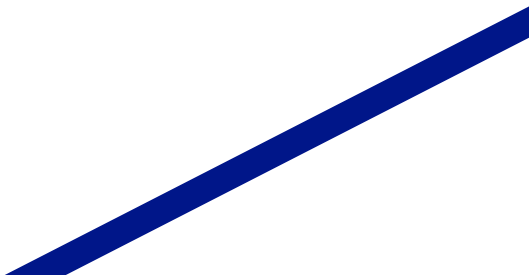




Propuestas modificaciones a la NTD

Santiago, 17 de noviembre de 2022

Contenido

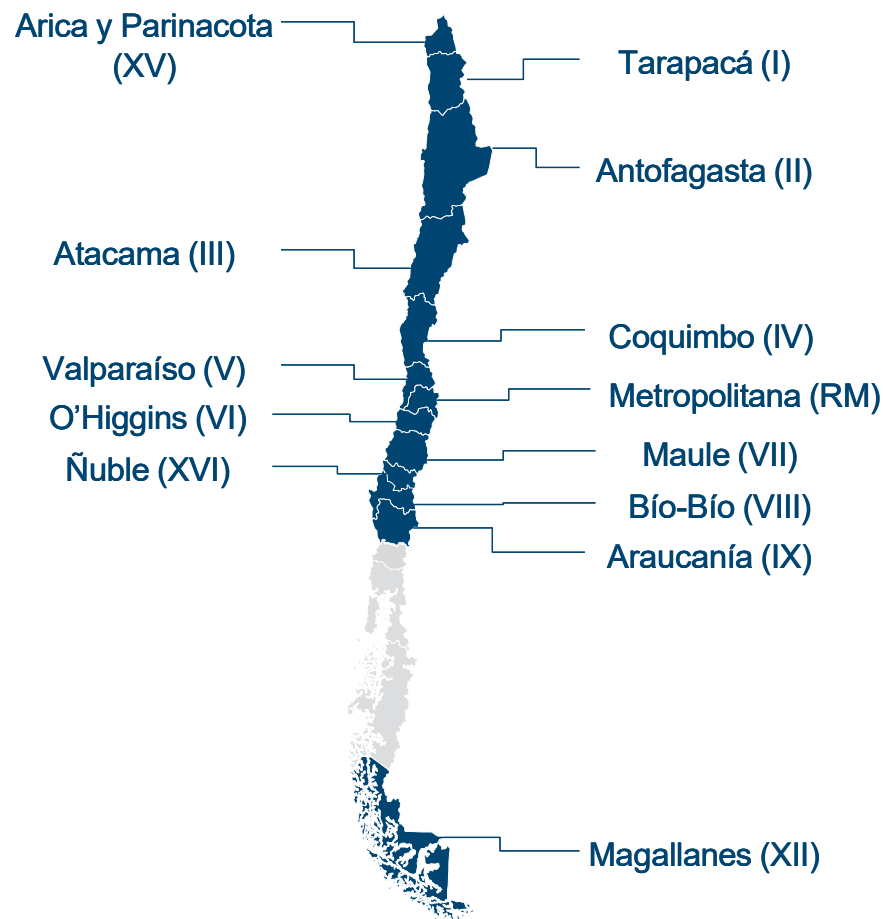
- ¿Quiénes somos?
 - Continuidad de Suministro.
 - Tiempo de concurrencia ante falla.
 - Plazos y niveles de servicio:
 - Conexión o ampliación de servicios.
 - Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas.
 - Periodo de evaluación, Calidad Gestión Comercial.
 - Dictación de Documentos Técnicos, Calificación de Estado Anormal Agravado.
 - Clasificación de densidad de comunas.
- 
- A thick, dark blue diagonal line is positioned in the bottom right corner of the slide, extending from the bottom edge towards the right edge.

Quiénes somos?

Grupo CGE



- La empresa de servicios **más grande** de Chile en términos de clientes
 - **+100 años de experiencia**
 - Suministramos energía eléctrica al **45% de los hogares del país**
 - Huella geográfica en **13 regiones de Chile**
- Principales magnitudes a diciembre de 2021
 - Clientes 3.140.444 (N°)
 - Ventas físicas regulados 10.608 (GWh)
 - Energía operada 15.869 (GWh)
 - Redes de distribución 79.078 (km)
 - Capacidad instalada 10.079 (MVA)
- Accionista controlador State Grid International Development Company Limited (SGID), es la empresa de servicios públicos más grande del mundo. Suministra energía eléctrica a más de 1.100 millones de personas en China y en el mundo.



