SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES



NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN

SIGET

Mayo 2010

OBJETIVOS DE LA NORMA DE CALIDAD

- Establecer estándares de calidad, tanto técnicos como comerciales, con los que las empresas distribuidoras deben suministrar los servicios de energía eléctrica a los usuarios finales.

- Incentivar las inversiones en los sistemas de distribución, en beneficio de la calidad del servicio.

- Evaluar continuamente el suministro de energía eléctrica a los usuarios finales, detectar deficiencias de calidad en áreas específicas y exigir las correcciones necesarias.

ASPECTOS EVALUADOS

1. **La calidad del servicio técnico:** Relacionada con la cantidad y duración de las interrupciones.

2. **La calidad del producto técnico:** Relacionada con la regulación del nivel de la tensión, los niveles de distorsión armónica y flicker en la tensión, así como la incidencia de los usuarios finales en las perturbaciones.

3. **La calidad del servicio comercial:** Relacionada con la gestión comercial de las empresas en cuanto a errores de facturación, tiempos de solución de reclamos, conexión de nuevos suministros, restablecimiento de servicios suspendidos por falta de pago, respuesta a consultas, entre otros.

1. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

CALIDAD SERVICIO TÉCNICO
Indicadores y Límites

TIPO	ÍNDICE	SIGNIFICADO	SERVICIO	LÍMITE
Globales	TTIK	Tiempo Total de Interrupción por kVA	Urbano	10 Hrs.
			Rural	24 Hrs.
	FMIK	Frecuencia Media de Interrupción por kVA	Urbano	5 Int.
			Rural	12 Int.
Individuales	SAIDIus	Índice de duración de interrupción por usuario	Urbano	16 Hrs.
			Rural	30 Hrs.
	SAIFIus	Índice de frecuencia de interrupción por usuario	Urbano	8 Int.
			Rural	15 Int.

En el cálculo de éstos indicadores se excluyen las interrupciones siguientes:

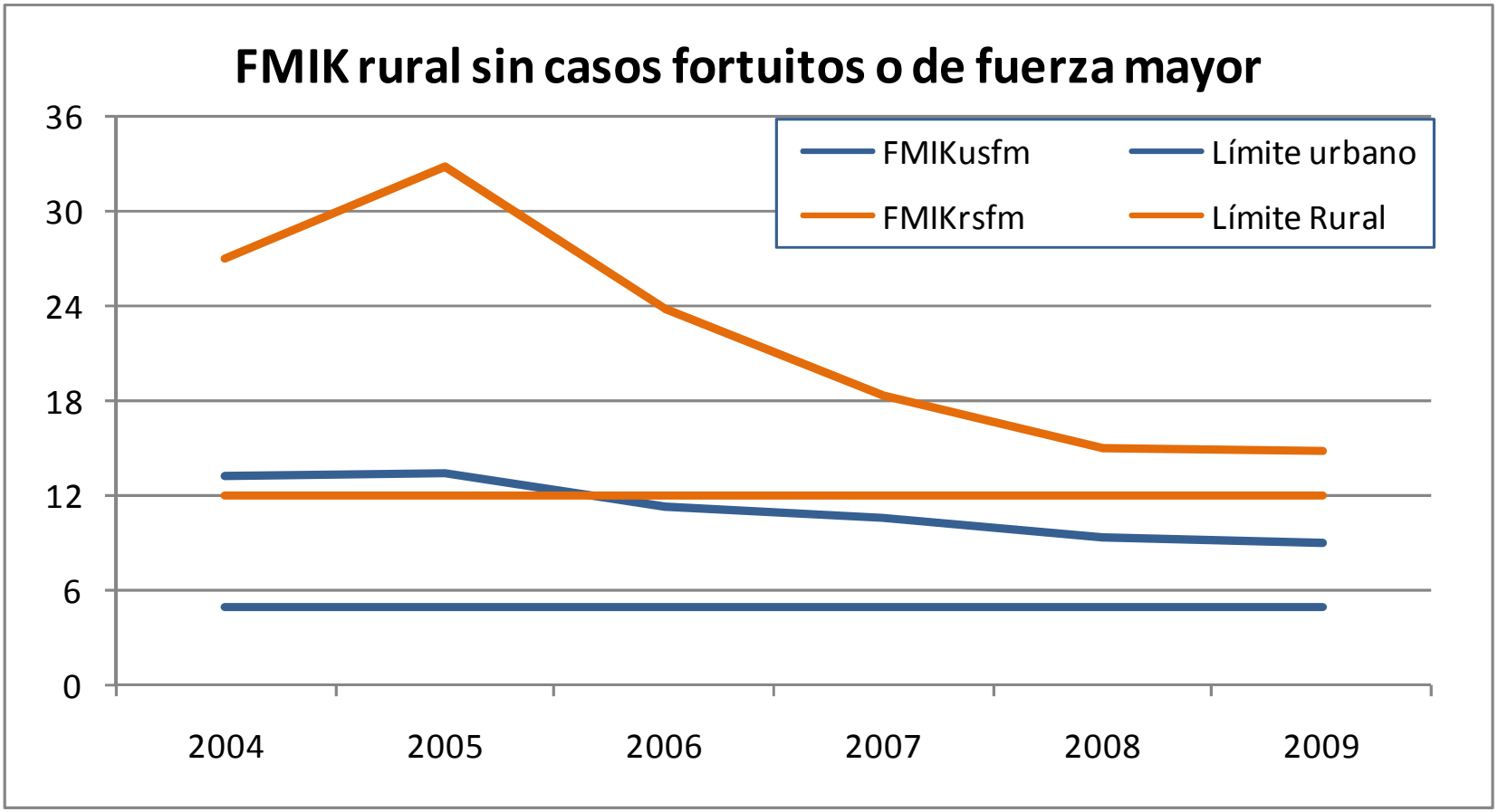
a) Con duración menor o igual que tres minutos sin importar su causa

