

**INFORME ESTADÍSTICO
MENSUAL
DE MEDICIÓN DE LA
CALIDAD DE SERVICIO
PRESTADO POR LA EPESF**

ENERO 2018



**INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA DE SANTA FE .
ENERO 2018**

Este Informe Estadístico tiene por objeto reflejar la Calidad del Servicio que brinda la Empresa Provincial de la Energía de Santa Fe (EPESF) a sus clientes.

El mismo es emitido según los requerimientos establecidos por la Resolución de la SECRETARIA DE ESTADO DE LA ENERGIA N° 109/2016: de forma mensual, con apertura territorial a nivel de las distintas Sucursales comerciales y con alcance a partir del año 2016.

Por otra parte, este Informe se publica en la página Web de la Empresa, cumplimentado de esta manera con lo solicitado por la Resolución de la SECRETARIA DE ESTADO DE LA ENERGÍA N° 201/2017.

Para la medición de la Calidad del Servicio, prestado a los clientes, se utilizan Índices estándar adoptados mayoritariamente por los Organismos de Control de la región en los procesos regulatorios; computándose las interrupciones que afectan a clientes, producidas en la red de Media Tensión (7.6, 13.2 y 33 kV) y Alta Tensión (132 kV).



INDICE

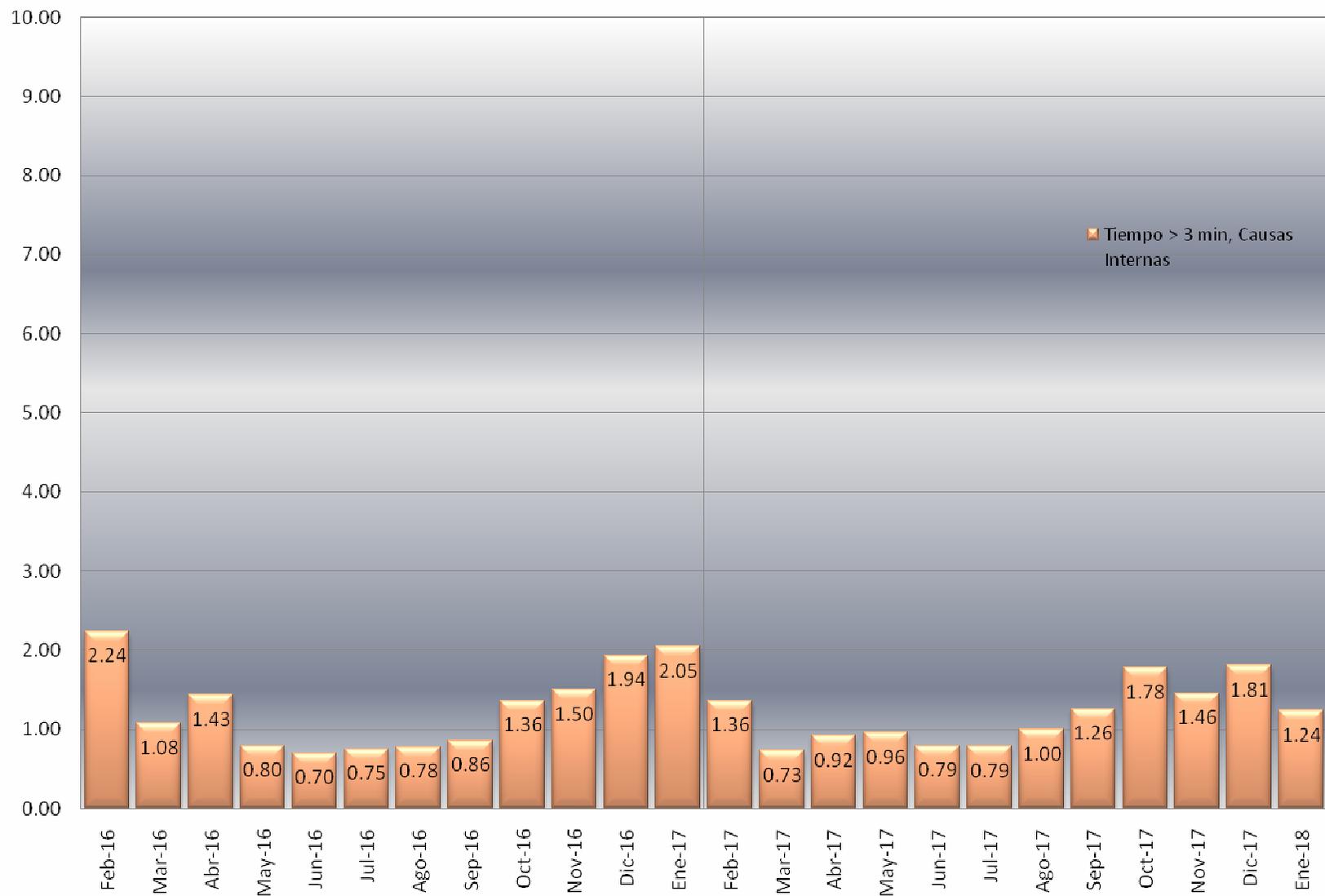
Este Informe se compone de los siguientes ítems:

1. Gráfico de evolución de la Frecuencia Media de Interrupción por cliente (SAIFI), a nivel EPESFpágina 04
2. Gráfico de evolución de la Frecuencia Media de Interrupción por cliente (SAIFI), a nivel SUCURSAL.....página 06
3. Gráfico de evolución de la Duración total de interrupción por cliente (SAIDI), a nivel EPESFpágina16
4. Gráfico de evolución de la Duración total de interrupción por cliente (SAIDI), a nivel SUCURSAL.....página 18
5. Gráfico de evolución de la Duración media de interrupción por cliente (CAIDI), a nivel EPESFpágina 28
6. Tabla de evolución de la Frecuencia Media de Interrupción por cliente (SAIFI), a nivel EPESF y SUCURSAL.....página 30
7. Tabla de evolución del Tiempo Total de Interrupción por cliente (SAIDI), a nivel EPESF y SUCURSALpágina 32
8. Tabla de evolución de Duración Promedio de Interrupción por cliente (CAIDI) a nivel EPESF y SUCURSALpágina 34
9. Anexo explicativo, con definiciones de los Índices utilizados para medición de la Calidad de Servicio.....página 36

1. GRÁFICO DE EVOLUCIÓN DE LA FRECUENCIA MEDIA DE INTERRUPCIÓN POR CLIENTE (SAIFI):

- **A NIVEL: EPESF**
P/INTERRUPCIONES: > 3´,
POR CAUSAS: INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)

