

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

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

Noviembre 2003



Superintendencia de Electricidad y
Combustibles

Objetivos

- Entrega información a los usuarios y demás agentes (Compañías, accionistas, inversionistas) para que exijan y hagan efectivos sus derechos en el ámbito de la calidad del servicio.
- Entrega información a la autoridad responsable de velar y garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de calidad de servicio.

Ranking de calidad

- El artículo 87° del FL N°1 82 de la Ley Eléctrica establece que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles elaborará una norma de calificación que considere los aspectos de calidad de servicio que entregan las empresas concesionarias de servicio público de distribución de electricidad.

Modalidad de evaluación

La medición se realizó sobre la base de tres aspectos:

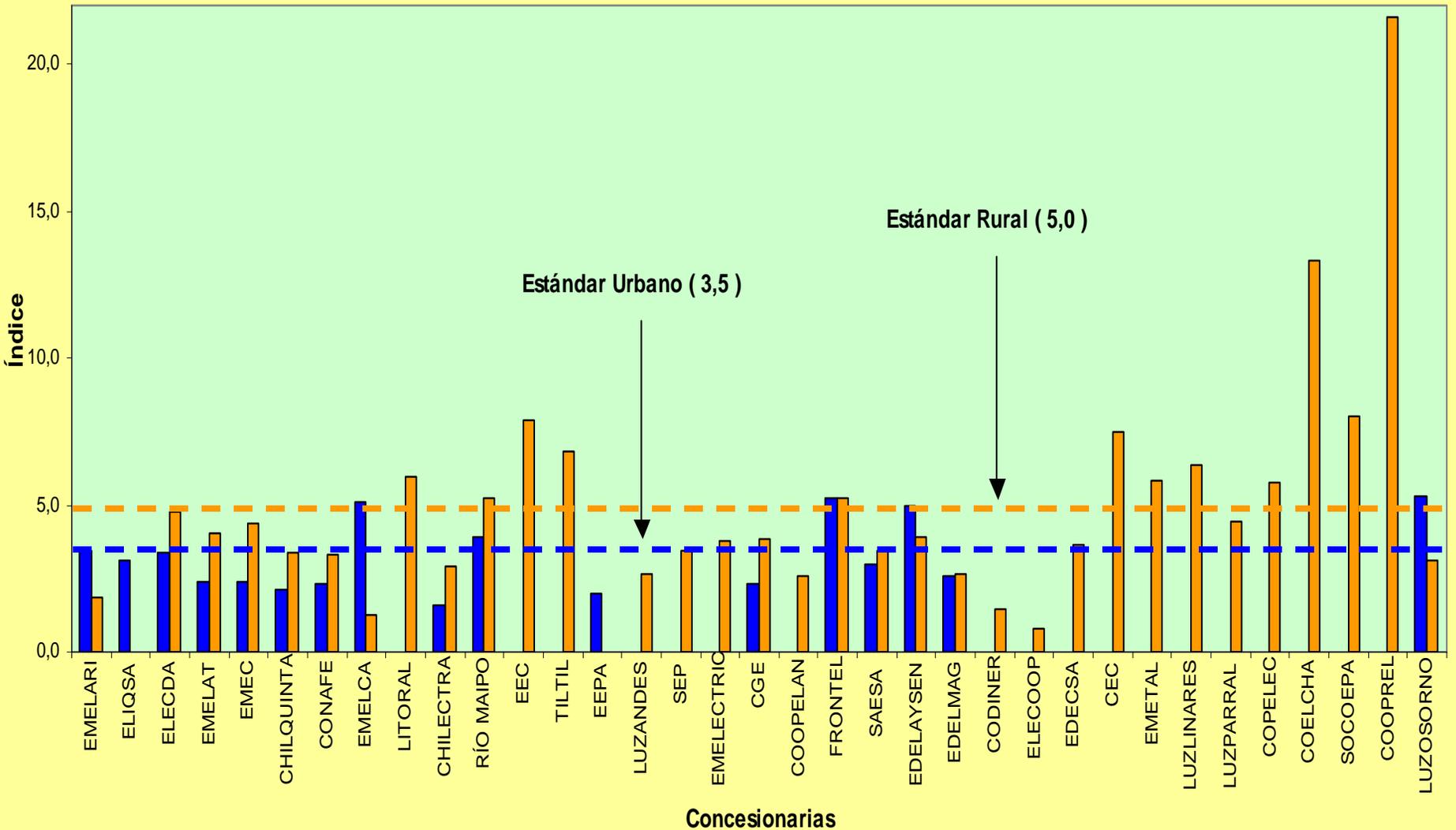
- Encuesta a los usuarios (37,5%)
- Reclamos (12,5%)
- Interrupción de suministro eléctrico (50%)

