



# FORMULARIO N° 3: VALIDACIÓN DE SOLUCIONES

## TALLER 3: ESTUDIOS Y PROPUESTAS

### Grupo 1: El desarrollo de la red de distribución

NOMBRE/INICIALES: \_\_\_\_\_



Este formulario presenta una agrupación y resumen de las **soluciones presentadas por los participantes** del taller N°2 a cada uno de los problemas levantados y consolidados, ordenándolos de acuerdo a la prioridad levantada en ese mismo taller. Por favor, **indique su acuerdo (A) o desacuerdo (D) con cada una de las soluciones propuestas** por los participantes del taller, **enmarcando con un círculo** su preferencia. Si le parece necesario agregue una **nueva solución, comentario o crítica** en el espacio en blanco. Trabaje en sus **problemas prioritarios** primero! **¿En desacuerdo con el problema?:** Si no está de acuerdo con el problema puede **omitirlo** y pasar al siguiente.

### SOLUCIONES DE LA FAMILIA A: EXPANSIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

<p><b>Problema 1:</b> Asegurar <b>eficiencia económica</b> en el desarrollo y expansión de la red (trazados óptimos, relación entre redes y equipamiento, capacidad de red, uso básico de información y TICS, etc.). <b>(Prioridad Alta)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar una <b>planificación efectiva y transparente</b> con <b>criterios claros y explícitos</b> que asegure <b>eficiencia económica y bajos costos</b> de suministro A / D</li> <li>2. Desarrollar planificación que integra formalmente <b>nuevos agentes y servicios</b> como modelos y estrategias validadas y aprobadas (incluir GD, clientes libres y otros) A / D</li> <li>3. <b>Licitación compra</b> de equipos y otros activos en forma conjunta para reducir costos a las empresas</li> <li>4. Establecer <b>franjas fiscales</b> de distribución en zonas donde sea beneficioso (facilita el acceso, mejora la calidad, reduzca costos, etc.) A / D</li> <li>5. <b>Integración parcial de operación, mantenimiento y administración</b> de concesionarios de servicios públicos donde sea beneficioso (ejemplo mencionado: lectura de medidor) A / D</li> <li>6. <b>Integración parcial de la infraestructura</b> con otras concesionarias de servicio público donde esto agregue valor, reduzca impactos y costos (ejemplos mencionados: poliductos, canales de comunicación, etc.)</li> <li>7. Incorporación de nuevas tecnologías para reducir costos, mejorar servicios y/o agregar nuevo valor a los clientes (tecnologías de información y comunicación, smart grid, etc.) A / D</li> <li>8. Generar <b>incentivos correctos a la distribuidora</b> para facilitar soluciones de abastecimiento eléctrico / energético <b>alternativos a los fierros y cables</b> y remunerarlas adecuadamente (ejemplos mencionados: eficiencia energética, gestión de la demanda, generación local) A / D</li> <li>9. Implementación de mecanismos e instrumentos técnicos para <b>reducir el costo y/o mejorar el servicio</b> (ejemplos mencionados: aumento del nivel de tensión de media tensión, optimización de la topología) A / D</li> <li>10. <b>Nueva solución, comentario o crítica:</b> _____</li> </ol>
<p><b>Problema 4:</b> Incorporar formal, explícita y transparentemente en la <b>planificación</b> de la red potenciales efectos de <b>nuevos agentes, tecnologías y servicios</b> (PV residencial/PV comercial/PMGD/CHP/GD/Prosumers/Eficiencia Energética). <b>(Prioridad Alta)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe desarrollar una <b>planificación de largo plazo abierta, participativa</b> que se revise periódicamente donde todos los agentes interesados puedan presentar sus ideas y necesidades. A / D</li> <li>2. Se deben desarrollar <b>estudios públicos y validados por los agentes</b> sobre las zonas y potencial de desarrollo de la generación distribuida (netbilling y PMGDs). A / D</li> <li>3. Se deben desarrollar <b>estudios sobre el efecto en la curva de demanda de la incorporación de nuevos agentes y servicios en las diferentes zonas.