/s 2015



VARIACIONES RESPECTO RANKING ANTERIOR



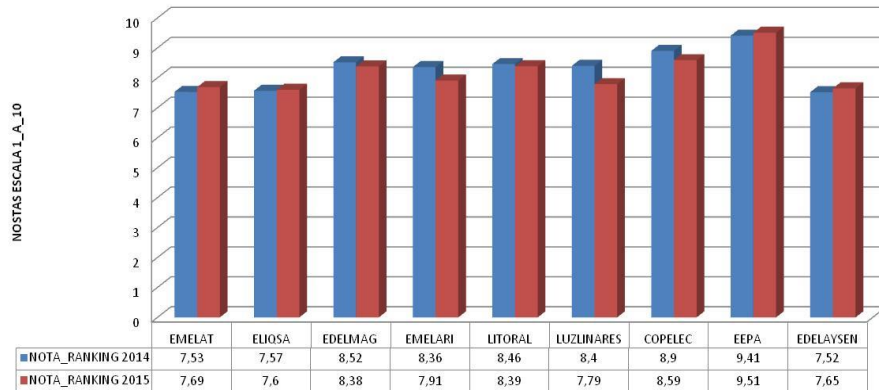
Ranking por Segmento por Cantidad de Clientes

Medianas Empresas: más de 25.000 y menos de 120.000.

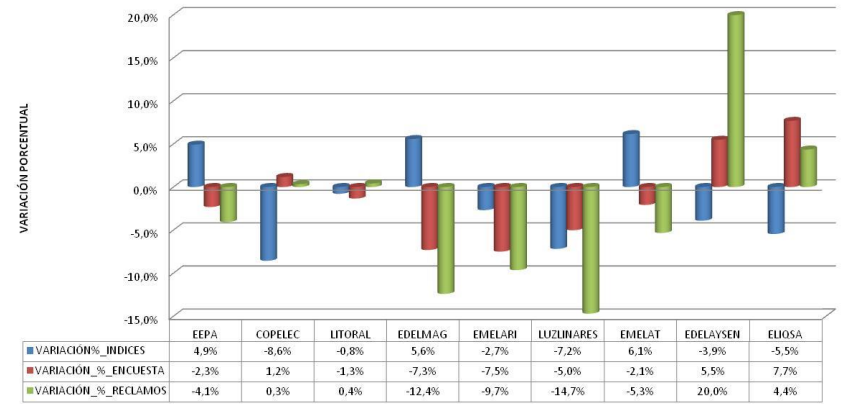


EMPRESA_ID	SIGLA	CANTIDAD_CLIENTES	NOTA_RANKING 2014	NOTA_RANKING 2015	POSICIÓN_ RANKING_2014	POSICIÓN_RANKING_ 2015	VARIACIÓN_ POSICIÓN
4	EMELAT	95.406	7,53	7,69	28	27	1
2	ELIQSA	92.166	7,57	7,6	27	29	-2
25	EDELMAG	57.451	8,52	8,38	11	17	-6
1	EMELARI	68.389	8,36	7,91	16	21	-5
9	LITORAL	54.024	8,46	8,39	13	16	-3
31	LUZLINARES	28.066	8,4	7,79	15	23	-8
33	COPELEC	46.362	8,9	8,59	8	12	-4
14	EEPA	56.025	9,41	9,51	2	1	1
24	EDELAYSEN	39.659	7,52	7,65	29	28	1

