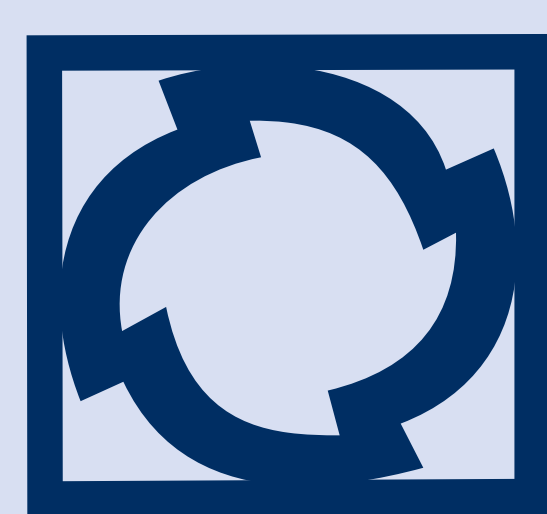




Osinergmin

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

GERENCIA DE FISCALIZACIÓN ELÉCTRICA

Procedimiento para la Supervisión de la Calidad de Atención Telefónica de las Empresas de Distribución Eléctrica

Antecedentes

El Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas contempla el mantenimiento integral de la conexión, el cual incluye la verificación del buen funcionamiento del sistema de medición.

En el año 2004, OSINERGMIN estableció el procedimiento para supervisar que las empresas concesionarias de distribución efectúen el contraste de los medidores de electricidad a su cargo.

El año 2007, el procedimiento fue galardonado como la mejor Buena Práctica Gubernamental en la categoría “Fiscalización”.

En el año 2009, se aprobó la actualización del procedimiento, con lo cual se incorporaron precisiones para un correcto desarrollo de las actividades de contraste, reemplazo y cambio de medidores.

Desde el año 2006 el procedimiento cuenta con la Certificación ISO 9001.



Objetivo

Asegurar que las empresas garanticen la correcta medición de los consumos de electricidad de sus usuarios, efectuando el contraste periódico de los medidores y cambiando los aparatos defectuosos oportunamente.

Metodología

Se ha establecido programas semestrales de contraste así como los siguientes indicadores:

- **Indicador 1.-** Cumplimiento del programa semestral de contraste (mínimo 5%).
- **Indicador 2.-** Verificación del cumplimiento de la ejecución del contraste, a través de muestras aleatorias.
- **Indicador 3.-** Cambio de la totalidad de medidores defectuosos dentro de los 8 días hábiles de efectuado el contraste.

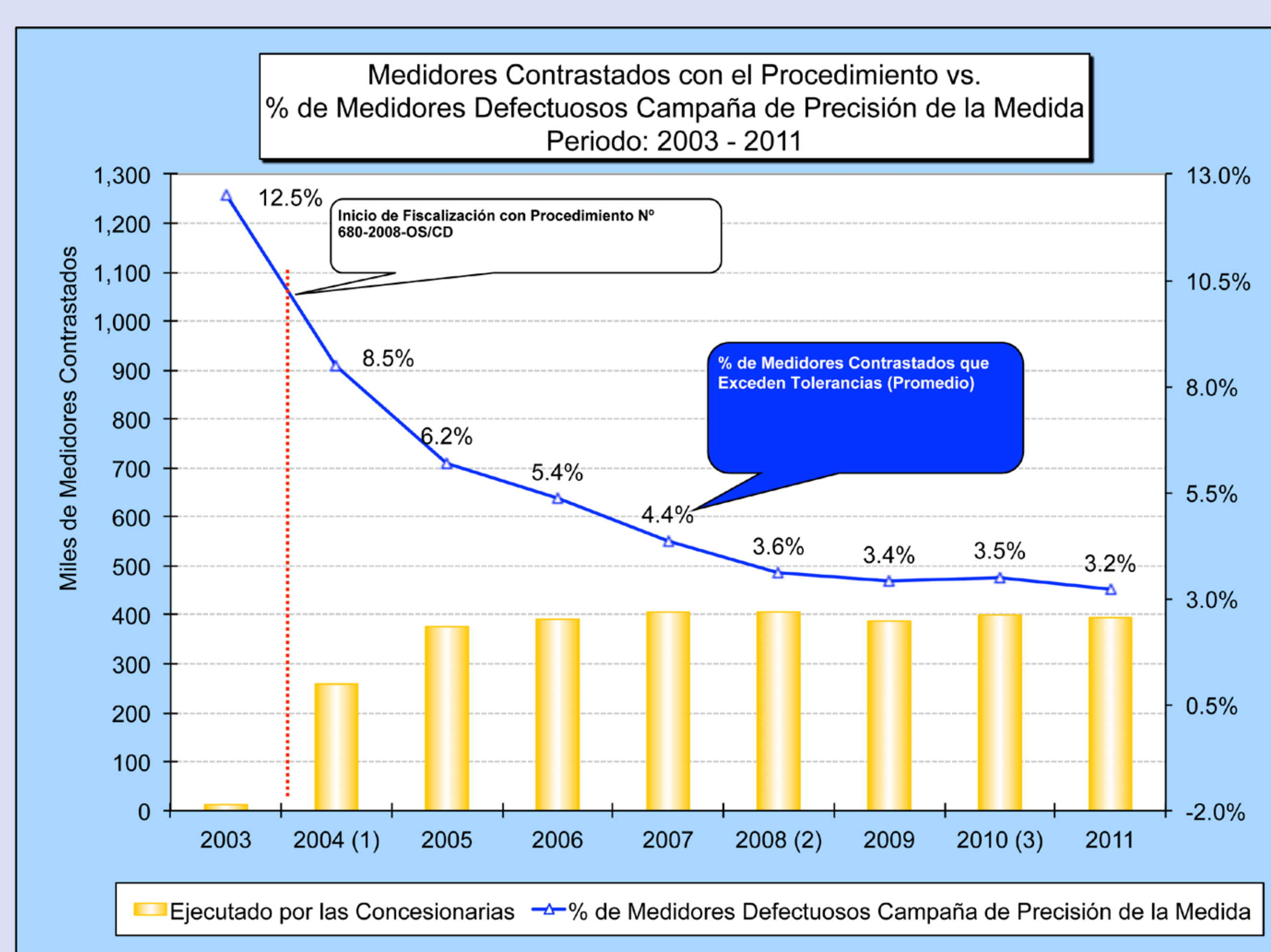
La comprobación de los dos últimos indicadores se realiza mediante inspecciones en campo de muestras aleatorias representativas.