</b> A / D</li> <li>4. Se deben desarrollar estudios sobre los <b>beneficios y efectos no deseados de los nuevos agentes y servicios en las redes de distribución</b> y al mismo tiempo el levantamiento de posibles soluciones técnicas para mitigar los problemas y potenciar sus beneficios. A / D</li> <li>5. Desarrollar estudios y un proceso de <b>normalización de las redes</b> para conocer el estándar de las redes en las diversas zonas y alzarlo en las zonas problemáticas (diagnóstico para conocer capacidad de integrar nuevos agentes y tecnologías). A / D</li> <li>6. Establecer en la regulación con mucha claridad las <b>condiciones de acceso e interacción entre los propietarios de las redes de distribución y los servicios</b>, tanto en relación a los propios clientes como a terceros que deseen prestar servicios que requieren interactuar con las redes de distribución. A / D</li> <li>7. Mejorar, modificar o crear los <b>canales de interacción, de consultas, aclaraciones, inquietudes y reclamos</b>, de forma que puedan dar respuesta rápida a los nuevos actores del mercado, levantar controversias y buscar soluciones. A / D</li> <li>8. Contar con un <b>sistema de información del sistema, redes, clientes y capacidades que permitan identificar los mercados potenciales e informar</b> a todos los agentes simétrica y oportunamente, tanto a los nuevos agentes como a las distribuidoras. A / D</li> <li>9. Establecer una <b>metodología sencilla para asignar el uso que hacen de la red</b> los distintos actores y realizar un cobro transparente, sencillo y predecible (ejemplo mencionando: establecer <b>un cargo único de conexión</b> para integrar generadores distribuidos, GD, PMGD, etc. e ir revisándolo con cierta periodicidad) A / D</li> <li>10. <b>Nueva solución, comentario o crítica:</b> _____</li> </ol>
<p><b>Problema 2:</b> <b>Reconocer diversidad de realidades de las distintas zonas geográficas y empresas del país</b> en la expansión y desarrollo de la red. <b>(Prioridad Alta)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer <b>estudios periódicos caracterizando las zonas geográficas</b> (por ejemplo: ruralidad, tipo de clientes, nivel de consumo, clima, dificultad para mantención de redes, aislamiento de redes, recursos y generación local, desarrollo industrial, polos de desarrollo urbano, etc.) que permitan establecer diferentes estándares y tarifas. A / D</li> <li>2. Generar <b>normas técnicas, calidad de servicio y calidad de producto diferenciadas por zona</b>, esto en base a los indicadores anteriores (ruralidad, tipo de clientes, nivel de consumo....) diferenciando también la tarifa coherentemente. A / D</li> <li>3. Migrar del modelo de <b>empresa de referencia</b> a un modelo <b>por empresa individual.</b> A / D</li> <li>4. Incorporar al modelo tarifario (de la distribuidora, comercializadora o a quien corresponda) incentivos a la eficiencia y calidad diferenciados <b>por zona.</b> A / D</li> <li>5. Desarrollar redes más robustas donde se necesite para alcanzar un <b>estándar mínimo a nivel nacional buscando un piso uniforme a lo largo del país</b>, impulsando además mayores estándares en las zonas donde se justifique (instalaciones críticas, centros urb., etc.) A / D</li> <li>6. <b>Flexibilizar no sólo los objetivos de calidad de acuerdo a la diferentes realidades</b>, sino también la forma de cumplirlos. Permitir implementar diferentes soluciones para cumplir objetivos de calidad técnica-comercial en las diferentes zonas (ejemplo mencionado: más oficinas comerciales por cliente en el sur y más soluciones digitales en las grandes orbes) A / D</li> <li>7. Desarrollar un <b>sistema información geográfica</b> público con la ubicación detallada de las demandas eléctricas y licitar dichos suministros</li> </ol>

(elegir la mejor oferta en términos de costo-calidad para cada zona). A / D

- Promover la **utilización o interoperabilidad** de estos sistemas de información para que sirva todas las **aplicaciones que las distribuidoras** requiera además de la **información para clientes, municipios, reguladores** y otras partes interesadas con los resguardos de privacidad que sean necesarios. A / D
- Realizar un levantamiento de información para conocer** las necesidades de las personas de comunidades aisladas y **no solo su disposición de pago**, facilitando construir soluciones específicas para ellos.
- Desarrollar **estándares para zonas urbanas, rurales e intermedias**, y mecanismos de incentivos para las desviaciones de estos. A / D
- Desarrollar sólo **dos estándares, uno en zonas rurales y otro para zonas urbanas** y **compensar** a los usuarios en los lugares donde no se cumplan dichos estándares. A / D
- Clasificar las empresas** distribuidoras y cooperativas **según cantidad y tipos de clientes** para poder evaluar en forma independiente cada una de ellas, y que esta evaluación (Ranking de calidad) sea reflejado en las tarifas A / D
- Normar faja fiscal subterránea para desarrollo de redes. A / D
- Autorizar a empresas para realizar podas/talas de árboles que afecten la calidad de suministro A / D
- Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_