Índices de Continuidad

Superintendencia de Electricidad y
Combustibles

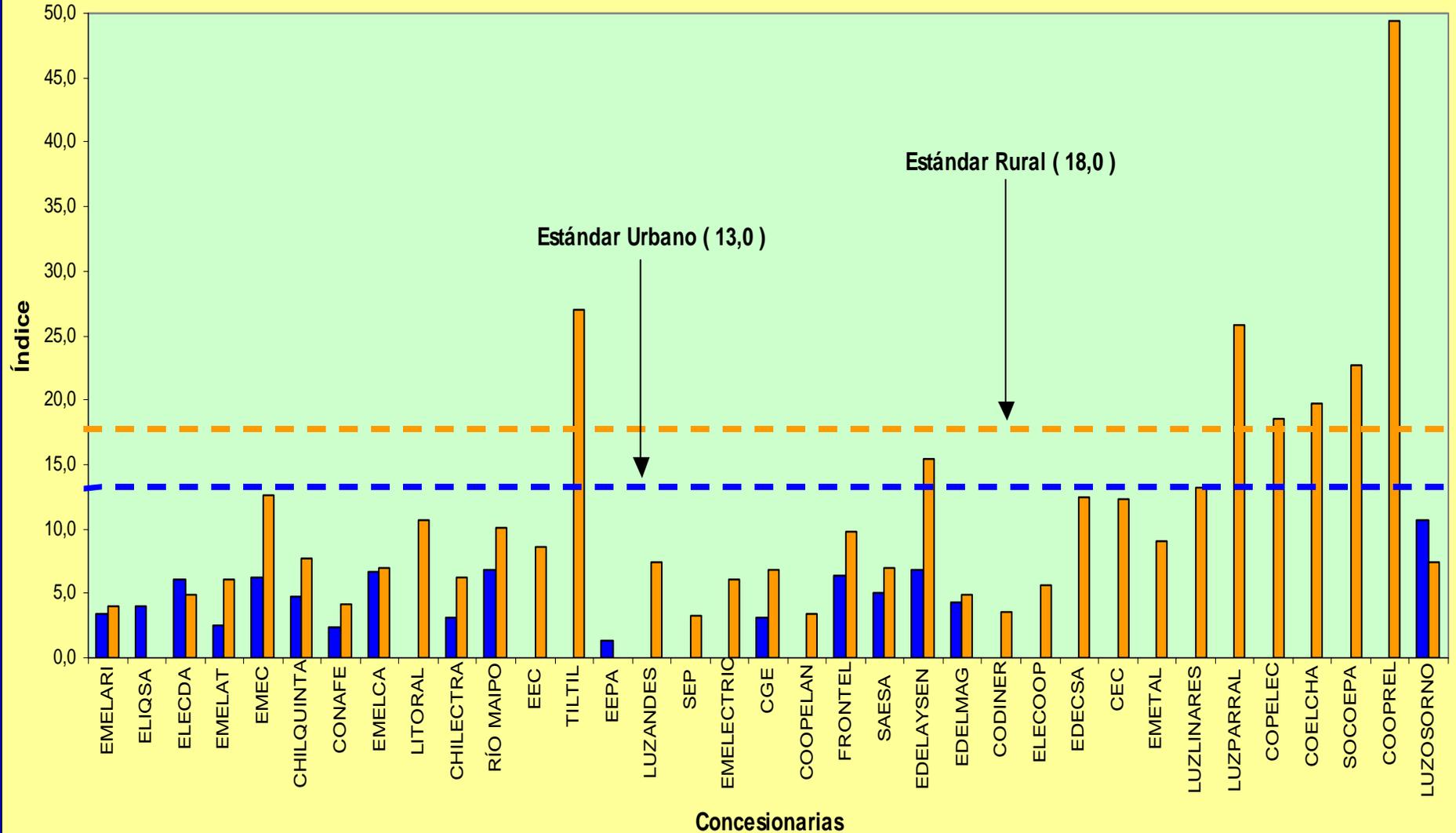
FMIK

Frecuencia Media de Interrupción por KVA Instalado



TTIK

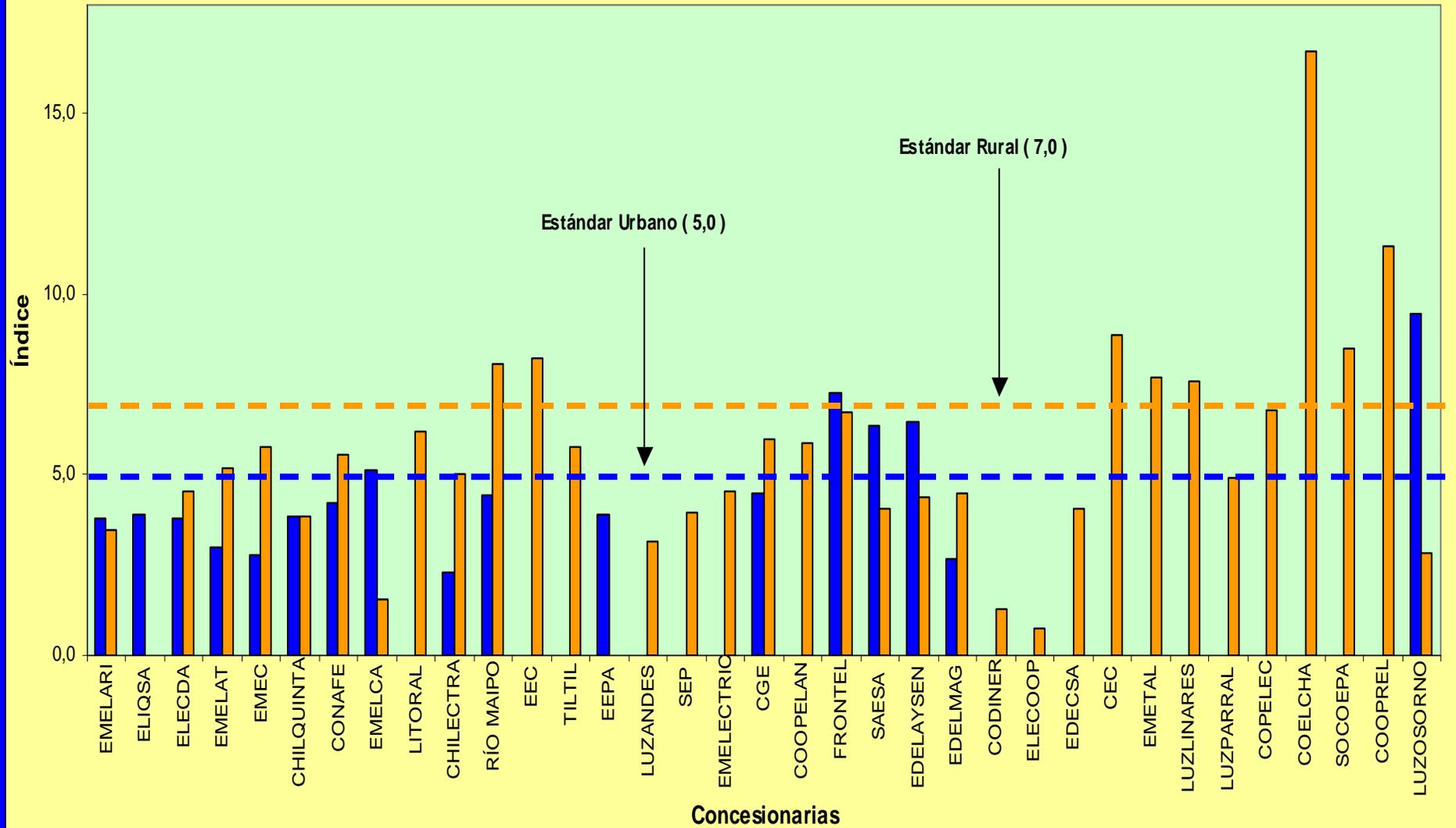
Tiempo Total de Interrupción por KVA Instalado