b) Originadas en redes externas a la distribuidora

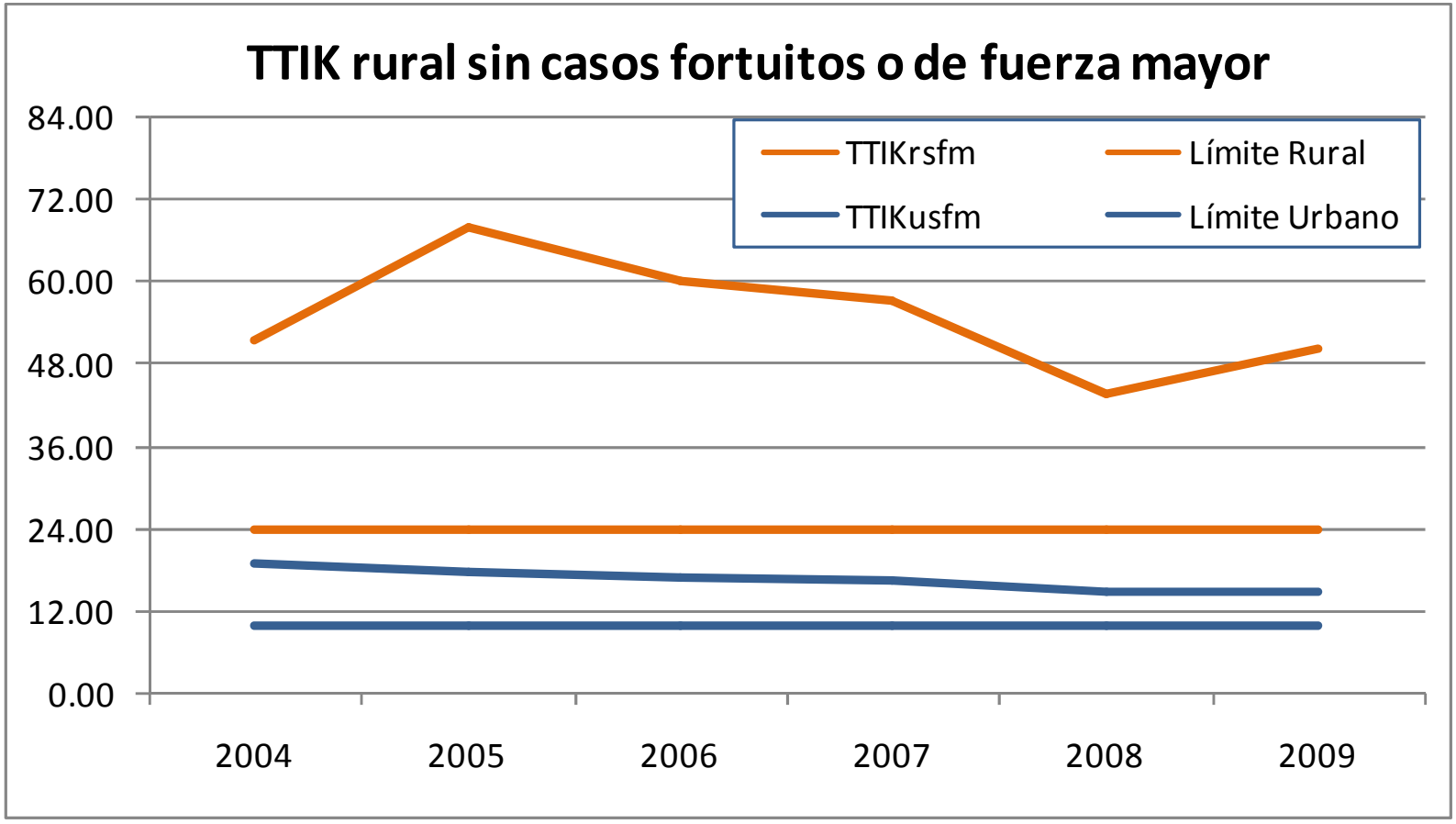
c) Relacionadas con casos fortuitos o de fuerza mayor aprobados por la SIGET.

