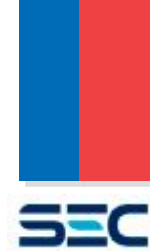


Ranking 2017 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad



**Gobierno
de Chile**

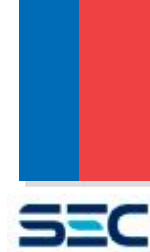
Ranking de Calidad de Servicio Eléctrico 2017



POSICION	EMPRESA ID	SIGLA	NOTA	NOTA	NOTA	NOTA
			INDICE	ENCUESTA	RECLAMO	FINAL
1	28	EDECSA	9,54	9,44	8,95	9,39
2	14	EEPA	9,50	9,54	8,84	9,38
3	25	EDELMAG	9,18	8,92	9,31	9,12
4	9	LITORAL	9,20	9,45	8,03	9,05
5	21	COOPELAN	8,92	8,82	9,72	9,04
6	13	TILTIL	10,00	9,24	5,33	8,80
7	8	EMELCA	9,09	7,70	10,00	8,78
8	1	EMELARI	9,50	7,91	8,19	8,68
9	3	ELECDA	9,09	8,12	8,37	8,61
10	6	CHILQUINTA	9,14	8,20	8,08	8,60
11	29	CEC	8,55	9,19	7,54	8,57
12	4	EMELAT	9,38	7,90	7,79	8,54
13	32	LUZPARRAL	8,81	9,26	6,66	8,54
14	35	SOCOEPA	9,65	8,37	5,94	8,46
15	12	EEC	9,56	7,39	7,66	8,42
16	36	COOPREL	8,78	8,74	6,99	8,41
17	2	ELIQSA	8,95	7,60	7,85	8,26
18	39	LUZOSORNO	8,89	7,64	7,76	8,23
19	23	SAESA	8,13	8,35	8,10	8,20
20	10	CHILECTRA	9,00	7,58	7,34	8,17
21	31	LUZLINARES	8,52	8,42	6,90	8,16
22	22	FRONTEL	7,77	8,26	8,43	8,07
23	40	CRELL	8,71	8,40	5,89	8,03
24	24	EDELAYSAN	8,19	7,82	8,07	8,03
25	7	CONAFE	8,61	7,52	7,59	8,03
26	18	CGED	8,62	7,30	7,92	8,02
27	26	CODINER	7,93	7,44	8,92	7,95
28	34	COELCHA	7,26	7,26	7,91	7,39
29	33	COPELEC	7,18	8,05	5,69	7,19
30	15	LUZANDES	7,65	7,10	5,15	6,96



Descenso Respecto al Ranking Anterior



EMPRESA	POSICIÓN RANKING 2016	POSICIÓN RANKING 2017	VARIACIÓN POSICIÓN
COELCHA	3	28	-25
COPELEC	16	29	-13
CRELL	15	25	-10
SAESA	10	19	-9
SOCOEPA	7	14	-7
COOPREL	9	16	-7
CHILECTRA	14	20	-6
LUZOSORNO	13	18	-5
TILTIL	2	6	-4
CHILQUINTA	8	10	-2
CONAFE	22	24	-2
FRONTEL	20	22	-2
CODINER	25	27	-2
EMELAT	12	13	-1
EEPA	1	2	-1
COPELAN	4	5	-1

La mayor baja la experimentó COELCHA con un peor desempeño en todas las variables medidas, tal es así que para la variable índices, su nota empeoró un 26%, pasando de una nota 9,15 para el ranking 2016 a un 7,26 para el ranking 2017, en reclamos su nota pasó de un 9,12 en la versión 2016 a obtener un 7,91 en la versión 2017, asimismo para la variable encuesta pasó de una nota igual a 9,35 a un 7,26 para la versión del ranking 2017.



