

ACC 202.054 / DOC 55444 /

OF. ORDINARIO N° 1470 /

Ant.: DFL N° 1 de 1982 y DS N° 327 de 1997, ambos del Ministerio de Minería;

Materia : Informa estadística de reclamos resueltos del año 2005 y la forma de cálculo del puntaje.

SANTIAGO, 30 MAR 2006

DE : JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE ELECTRICIDAD
A : GERENTE GENERAL DE COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA ELÉCTRICA S.A.

1. El artículo 87° del DFL N° 1/82, establece que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles elaborará una norma de calificación que considere los aspectos de calidad de servicio entregado por las empresas concesionarias de servicio público de distribución de electricidad, que especifica el DS N° 327/97.
2. El mismo artículo, dispone además, que: "la Superintendencia elaborará, sobre la base de los reclamos directos de clientes presentados a ese Organismo, de las encuestas y del índice de continuidad, un ordenamiento de todas las empresas concesionarias, atendiendo a la calidad de servicio entregada".
3. En materia de reclamos, se informa a Ud. que este Servicio ha realizado el procesamiento correspondiente al año 2005, y que la calificación de éstos se obtiene de la aplicación de los siguientes criterios:
 - 3.1 Sólo se consideran los reclamos resueltos durante el año 2005, independientemente de su fecha de presentación.
 - 3.2 Se contabilizan, exclusivamente, los reclamos de clientes. Las consultas, solicitudes u otros requerimientos realizados por clientes no se contabilizan, ni los reclamos presentados por terceros.
 - 3.3 Únicamente se contabilizan aquellos reclamos resueltos mediante Resolución Exenta u Oficio Ordinario y que además, hayan sido debidamente comunicados a la concesionaria involucrada.

Los reclamos resueltos en forma verbal, telefónica, personal, e-mail, fax u otro medio, distinto a los documentos indicados en el párrafo anterior, no se contabilizan.
 - 3.4 En la evaluación de cada reclamo se consideran los siguientes aspectos:
 - a) Tipo de Reclamo. Ver tabla N° 3 del Anexo N° 1.
 - b) Cantidad de Clientes Afectados
 - c) Tipo de Edificación o Establecimiento (Consumo). Ver tabla N° 4 del Anexo N° 1.
 - d) Resolución del Reclamo. Ver tabla N° 5 del anexo N° 1.
 - 3.5 A cada uno de los aspectos señalados se le asigna un puntaje, atendiendo a la relevancia de la situación reclamada, como se muestra en la tabla siguiente:

TABLA DE EVALUACIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES RECIBIDOS Y RESUELTOS POR SEC		
Aspecto	Descripción	Puntos
Tipo de Reclamo	1. Atención a usuarios y clientes	1
	2. Medición y facturación	3
	3. Calidad de suministro	5
	4. Continuidad de suministro (Interrupciones)	7
	5. Seguridad (Instalaciones, operación y mantenimiento)	9
Clientes afectados	1. Sólo 1 usuario	1
	2. Más de 1 y hasta 20 usuarios	3
	3. Más de 20 y hasta 100 usuarios	5
	4. Más de 100	7
Tipo de Consumo	1. Residencial	10
	2. No Residencial	1
Resolución del Reclamo	1. Ha lugar el reclamo (A favor del cliente)	100
	2. No ha lugar el reclamo (A favor de la concesionaria)	0

3.6 Para cada reclamo resuelto se calcula su puntaje individual, para ello se utilizan los valores indicados en la tabla anterior y la fórmula siguiente:

$$P = R \times CC \times TC \times TR$$

En donde:

- P = puntaje total del reclamo
- R = puntos según el tipo de reclamo
- CC = puntos según la cantidad de clientes afectados
- TC = puntos según el tipo de cliente o consumo afectado
- TR = puntos según el tipo de resolución del reclamo

3.7 El puntaje total de reclamos esta dado por la suma de los puntajes individuales de cada reclamo resuelto, en el período de análisis considerado.