**Problema 5:** Aprovechar la creciente **digitalización** (de la red, de las empresas, de las personas, etc.) para reducir costos y mejorar la planificación y operación de la red (monitoreo, transparencia, fiscalización, etc.), información a todas las partes (incluido cliente). **(Prioridad Media)**

Agrupación y resumen de las **soluciones propuestas** por los participantes:

- Invertir en **planes piloto y /o pruebas de concepto** que permitan evaluar tecnologías información, comunicaciones y control y el comportamiento de estas en una red de prueba, cuyo objetivo sea gestionar la información de una red de distribución para demostrar el uso/costo y beneficio agregado de estas. A / D
- Establecer obligaciones **de introducción de tecnologías para monitoreo, operación, medición, etc.** (ejemplo mencionado: sistematizar el cambio paulatino de medidores por medidores inteligentes). Toda la información utilizarla para mejorar la planificación, la operación, información a diversas partes. A / D
- Se debe ser **explícito en el nivel tecnológico que debe tener cada empresa** de acuerdo a su realidad para garantizar la disponibilidad de información oportuna y confiable para el cliente y para utilizarla el modelamiento de la red de distribución. A / D
- Establecer un **sistema de información público**, con datos de la red, capacidad, trazados, holguras, expansiones, tasas de falla e información de los proyectos en ejecución (similar a lo a lo que se está haciendo para la transmisión). A / D
- Coordinar y alinear económicamente y técnicamente la penetración de GD** para lo que se requiere tener información pública, transparente y actualizada sobre las factibilidades técnicas de integración de conexión por zona, alimentador o punto de conexión (ejemplo mencionado: mapa online de factibilidad GD Inglaterra). A / D
- Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_

**Problema 3:** Incorporar rol de la **eficiencia energética** en la expansión de la red. **(Prioridad Media)**

- Incorporar estándares mínimos de eficiencia en la operación** y suministro energético y establecer incentivos para aquello. Esto incluye estándares mínimos para equipamiento y criterio de diseño. A / D
- Implementar sistema de monitoreo que realmente, registre y facilite la operación, registro y monitoreo** de distribución. La información registrada, además de ser útil para la distribuidora, lo será para los clientes, el regulador, etc. A / D
- Desacoplar la remuneración** de las distribuidoras de las ventas de energía para eliminar el desincentivo a la eficiencia energética y luego establecer metas de eficiencia junto con incentivos/castigos para alcanzarlas. A / D
- Establecer en norma técnica la **eficiencia mínima de ciertos equipos, MEPS** (Minimum Energy Performance Standard) y establecer estándares mínimos de eficiencia para las soluciones de red nuevas, estimadas con metodologías claramente establecidas. A / D
- Facilitar que en la **remuneración del equipamiento** se reconozca la mayor inversión producto de la mayor eficiencia exigida. A / D
- Otorgar **valoración específica a criterios de eficiencia energética** a la hora de evaluar propuestas / contratos / proyectos A / D
- Caracterizar la red o zonas de la red** para poder aplicar criterios de eficiencia energética diferenciados por zona. A / D
- Licitación **soluciones de monitoreo** en proyecto piloto para probarlas, medir sus beneficios y costos reales y eventualmente integrarlas como un estándar de bajo costo a la red vía licitación masiva. Esto podría permitir soluciones innovadoras, vía concursos y emprendimientos. Se podría hacer algo similar con otras nuevas tecnologías de eficiencia energética. A / D
- Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_

**Problema 7:** Desarrollar una **planificación formal y coordinada** con otros segmentos de la red (transmisión zonal/subtransmisión y transmisión nacional/troncal). **(Prioridad Media)**