NOTAS RANKING 2014 v/s 2015



VARIACIONES RESPECTO RANKING ANTERIOR

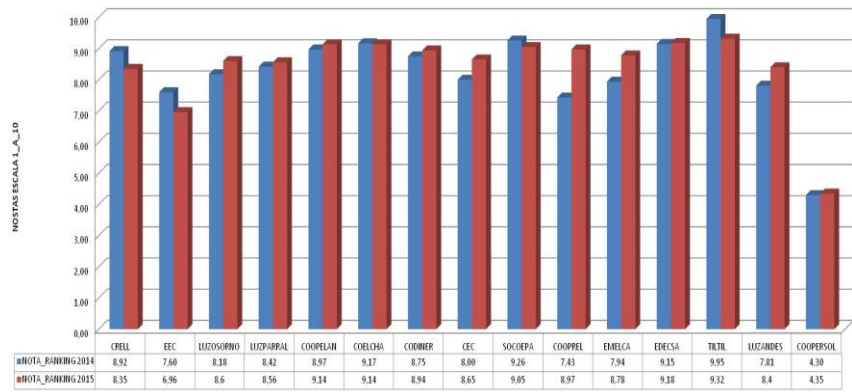


Ranking por Segmento por Cantidad de Clientes Empresas Pequeñas: menos de 25.000 clientes.

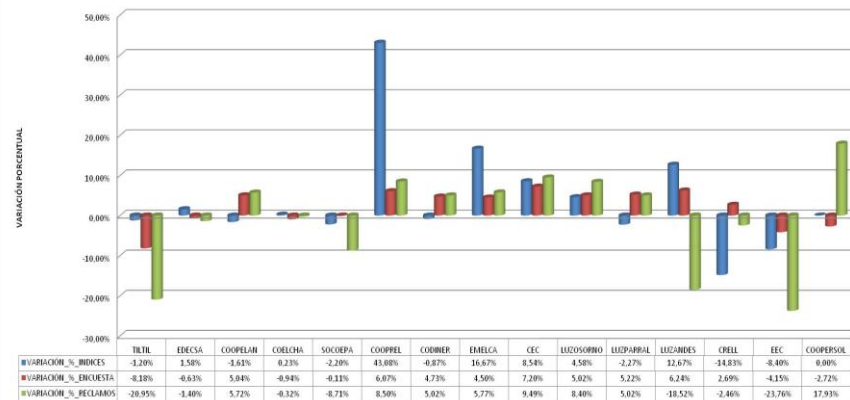


EMPRESA_ID	SIGLA	CANTIDAD_CLIENTES	NOTA_RANKING 2014	NOTA_RANKING 2015	POSICIÓN_ RANKING_2014	POSICIÓN_RANKING_ 2015	VARIACIÓN_ POSICIÓN
40	CRELL	23.437	8,92	8,35	7	18	-11
12	EEC	23.324	7,60	6,96	26	30	-4
39	LUZOSORNO	20.654	8,18	8,6	18	11	7
32	LUZPARRAL	19.880	8,42	8,56	14	13	1
21	COOPELAN	18.036	8,97	9,14	6	4	2
34	COELCHA	12.775	9,17	9,14	4	5	-1
26	CODINER	12.134	8,75	8,94	9	8	1
29	CEC	9.509	8,00	8,65	21	10	11
35	SOCOEPA	6.270	9,26	9,05	3	6	-3
36	COOPREL	6.004	7,43	8,97	31	7	24
8	EMELCA	5.856	7,94	8,78	23	9	14
28	EDECSA	5.019	9,15	9,18	5	3	2
13	TILTIL	3.152	9,95	9,32	1	2	-1
15	LUZANDES	2.214	7,81	8,4	24	15	9
20	COOPERSOL	743	4,30	4,35	34	31	3