Concesionarias

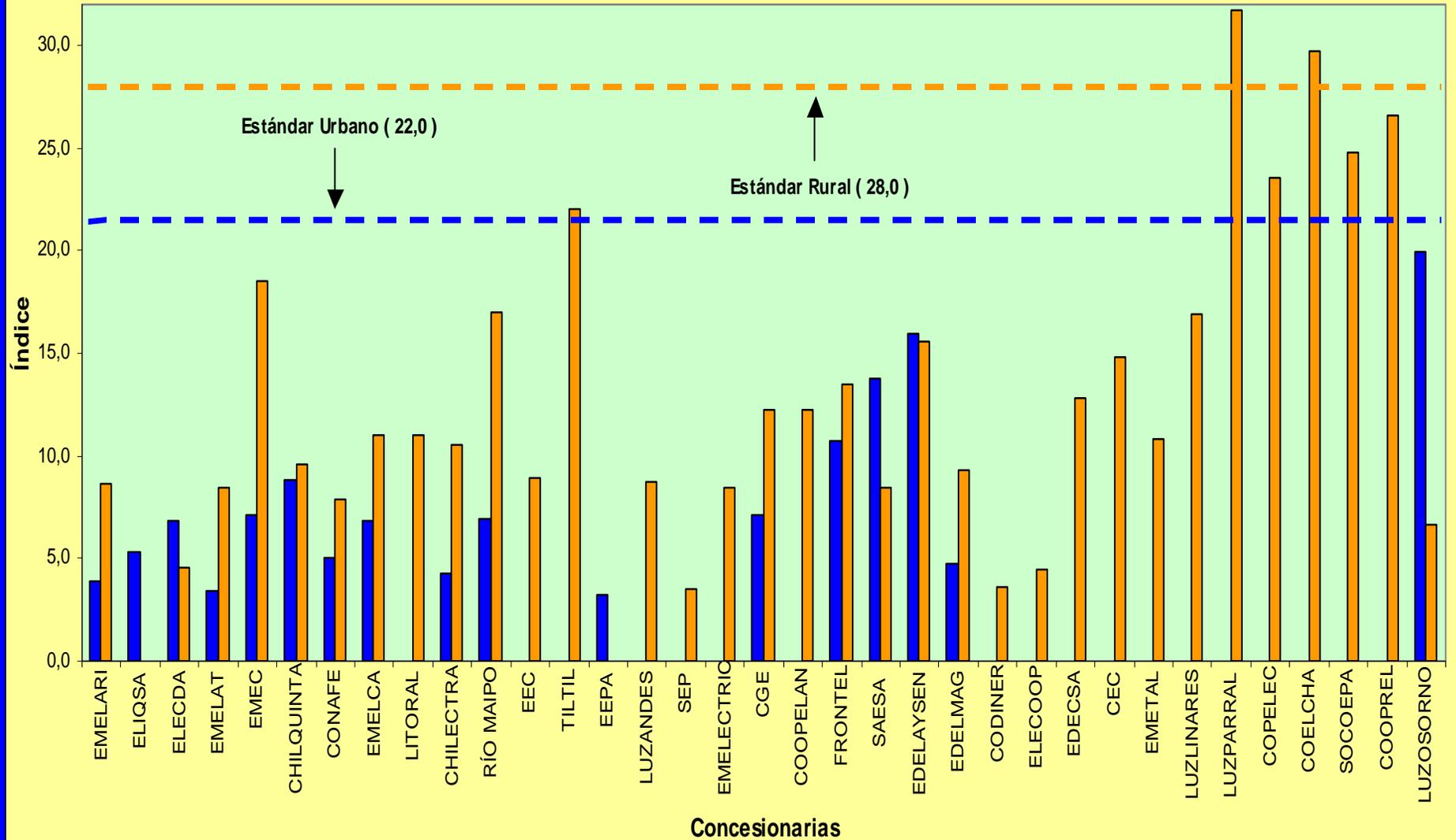
FMIT

Frecuencia Media de Interrupción por Transformador Instalado



TTIT

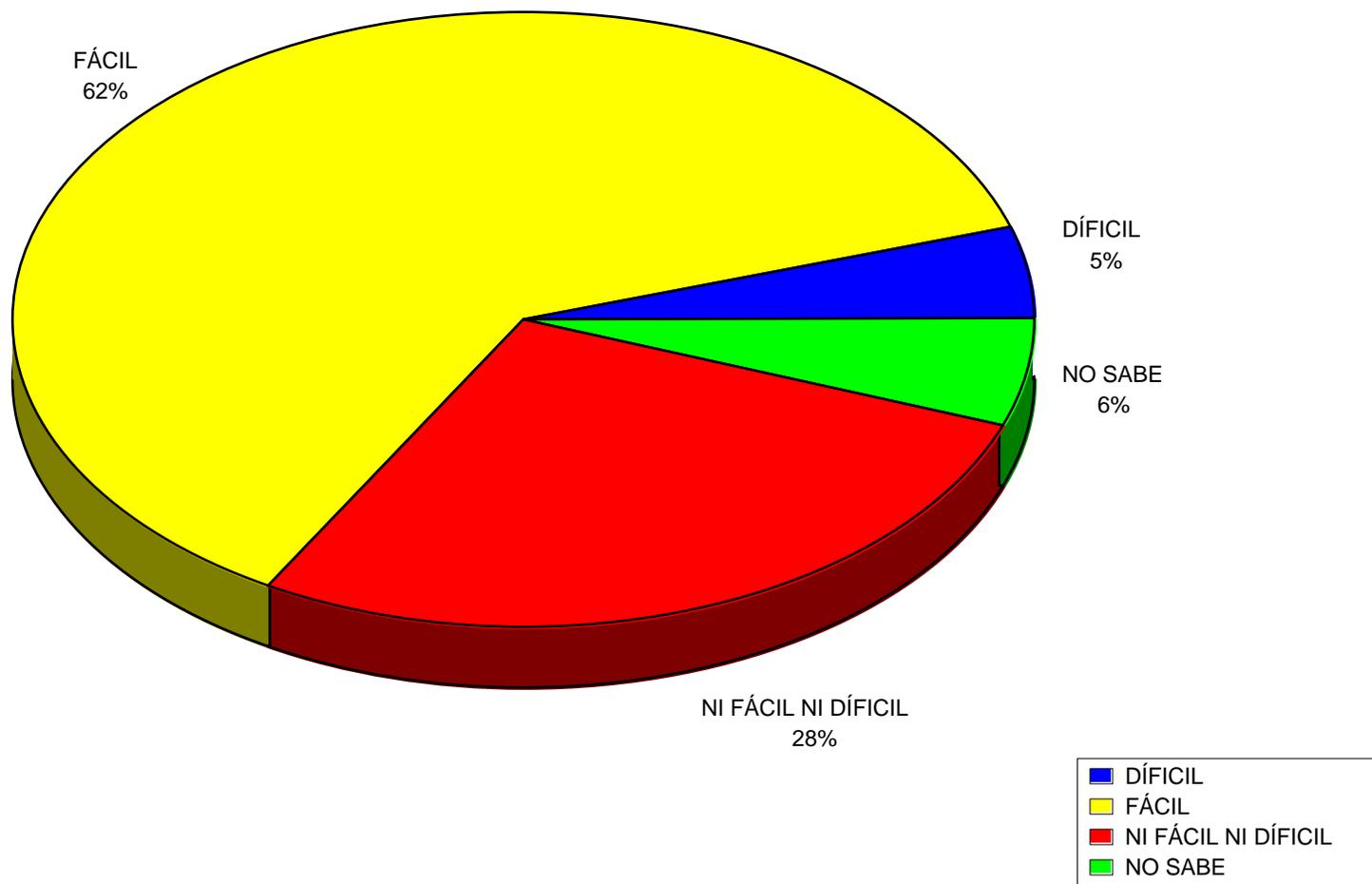