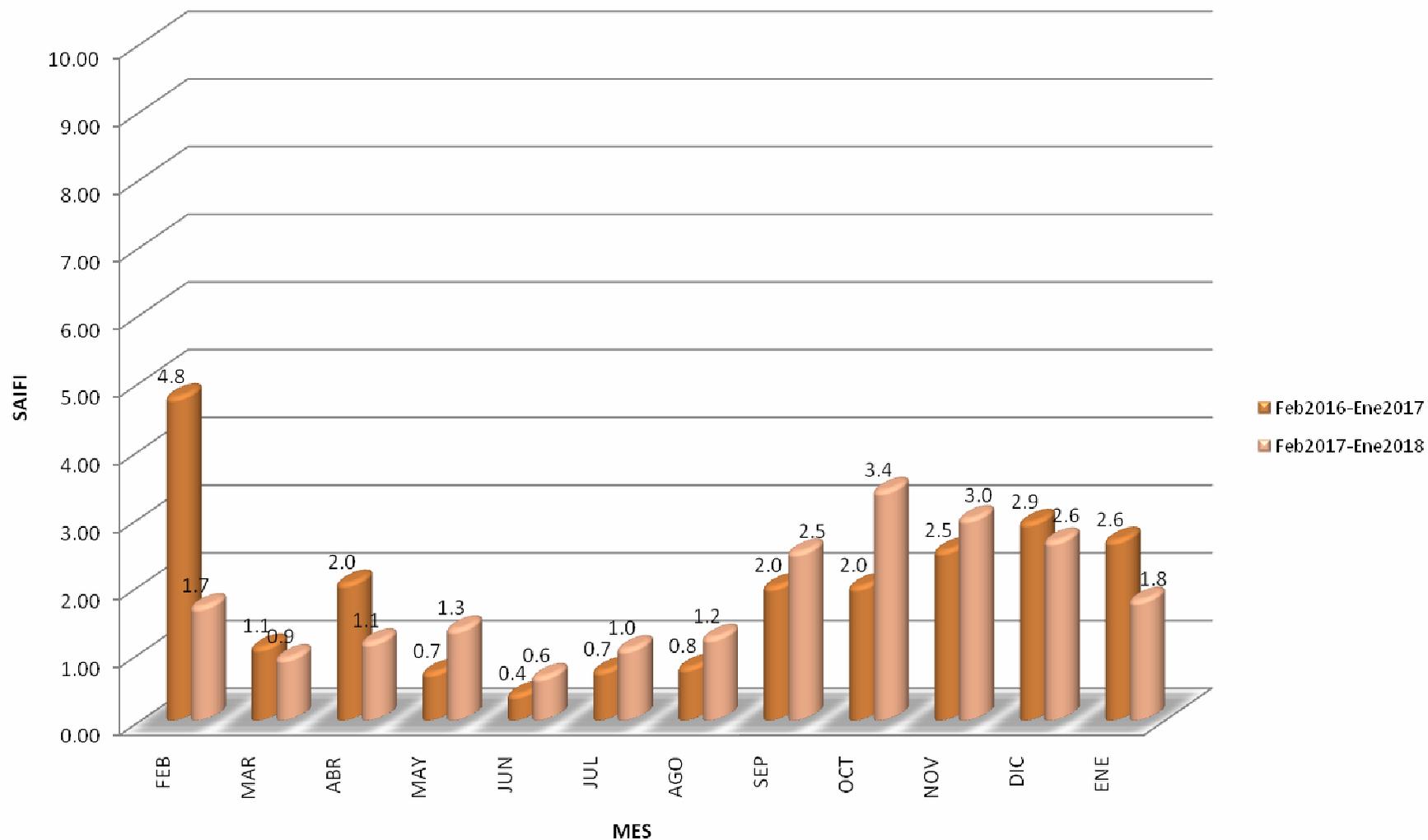
EVOLUCIÓN SAIFI EPESF



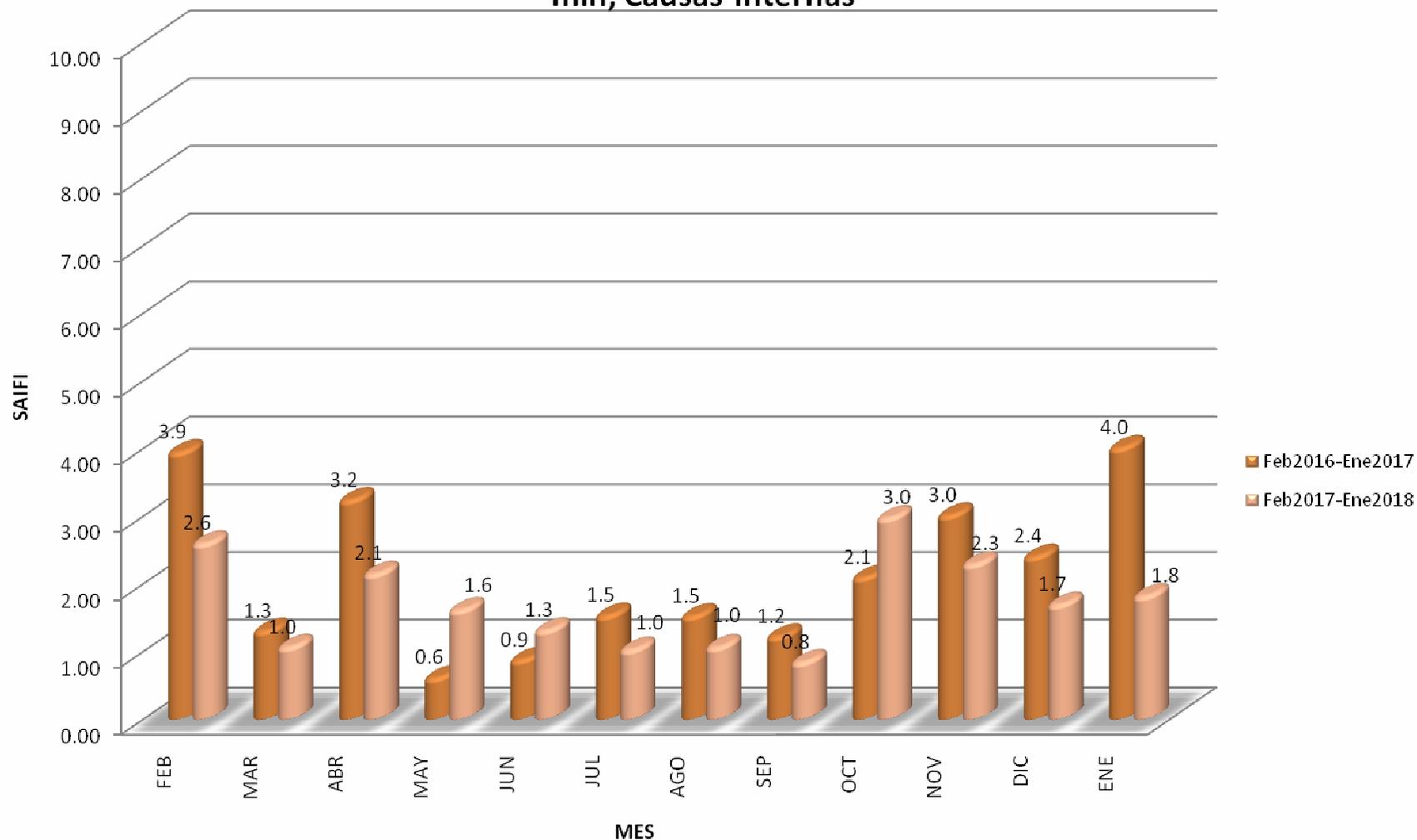
2. GRÁFICO DE EVOLUCIÓN DE LA FRECUENCIA MEDIA DE INTERRUPCIÓN POR CLIENTE (SAIFI):