- Definir un **proceso de planificación de largo plazo** con tiempo de desarrollo prolongados con el fin de permitir la coordinación con los planificadores de los otros segmentos de la red, para así planificar en conjunto A / D
- Facilitar la interacción y **el intercambio de información entre el coordinador de la transmisión y el planificador** de distribución (que puede ser la distribuidora o un agente independiente) A / D
- La planificación coordinada debe **limitarse a los límites entre transmisión y distribución**, pues una planificación totalmente centralizada solo traería sobreinversión. A / D
- Tomar en cuenta la planificación de la transmisión en los estudios tarifarios de distribución y **que lo planificado sea obligatorio.** A / D
- Proponer **estándares de cada proceso de planificación** (energético, transmisión y distribución), establecer los responsables de cada uno de los procesos. A / D
- Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_

**Problema 9:** Falta de **integración de procesos de planificación** de red con otras políticas de desarrollo urbano (planes reguladores, desarrollo urbano, planes de salud y descontaminación). **(Prioridad Media)**

- Se requiere un **upgrade de instituciones de desarrollo urbano** tal que exista la **interacción de la red de ductos** con los planes reguladores A / D
- Facilitar la interacción y envío de información entre la autoridad y el encargado de desarrollar la planificación en distribución (ejemplos mencionados: que la autoridad entregue datos del desarrollo urbano periódicamente a las planificador de distribución, establecer una plataforma en conjunto de se publique planes, licitaciones, etc.) A / D
- Establecer **procedimientos de coordinación para políticas de desarrollo urbano** y la obligatoriedad de cumplimiento de todas las instituciones involucradas (Por ejemplo municipios, vialidad, etc.). Establecer la **estructura funcional y las responsabilidades** de cada una

NOMBRE/INICIALES: \_\_\_\_\_

de las instituciones involucradas. A / D

4. Resolver **incoherencias entre la regulación eléctrica y otras legislaciones relacionadas con planificación urbana** (MOP, SERVIU, Municipalidades) para evitar encarecer las redes por ineficiencias y diferencias de criterios entre los distintos organismos. A / D
5. **Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Problema 10:** Falta de **coherencia con otras industrias** como gas, diésel, transporte, telecomunicaciones y otros servicios básicos al planificar la expansión. Aprovechamiento de economías de ámbito y reducción de impactos. **(Prioridad Baja)**

1. Crear una **agencia nacional de regulación** que norme e integre los procesos de **mantenimiento aéreo y subterráneo de redes** y los procesos comerciales, a fin de que se generen ahorros a los usuarios domiciliarios por sinergias (ejemplos mencionados: unificación de procesos de lectura y reparto de boletas, unificación de boleta de consumos domiciliarios, normativa global para ductos y normativa para uso de estructuras para apoyo de otras empresas) A / D
2. Permitir la **ampliación de múltiples giros** a la empresa de infraestructura, para avanzar a un gran monopolio natural regulado como el "utility". Esto facilitaría la coordinación con otras industrias e instituciones. A / D
3. Establecer una **plataforma de información (licitaciones, futuras construcciones, etc.) en conjunto de forma que la información pueda ser cruzada y analizada**. Ello generaría nuevas oportunidades, optimización, eficiencias, etc. A / D
4. La **planificación conjunta podría traer problemas de sobreinversión**, considerando en particular que las telecomunicaciones son cada día más inalámbricas y la distribución de está reduciendo con la generación distribuida. Por otro lado, las redes subterráneas son casos aislados dentro del total de las redes, que en su mayoría son aéreas. A / D
5. **Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Problema 8:** Incrementar la cobertura **eléctrica** considerando comunidades aisladas para avanzar hacia la cobertura universal. **(Prioridad Baja)**

1. **Licitación la construcción de redes de distribución** y permitir que las distribuidoras u otros privados las construyan y entreguen el servicio de mantención de soluciones individuales o microrredes, cobrando tarifas reguladas. A / D
2. **Entregar a las regiones la gestión de estos procesos**, en línea con los requerimientos, desafíos y expectativas más locales en zonas de baja densidad que lo requieran, pues no todos los proyectos en estas zonas son rentables. A / D
3. Definir territorialmente zonas o **polos de desarrollo o cobertura por microrredes**, con expansión o desarrollo asignado a privados o a los municipios A / D
4. **Entregar a las regiones la gestión de estos procesos**, en línea con los requerimientos, desafíos y expectativas más locales A / D
5. Eliminar modelo de **tarificación por empresa de referencia**, y pasar a un **modelo por empresa individual** que incorpore incentivos a la eficiencia y a mejorar calidad de servicio A / D
6. **Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Problema 6:** Necesidad de un **operador técnico y/o de mercado (DSO)** en distribución en algunas zonas y condiciones. **(Prioridad Baja)**