Tiempo Total de Interrupción por Transformador Instalado



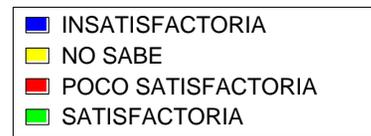
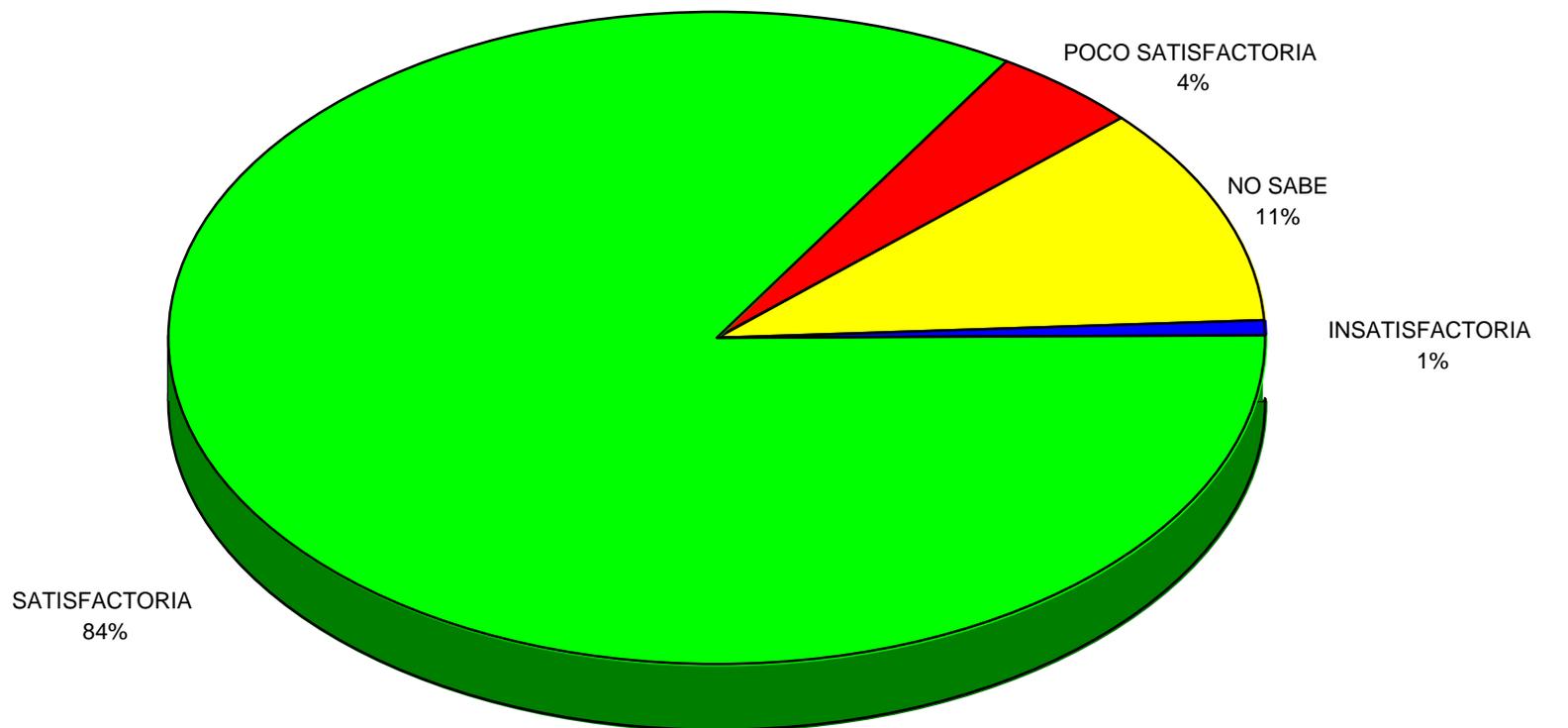
Percepción de Calidad de Servicio Eléctrico