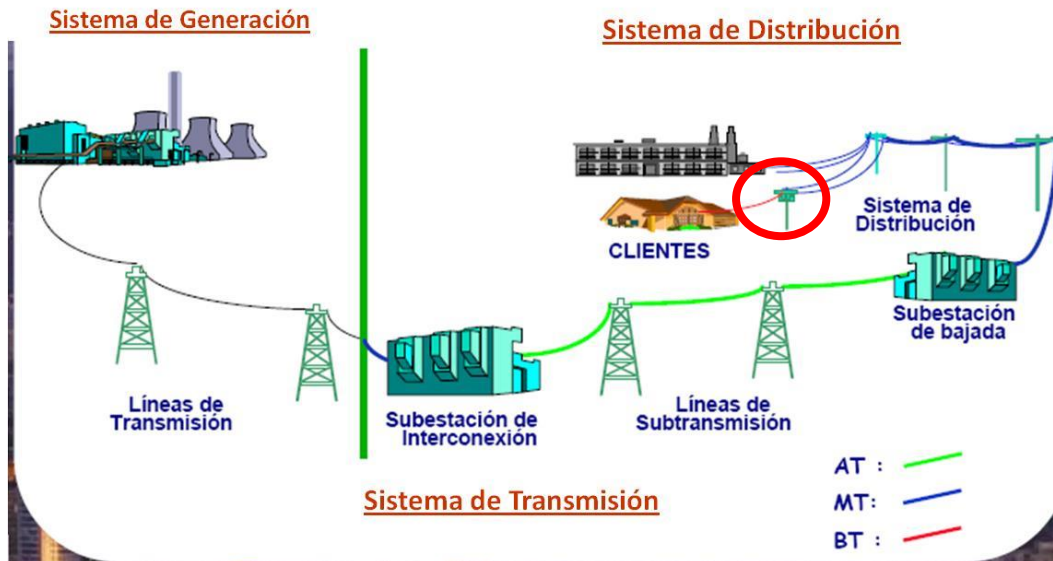
NOTAS RANKING 2014 v/s 2015



VARIACIÓN RESPECTO RANKING ANTERIOR



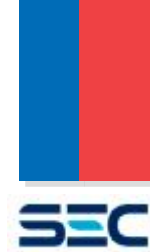
¿Cómo se Mide la Continuidad de Suministro?



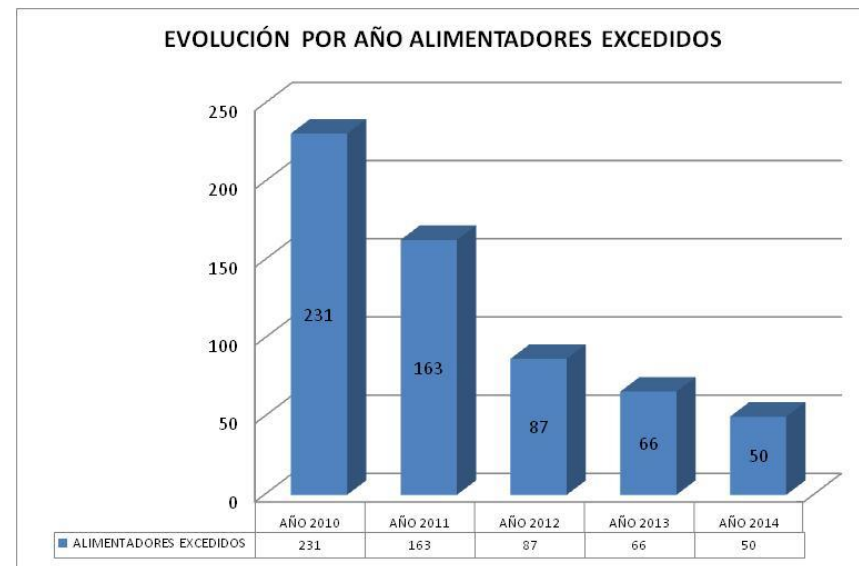
Para medir la continuidad del suministro se considera:

1. La frecuencia promedio de afectación para el alimentador (veces) y,
2. El tiempo promedio que fue afectado por las interrupciones de suministro.
3. La normativa establece estándares a cumplir para cada índice, según la ruralidad de que se trate.
4. Según esos resultados, se obtiene una nota promedio para cada empresa.