- **A NIVEL: SUCURSAL
P/INTERRUPCIONES: > 3',
POR CAUSAS: INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**

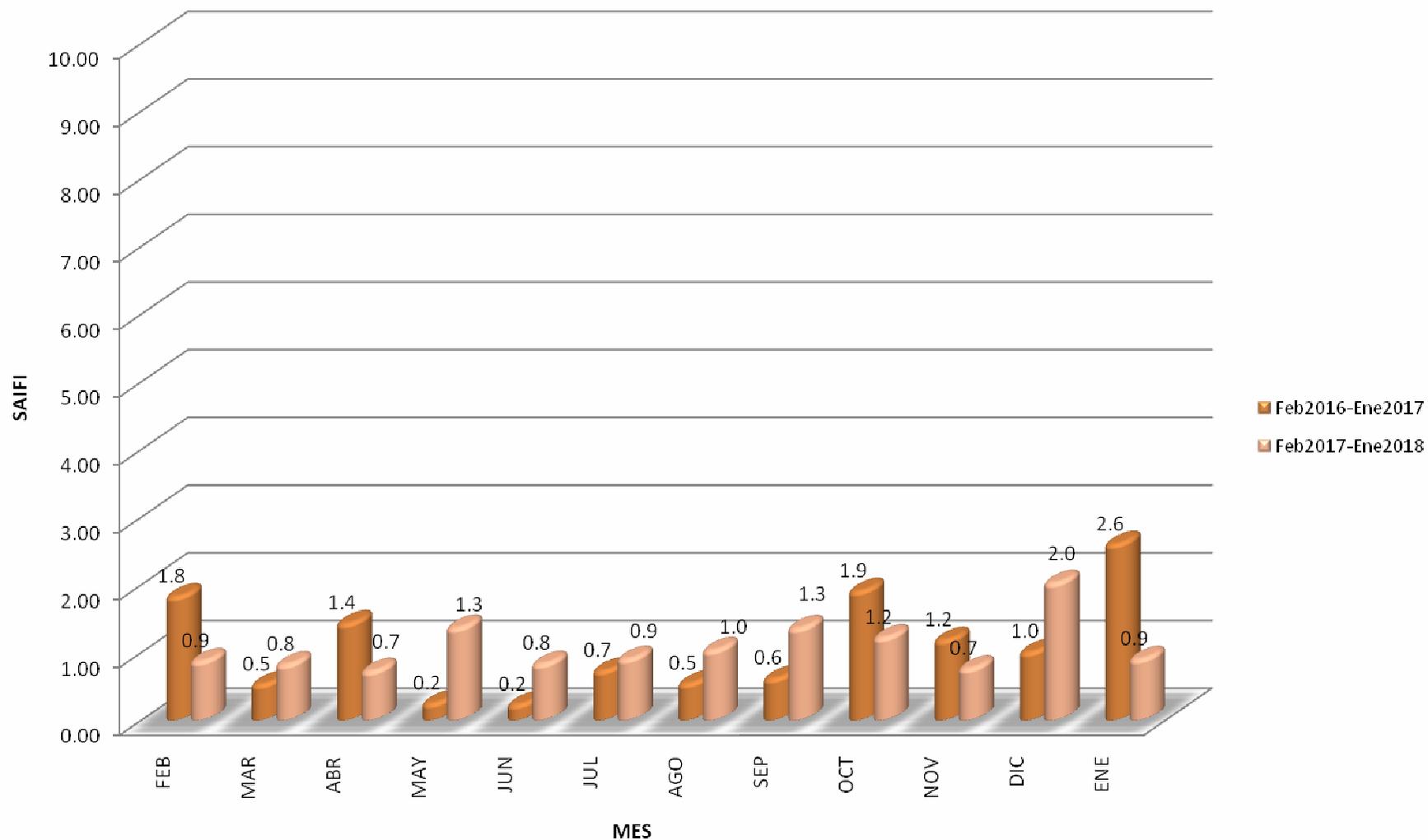
EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL CENTRO - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



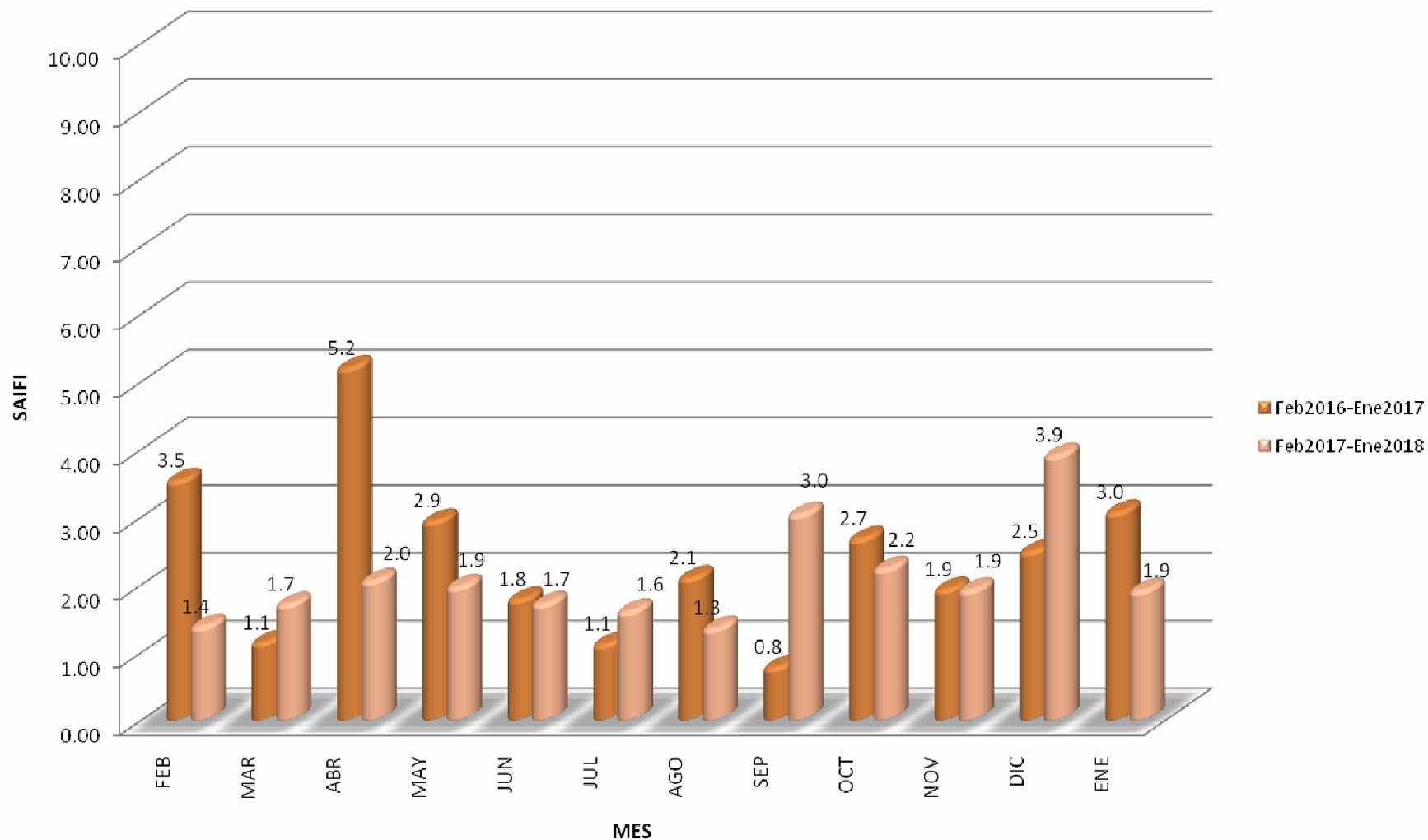
EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL OESTE - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