Estándar vigente y desempeño CGE

Continuidad de suministro



- Los indicadores de continuidad de suministro vigentes se encuentran establecidos en el capítulo 4 de la NTD, según se resume a continuación:

Límites indicadores expresados en tiempo (horas)					
Indicador	Nivel tensión	Densidad			
		Alta	Media	Baja	Muy baja
SAIDI	-	5	7	9	14
TIC	BT	9	10	14	18
TIC	AT	5	6	10	14

Límites indicadores expresados en frecuencia (veces)					
Indicador	Nivel tensión	Densidad			
		Alta	Media	Baja	Muy baja
SAIFI	-	4,5	5,5	7	8
FIC	BT	8	10	14	18
FIC	AT	6	7	8	12

- Al respecto, pese a que CGE ha realizado inversiones y gastos similares a aquellas contenidas en el Decreto 5T-2018, la empresa no ha sido capaz de cumplir con todos los indicadores de continuidad de suministro en su zona de concesión.

Periodo	% Comunas excedidas SAIFI	% Comunas excedidas SAIDI	% Clientes exceden FIC	% Clientes exceden TIC
2018	5%	31%	-	-
2019	4%	32%		
2020	5%	30%	1,1%	15,1%
2021	6%	33%	1,4%	17,4%
Nov21 a Oct22	7%	32%	1,4%	18,6%

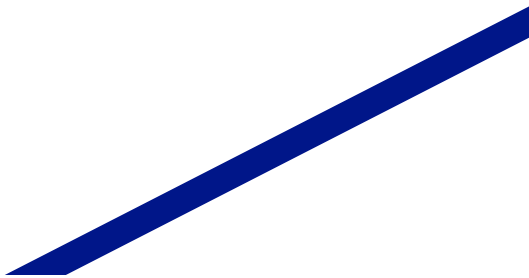
Inversiones y gastos reconocidos han sido insuficientes

Continuidad de suministro

- Las inversiones y gastos anuales consideradas en el decreto 5T-2018, para efecto de dar cumplimiento a los indicadores de continuidad de suministro, se pueden obtener de los antecedentes adjuntos a la Carta N°85, del 5 de marzo de 2018, de la CNE, según se resumen a continuación:

Capex y Opex reconocido en Decreto 5T-2018 por continuidad de suministro						
Concepto	2018	2019	2020	2021	2022	2018-2022
CAPEX	40.095	65.197	113.520	0	0	218.812
OPEX	15.246	15.623	15.807	16.866	18.923	82.465

cifras en MMCLP a diciembre de cada año

- Las inversiones y costos de mantenimiento adicionales, realizados por CGE para mejorar la continuidad de suministro, fueron superiores a los montos del decreto 5T-2018, para el periodo 2018-2022, sin perjuicio de lo cual, no ha sido posible cumplir el 100% de los estándares.
- 

Propuesta a evaluar

Continuidad de suministro



- Si bien la NTD establece los estándares técnicos que deben cumplir las empresas concesionarias de distribución, en su diseño se debe considerar el impacto que tendrá en las tarifas de los clientes finales, garantizando que las empresas reciban una retribución adecuada para cumplir dichos estándares.
- Luego, se propone analizar, con una mirada de política pública, qué estándar requieren los clientes del país, y cuánto están dispuestos a pagar por alcanzar dicho estándar.
- Lo anterior, invita a revisar alternativas como:
 - Exigir un cumplimiento estricto de los estándares de continuidad de suministro (como hasta ahora) y reconocer adecuadamente dicha realidad en el nivel tarifario de distribución.
 - Flexibilizar las exigencias de cumplimiento de estándares mediante la incorporación de niveles de calidad de servicio hasta alcanzar el estándar de la norma en un período de tiempo establecido. Se propone iniciar con indicadores individuales que se cumplan para el 90% de los clientes, sin perjuicio que se compensen el 10% de los clientes que exceden dichos indicadores, y alcanzar el cumplimiento del 95% de los clientes en un periodo de 10 años.

