

# Ranking 2013 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad



**Gobierno  
de Chile**

# Ranking de Calidad y Servicio Eléctrico



- **Temario**

¿Qué es el Ranking de Calidad de Servicio?

Definición de Alimentador

Resultados del Ranking 2013

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



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

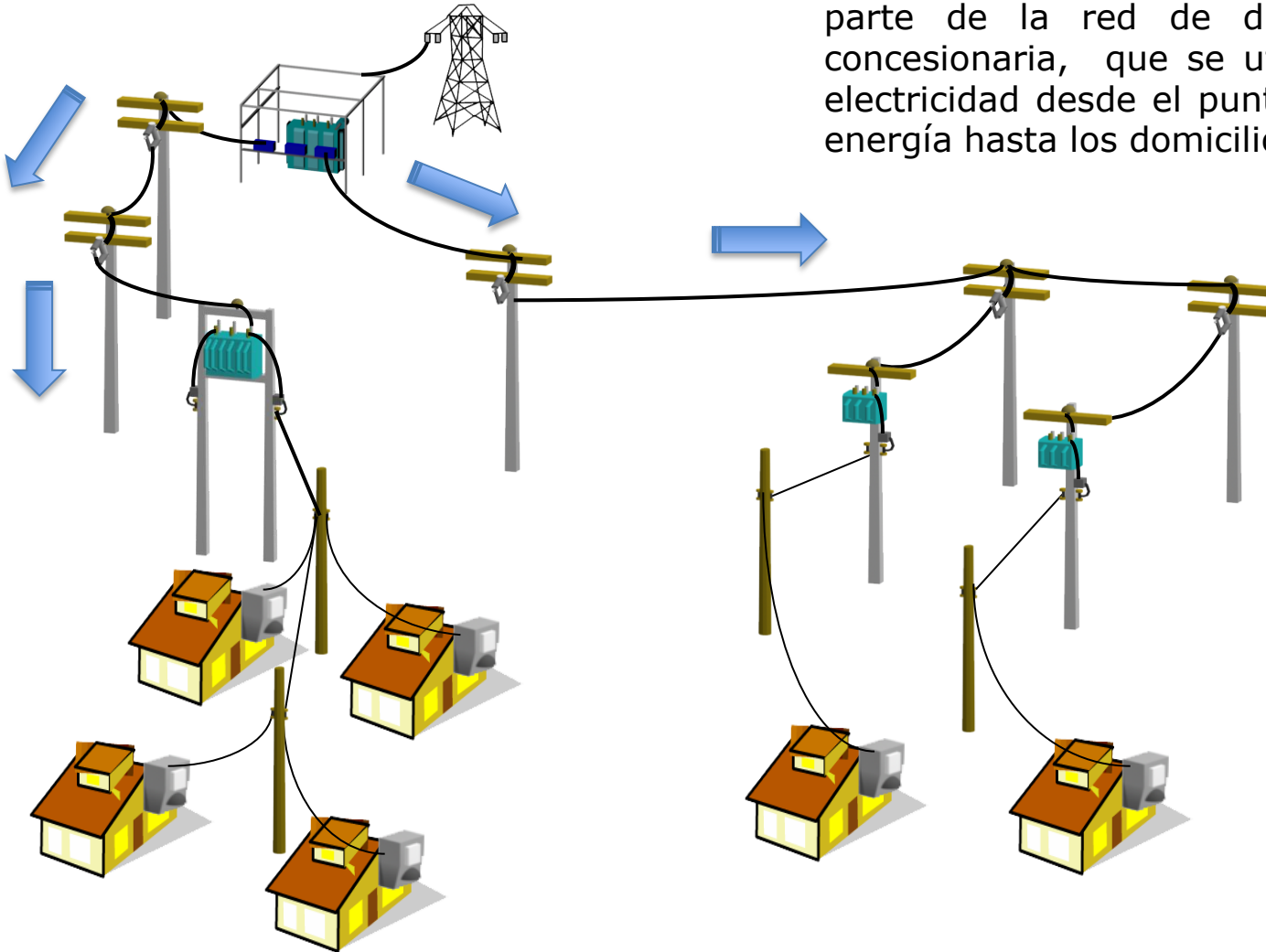
Los índices de continuidad se calculan según el comportamiento del alimentador

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.



# Ejemplos de Alimentadores



# Ranking de Calidad de Servicio 2013

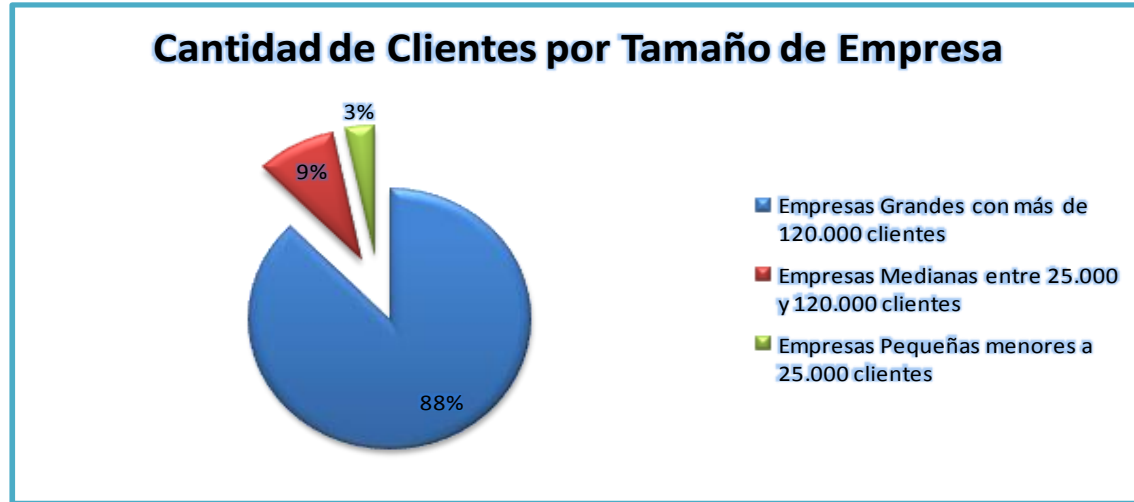
Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índices (50%)	Nota Escolar Índices	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Escolar Encuesta	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Escolar Reclamos	Nota Final	Nota Escolar
1	34	COELCHA	9,38	6,57	9,57	6,70	9,38	6,57	9,45	6,62
2	14	EEPA	9,22	6,45	9,53	6,67	9,54	6,68	9,38	6,57
3	28	EDECSA	8,62	6,03	9,52	6,66	9,53	6,67	9,07	6,35
4	21	COPELAN	8,4	5,88	9,67	6,77	9,75	6,83	9,05	6,34
5	35	SOCOEPA	9,35	6,55	8,74	6,12	8,43	5,90	9,01	6,31
6	25	EDELMAG	8,67	6,07	9,29	6,50	9,17	6,42	8,96	6,27
7	33	COPELEC	8,28	5,80	9,33	6,53	9,07	6,35	8,77	6,14
8	6	CHILQUINTA	8,88	6,22	8,61	6,03	8,16	5,71	8,69	6,08
9	40	CRELL	8,04	5,63	9,23	6,46	8,84	6,19	8,59	6,01
10	15	LUZANDES	9,81	6,87	7,29	5,10	6,63	4,64	8,47	5,93
11	8	EMELCA	8,67	6,07	8,05	5,64	7,53	5,27	8,29	5,8
12	31	LUZLINARES	8,36	5,85	8,31	5,82	7,83	5,48	8,27	5,79
13	1	EMELARI	8,4	5,88	8,18	5,73	7,61	5,33	8,22	5,75
14	9	LITORAL	8,37	5,86	8,15	5,71	7,57	5,30	8,19	5,73
15	32	LUZPARRAL	7,75	5,43	8,59	6,01	8,08	5,66	8,11	5,68
16	23	SAESA	8,14	5,70	8,27	5,79	7,27	5,09	8,08	5,66
17	10	CHILECTRA	8,74	6,12	7,49	5,24	6,71	4,70	8,02	5,61
18	12	EEC	8,84	6,19	7,21	5,05	6,44	4,51	7,93	5,55
19	22	FRONTEL	7,34	5,14	8,63	6,04	8,01	5,61	7,91	5,54
20	39	LUZOSORNO	8,28	5,80	7,65	5,36	6,68	4,68	7,84	5,49
21	2	ELIQSA	8,16	5,71	7,73	5,41	6,85	4,80	7,83	5,48
22	4	EMELAT	8,78	6,15	7,06	4,94	6,14	4,30	7,81	5,47
23	29	CEC	7,46	5,22	8,25	5,78	7,78	5,45	7,8	5,46
24	17	EMELECTRIC	8,07	5,65	7,74	5,42	6,81	4,77	7,79	5,45
25	36	COOPREL	7,17	5,02	8,51	5,96	7,86	5,50	7,76	5,43
26	7	CONAFE	8,68	6,08	7,26	5,08	4,09	2,86	7,57	5,3
27	42	ENELSA	7,91	5,54	7,5	5,25	6,22	4,35	7,54	5,28
28	3	ELECDA	7,8	5,46	7,46	5,22	6,55	4,59	7,52	5,26
29	24	EDELAYSEN	8,15	5,71	7,05	4,94	5,86	4,10	7,45	5,22
30	18	CGED	8,56	5,99	6,57	4,60	5,26	3,68	7,4	5,18
31	30	EMETAL	6,14	4,30	7,3	5,11	4,93	3,45	6,42	4,49
32	26	CODINER	2,5	1,75	9,37	6,56	8,98	6,29	5,89	4,12
33	13	TILTIL	1	0,70	8,72	6,10	8,4	5,88	4,82	3,37
34	20	COOPERSOL	1	0,70	8,2	5,74	7,71	5,40	4,54	3,18
		<b>Promedio</b>	<b>7,73</b>	<b>5,41</b>	<b>8,24</b>	<b>5,77</b>	<b>7,52</b>	<b>5,26</b>	<b>7,90</b>	<b>5,53</b>