3.8 La nota de reclamos asociada al puntaje total de reclamos se determina de la forma siguiente:

$$NOTA_{REC} = NOTA_{max_ENC} - \left(\frac{NOTA_{max_ENC} - NOTA_{min_ENC}}{RAZON_{max_REC}} \right) \times RAZON_{REC}$$

En donde:

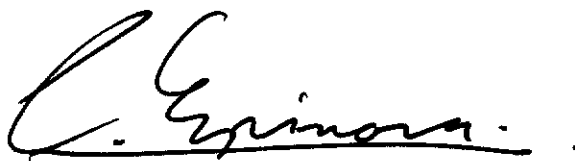
$$RAZON_{REC} = \frac{PUNTAJE_{RECLAMOS}}{TOTAL_{CLIENTES}}$$

- $NOTA_{max_ENC}$: Nota máxima de encuestas año 2005
- $NOTA_{min_ENC}$: Nota mínima de encuestas año 2005
- $RAZON_{max_REC}$: Razón máxima de reclamos
- $PUNTAJE_{RECLAMOS}$: Puntaje total de reclamos de la concesionaria
- $TOTAL_{CLIENTES}$: Total de clientes regulados de la concesionaria

4. Mediante el presente oficio, esta Superintendencia entrega en el anexo N° 2 adjunto, la tabla denominada "Estadística y Puntaje de Reclamos 2005", con la puntuación de los reclamos de Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica S.A.
5. En caso que la información entregada de origen a observaciones o comentarios por parte de su representada, esta Superintendencia otorga un plazo de 5 días hábiles, a partir de la fecha de notificación del presente oficio, para que sean remitidos vía correo electrónico a la dirección aonofri@sec.cl.
6. Finalmente, se instruye a su representada para que informe a esta Superintendencia, dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación del presente oficio, la cantidad **total de clientes regulados** a diciembre de 2005.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

"Por orden de la Superintendente"



CRISTIÁN ESPINOSA ÁBALOS
Jefe Departamento Ingeniería de Electricidad

Incl.: Anexos 1 y 2.



06122005.225/ORD_007_Conafe_Reclamos_2005

Distribución :

- Gerente General de Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica S.A.
- DIE
- DTSE
- Oficina de Partes ()

CASO TIMES: 35133 /

ANEXO Nº 1
TABLAS DE CLASIFICACIÓN

TABLA Nº 1 : UNIDADES SEC		
Sigla	Nombre	Código
DR-I	Dirección Regional de Iquique	01
DR-II	Dirección Regional de Antofagasta	02
DR-III	Dirección Regional de Copiapó	03
DR-IV	Dirección Regional de La Serena	04
DR-V	Dirección Regional de Valparaíso	05
DR-VI	Dirección Regional de Rancagua	06
DR-VII	Dirección Regional de Talca	07
DR-VIII	Dirección Regional de Concepción	08
DR-IX	Dirección Regional de Temuco	09
DR-X	Dirección Regional de Puerto Montt	10
DR-XI	Dirección Regional de Coyhaique	11
DR-XII	Dirección Regional de Punta Arenas	12
DTSE	Departamento Técnico de Sistemas Eléctricos	13
DTIE	Departamento Técnico de Inspecciones Eléctricas	14
DIE	Departamento de Ingeniería de Electricidad	15