Tiempo de concurrencia ante falla

Concurrencia ante fallas y reposición de suministro



- El Artículo 5-9 de la NTD establece que en el caso de fallas que afecten la continuidad o la calidad del suministro y que produzcan las demás afectaciones indicadas en el referido artículo, la concurrencia de personal calificado de la Empresa Distribuidora u otra operación remota que permita iniciar los trabajos para resolver la falla, deberá efectuarse en un plazo inferior a 2 horas en el caso Redes de Densidad Alta y Media y 4 horas en el de Redes de Densidad Baja o Muy Baja, desde que las empresas tomen conocimiento de la falla.
- Esta norma se aplica para la totalidad de las atenciones y no distingue si la falla que originó la afectación de continuidad o calidad de servicio se produjo como consecuencia de eventos ocurridos en un período de Estado Anormal o Estado Anormal Agravado.
- Se propone incorporar a continuación del numeral 1.1.2, del artículo 5-9 lo siguiente:
“Los plazos definidos en los párrafos anteriores, se aplicarán al 95% de los clientes y deberán descontarse los eventos ocurridos en Estado Anormal o Estado Anormal Agravado”.

Plazos y niveles de servicio

Conexión o ampliación de servicios



- Los plazos establecidos en la NTD para conectar o ampliar el servicio de un Requirente no son alcanzables en la totalidad de los casos, debido a que las actividades involucradas en el proceso requieren de tiempos superiores a los establecidos, y en algunos otros casos dependen de terceros.
- En efecto, en los casos que se requieren obras adicionales en la Red de Distribución, se debe llevar a cabo un proyecto que contemple etapas de evaluación, aprobación y desarrollar actividades de ingeniería, construcción, puesta en servicio entre otras, todo lo cual implica un plazo superior a los 20 días, en una parte importante de los casos (40% app).
- Adicionalmente, cuando se requieren permisos de terceros el plazo de 90 días es inalcanzable en más del 50% de los casos.
- Según lo anterior se propone modificar el artículo 5-4, estableciendo un nivel de servicio y ampliando los plazos vigentes.

Plazos y niveles de servicio

Conexión o ampliación de servicios



➤ Artículo 5-4 Plazos para la conexión o ampliación de servicios

Los plazos para conectar o ampliar el servicio de un Requirente comenzarán a partir del día hábil siguiente al que se hayan remitido a la Empresa Distribuidora todos los antecedentes establecidos en el Artículo 5-3, numeral 4., y no podrán superar los límites establecidos en la siguiente tabla, para el **90% de los casos**, salvo que el respectivo Requirente y la Empresa Distribuidora acuerden un plazo superior, lo que deberá constar por escrito y dejar constancia en el expediente.

Tabla 20: Plazos máximos para la conexión o ampliación de servicios de los Clientes

Casos	Plazo (días hábiles)
No requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3.	10
Requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3, pero no solicitar permisos a terceros	40
Requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3 y solicitar permisos a terceros	180

Plazos y niveles de servicio

Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas



- El Artículo 5-7 de la NT establece que los Reclamos, Consultas y Solicitudes de información de los Clientes deberán ser respondidos dentro de 30 días corridos, posteriores a la recepción del Reclamo.
- Adicionalmente, el Artículo 5-13 indica que se entiende que un Reclamo, Consulta o Solicitud son respondidos por la Empresa Distribuidora cuando ésta realiza la acción correctiva o entrega la respuesta solicitada.
- Un porcentaje de los Reclamos, Consultas y Solicitudes requieren de actividades que involucran tiempos superiores a los 30 días para su resolución, como por ejemplo, reclamos por calidad de servicio requieren de intervención en terreno, instalación y monitoreo de equipos de medición, coordinaciones con el cliente, etc.
- En otros casos la resolución depende de terceros, situación en que se encuentran por ejemplo los reclamos por artefactos dañados. Su resolución requiere del envío al servicio técnico para su reparación, con lo cual los plazos de resolución son superiores a los 30 días.
- Se propone reemplazar el punto 1.1, del artículo 5-7 por lo siguiente:
“El 90% de los Reclamos, Consultas y Solicitudes de información de los Clientes deberán ser respondidos dentro de 30 días corridos, posteriores a la recepción del Reclamo, Consulta o Solicitud respectiva.”