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

El grado de comprensión para entender cargos, cobros, es:



La atención en oficinas comerciales es:

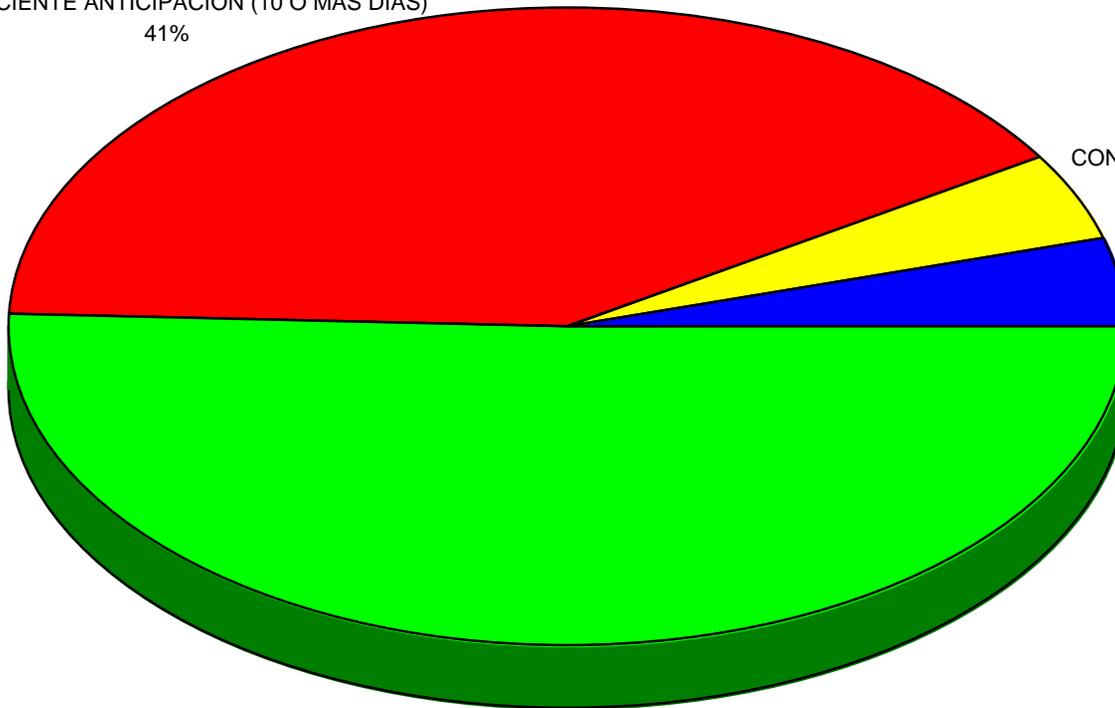


¿Con qué anticipación recibe la boleta o factura?