# Mercado de Distribución Eléctrica



Mercado de Distribución Eléctrica	Cantidad de Empresas	Cantidad de Clientes	Porcentaje del Mercado
Empresas Grandes con más de 120.000 clientes	8	4.893.834	88%
Empresas Medianas entre 25.000 y 120.000 clientes	9	506.819	9%
Empresas Pequeñas menores a 25.000 clientes	17	182.636	3%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>5.583.289</b>	<b>100%</b>

EMPRESA	CANTIDAD DE CLIENTES	PARTICIPACIÓN DEL MERCADO
CHILECTRA	1.612.271	29%
CGED	1.364.643	24%
CHILQUINTA	521.876	9%
SAESA	366.466	7%
CONAFE	332.275	6%
FRONTEL	314.301	6%
EMELECTRIC	223.662	4%
ELECDA	158.340	3%
RESTO EMPRESAS	689.455	12%

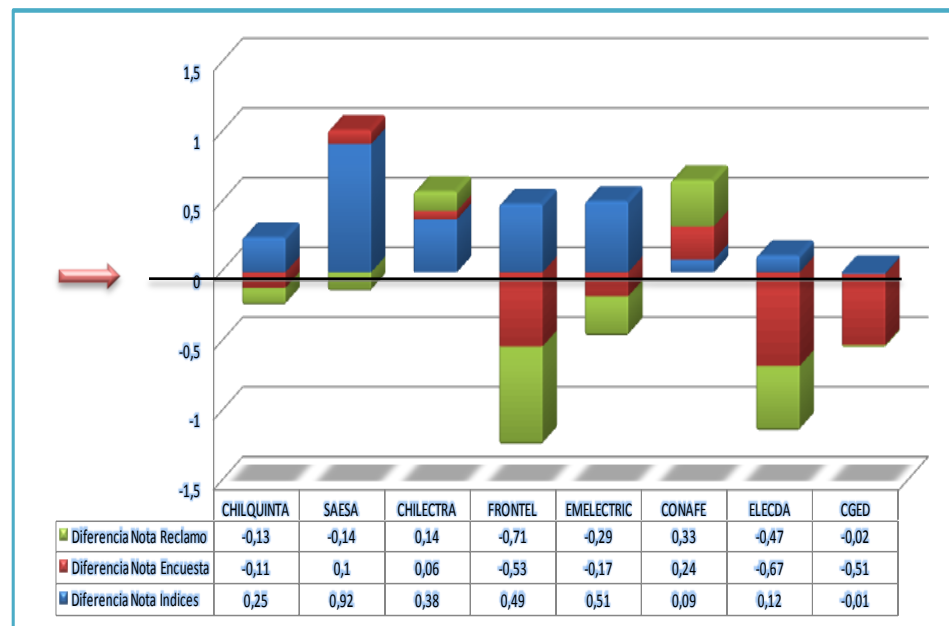
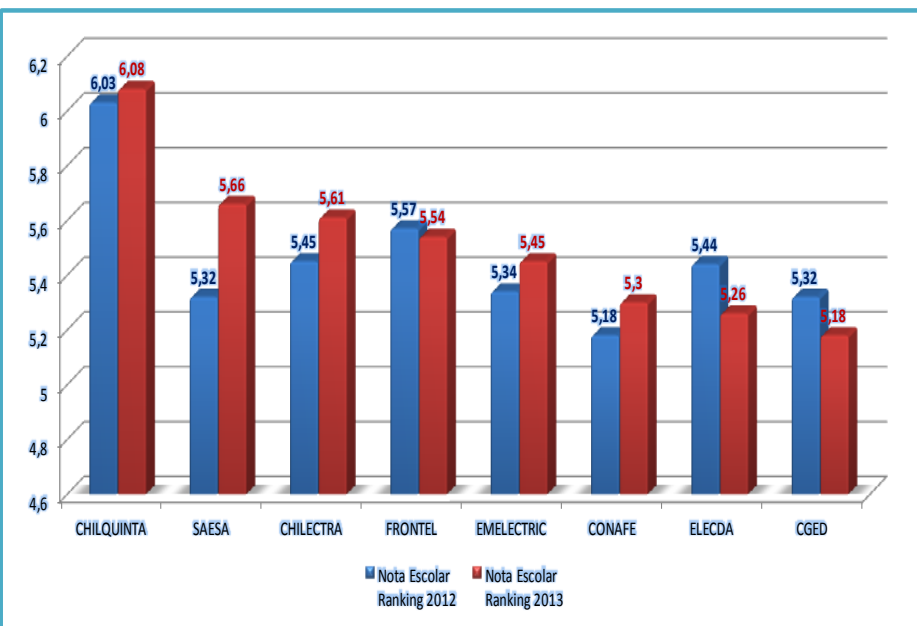




# Ranking Segmentado por Cantidades de Clientes Grandes Empresas : Más de 120.000 clientes



Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índices (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar	Variación Posición Respecto al Ranking 2012
8	6	CHILQUINTA	8,88	8,61	8,16	8,69	6,08	0
16	23	SAESA	8,14	8,27	7,27	8,08	5,66	8
17	10	CHILECTRA	8,74	7,49	6,71	8,02	5,61	1
19	22	FRONTEL	7,34	8,63	8,01	7,91	5,54	-3
24	17	EMELECTRIC	8,07	7,74	6,81	7,79	5,45	-2
26	7	CONAFE	8,68	7,26	4,09	7,57	5,3	0
28	3	ELECDA	7,8	7,46	6,55	7,52	5,26	-9
30	18	CGED	8,56	6,57	5,26	7,4	5,18	-7

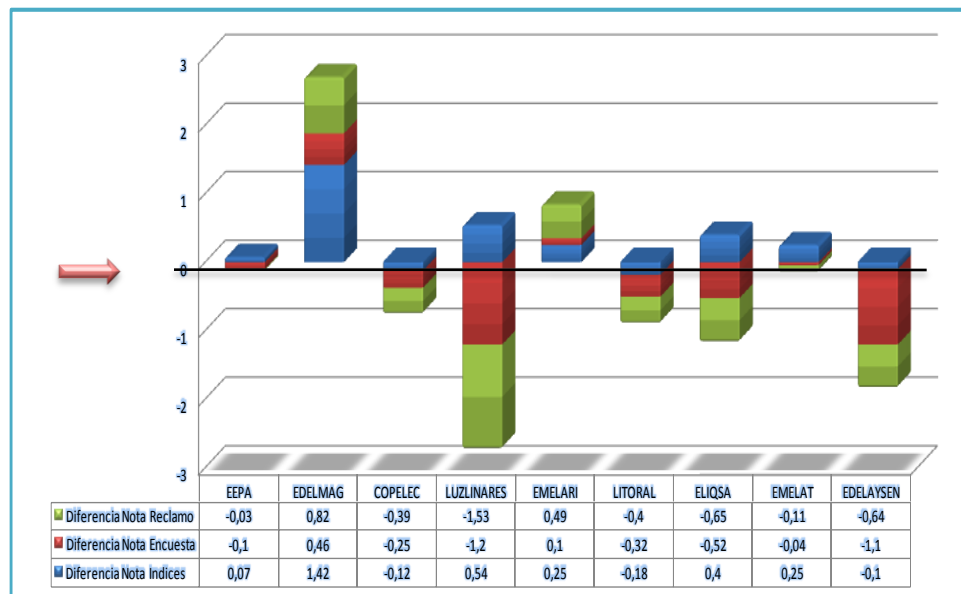
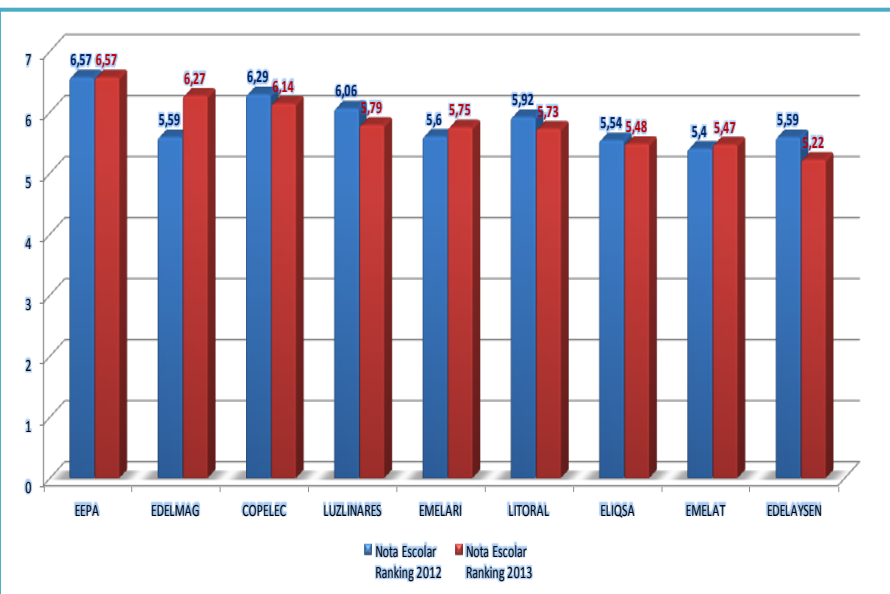