TABLA Nº 2 : EMPRESAS CONCESIONARIAS DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD		
Sigla	Nombre	Código
Emelari	Empresa Eléctrica de Arica S.A.	001
Eliqsa	Empresa Eléctrica de Iquique S.A.	002
Elecda	Empresa Eléctrica de Antofagasta S.A.	003
Emelat	Empresa Eléctrica de Atacama S.A.	004
Chilquinta	Chilquinta Energía S.A.	006
Conafe	Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica S.A.	007
Emelca	Empresa Eléctrica de Casablanca S.A.	008
Litoral	Compañía Eléctrica del Litoral S.A.	009
Chilectra	Chilectra S.A.	010
Río Maipo	Compañía Eléctrica del Río Maipo S.A.	011
Colina	Empresa Eléctrica de Colina S.A.	012
Til Til	Empresa Eléctrica Municipal de Til Til	013
Eepa	Empresa Eléctrica Puente Alto Ltda.	014
Luzandes	Luz Andes S.A.	015
Emelectric	Empresa Eléctrica de Melipilla, Colchagua y Maule S.A.	017
Cge	Compañía General de Electricidad S.A.	018
Emelpar	Empresa Eléctrica de Paríacota S.A.	019
Coopersol	Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma Ltda.	020
Coopelan	Cooperativa Eléctrica Los Ángeles S.A.	021
Frontel	Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	022
Saesa	Sociedad Austral de Electricidad S.A.	023
Edelaysen	Empresa Eléctrica de Aysén S.A.	024
Edelmag	Empresa Eléctrica de Magallanes S.A.	025
Codiner	Compañía de Distribución Eléctrica S.A.	026
Elecoop	Cooperativa Eléctrica Limarí Ltda.	027
Edecsa	Energía de Casablanca S.A.	028
Cec	Cooperativa Eléctrica Curicó Ltda.	029
Emetal	Empresa Eléctrica de Talca S.A.	030
Luzlinares	Luz Linares S.A.	031
Luzparral	Distribuidora Parral S.A.	032
Copelec	Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda.	033
Coelcha	Cooperativa Eléctrica Charrúa Ltda.	034
Socoepa	Cooperativa Eléctrica Paillaco Ltda.	035
Cooprel	Cooperativa Rural Eléctrica Río Bueno Ltda.	036
Luzosorno	Compañía Eléctrica Osorno S.A.	039
Crell	Cooperativa Rural Eléctrica Llanquihue Ltda.	

TABLA Nº 3 : TIPO DE RECLAMO		
Grupo	Descripción	Código
Atención a los usuarios y clientes	Trato al Usuario o Cliente	11
	Información Oportuna	12
	Atención de Reclamos	13
	Cumplimiento de Plazos	14
	Solicitudes de Servicio	15
	Atención de Emergencias	16
	Otro	17
Medición y facturación	Cobros	21
	Tarifas	22
	Medidores y Empalme	23
	Boletas y Facturas	24
	Otro	25
Calidad del suministro	Regulación de Voltaje y Frecuencia	31
	Perturbaciones	32
	Interferencias	33
	Otro	34
Continuidad del suministro (Interrupciones)	Seguridad en la Operación	41
	Interrupciones	42
	Fallas	43
	Otro	44
Instalaciones (seguridad, operación y mantenimiento)	Seguridad de las Instalaciones	51
	Mantenimiento	52
	Ubicación de Equipos y Elementos	53
	Otro	54

TABLA Nº 4 : TIPO DE EDIFICACIÓN O ESTABLECIMIENTO (CONSUMO)	
Descripción	Código
Residencial	1
No residencial	2

TABLA Nº 5 : TIPO DE RESOLUCIÓN DEL RECLAMO	
Descripción	Código
Ha lugar	1
No ha lugar	2

TABLA Nº 6 : TIPO DE DOCUMENTO	
Descripción	Código
Resolución Exenta	1
Oficio Ordinario	2