En caso de incumplir alguno de los indicadores se aplica una compensación económica que resulta de la valorar al 200% el precio de la energía no entregada que resultó de exceder los límites de calidad.

CALIDAD SERVICIO TÉCNICO (2004-2009)



CALIDAD SERVICIO TÉCNICO
2004-2009



2. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO

CALIDAD PRODUCTO TÉCNICO: REGULACIÓN DE LA TENSIÓN

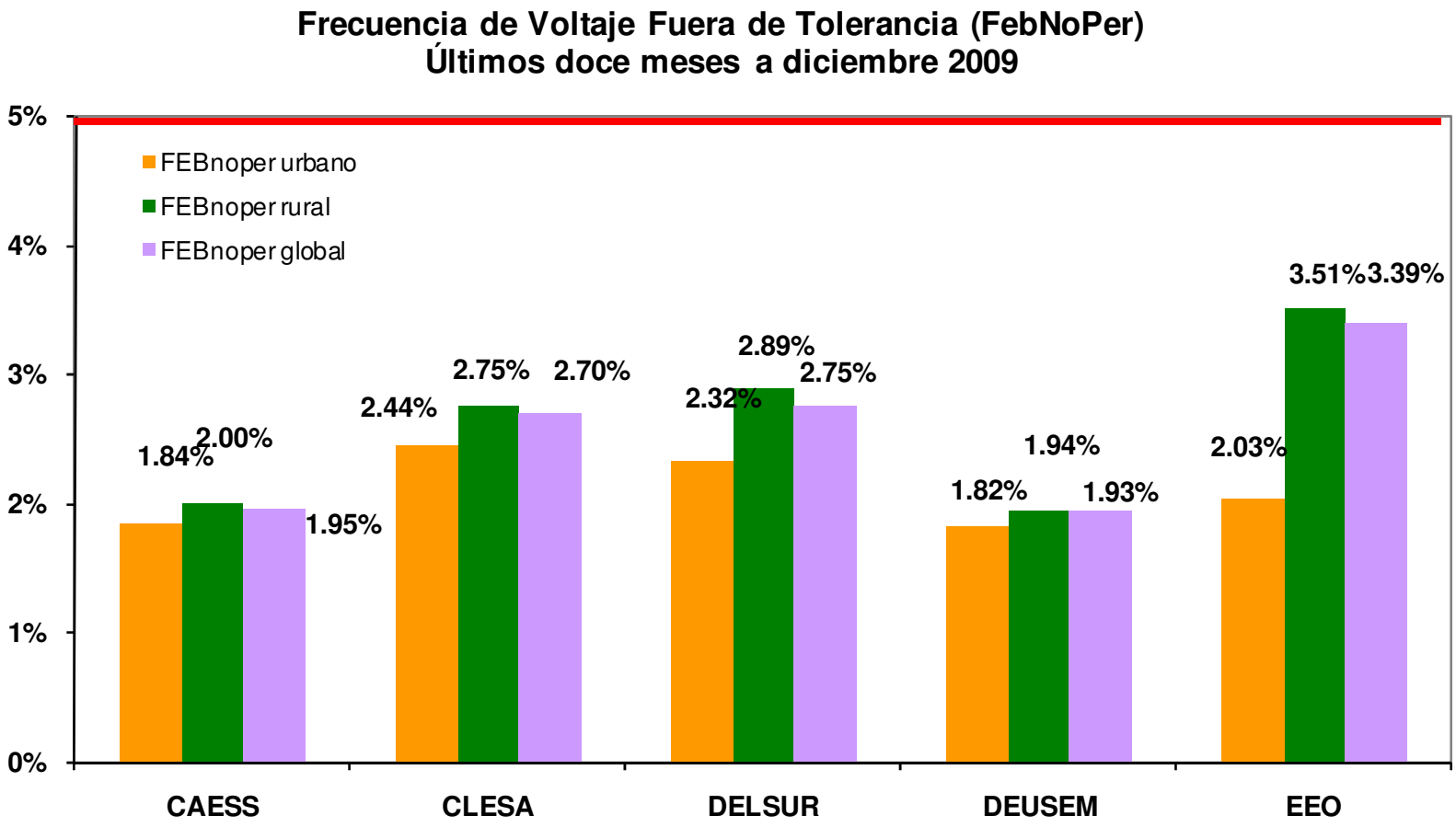
NIVEL DE TENSIÓN	ΔVk		
	URBANO	RURAL	AISLADO
Baja Tensión (≤ 600 V)	± 7 %	± 8 %	± 8.5 %
Media Tensión (600 < V < 115 kV)	± 6 %	± 8 %	± 8.5 %