Periodo de evaluación

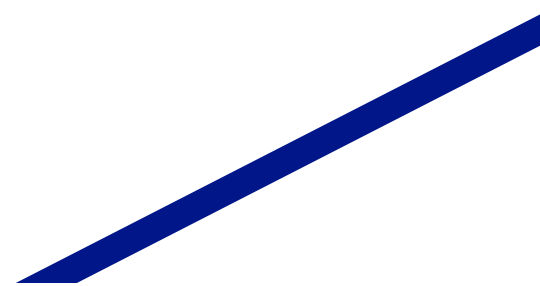
Calidad de Gestión Comercial



- Se solicita que la evaluación del cumplimiento de los indicadores de Calidad de Gestión Comercial se realicen considerando una base móvil de 12 meses, y no evaluando su cumplimiento según el comportamiento de un mes específico.

- Se propone incorporar lo siguiente:

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, la SEC debe evaluar el cumplimiento de los indicadores de Calidad de Gestión Comercial considerando una base móvil de 12 meses.

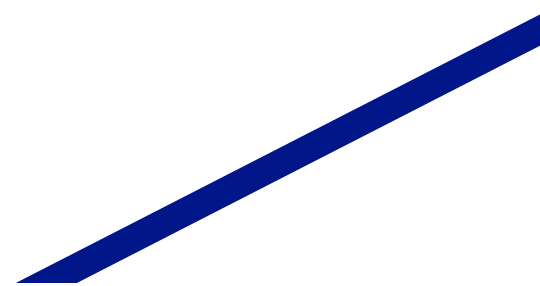


Dictación de Documentos Técnicos

Calificación de Estado Anormal Agravado



- El Artículo 7-8 de la NTD establece que la Superintendencia deberá elaborar y emitir, a más tardar, en el mes de julio de 2020, el Documento Técnico “Criterios para la Calificación de Estado Anormal Agravado” señalado en el Artículo 1-8.
- Al respecto, proponemos que la definición del Estado Anormal Agravado se especifique directamente en la norma sin la necesidad que la Superintendencia tenga que elaborar un Documento Técnico para su definición. Éste criterio puede ser el equivalente a 4 veces un Estado Anormal.



Clasificación de densidad de comunas

Continuidad de Suministro



- Conforme se establece en el artículo 1-6 de la NT, las redes de los sistemas de Distribución han sido clasificadas mediante un índice que representa la dificultad de entregar el servicio de distribución en una determinada zona, buscando representar la densidad de las redes eléctricas a partir del número de Clientes conectados y el largo total de las líneas eléctricas existentes en cada Sistema de Distribución.
- De esa forma, se realizó una clasificación de Redes considerando como unidad de análisis cada uno de los pares Comuna-Empresa existentes en el país, según se presenta en el Anexo “Clasificación de Redes”.
- Al respecto, hacemos presente que existen casos en que la clasificación de los pares comuna-empresa, mediante los criterios de densidad utilizados, no refleja adecuadamente la dificultad de entregar el servicio en dichas zonas.
- En atención a lo señalado, se propone modificar la clasificación de las siguientes comunas, para CGE, considerando los comentarios que se presentan a continuación:

Clasificación de densidad de comunas

Continuidad de Suministro



ID	COMUNA	EMPRESA	Densidad NTCD (RE 763-2019)	Densidad Propuesta	Comentarios
71	COIHUECO	CGE	MEDIA	BAJA	Clientes dispersos en puntos de conexión alejados de centros de operación
235	MONTE PATRIA	CGE	BAJA	MUY BAJA	Baja cantidad de clientes y mayor tiempo de desplazamiento desde base. Alejado de otros centros urbanos de la Región.
265	PAIGUANO (PAIHUANO)	CGE	BAJA	MUY BAJA	Baja cantidad de clientes y mayor tiempo de desplazamiento desde base. Alejado de otros centros urbanos de la Región.
296	PINTO	CGE	MEDIA	BAJA	Clientes dispersos en puntos de conexión alejados de centros de operación
300	PITRUFQUÉN	CGE	ALTA	MEDIA	Clientes concentrados y alejados de centros urbanos y bases de operación
304	PORTEZUELO	CGE	ALTA	MEDIA	Clientes dispersos en puntos de conexión alejados de centros de operación



Gracias

Esta presentación es propiedad de CGE S.A. Tanto su contenido como su diseño están destinados al uso exclusivo de su personal.

©Copyright CGE, S.A

www.cge.cl

 [cge_energia](https://www.instagram.com/cge_energia)



[@CGEEnergia](https://www.facebook.com/CGEEnergia)



[CGE S.A.](https://www.linkedin.com/company/cge-s-a)



[@CGE_Energia](https://twitter.com/CGE_Energia)



[CGE Energía](https://www.youtube.com/channel/UCGEEnergia)