EVOLUCIÓN ALIMENTADORES EXCEDIDOS



ALIMENTADORES EXCEDIDOS							REICIDENTES
EMPRESA	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	VARIACIÓN	2013 V/S 2014
CGED	39	21	22	27	15	-12	2
CHILECTRA	37	28	36	13	16	3	2
CHILQUINTA	6	5	0	0	0	0	0
CODINER	1	4	0	1	0	-1	0
CONAFE	9	10	5	8	6	-2	3
COOPELAN	4	0	0	0	0	0	0
COOPREL	1	1	0	1	0	-1	0
CRELL	3	4	1	0	2	2	0
EDELAYSEN	6	2	3	2	0	-2	0
EDELMAG	2	2	0	0	2	2	0
EEPA		1	0	0	0	0	0
ELECDA	13	6	3	1	2	1	0
ELIQSA	8	3	0	0	1	1	0
EMELARI	3	0	0	0	0	0	0
EMELAT	5	1	1	3	3	0	1
EMELCA	3	2	0	0	0	0	0
EMELECTRIC	22	21	6	4	*	*	*
EMETAL	2	1	2	1	*	*	*
ENELSA	2	1	0	1	▪	*	▪
FRONTEL	26	16	6	3	2	-1	0
LUZANDES	2	0	0	0	0	0	0
LUZOSORNO	2	9	0	0	0	0	0
LUZPARRAL	0	0	1	0	0	0	0
SAESA	35	23	1	1	0	-1	0
SOCOEPA	0	2	0	0	1	1	0
TOTAL	231	163	87	66	50	-16	8



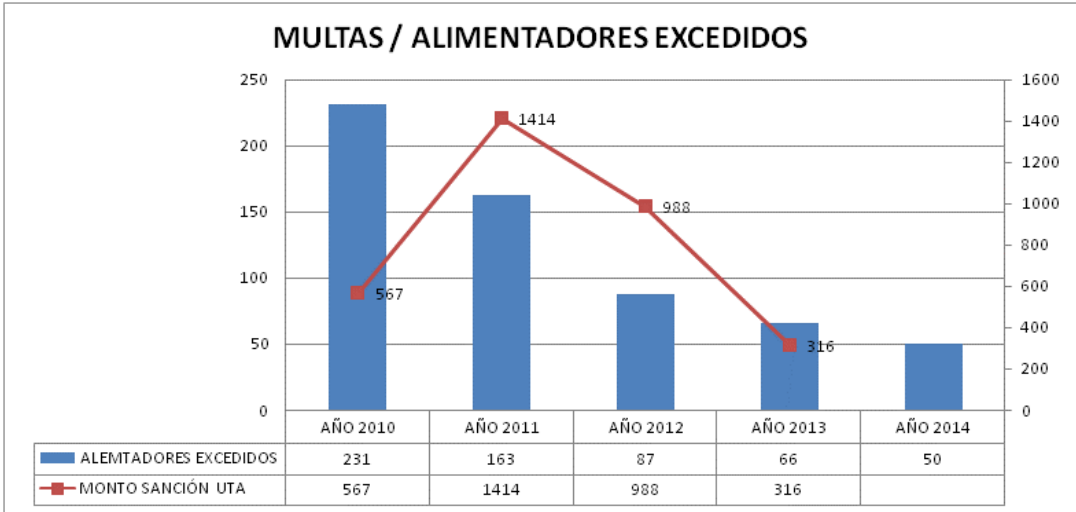
- Nota:
- * Empresa absorbida en operación 2014 por CGED S.A.
 - Empresa Absorbida en operación 2014 por CONAFE S.A.