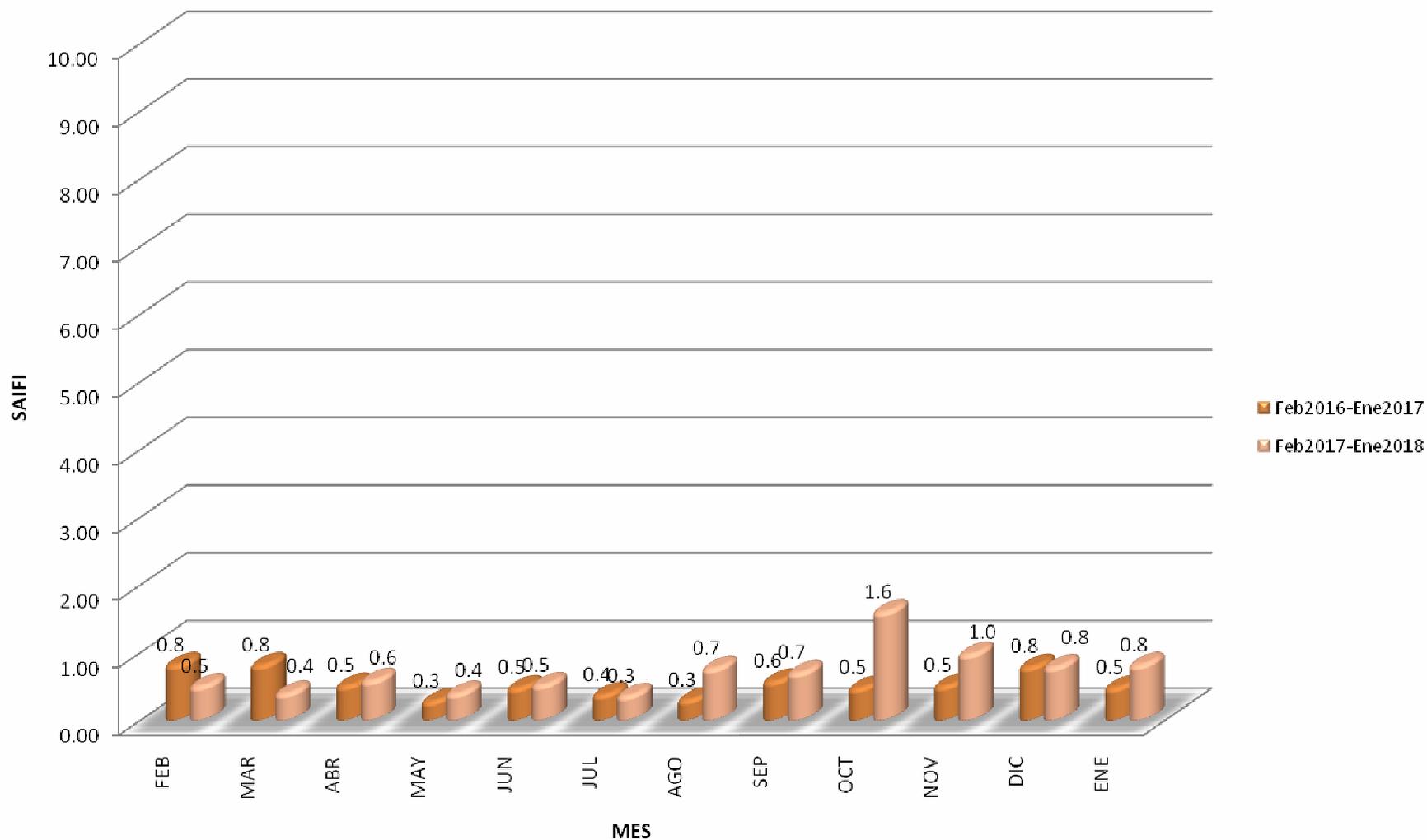
EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL RAFAELA - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



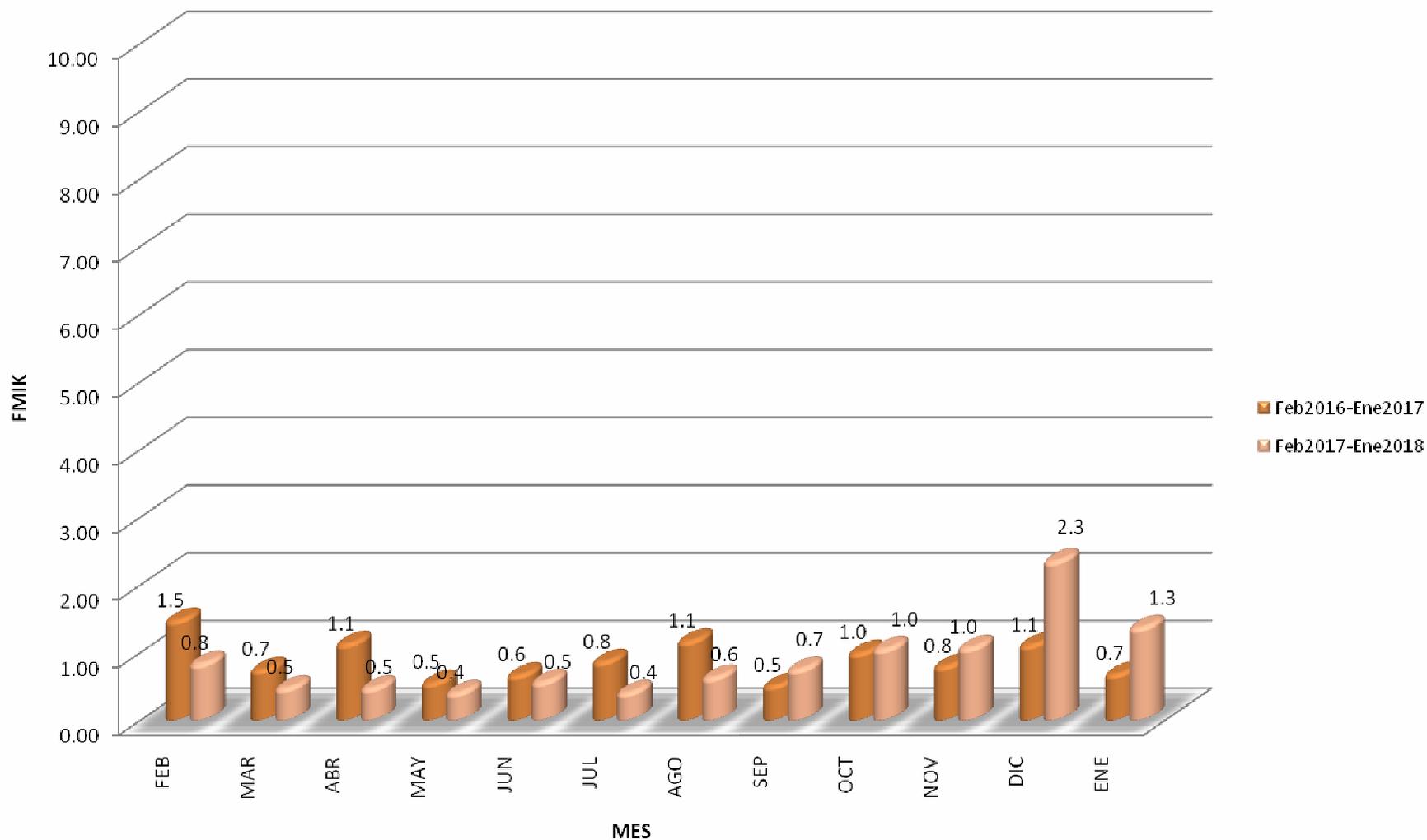
EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL RECONQUISTA - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