Alzas Respecto al Ranking Anterior

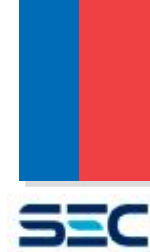


EMPRESA	POSICIÓN RANKING 2016	POSICIÓN RANKING 2017	VARIACIÓN POSICIÓN
EMELARI	23	8	15
EMELCA	21	7	14
EEC	29	15	14
EDELMAG	17	3	14
ELECDA	18	9	9
ELIQSA	24	17	7
LUZLINARES	28	21	7
LUZPARRAL	19	12	7
EDECSA	6	1	5
EDELAYSEN	27	23	4
LITORAL	5	4	1

La mayor alza la obtuvo EMELARI esto es explicado por las notas obtenidas tanto en las variables Índices como Reclamos, donde mejoró un 11 y 17 % respectivamente en comparación con el ranking 2016.



Mantienen su Posición Respecto al Ranking Anterior



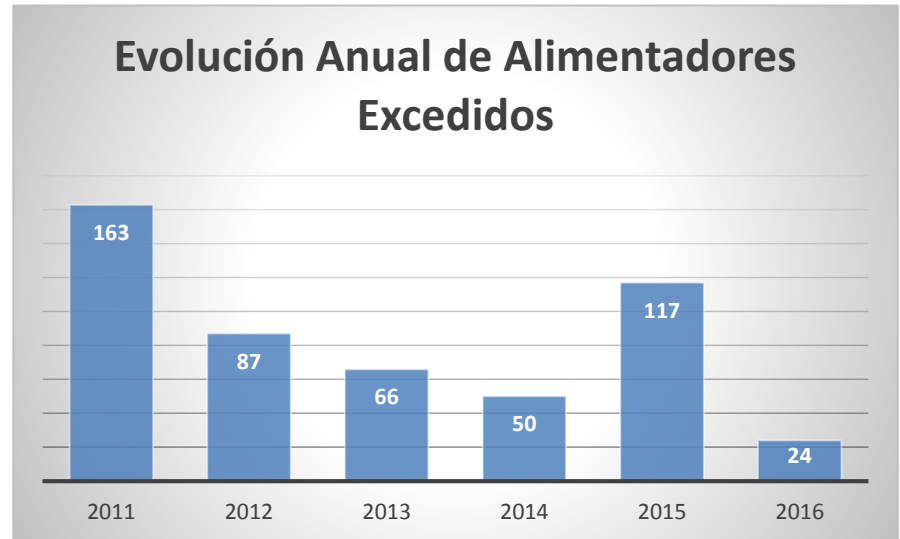
EMPRESA	POSICIÓN RANKING 2016	POSICIÓN RANKING 2017	VARIACIÓN POSICIÓN
LUZANDES	30	30	0
CGED	26	26	0
CEC	11	11	0



Evolución de Alimentadores Excedidos



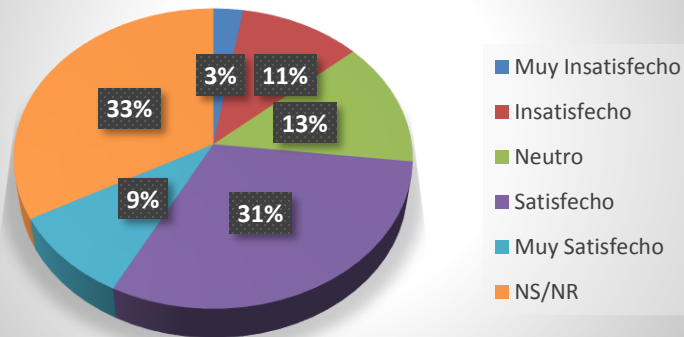
EMPRESA	AÑO					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CGED	21	22	27	15	59	
CHILQUINTA	5					
CODINER	4		1		2	2
COELCHA						1
CONAFE	10	5	8	6	16	
COOPREL	1		1			
COPELEC						4
CRELL	4	1		2	1	1
EDELAYSEN	2	3	2		1	
EDELMAG	2			2	4	
EEC					1	
EEPA	1					
ELECDA	6	3	1	2	2	
ELIQSA	3			1	1	
EMELAT	1	1	3	3	5	
EMELCA	2					
EMELECTRIC	21	6	4			
EMETAL	1	2	1			
ENEL	28	36	13	16	23	8
ENELSA	1		1			
FRONTEL	16	6	3	2	1	3
LUZANDES					1	1
LUZOSORNO	9					
LUZPARRAL		1				
SAESA	23	1	1			3
SOCOEPA	2			1		1
Total general	163	87	66	50	117	24