Tolerancia de los índices Globales e individuales ⇨ **5% FEB_{NoPER} (Rangos No Permitidos)**

La compensación resulta de una revaloración de la energía entregada con mala calidad, definiendo bloques de energía consumida para cada rango de alejamiento porcentual respecto a los límites establecidos.

La compensación se obtiene sumando el costo de la energía en mala calidad para cada banda de voltaje fuera de tolerancia:

CALIDAD PRODUCTO TÉCNICO: REGULACIÓN DE LA TENSIÓN
Enero – Diciembre 2009



3. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

CALIDAD SERVICIO COMERCIAL
Indicadores y Límites

ASPECTO EVALUADO	ÍNDICE INDIV/GLOBAL	DD	LÍMITE INDIVIDUAL	LÍMITE GLOBAL
Tiempo de conexión de nuevos servicios	COSE	A	3 - 20 días	97%
		M	4 - 30 días	97%
		B	6 - 45 días	95%
Tiempo de reconexión de suministros suspendidos por falta de pago u otras causas	RCSU	A	10 horas	97%
		M	15 horas	97%
		B	24 horas	95%
Estimaciones en la Facturación	CFFE/IFE	A	2 facturas	2%
		M	3 facturas	3%
		B	3 facturas	5%
Porcentaje de errores en la facturación	IPE			3%
Tiempo de respuesta a las consultas escritas de los usuarios	RCUS		3 días	98%
Notificación previa a los usuarios sobre las interrupciones programadas	INPR		48 horas	
Exactitud de los equipos de medición			Ajuste al 100% con un margen de error del 2%	

CALIDAD SERVICIO COMERCIAL
Indicadores y Límites

ASPECTO EVALUADO	ÍNDICE INDIV/GLOBAL	DD	LÍMITE INDIVIDUAL	LÍMITE GLOBAL
Tiempo de resolución de reclamos comerciales	TRRC/PRA	A	7 días	95%
		M	10 días	
		B	15 días	
Usuarios Reconectados después de un Reclamo ante una Interrupción	USRE	A	3 horas	97%
		M	4 horas	97%
		B	8 horas	95%
Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión	RETE	A	inspección: 2 días respuesta escrita: 30 días	
		M	inspección: 3 días respuesta escrita: 30 días	
		B	inspección: 3 días respuesta escrita: 30 días	
Reclamos por Inconvenientes con el Funcionamiento del Medidor	REME	A	inspección: 3 días respuesta escrita: 30 días	
		M	inspección: 5 días respuesta escrita: 30 días	
		B	inspección: 5 días respuesta escrita: 30 días	
Procentaje de reclamos con respecto a la cantidad de usuarios	PRUi, PRUt, PRUc			3%, 3%, 2%