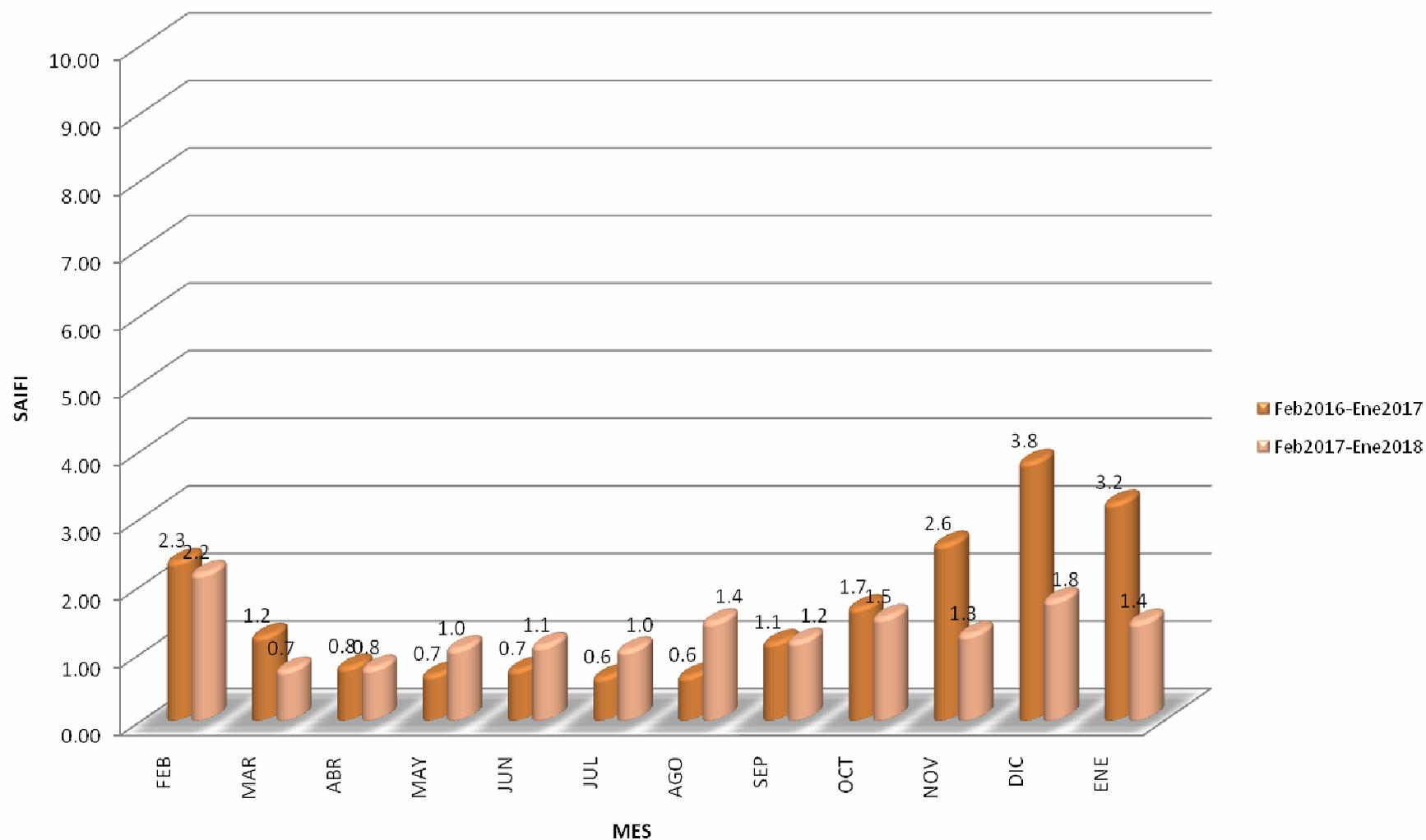
EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL ROSARIO - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



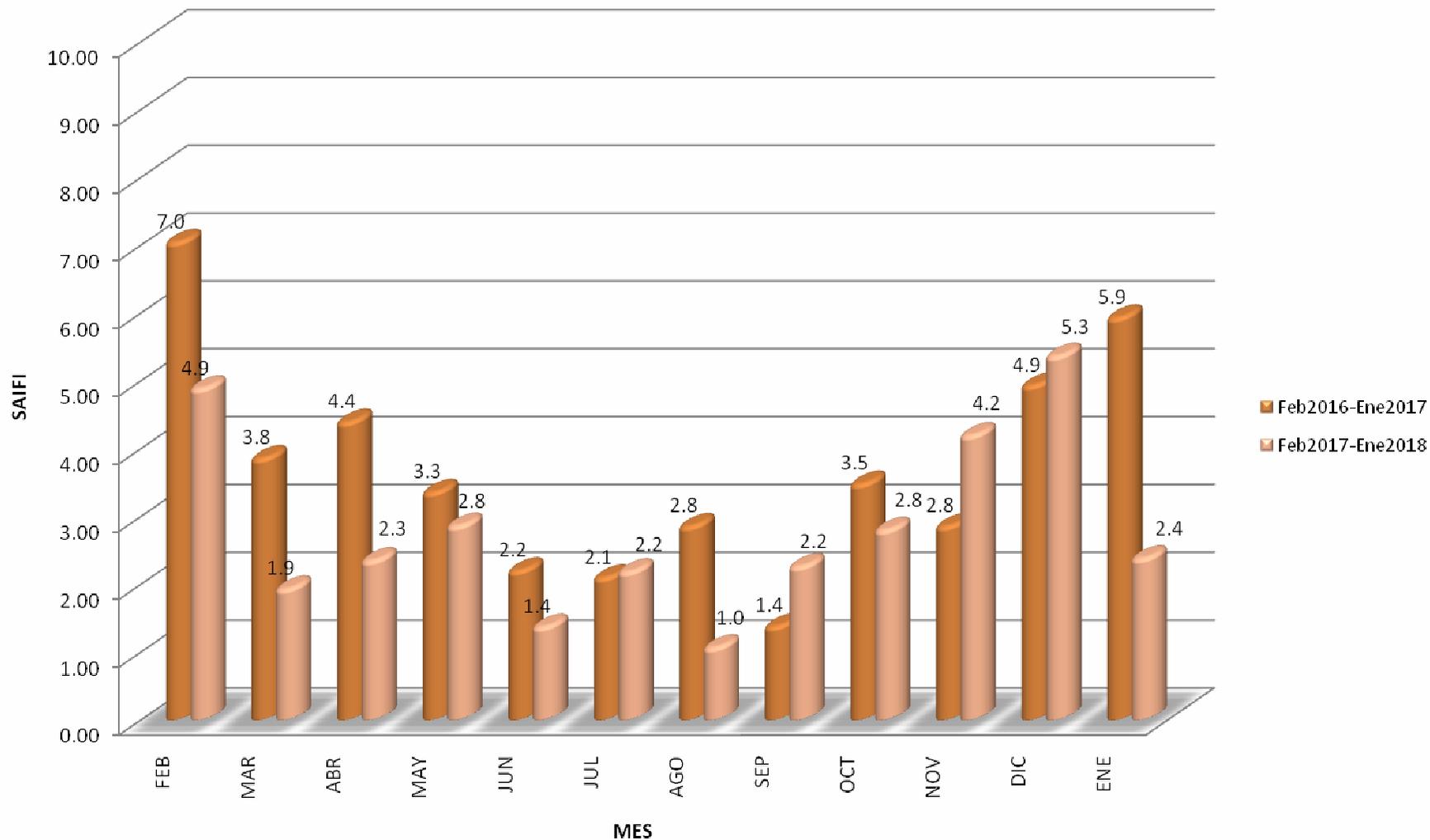
EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL SAN LORENZO - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