# Ranking Segmentado por Cantidades de Clientes

## Medianas Empresas : Entre 25.000 y 120.000 clientes

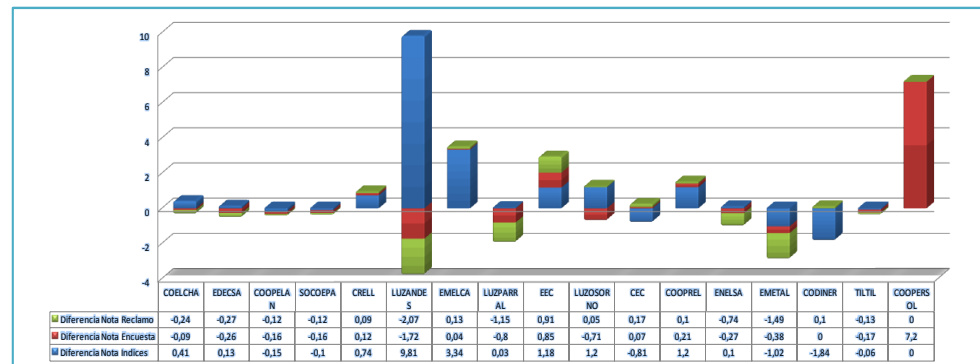
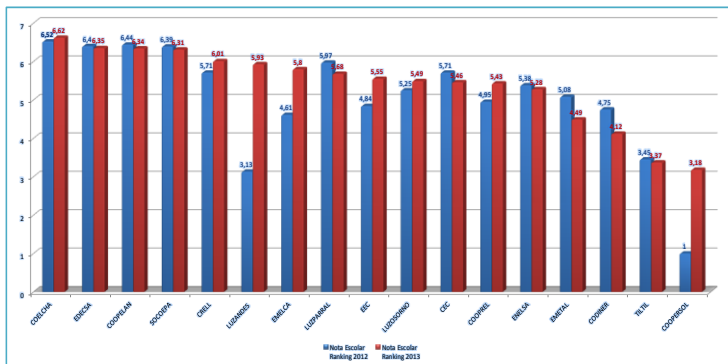


Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índices (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar	Variación Posición Respecto al Ranking 2012
2	14	EEPA	9,22	9,53	9,54	9,38	6,57	-1
6	25	EDELMAG	8,67	9,29	9,17	8,96	6,27	9
7	33	COPELEC	8,28	9,33	9,07	8,77	6,14	-1
12	31	LUZLINARES	8,36	8,31	7,83	8,27	5,79	-5
13	1	EMELARI	8,4	8,18	7,61	8,22	5,75	0
14	9	LITORAL	8,37	8,15	7,57	8,19	5,73	-4
21	2	ELIQSA	8,16	7,73	6,85	7,83	5,48	-4
22	4	EMELAT	8,78	7,06	6,14	7,81	5,47	-2
29	24	EDELAYSÉN	8,15	7,05	5,86	7,45	5,22	-15



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

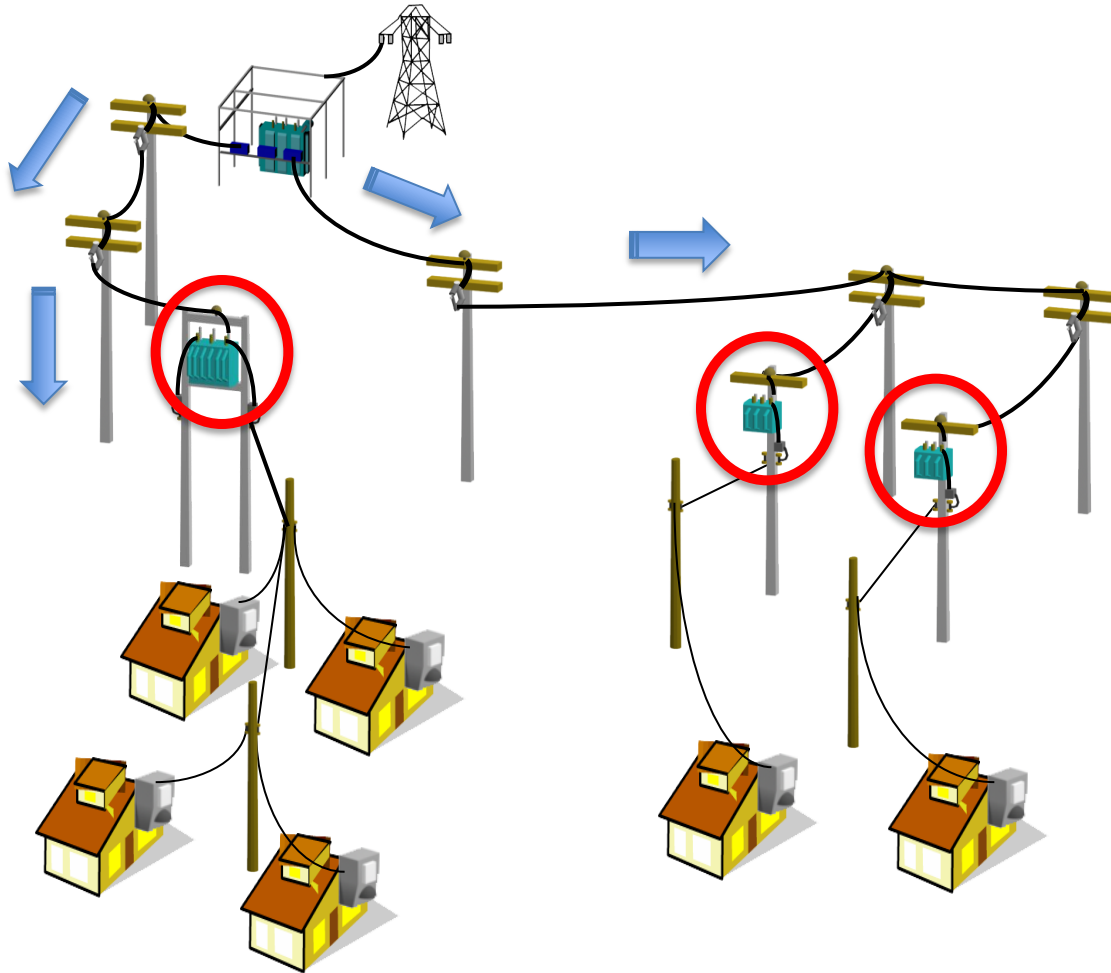
Posición	Código Empresa	Sigla	Nota Índices (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final	Nota Escolar	Variación Posición Respecto al Ranking 2012
1	34	COELCHA	9,38	9,57	9,38	9,45	6,62	1
3	28	EDECSA	8,62	9,52	9,53	9,07	6,35	1
4	21	COPELAN	8,4	9,67	9,75	9,05	6,34	-1
5	35	SOCOPEA	9,35	8,74	8,43	9,01	6,31	0
9	40	CRELL	8,04	9,23	8,84	8,59	6,01	2
10	15	LUZANDES	9,81	7,29	6,63	8,47	5,93	23
11	8	EMELCA	8,67	8,05	7,53	8,29	5,8	20
15	32	LUZPARRAL	7,75	8,59	8,08	8,11	5,68	-6
18	12	EEC	8,84	7,21	6,44	7,93	5,55	11
20	39	LUZOSORNO	8,28	7,65	6,68	7,84	5,49	5
23	29	CEC	7,46	8,25	7,78	7,8	5,46	-11
25	36	COOPREL	7,17	8,51	7,86	7,76	5,43	3
27	42	ENELSA	7,91	7,5	6,22	7,54	5,28	-6
31	30	EMETAL	6,14	7,3	4,93	6,42	4,49	-4
32	26	CODINER	2,5	9,37	8,98	5,89	4,12	-2
33	13	TILTI	1	8,72	8,4	4,82	3,37	-1
34	20	COOPERSOL	1	8,2	7,71	4,54	3,18	0





# Índices de Continuidad de Suministro

# ¿Cómo se mide la continuidad de suministro?



Para medir la continuidad del suministro se considera:

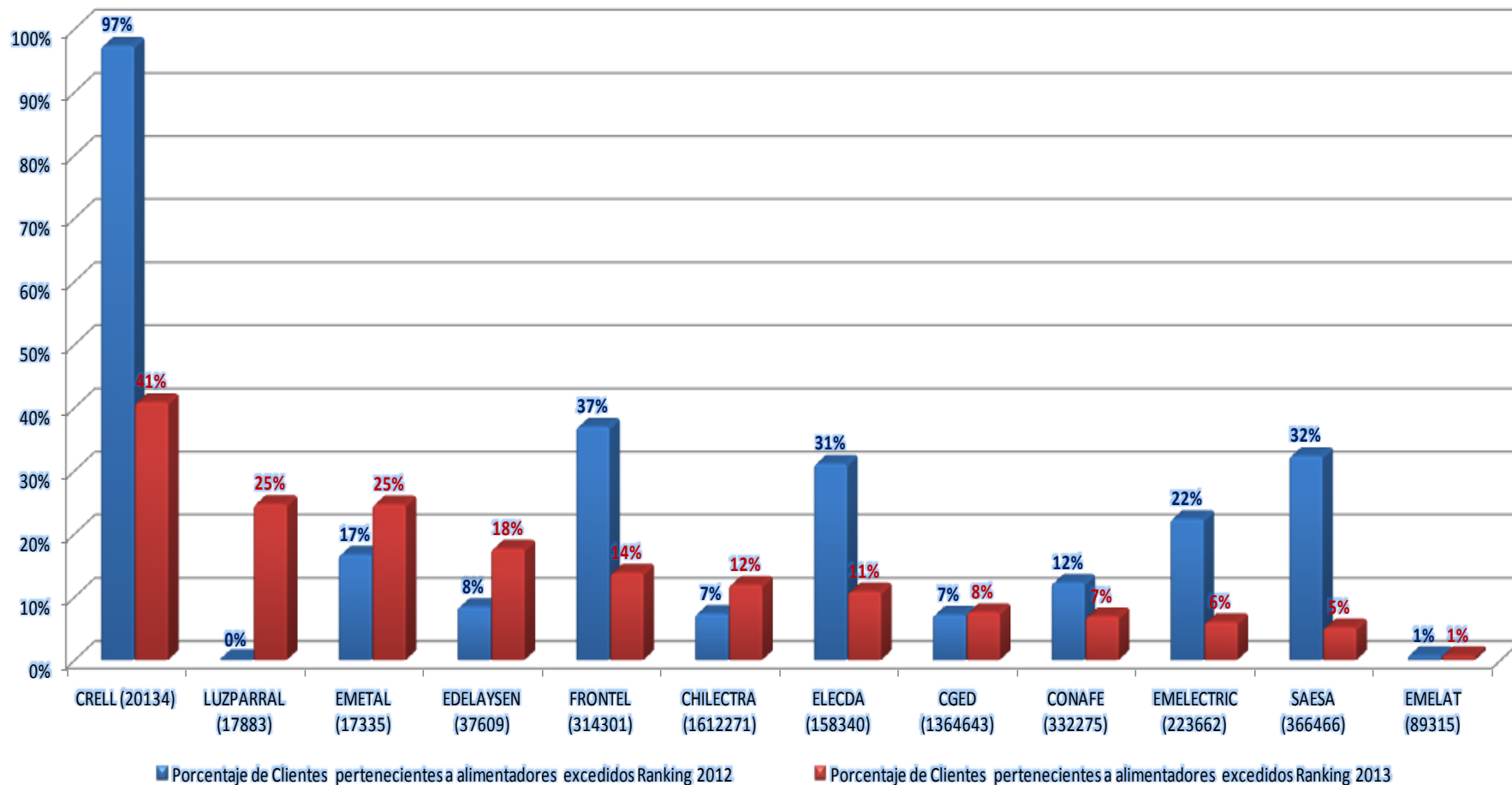
- La frecuencia promedio de afectación para el alimentador (veces) y,
- El tiempo promedio que fue afectado por las interrupciones de suministro.

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

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



# Estadística de Clientes por Empresa y su Relación con los Alimentadores Excedidos (en %)

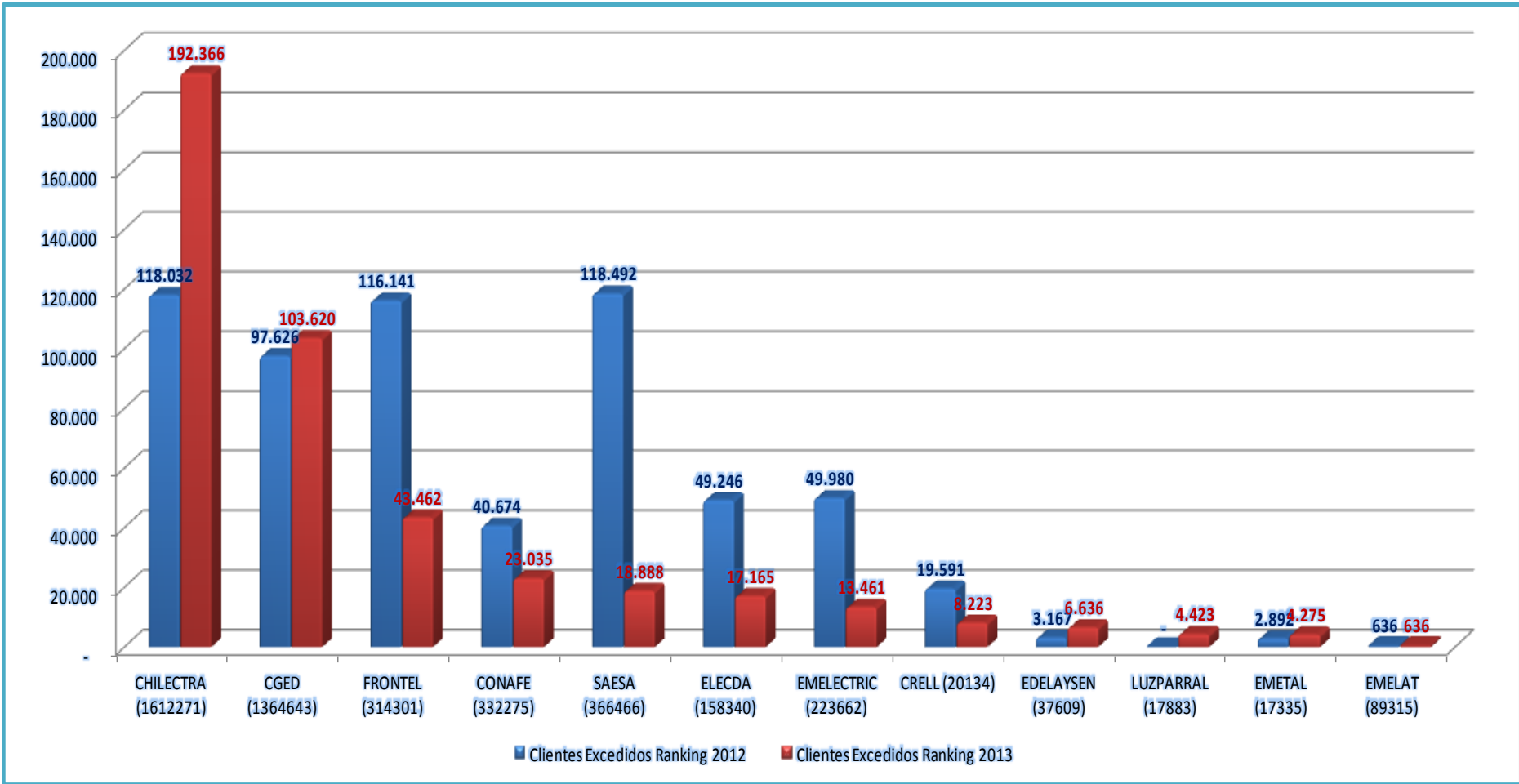
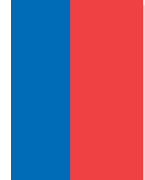


Del universo total de clientes (5.583.289), 436.190, que representan el 8%, pertenecen a alimentadores fuera del estándar.

Las empresas con mayor porcentaje de clientes en alimentadores fuera de estándar son: Crell, con el 41%; Luzparral y Emetal, con el 25%; y Edelayesen, con el 18%.



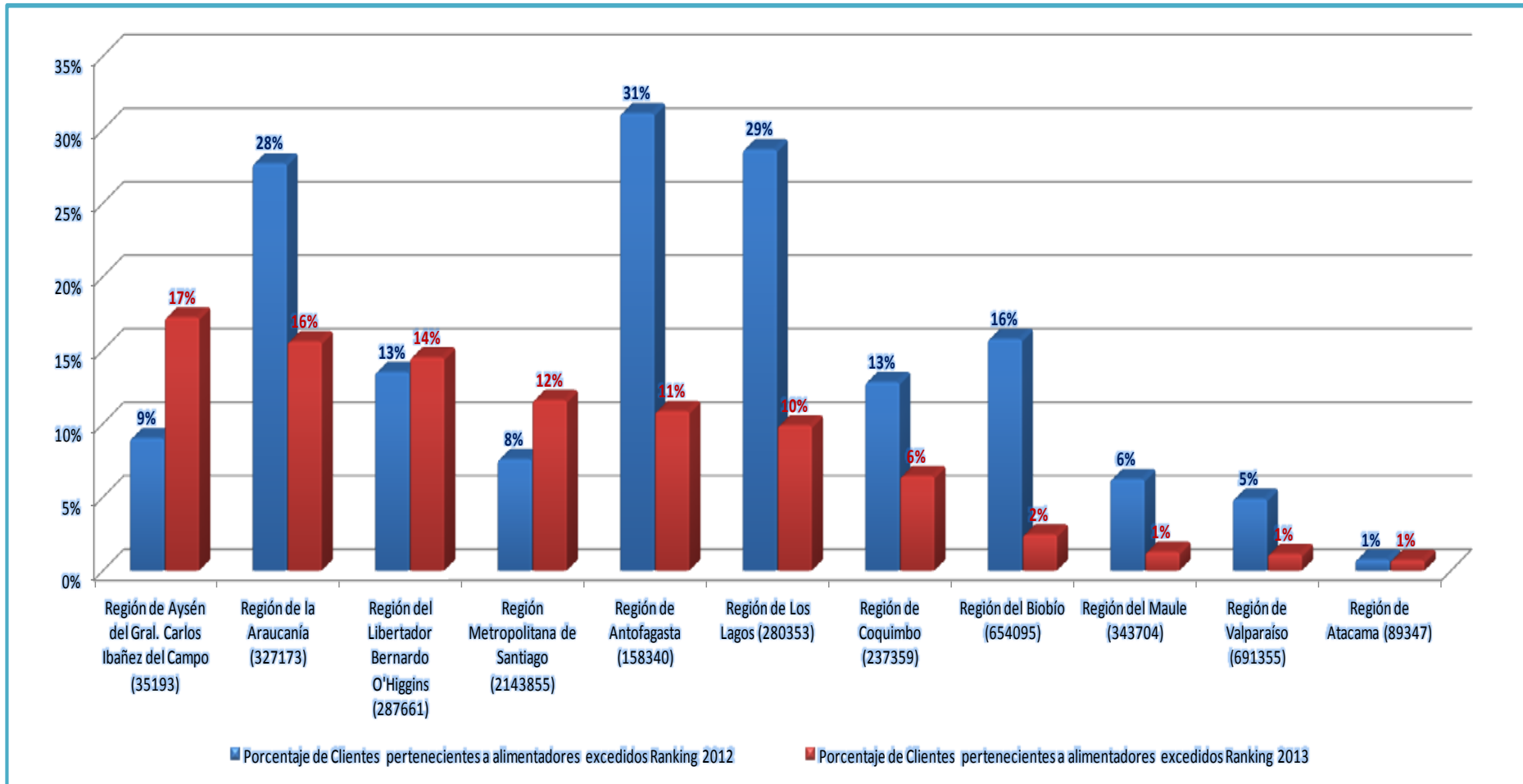
# Estadística de Clientes por Empresa y su Relación con los Alimentadores Excedidos (en Q)