ANEXO N° 2

ESTADÍSTICA Y PUNTAJE DE RECLAMOS 2005

#	Unidad SEC	Num Ingreso	Fecha Ingreso	Cod Empresa	Tipo Reclamo	Clientes Afectados	Tipo Consumo	Tipo Resolución	Tipo Doc	Num Doc	Fecha Resol	Grupo Reclamo	Puntaje Tipo Reclamo	Puntaje Total de Reclamos			Puntaje Total del Reclamo
														Puntaje Total Usuarios	Puntaje Tipo Consumo	Puntaje Tipo Resolución	
1	4	1416	02/08/2004	7	11	1	1	2	2	136	28/02/2005	1	1	1	10	0	0
2	4	1172	30/06/2004	7	21	1	1	1	2	245	29/03/2005	2	3	1	10	100	3.000
3	4	1040	22/07/2003	7	24	1	1	2	2	261	01/04/2005	2	3	1	10	0	0
4	4	1368	26/07/2004	7	21	1	1	1	2	363	10/05/2005	2	3	1	10	100	3.000
5	4	939	25/05/2004	7	21	1	1	1	1	77	10/05/2005	2	3	1	10	100	3.000
6	4	1144	28/02/2004	7	51	1	1	2	2	397	19/05/2005	5	9	1	10	0	0
7	4	2519	27/12/2004	7	21	1	1	2	2	400	20/05/2005	2	3	1	10	0	0
8	4	2106	03/11/2004	7	52	1	1	2	2	423	31/05/2005	5	9	1	10	0	0
9	4	164	25/03/2004	7	51	1	1	1	2	498	16/06/2005	5	9	1	10	100	9.000
10	4	93	22/01/2004	7	51	1	1	1	2	501	17/06/2005	5	9	1	10	100	9.000
11	4	1568	17/08/2004	7	15	1	1	2	2	505	20/06/2005	1	1	1	10	0	0
12	4	679	13/05/2005	7	31	1	1	2	2	564	11/07/2005	3	5	1	10	0	0
13	4	713	20/05/2005	7	21	1	1	2	2	584	13/07/2005	2	3	1	10	0	0
14	4	928	20/06/2005	7	52	1	1	2	2	637	27/07/2005	5	9	1	10	0	0
15	4	1041	12/07/2005	7	51	1	1	2	2	680	16/08/2005	5	9	1	10	0	0
16	4	6	14/01/2005	7	21	1	1	1	2	683	18/08/2005	2	3	1	10	100	3.000
17	4	1008	06/07/2005	7	14	1	1	1	2	690	24/08/2005	1	1	1	10	100	1.000
18	4	308	06/03/2003	7	51	1	1	2	2	715	31/08/2005	5	9	1	10	0	0
19	4	1233	28/08/2003	7	51	1	1	2	2	716	31/08/2005	5	9	1	10	0	0
20	4	1112	05/08/2003	7	23	1	1	1	2	768	23/09/2005	2	3	1	10	100	3.000
21	4	1672	12/11/2003	7	23	1	1	1	2	790	30/09/2005	2	3	1	10	100	3.000
22	4	1685	13/11/2003	7	42	1	1	2	2	791	30/09/2005	4	7	1	10	0	0
23	4	1718	20/11/2003	7	21	1	1	1	2	792	30/09/2005	2	3	1	10	100	3.000
24	4	1469	22/09/2005	7	53	1	1	2	2	870	31/10/2005	5	9	1	10	0	0
25	4	2963	17/01/2005	7	21	1	1	1	2	871	31/10/2005	2	3	1	10	100	3.000
26	4	537	18/04/2005	7	21	1	1	1	2	872	02/11/2005	2	3	1	10	100	3.000
27	4	646	09/05/2005	7	21	1	1	1	2	887	04/11/2005	2	3	1	10	100	3.000
28	4	561	21/04/2005	7	21	1	1	1	2	891	07/11/2005	2	3	1	10	100	3.000
29	4	769	31/05/2005	7	21	1	1	1	2	900	09/11/2005	2	3	1	10	100	3.000
30	4	1693	03/11/2005	7	21	1	1	1	2	950	30/11/2005	2	3	1	10	100	3.000
31	5	453	19/02/2004	7	31	1	2	2	1	152	19/08/2005	3	5	1	1	0	0
32	5	453	19/02/2004	7	31	1	2	2	1	153	19/08/2005	3	5	1	1	0	0
33	5	856	01/04/2004	7	21	1	1	1	1	51	31/03/2005	2	3	1	10	100	3.000
34	5	1938	12/07/2004	7	21	1	1	2	1	192	17/11/2005	2	3	1	10	0	0
35	5	2285	17/08/2004	7	21	1	1	2	1	23	03/02/2005	2	3	1	10	0	0
36	5	2304	18/08/2004	7	21	1	1	1	1	41	09/03/2005	2	3	1	10	100	3.000
37	5	3183	10/11/2004	7	23	1	1	1	1	24	04/02/2005	2	3	1	10	100	3.000
38	5	3321	24/11/2004	7	21	1	1	2	2	258	16/03/2005	2	3	1	10	0	0
39	5	3484	14/12/2004	7	21	1	1	2	2	398	21/04/2005	2	3	1	10	0	0
40	5	270	01/02/2005	7	21	1	1	2	2	1151	04/11/2005	2	3	1	10	0	0