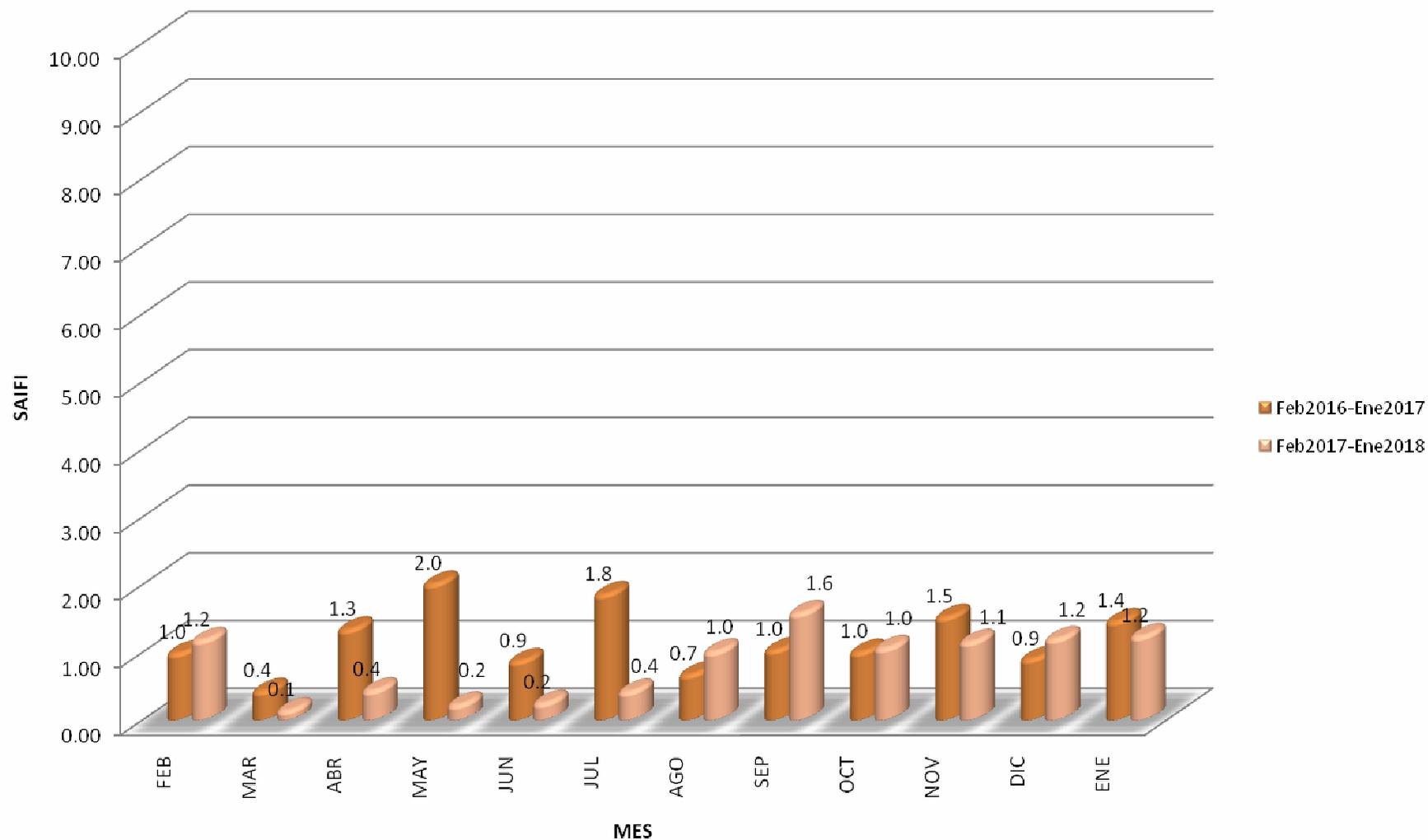
EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL SANTA FE - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL SUR - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