Se destaca la baja que experimentan SAESA y FRONTEL, en contraste a lo que sucede con CHILECTRA y EDELAYSSEN, las que aumentan considerablemente los clientes que se ven afectados por alimentadores fuera de estándar.



# Estadística de Clientes por Región y su Relación con los Alimentadores Excedidos (en %)



Las regiones con mayor porcentaje de clientes pertenecientes a alimentadores excedidos son:

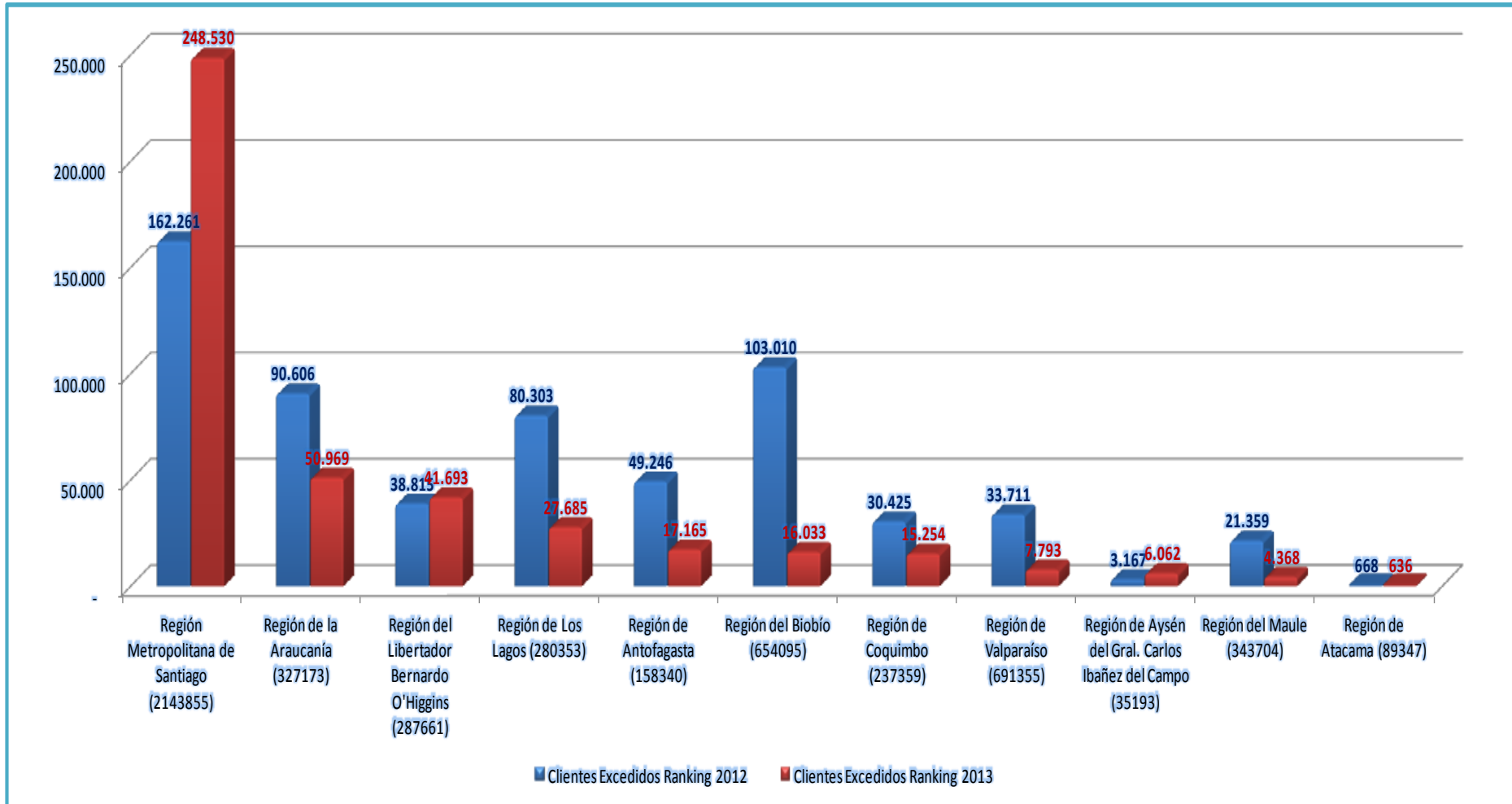
La Región de Aysén con un 17% y la Región de la Araucanía con un 16%.

En la Región Metropolitana, existen 248.530 clientes fuera de estándar, que representan el 12% del universo total (2.143.855)





# Estadística de Clientes por Región y su Relación con los alimentadores excedidos (en Q)



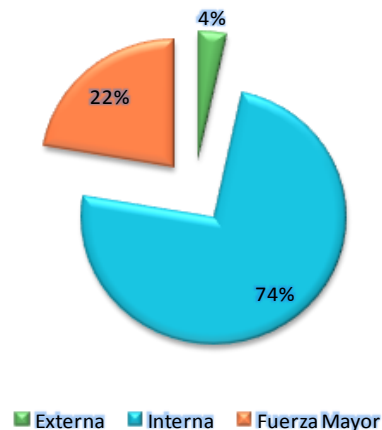
Se destaca la baja experimentada por la Región del Bío Bío y de Los Lagos, en contraste con lo sucedido, durante el período analizado en la Región Metropolitana y de O'Higgins.



# Estadística de Tipos de Interrupciones



## Distribución de la Clasificación de las Interrupciones



## Clasificación de Interrupciones

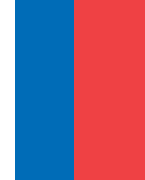
Las interrupciones se pueden clasificar como:

**Interrupciones Externas:** No son imputables a las empresas, debido a que el origen se encuentra fuera de sus instalaciones.

**Interrupciones Internas:** Son imputables a las concesionarias.

**Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** No son imputables a las concesionarias, debido a la naturaleza de las mismas.

# Estadística de Alimentadores Fuera de Estándar Ranking 2012 y 2013



EMPRESA	RANKING 2012	RANKING 2013	ALIMENTADORES REINCIDENTES
CGED	21	22	8
CHILECTRA	28	36	7
CHILQUINTA	5	0	0
CODINER	4	0	0
CONAFE	10	5	1
COOPREL	1	0	0
CRELL	4	1	1
EDELAYSEN	2	3	1
EDELMAG	2	0	0
EEPA	1	0	0
ELECDA	6	3	1
ELIQSA	3	0	0
EMELAT	1	1	1
EMELCA	2	0	0
EMELECTRIC	21	6	1
EMETAL	1	2	0
ENELSA	1	0	0
FRONTEL	16	6	4
LUZOSORNO	9	0	0
LUZPARRAL	0	1	0
SAESA	23	1	1
SOCOEPA	2	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>163</b>	<b>87</b>	<b>26</b>

De un universo de **1.684** alimentadores, **87** se encuentran fuera de estándar, lo que representa el 5,2% del total.

De éstos, 26 también se encontraban excedidos en el Ranking 2012.

Para estos casos SEC solicitará un Plan de Acción de modo de corregir esta situación, a fin de que las empresas tomen las medidas que permitan a dichos alimentadores entregar una adecuada continuidad de suministro.