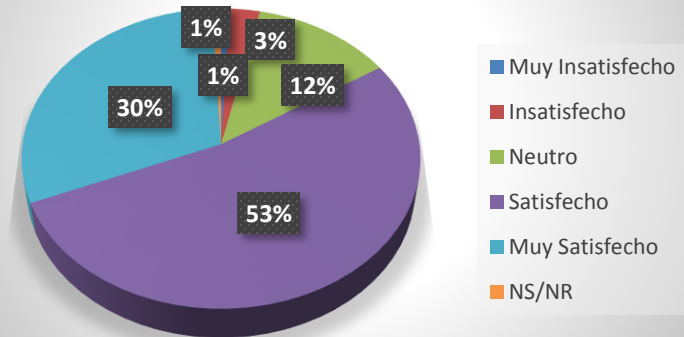
Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2017.



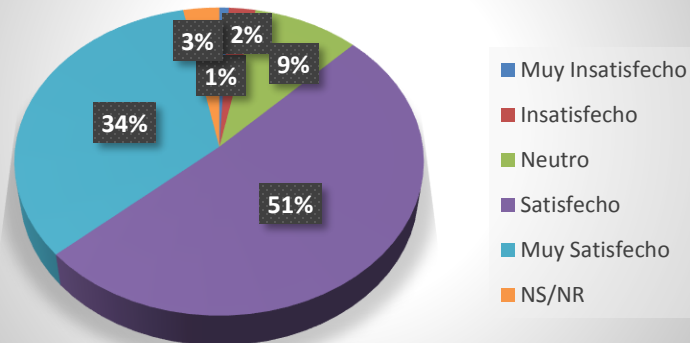
EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CORTE Y REPOSICIÓN EN GENERAL



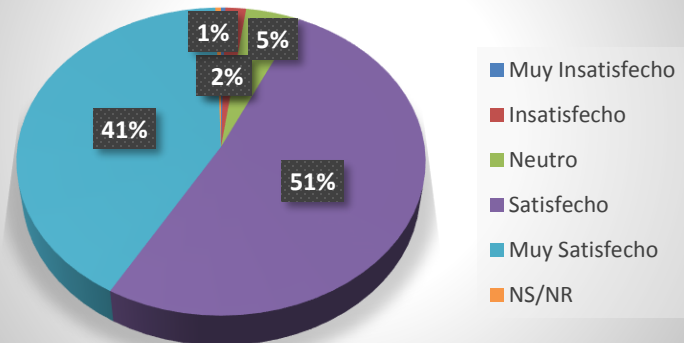
PERCEPCIÓN DE LA BOLETA O FACTURA EN GENERAL



EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LECTURA DEL MEDIDOR EN GENERAL



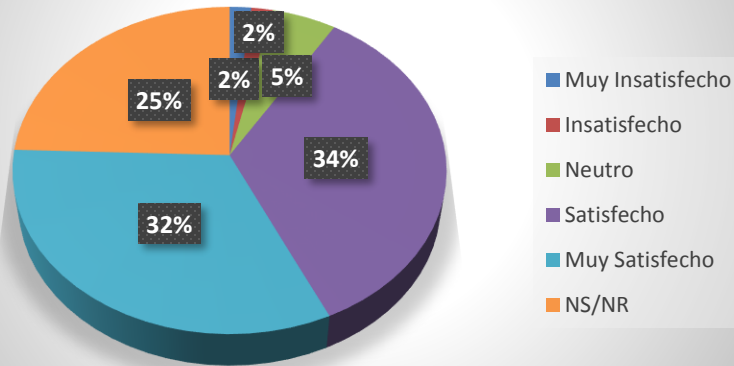
EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PAGO DE LA CUENTA EN GENERAL