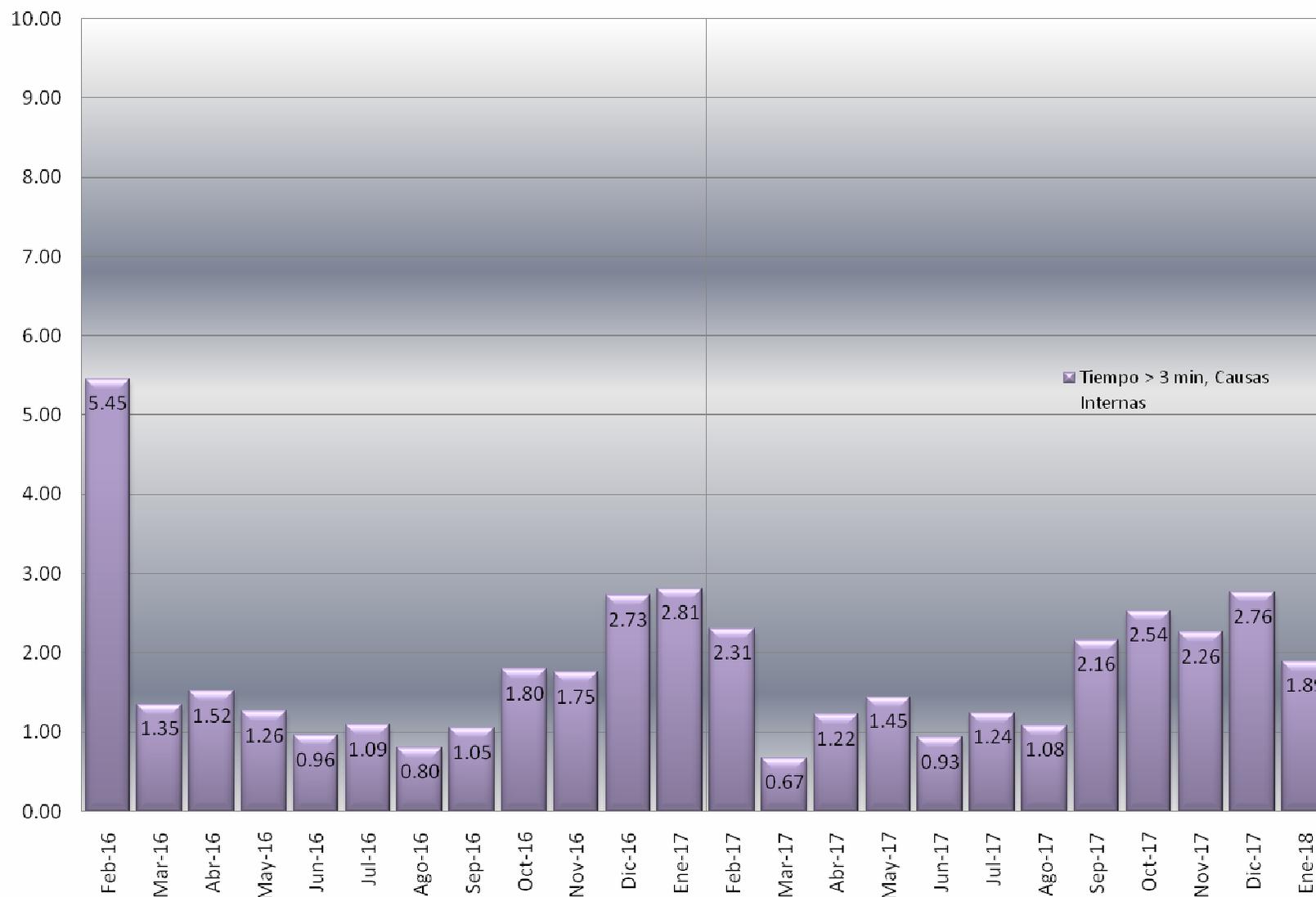
EVOLUCIÓN SAIFI SUCURSAL VILLA CONSTITUCIÓN - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



3. GRÁFICO DE EVOLUCIÓN DEL TIEMPO TOTAL DE INTERRUPCIÓN PROMEDIO POR CLIENTE (SAIDI):

- **A NIVEL: EPESF**
P/INTERRUPCIONES: > 3´,
POR CAUSAS: INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)