1. Se debe **crear un DSO por cada área de concesión** haciéndolo independiente de la propiedad de las redes para permitir un mercado competitivo, transparente, sin discriminación ni limitaciones arbitrarias A / D
2. El **rol del DSO lo debe cumplir la propia empresa distribuidora** primero por economías de alcance existente entre la operación técnica y/o de mercado y segundo por posibles problemas de coordinación y responsabilidades. A / D
3. Desarrollar un estudio para **identificar las condiciones en las que un sistema de distribución debe incluir DSO** (tamaño, flujos por la red, cantidad de tipos de usuarios, cantidad de servicios que usan la red, etc.) A / D
4. Se debe desarrollar un estudio para **determinar el alcance que tendría un DSO**, en términos de actividades y procesos de coordinación con otros agentes de distribución y operadores de red. A / D
5. **Modelar red de forma detallada** se requiere antes de que se pretenda gestionar y operar técnica y económicamente. A / D
6. **Regular la responsabilidad de coordinación de la empresa de Dx** al interior de sus redes y también la coordinación entre estos y el coordinador del sistema. A / D
7. En **zonas aisladas geográficamente** debieran integrarse mucho más fuertemente a los municipios y entidades como la SEC o CNE cumplir un **rol de monitoreo**. A / D
8. **Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## SOLUCIONES DE LA FAMILIA B: CALIDAD DE SERVICIO

**Problema 1:** Reconocer diversidad de realidades de las distintas zonas geográficas y empresas del país en términos de calidad de servicio. **(Prioridad Alta)**

**NOTA:** Los aportes de los participantes en este problema se consolidaron en el Problemas 2 de búsqueda reconocimiento de las realidades de las distintas zonas geográficas (Problema 2, de la Familia A, Expansión de la red). Los aportes eran bastante similares e incluso iguales justificando esta opción.

Los temas más novedosos se obtuvieron de las soluciones propuestas para esta pregunta (y que se incorporaron en el Problema 2, Familia A) son los siguientes: (Notar que en esta sección no se debe indicar acuerdo o desacuerdo, sino que en el **Problema 2, Familia A**)

1. La calidad de servicio **no debería relacionarse con aspectos socio-económicos**
2. **Clasificar las empresas** distribuidoras y cooperativas **según cantidad y tipos de clientes** para poder evaluar en forma independiente cada una de ellas, y que esta evaluación (Ranking de calidad) sea reflejado en las tarifas.
3. Normar faja fiscal subterránea para desarrollo de redes.
4. Autorizar a empresas para realizar podas/talas de árboles que afecten la calidad de suministro
5. **Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Problema 2:** Falta de **definición clara sobre acceso, cobertura y confiabilidad** más allá de lo establecido para avanzar hacia la cobertura nacional. **(Prioridad Alta)**

1. Establecer **definiciones de estándares de calidad y confiabilidad con mucho mayor detalle**, que permitan su estudio, modelación y simulación, además de transparentar el monitoreo de cumplimiento su fiscalización. A / D
2. Desarrollar metas de cobertura/acceso tomando en cuenta los distintos tipos de soluciones tecnológicas potenciales (redes, microrredes,

soluciones individuales FV-diesel, etc.) y sus costos. A / D

3. Desarrollar una **definición de acceso** que vaya más allá de tener o no algo de electricidad y permita describir la condición o calidad del acceso, costo del mismo, etc. (ejemplos mencionados: no es lo mismo tener cobertura diesel algunas horas al día que estar conectado a red, las microredes económicas tiene limitaciones de calidad y cobertura). A / D
4. Hacer estudio para **estimar costos de cumplimiento de metas de confiabilidad** y desglosarlo por zona/localidad. Similarmente, estudiar los beneficios. A / D
5. Establecer **incentivos a las distribuidoras** para que mediante soluciones innovadoras, entreguen más cobertura y confiabilidad a bajo costo, especialmente en comunidades aisladas o zonas poco atractivas. A / D
6. Se deben **desarrollar procesos participativos** que incluyan a la comunidad involucrada para definir cuáles son las necesidades, las urgencias y cómo deben implementarse las soluciones. A / D
7. Promover el desarrollo de soluciones cooperativas de autosuministro en comunidades y agrupaciones de clientes tanto dentro como fuera de la zona de concesión de las distribuidoras (ejemplos mencionados: comunidades solares). A / D
8. **Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Problema 4:** Mejorar el **monitoreo y la fiscalización usando TICs**, información en línea y creciente digitalización con foco en requerimientos del cliente. **(Prioridad Media)**