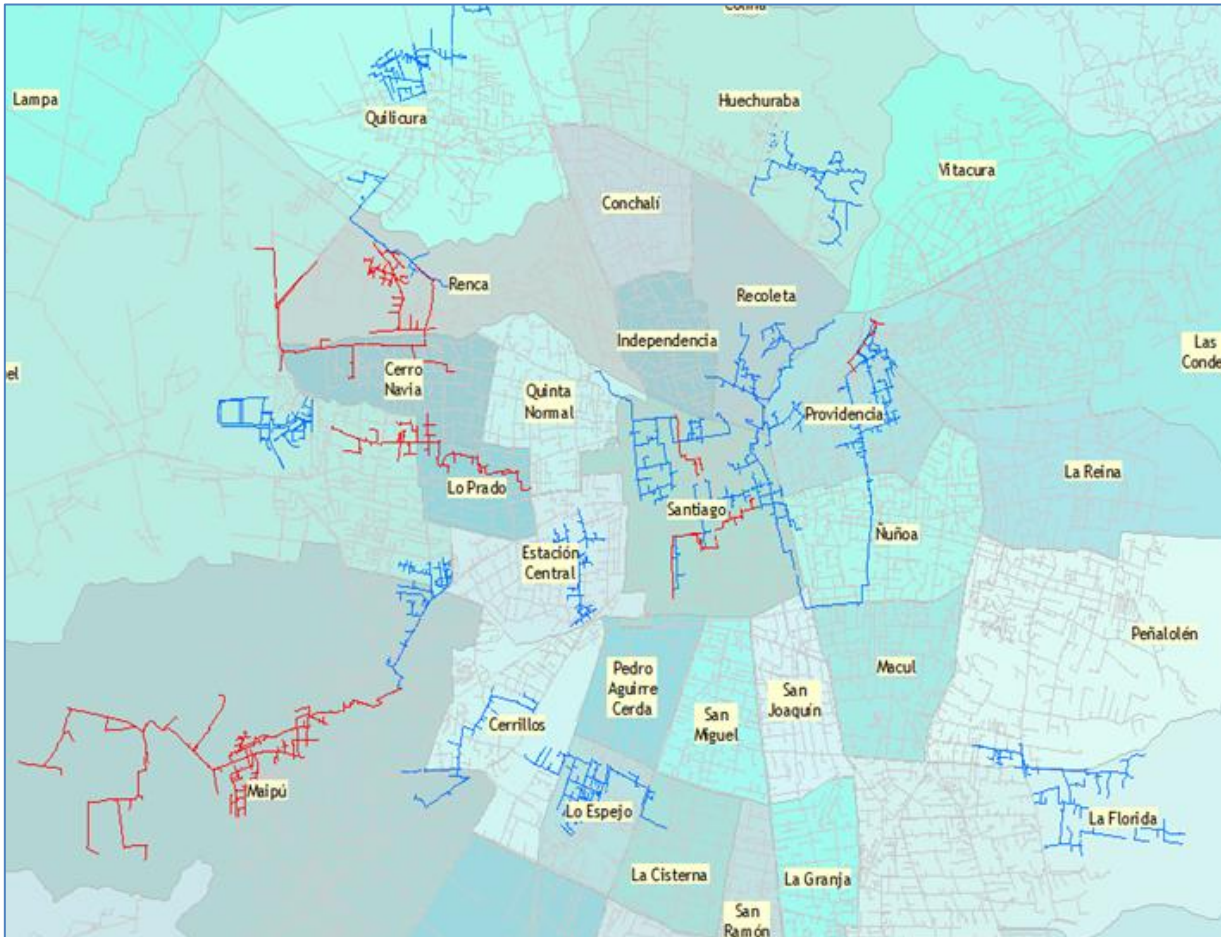
# SAESA y EMELECTRIC son las empresas que mejoraron una mayor cantidad de alimentadores

EMPRESA	RANKING 2012	RANKING 2013	ALIMENTADORES REINCIDENTES	MAYORES DISMINUCIONES
SAESA	23	1	1	-22
EMELECTRIC	21	6	1	-15
FRONTEL	16	6	4	-10
LUZOSORNO	9	0	0	-9
CHILQUINTA	5	0	0	-5
CONAFE	10	5	1	-5
CODINER	4	0	0	-4
CRELL	4	1	1	-3
ELECDA	6	3	1	-3
ELIQSA	3	0	0	-3
EDELMAG	2	0	0	-2
EMELCA	2	0	0	-2
SOCOEPA	2	0	0	-2
COOPREL	1	0	0	-1
EEPA	1	0	0	-1
ENELSA	1	0	0	-1
<b>TOTALES</b>	<b>110</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>-88</b>

# CHILECTRA es la empresa que más aumenta en cantidad de alimentadores excedidos

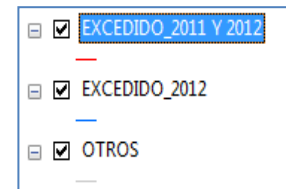
EMPRESA	RANKING 2012	RANKING 2013	ALIMENTADORES REINCIDENTES	MAYORES AUMENTOS
CHILECTRA	28	36	7	8
CGED	21	22	8	1
EDELAYSEN	2	3	1	1
EMETAL	1	2	0	1
LUZPARRAL	0	1	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>52</b>	<b>64</b>	<b>16</b>	

# Representación gráfica de alimentadores excedidos de CHILECTRA



Horas de interrupción anual promedio por clientes:

→ Con suministro desde alimentadores excedidos es un 94% mayor que los clientes que se abastecen desde alimentadores dentro de estándar.





# Encuesta de Calidad de Servicio



# Antecedentes



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



De **5.583.289** clientes, para el Ranking 2013, se realizaron **17.099** entrevistas válidas.

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

La encuesta se realizó entre los meses de diciembre 2012 y febrero 2013.

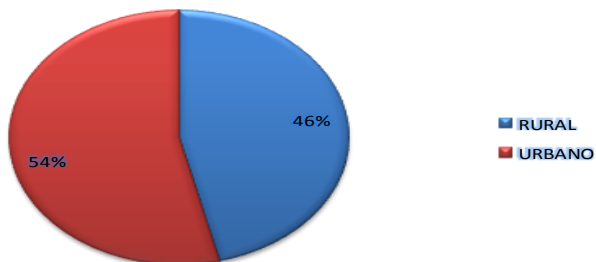




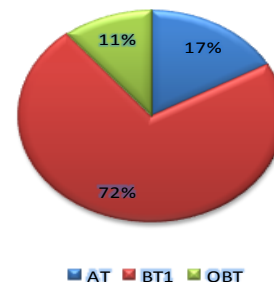
# Alcance de la Muestra

Para el Ranking 2013, la muestra se dividió en tipo de tarifa, ruralidad y consumo.

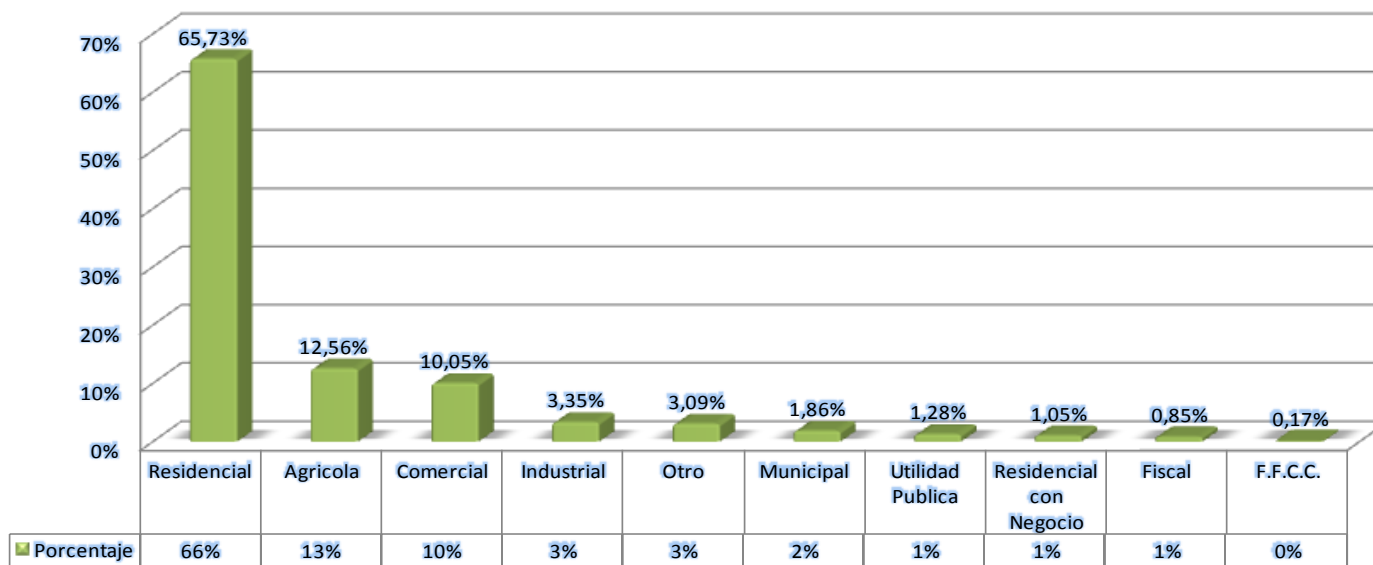
**Distribución de la muestra según el tipo de ruralidad**