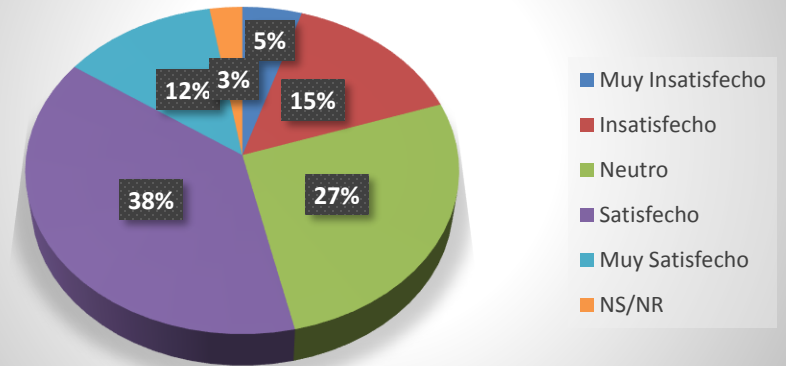
Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2017.



EVALUACIÓN DE LA VISITA TÉCNICA EN GENERAL



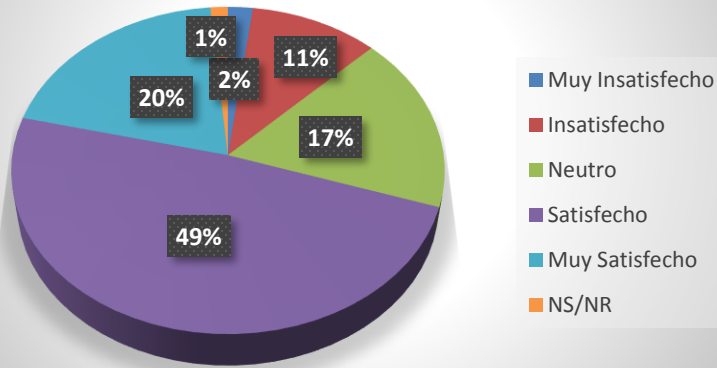
EVALUACIÓN DEL PROCESO DE REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO EN GENERAL



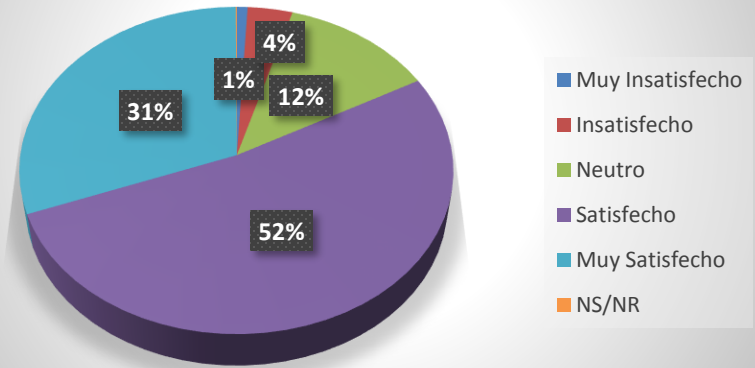
Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico Ranking 2017.



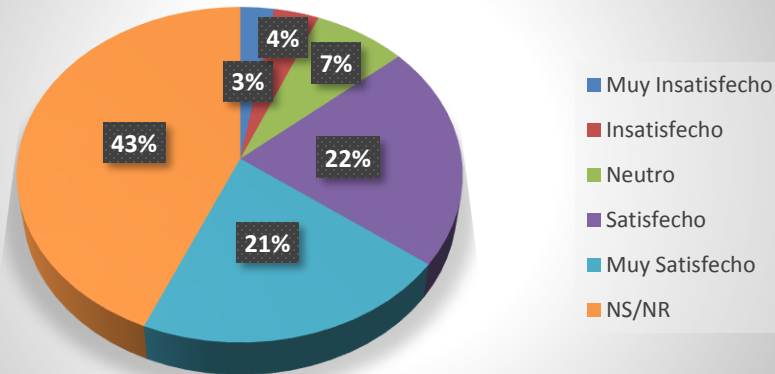
RELACIÓN ENTRE EL PAGO Y LA CALIDAD DE SERVICIO RECIBIDA



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO EN GENERAL



LA ATENCIÓN DE SEC EN GENERAL



División Ingeniería de Electricidad

Superintendencia de Electricidad y combustibles



Gobierno
de Chile

www.gob.cl