CON SUFICIENTE ANTICIPACIÓN (10 O MÁS DÍAS)
41%

CON RELATIVA ANTICIPACIÓN (5 A 9 DÍAS)
4%

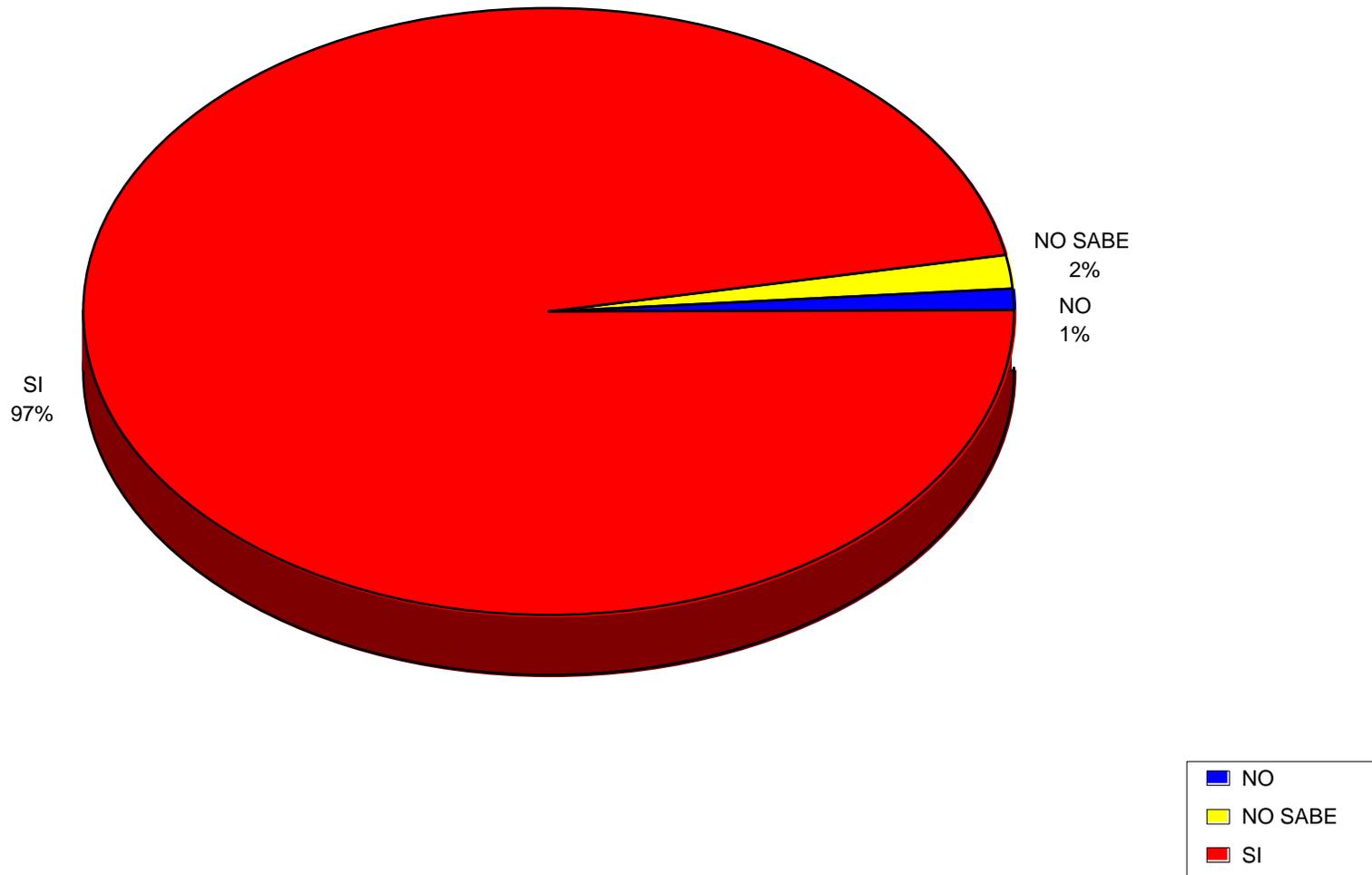
CON POCA ANTICIPACIÓN (1 A 4 DÍAS)
4%



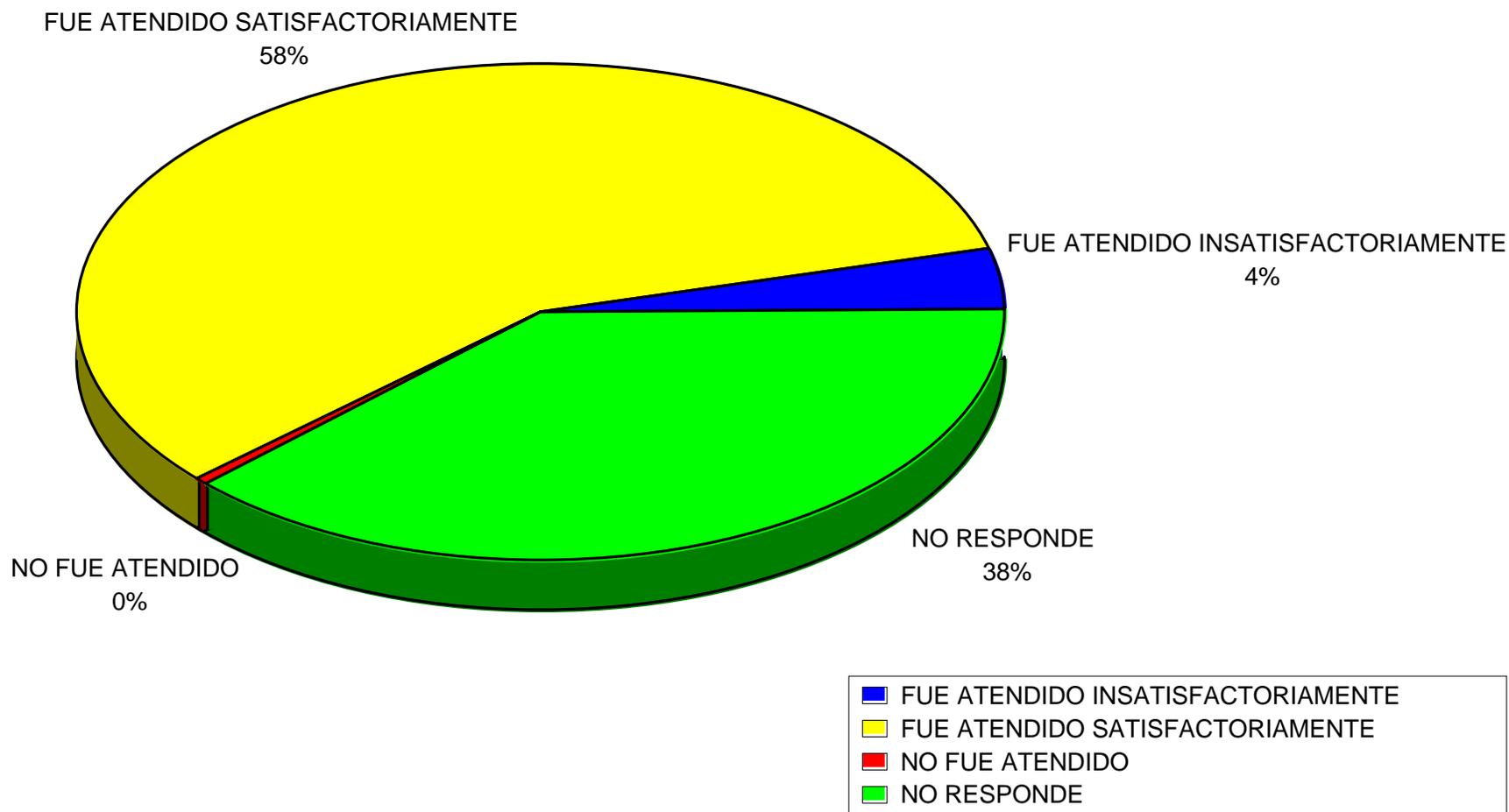
VENCIDA O NO RECIBIDA
51%

- CON POCA ANTICIPACIÓN (1 A 4 DÍAS)
- CON RELATIVA ANTICIPACIÓN (5 A 9 DÍAS)
- CON SUFICIENTE ANTICIPACIÓN (10 O MÁS DÍAS)
- VENCIDA O NO RECIBIDA