1. **Aumentar inversión en tecnología**, siempre dando la opción al cliente, de forma de realizar los cambios paulatinamente y en un proceso transitorio A / D
2. Iniciar un **proceso de recambio de medidores por medidores inteligentes** de forma de contar con información en tiempo real, conocer y fiscalizar los consumos (de parte del cliente y el comercializador, incorporar tarifas horarias, etc.) A / D
3. Instaurar **monitoreo y fiscalización de uso de TICs** se imponga a través de la **norma técnica**, pero también reconocerlo en la tarifa ya sea a todos los usuarios o a los usuarios de nuevos servicios. A / D
4. **Desarrollar una red de comunicaciones** moderna e independiente A / D
5. Sumar agentes gestores de la red de comunicaciones y de los datos A / D
6. Hacer un **concurso público** en donde se invite a la comunidad tecnológica (start-up's, pymes tecnológicas, universidades, etc.) a proponer soluciones que además puedan ser implementadas como piloto. A / D
7. **Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Problema 5:** Transparentar la Información de servicio y de red: uso y acceso a la **información para el cliente**, el generador distribuido y otras empresas interesadas **(Prioridad Media)**

1. Habilitar a **ciertos agentes** (ejemplo: distribuidora, comercializador) a **acceder a información del usuario** como los perfiles de consumo diario o los consumos mensuales, asimismo habilitar sistemas de información para que el usuario acceda de manera fácil a su propia información. A / D
2. Permitir que **toda la información** de consumos individuales, inyecciones, retiros e información de la red se encuentre **libremente disponible** a través de una **plataforma pública y de libre acceso**. A / D
3. **Definir zona y alimentador** indicando su grado de dificultad para **incorporar la generación distribuida**, sin revelar información de los usuarios, similar a lo que se realiza en Inglaterra. A / D
4. **Nueva solución, comentario o crítica:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Problema 6:** Definir aspectos sobre la **propiedad del medidor** y la información que se genera, además de asegurar la seguridad de esta información. **(Prioridad Baja)**

1. Establecer que el medidor debe ser de **propiedad de un tercero** (no el cliente), pudiendo ser el tercero la misma distribuidora u otro organismo que administre los equipos y su información. A / D
2. **Dejar la propiedad del medidor y del empalme como parte del activo de la red** y remunerarlo a través del estudio VAD, de tal forma que el cliente vea el beneficio de tener medición o monitoreo inteligente, independiente de si el cliente pueda o no pagar. A / D
3. **Establecer estándares precisos** sobre el tipo de medidor que como sociedad queremos instalar y normar uso de la información. A / D
4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Problema 3:** Incorporar **sistemas simplificados de resolución de conflictos** adaptado a las realidades de los clientes (oficinas de reclamos en empresas y nuevos medios de comunicación). **(Prioridad Baja)**

1. Dotar a la SEC de sistemas modernos y eficientes que permitan a la gente plasmar sus necesidades. A / D
2. Realizar encuestas a los clientes sobre eventuales problemas, ya sea de forma presencial, telefónica o escrita a través de redes de comunicación de todo tipo. A / D
3. Promover el uso de tecnología e internet para facilitar los sistemas de resolución de conflictos. A / D
4. Incorporar incentivos a las distribuidoras en función de métricas predefinidas, teniendo en cuenta el sentido amplio de la calidad de servicio comercial. A / D
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Qué soluciones le gustan más y desearía destacar? (Máximo 5 en todo el formulario)

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_, 4 \_\_\_\_\_, 5 \_\_\_\_\_ (Ejemplo: A1.1 Desarrollar una **planificación efectiva**)

**Comentarios Adicionales:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_