CALIDAD SERVICIO COMERCIAL
Enero – Diciembre 2009

Indicador	COSE			RCSU			IFE			IPE	RCUS
Densidad	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Global	Global
Límite	97	97	95	97	97	95	2	3	5	3	98
CAESS	99.94	99.85	99.92	99.99	99.99	99.99	0.03	0.02	0.02	0.05	100
CLESA	96.04	97.04	98.65	99.12	99.64	98.76	0.08	0.07	0.09	0.03	100
DELSUR	99.88	99.31	99.89	99.94	99.68	99.75	0	0	0.01	0.03	100
DEUSEM	100	0	99.95	99.81	0	99.84	0.02	0	0.04	0.05	100
EEO	99.63	97.13	99.47	99.8	99	98.97	0.02	0.01	0.06	0.07	100

Indicador	PRA	PRUc	PRUi	PRUt	TPA	USRE		
Densidad	Global	Global	Global	Global	Global	Alta	Media	Baja
Límite	95	2	3	3	10	97	97	95
CAESS	99.77	4.81	16.91	0.59	0.93	87.56	86.09	86.07
CLESA	99.7	3.61	24.04	1.03	1.05	76.66	71.28	78.98
DELSUR	99.99	1.49	13.29	0.68	1.14	79.07	85.19	84.62
DEUSEM	99.83	4.31	25.49	0.53	0.55	72.64		87.15
EEO	99.72	5.02	30.36	0.52	0.81	82.23	70.89	81.06

4. COMPENSACIONES ECONÓMICAS

CALIDAD SERVICIO COMERCIAL
Enero – Diciembre 2009

INDICADORES DEL SERVICIO COMERCIAL	MONTOS
COSE (conexión de nuevos servicios)	$16,180.10
RCSU (reconexiones)	$3,540.94
USRE (reclamos por falta de energía)	$712,798.11
TRRC (reclamos comerciales)	$37,685.79
RCUS (respuesta a consultas)	$0.00
INPR (interupciones programadas)	$1,035.35
RETE (reclamos por problemas de tensión)	$32,896.67
REME (reclamos por problemas de medidor)	$2,003.64
Indicador Global PRUc (porcentaje de reclamos por usuario)	$296,945.08
COMPENSACIONES INDIVIDUALES	**$806,140.60**
COMPENSACIONES GLOBALES	**$296,945.08**
COMPENSACIÓN TOTAL	**$1103,085.68**

CALIDAD SERVICIO Y PRODUCTO TÉCNICO
Enero – Diciembre 2009

INDICADORES DELSERVICIO TÉCNICO	MONTOS
ENS (Energía no Servida)	$2820,006.75
Índicadores individuales de CST	$988,946.34
Índicadores globales de CST	$299,541.77
COMPENSACIONES INDIVIDUALES	**$3808,953.09**
COMPENSACIONES GLOBALES	**$299,541.77**
COMPENSACIÓN TOTAL	**$4108,494.86**

TOTAL DE COMPENSACIONES PRODUCTO TECNICO	$ 201,042.67
Indicador individual urbano (Frec. de voltaje fuera de tolerancia)	$46,293.27
Indicador individual rural (Frec. de voltaje fuera de tolerancia)	$111,377.43
Indicador Global FEBnoper (Frec. de voltaje fuera de tolerancia)	$43,371.97
COMPENSACIONES INDIVIDUALES	**$157,670.70**
COMPENSACIONES GLOBALES	**$43,371.97**
COMPENSACIÓN TOTAL	**$201,042.67**

RESUMEN DE MONTOS DE COMPENSACIÓN
Enero – Diciembre 2009

	Individuales	Globales	TOTAL
Calidad del Servicio Comercial	$806,140.60	$296,945.08	**$1103,085.68**
Calidad del Servicio Técnico	$3808,953.09	$299,541.77	**$4108,494.86**
Calidad del Producto Técnico	$157,670.70	$43,371.97	**$201,042.67**
TOTAL	**$4772,764.39**	**$639,858.82**	**$5412,623.21**