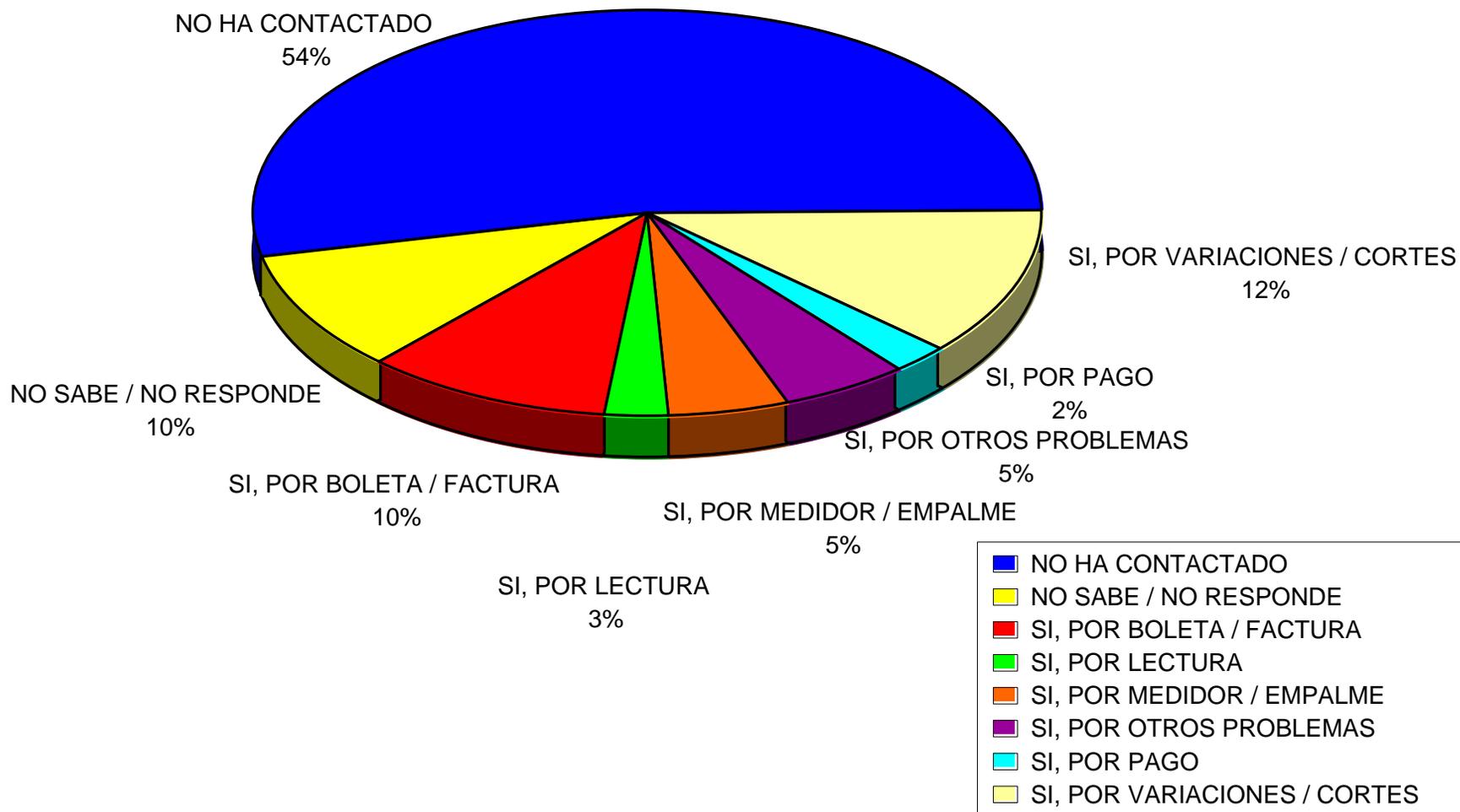
¿Deben existir condiciones especiales de pago para tercera edad y discapacitados?