**Distribución de la muestra según el tipo de tarifa**

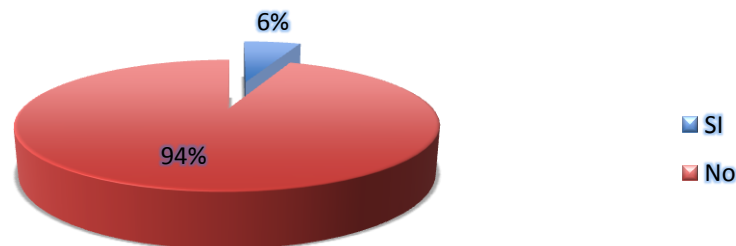


**Distribución de la muestra según el tipo de consumo**

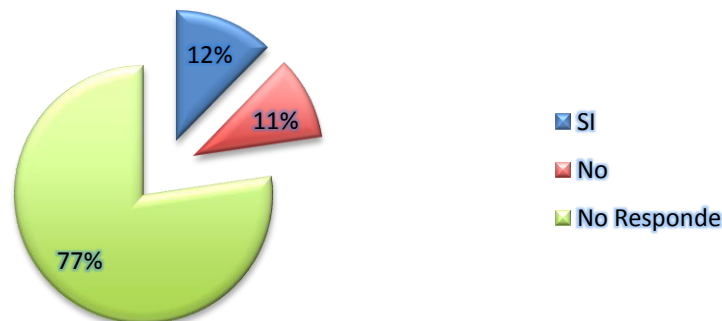


# Algunas Preguntas de la Encuesta

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



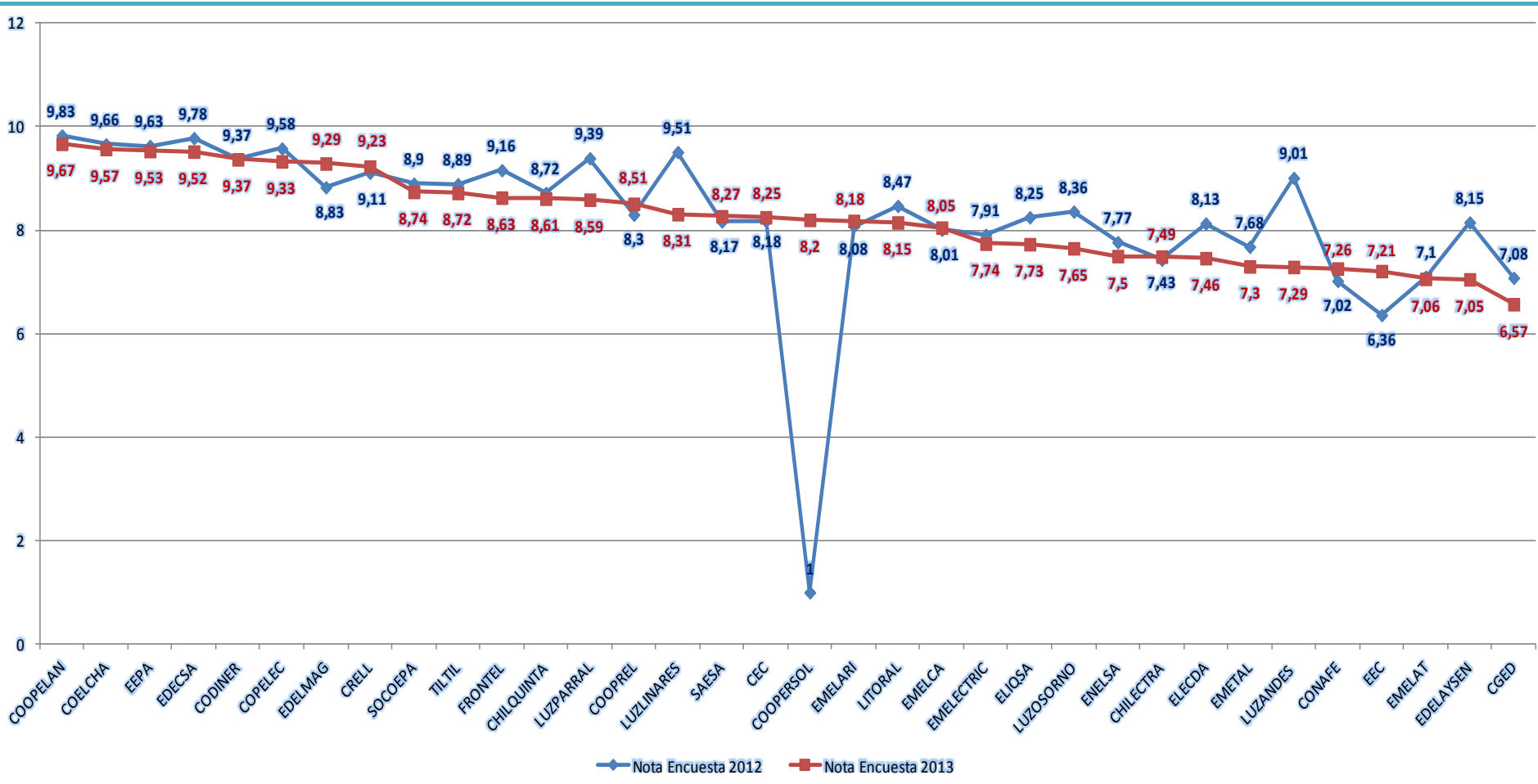
**¿Le pareció justo el monto de la compensación?**



# Algunas Preguntas de la Encuesta



# Comparación Nota Encuesta Ranking 2013 v/s 2012



Sólo el 44% de las empresas aumentaron la satisfacción neta, mientras que el 56% restante, disminuyeron respecto al ranking anterior.