EVOLUCIÓN ALIMENTADORES EXCEDIDOS v/s MULTAS



ALIMENTADORES EXCEDIDOS												
EMPRESA	AÑO 2010	MONTO SANCIÓN (UTA) R2010	AÑO 2011	MONTO SANCIÓN (UTA) R2011	AÑO 2012	MONTO SANCIÓN (UTA) R2012	AÑO 2013	MONTO SANCIÓN (UTA) R2013	AÑO 2014	VARIACIÓN 2014 V/S 2013	VARIACIÓN 2014 V/S 2010	RECIDENTES 2013 V/S 2014
CGED	39	160	21	128	22	48	27	42	15	-12	-24	2
CHILECTRA	37	41	28	123	36	117	13	118	16	3	-21	2
CHILQUINTA	6	2	5	16	0	5	0	0	0	0	-6	0
CODINER	1	0	4	1	0	10	1	0	0	-1	-1	0
CONAFE	9	23	10	30	5	18	8	10	6	-2	-3	3
COPELAN	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	-4	0
COOPREL	1	0	1	4	0	2	1	0	0	-1	-1	0
CRELL	3	4	4	48	1	42	0	11	2	2	-1	0
EDELAYSEN	6	6	2	25	3	2	2	9	0	-2	-6	0
EDELMAG	2	1	2	3	0	2	0	0	2	2	0	0
EEPA	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
ELECDA	13	66	6	274	3	191	1	12	2	1	-11	0
ELIQSA	8	18	3	19	0	4	0	0	1	1	-7	0
EMELARI	3	1	0	8	0	0	0	0	0	0	-3	0
EMELAT	5	5	1	5	1	1	3	1	3	0	-2	1
EMELCA	3	1	2	16	0	69	0	0	0	0	-3	0
EMELECTRIC	22	27	21	38	6	42	4	6	*	*	*	*
EMETAL	2	0	1	4	2	1	1	3	*	*	*	*
ENELSA	2	2	1	0	0	3	1	0	*	*	*	*
FRONTEL	26	19	16	406	6	154	3	102	2	-1	-24	0
LUZANDES	2	0	0	7	0	0	0	0	0	0	-2	0
LUZOSORNO	2	6	9	2	0	23	0	0	0	0	-2	0
LUZPARRAL	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
SAESA	35	185	23	251	1	249	1	1	0	-1	-35	0
SOCOEPA	0	0	2	0	0	4	0	0	1	1	1	0
TOTAL	231	567	163	1414	87	988	66	316	50	-16	-181	8



Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2015.



- De acuerdo con la normativa vigente, las concesionarias de distribución de electricidad, deben efectuar una vez al año, en la oportunidad que determina la Superintendencia, una encuesta de calidad de servicio a sus clientes.



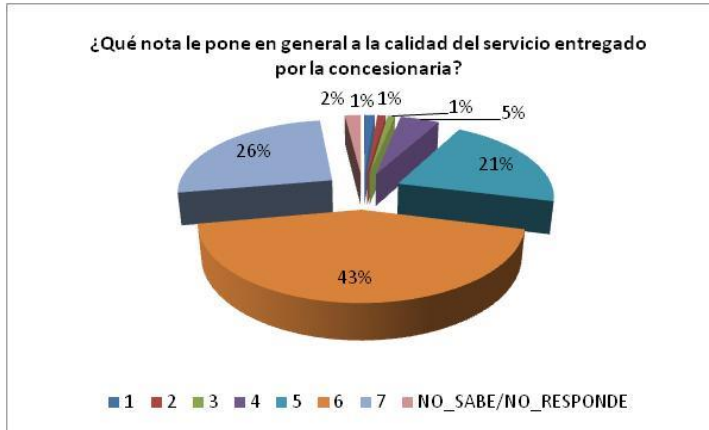
De 5.943.220 clientes para el ranking 2015, se realizaron 18.361 entrevistas válidas.

332 comunas fueron encuestadas a lo largo del País.