#	Unidad SEC	Num Ingreso	Fecha Ingreso	Cod Empresa	Tipo Reclamo	Cientes Afectados	Tipo Consumo	Tipo Resolución	Tipo Doc	Num Doc	Fecha Resol	Grupo Reclamo	Puntaje Tipo Reclamo	Puntaje Total Usuarios	Puntaje Tipo Consumo	Puntaje Tipo Resolución	Puntaje Total del Reclamo
41	5	728	29/03/2005	7	31	1	2	2	1	146	03/08/2005	3	5	1	1	0	0
42	5	1256	26/05/2005	7	21	1	1	2	1	197	30/11/2005	2	3	1	10	0	0
43	5	1797	22/07/2005	7	21	1	1	2	2	798	16/08/2005	2	3	1	10	0	0
44	5	1881	25/07/2005	7	21	1	1	2	2	1149	04/11/2005	2	3	1	10	0	0
45	5	1991	02/08/2005	7	21	1	1	2	2	926	09/09/2005	2	3	1	10	0	0
46	5	2091	11/08/2005	7	21	1	1	2	2	1050	11/10/2005	2	3	1	10	0	0
47	5	2121	12/08/2005	7	21	1	1	2	2	1216	11/11/2005	2	3	1	10	0	0
48	5	2613	30/09/2005	7	21	1	1	2	2	1160	04/11/2005	2	3	1	10	0	0
49	5	3029	11/11/2005	7	21	1	1	2	2	1366	21/12/2005	2	3	1	10	0	0
50	7	140	24/01/2005	7	34	1	1	1	2	123	28/02/2005	3	5	1	10	100	5.000
51	7	148	26/01/2005	7	34	1	1	2	2	271	28/04/2005	3	5	1	10	0	0
52	7	563	06/06/2005	7	51	1	2	1	2	281	06/05/2005	5	9	1	1	100	900
53	7	1042	20/06/2005	7	21	1	1	2	2	380	21/06/2005	2	3	1	10	0	0
54	7	750	09/05/2005	7	34	1	1	2	2	362	07/06/2005	3	5	1	10	0	0
55	7	834	11/05/2005	7	51	1	2	1	2	415	07/07/2005	5	9	1	1	100	900
56	7	903	30/05/2005	7	24	1	1	2	2	418	08/07/2005	2	3	1	10	0	0
57	7	1.023	04/07/2005	7	34	1	1	1	2	594	05/09/2005	3	5	1	10	100	5.000
58	7	1.576	06/09/2005	7	21	1	1	1	2	656	08/10/2005	2	3	1	10	100	3.000
59	7	618	18/04/2005	7	21	1	1	1	2	687	18/10/2005	2	3	1	10	100	3.000
60	7	1778	12/10/2005	7	21	1	1	2	2	710	02/11/2005	2	3	1	10	0	0
61	7	1924	11/11/2005	7	23	1 JV	1	1	2	736	16/11/2005	2	3	7	10	100	21.000
62	7	1909	03/11/2005	7	34	5	1	2	2	754	18/11/2005	3	5	3	10	0	0
63	7	1812	17/10/2005	7	21	2	2	2	2	830	28/12/2005	2	3	3	1	0	0
64	8	S/N	31/08/2005	7	44	1	2	1	1	91	18/11/2005	4	7	1	1	100	700