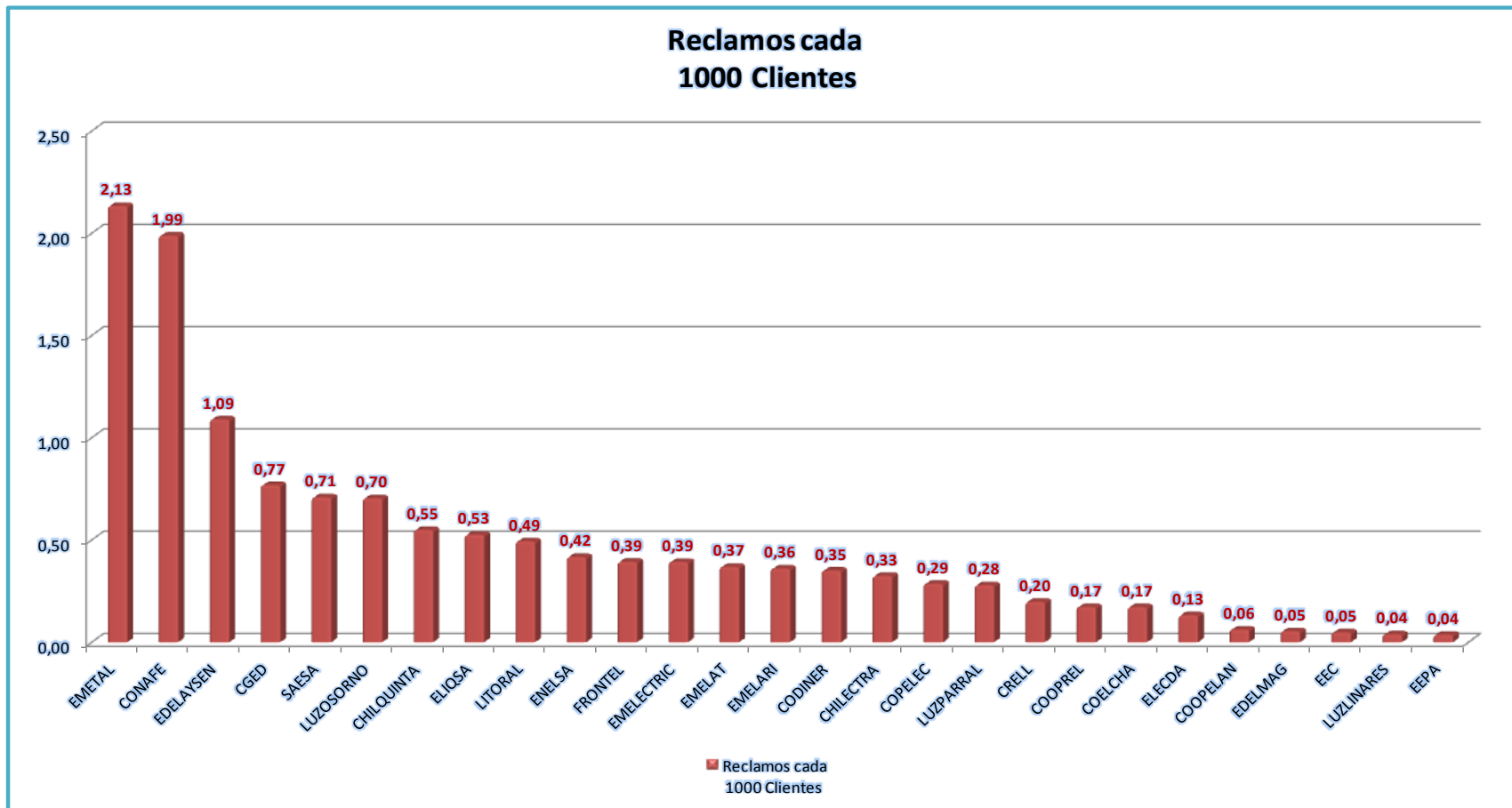




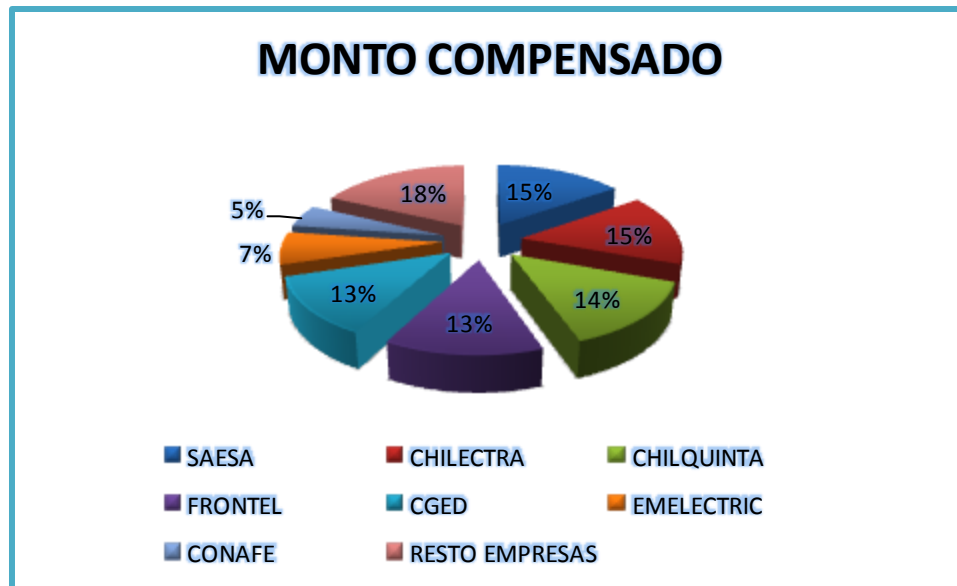
# Reclamos de Clientes



# Reclamos presentados en SEC por los clientes de las Empresas



# Monto Facturado en Compensaciones del periodo Ranking 2013



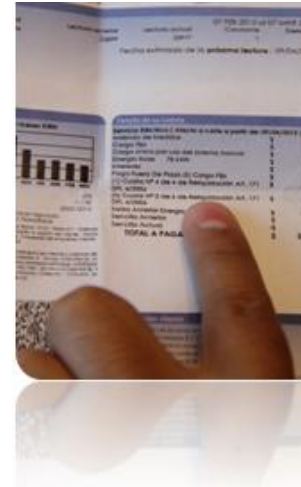
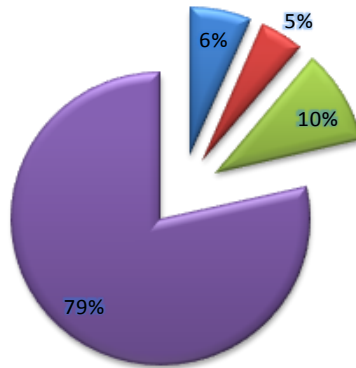
Durante el periodo señalado, las Empresas Distribuidoras compensaron a sus usuarios por un total de \$1.429.635.040.-

Las empresas que concentran el mayor porcentaje de estos pagos son Saesa (15.3%) Chilectra (15.2%) y Chilquinta (14.1%).

# Tipos de Reclamos

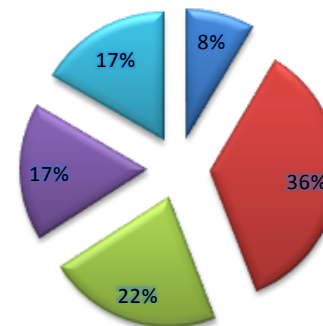


## Porcentaje de Reclamos por Tipo de Reclamos



- Instalaciones
- Atencion a Usuarios y Clientes
- Continuidad de suministro
- Medicion y Facturacion

## Medición y Facturación

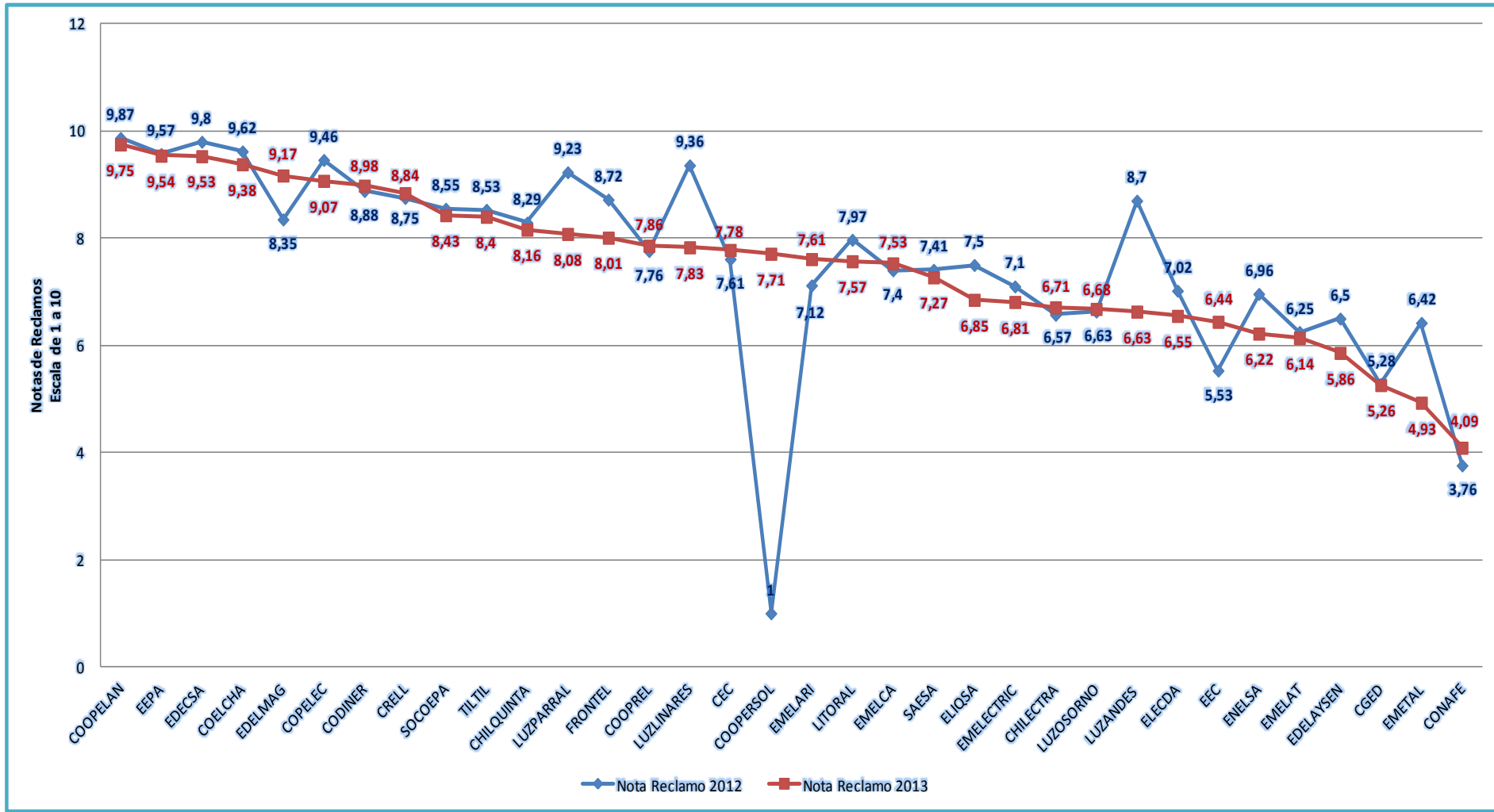


- CHILQUINTA
- CGED
- CONAFE
- CHILECTRA
- EMPRESAS RESTANTES





# Comparación Reclamos Ranking 2013 v/s Ranking 2012



Coopersol tiene el mayor incremento en la nota de reclamos con un 87%, seguida de EEC que presentó un aumento de un 14.1%. Por otro lado, las empresas con mayores bajas, fueron Luzandes y Emetal con un 31.2 % y 30.2%, respectivamente.



# Conclusiones

- El trabajo constante de la SEC, tanto en la elaboración de nueva normativa, como en la permanente fiscalización, ha permitido movilizar los mercados energéticos y con ello, los estándares del servicio eléctrico, lo que se ha visto reflejado en la nota del ranking 2013, la que mejoró en un **4,1%** en relación al año anterior, quedando con una calificación, en nota escolar, de un **5.53**.
- La nota por Índices de Continuidad de suministro mejoró un **8,6%** respecto al año anterior. Del total de 1.684 alimentadores, 87 tienen algún índice fuera de estándar (5,2%), cifra considerablemente inferior a los 163 excedidos el año anterior (10% del universo de alimentadores correspondientes a ese periodo).
- En promedio la Nota Encuesta disminuyó en un 0.24%, respecto del año anterior.

# Conclusiones

- De acuerdo a la Encuesta de Calidad de Servicio, la **medición del consumo y la facturación** son los principales temas que aquejan a la ciudadanía sumando un 79% del total, porcentaje inferior al del año anterior, donde se registró un 86%.
- Es importante consignar que de acuerdo a la Encuesta, solo un 6% de la muestra asegura haber recibido algún tipo de Compensación, mientras que la información entregada por las empresas, entre diciembre 2011 y noviembre 2012, indica que se compensó a 1.6 millones de puntos de suministro, lo que equivale a un total de \$1 mil 429 millones 635 mil 040.
- Finalmente, deseamos reiterar que el espíritu de la SEC, al elaborar este Ranking, es movilizar los estándares de los mercados energéticos, a fin de que la industria pueda ir observando y mejorando sus procesos, para así entregar un mejor servicio en materia de calidad y seguridad a sus usuarios.

# Gracias.



Gobierno  
de Chile

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

**SEC**

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD  
Y COMBUSTIBLES