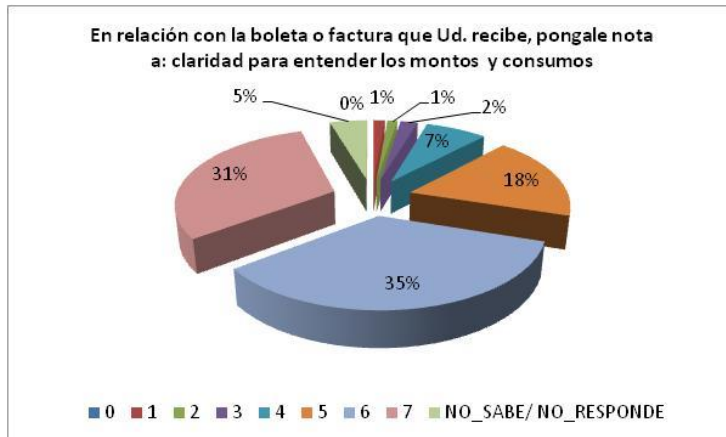
La encuesta se realizó entre los meses de diciembre de 2014 y enero 2015.



Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2015.



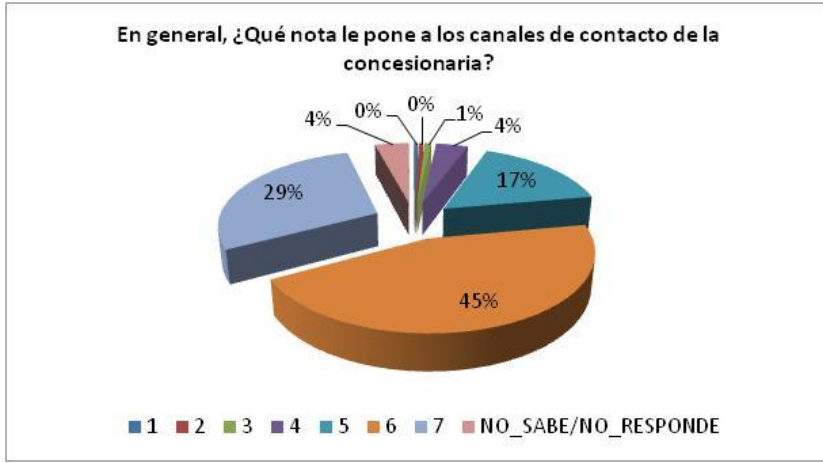
El 90 % de los encuestados, evalúa la calidad del servicio entregado por la concesionaria con una nota igual a superior a 5.



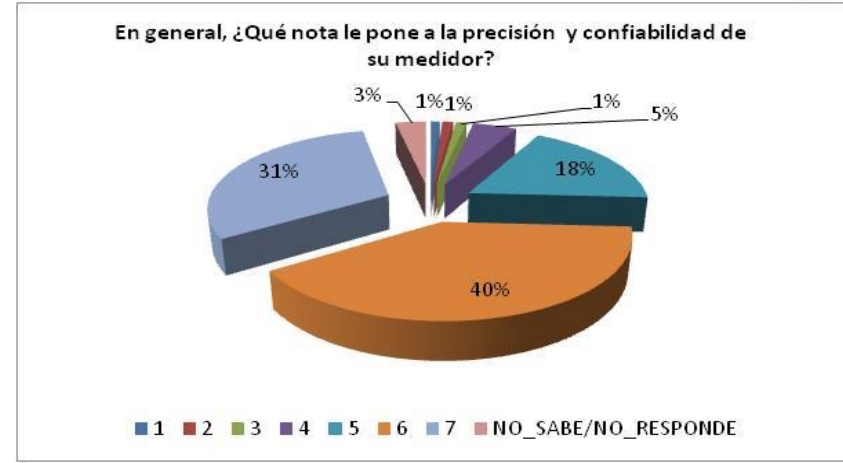
El 84 % de los encuestados evaluó a su concesionaria con una nota igual o superior a 5, cuando se le preguntó respecto de la claridad de la boleta, para entender montos y consumos .



Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2015.



El 91 % de los encuestados cuando se les pregunta por los canales de contacto que posee la concesionaria que los atiende, evalúa con una nota igual o superior a 5.



Cuando se les pregunta a los encuestados sobre la precisión y confiabilidad de su medidor, el 89 % de ellos evalúa esta variable con una nota superior a 5.



Gracias.



Gobierno
de Chile

www.gob.cl



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
Y COMBUSTIBLES