Si los indicadores no cumplen con lo establecido, se sanciona a la empresa en base a la Escala de Multas y Sanciones.

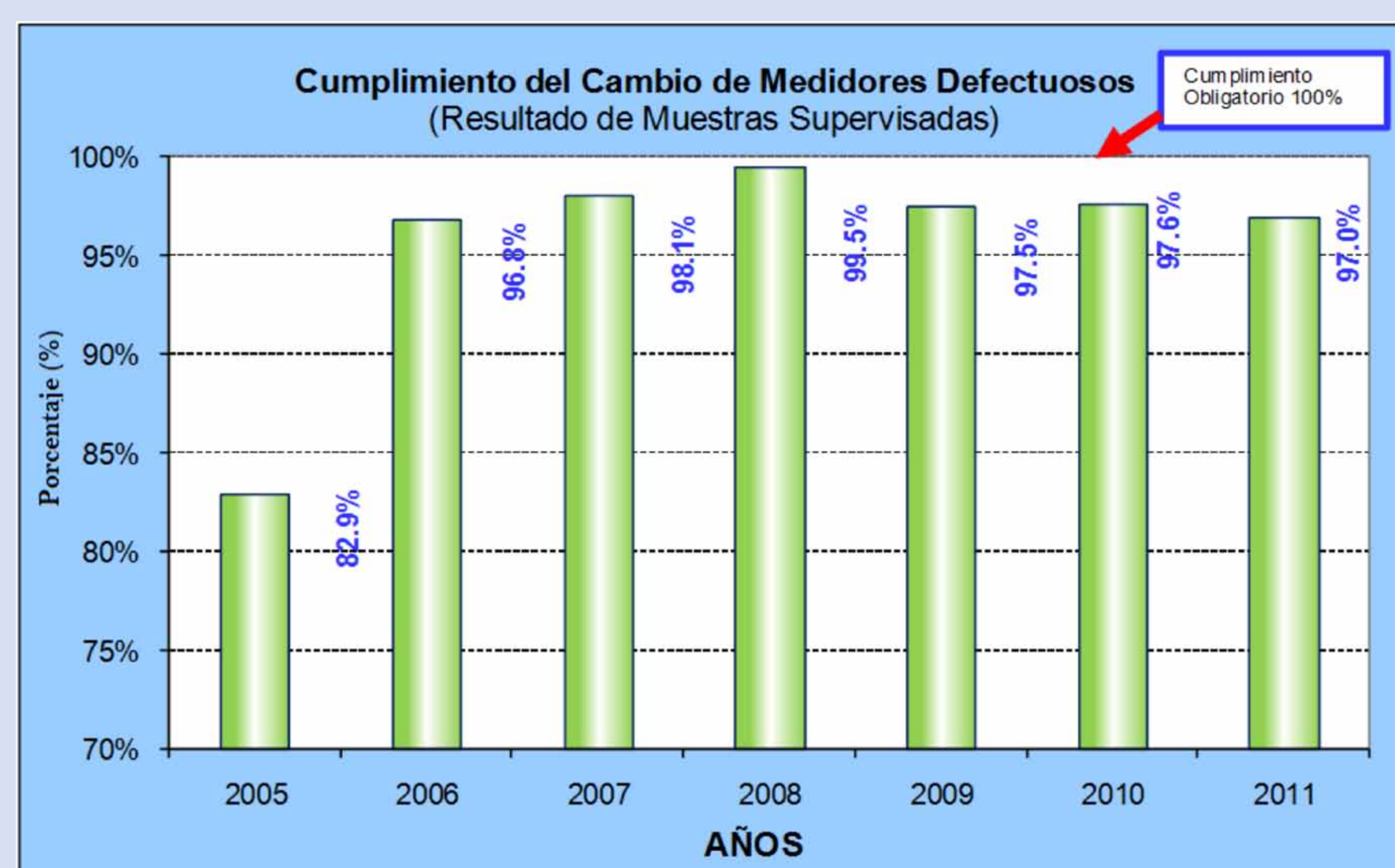
Principales Resultados

El número de contrastes se ha incrementado de 13 000 en el año 2003 a 510 000 (incluye contrastes por NTCSE) en el año 2011; sin aumento de costos al usuario.

Al intensificarse el programa de contrastes, se ha mejorado la calidad de la medición ya que la proporción de medidores defectuosos a nivel nacional ha bajado de 12,6% (en el 2003) a 3,2% (en el 2011), con la evolución siguiente:



Respecto al cambio oportuno de los medidores defectuosos, el desempeño global en el año 2011 se ha mantenido en 97,0%, con la evolución siguiente:



Esto equivale a retirar 34 000 medidores defectuosos en promedio anualmente, reemplazándolos por medidores de funcionamiento correcto.