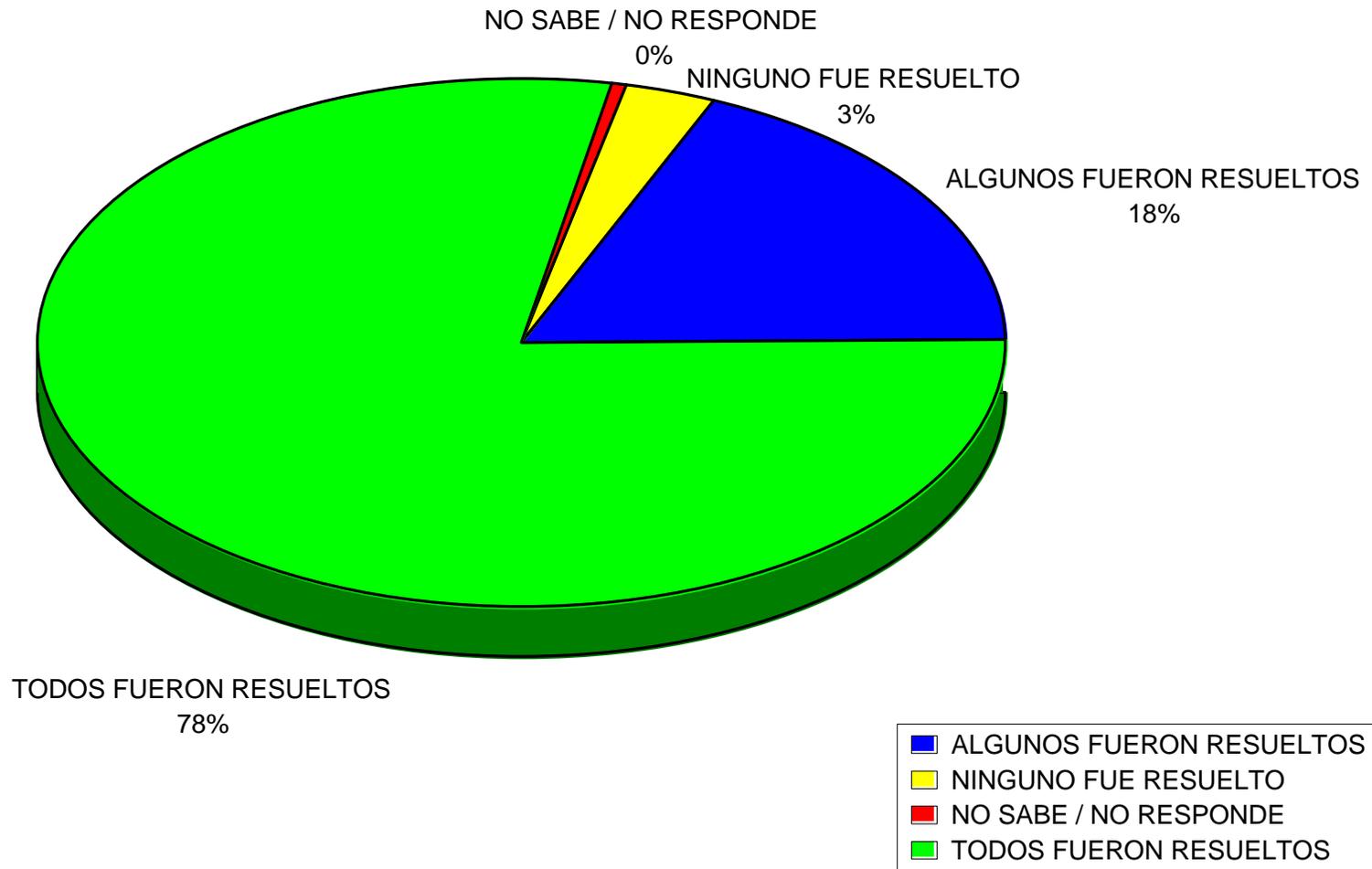
Al solicitar información o servicio ¿Cómo fue atendido?



¿Ha presentado problemas o reclamos?



Respecto a los problemas o reclamos presentados:



Ranking Empresas (No Cooperativas)

Superintendencia de Electricidad y
Combustibles

Ranking	Concesionarias		Clientes	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final
	Id	Sigla					
1º	26	CODINER	8.256	9,01	9,07	9,33	9,071
2º	14	EEPA	37.315	8,35	8,97	9,33	8,706
3º	10	CHILECTRA	1.296.133	8,40	8,40	9,03	8,477
4º	7	CONAFE	139.878	7,96	8,93	9,15	8,470
5º	25	EDELMAG	46.142	7,80	8,91	9,29	8,402
6º	4	EMELAT	72.517	7,77	8,92	9,17	8,377
7º	15	LUZANDES	1.506	8,00	8,54	9,33	8,367
8º	18	CGE	654.781	7,66	8,96	9,27	8,347
9º	16	SEP	3.651	8,14	8,05	9,33	8,257
10º	17	EMELECTRIC	184.195	7,62	8,74	9,19	8,235
11º	6	CHILQUINTA	416.313	7,70	8,59	9,18	8,221
12º	2	ELIQSA	62.504	7,42	8,56	9,07	8,055
13º	23	SAESA	249.558	7,37	8,51	9,28	8,035
14º	28	EDECSA	2.492	7,01	8,80	9,33	7,972
15º	5	EMEC	207.980	6,94	8,81	9,22	7,925
16º	1	EMELARI	54.615	7,62	7,87	8,84	7,869
17º	3	ELECDA	120.219	7,06	8,39	9,17	7,822
18º	39	LUZOSORNO	13.548	6,99	8,08	8,89	7,636
19º	30	EMETAL	15.669	6,34	8,83	9,03	7,610
20º	22	FRONTEL	225.882	6,37	8,70	9,25	7,604
21º	8	EMELCA	4.343	6,38	8,61	9,33	7,584
22º	31	LUZLINARES	16.473	5,66	8,95	9,33	7,353
23º	24	EDELAYSEN	20.991	5,91	9,01	7,97	7,331
24º	11	RÍO MAIPO	302.653	6,51	7,79	9,13	7,315
25º	9	LITORAL	36.560	6,27	8,13	8,52	7,248
26º	32	LUZPARRAL	12.524	5,06	8,46	9,30	6,865
27º	12	EEC	12.838	5,68	8,15	6,46	6,705
28º	13	TILTIL	2.556	4,26	8,30	9,33	6,411
29º	19	EMELPAR	135		6,46	9,33	3,589

Superintendencia de Electricidad y
Combustibles

Ranking Cooperativas

Superintendencia de Electricidad y
Combustibles

Ranking	Concesionarias		Clientes	Nota Índice (50%)	Nota Encuesta (37,5%)	Nota Reclamo (12,5%)	Nota Final
	Id	Sigla					
1º	27	ELECOOP	10.145	9,04	8,45	9,33	8,856
2º	21	COPELAN	9.184	8,08	9,33	9,33	8,707
3º	29	CEC	6.174	5,31	9,17	9,01	7,218
4º	33	COPELEC	29.493	5,29	7,63	8,97	6,626
5º	35	SOCOEPA	4.800	3,99	8,87	9,33	6,487
6º	34	COELCHA	9.221	3,06	9,05	9,33	6,088
7º	36	COOPREL	4.681	1,80	8,63	9,33	5,305