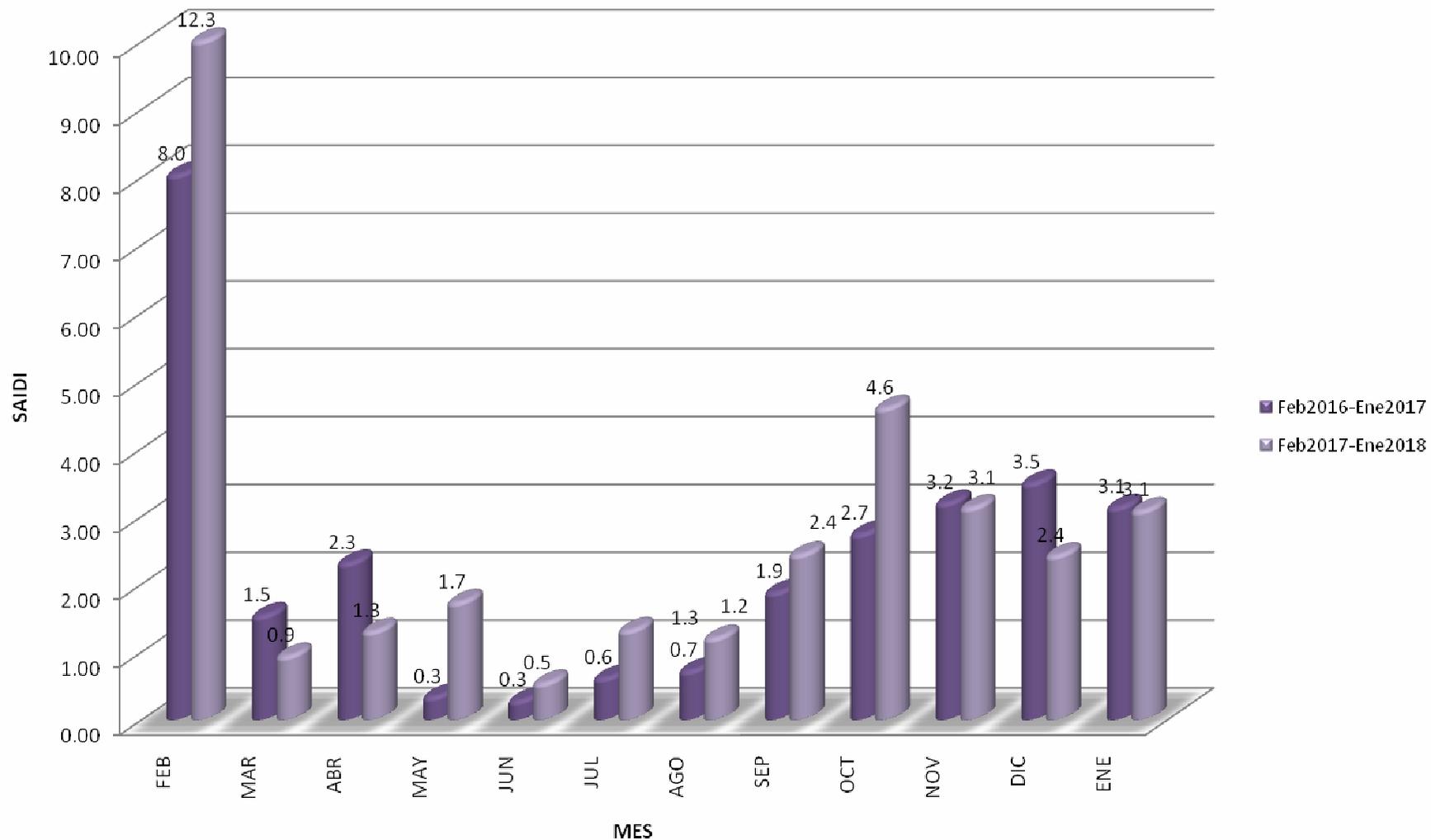
EVOLUCIÓN SAIDI EPESF



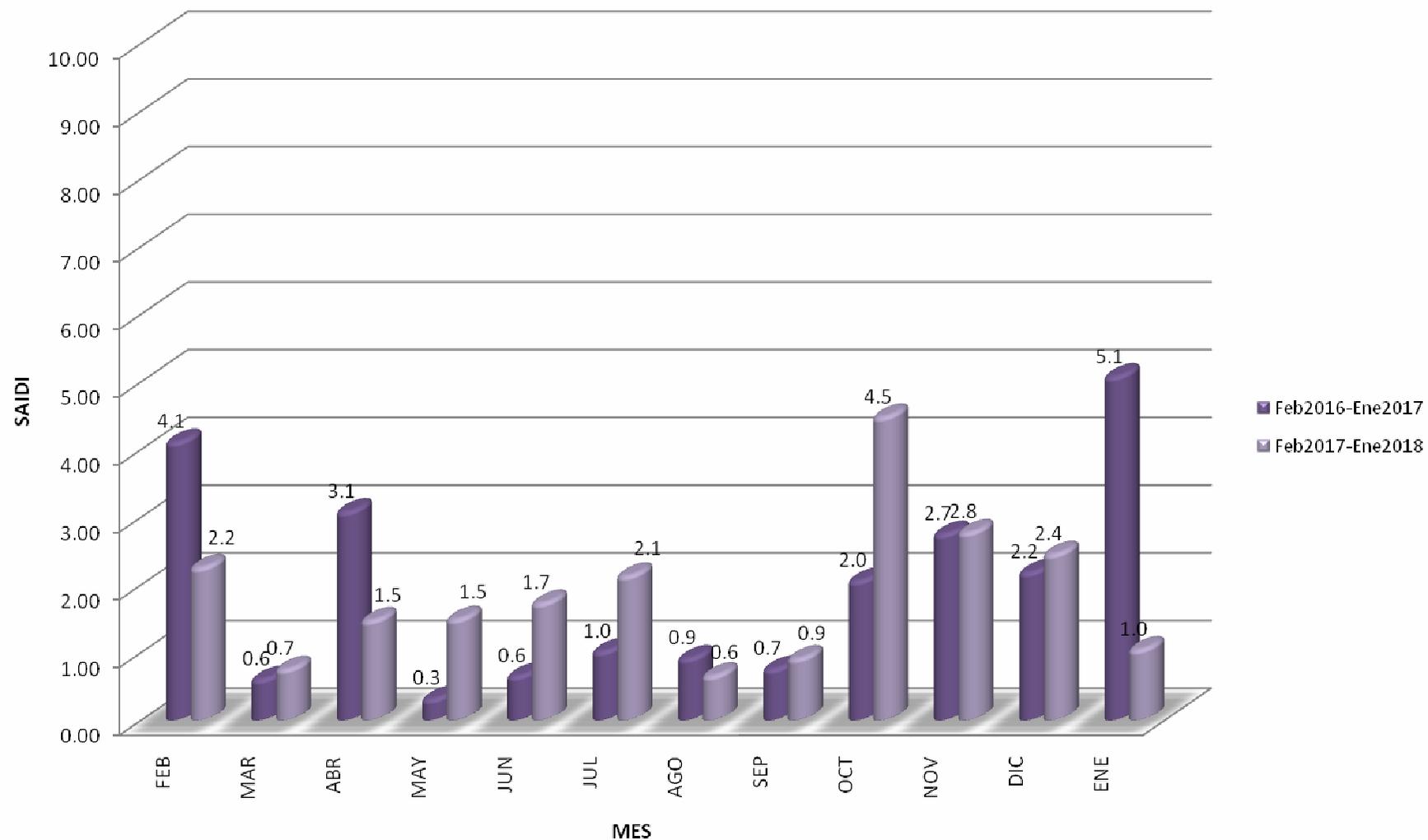
4. GRÁFICO DE EVOLUCIÓN DEL TIEMPO TOTAL DE INTERRUPCIÓN PROMEDIO POR CLIENTE (SAIDI):

- **A NIVEL: SUCURSAL
P/INTERRUPCIONES: > 3',
POR CAUSAS: INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**

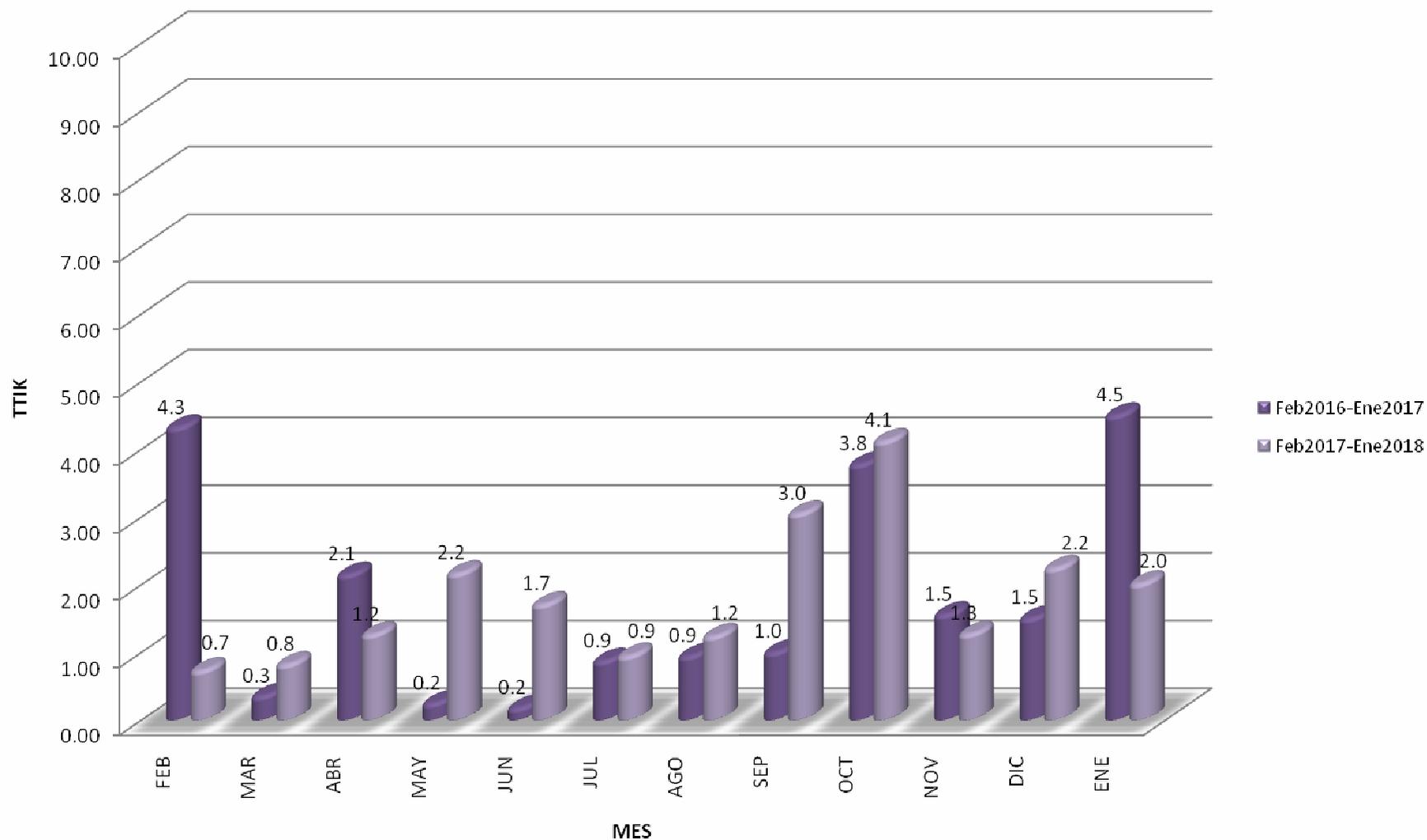
EVOLUCIÓN SAIDI SUCURSAL CENTRO - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



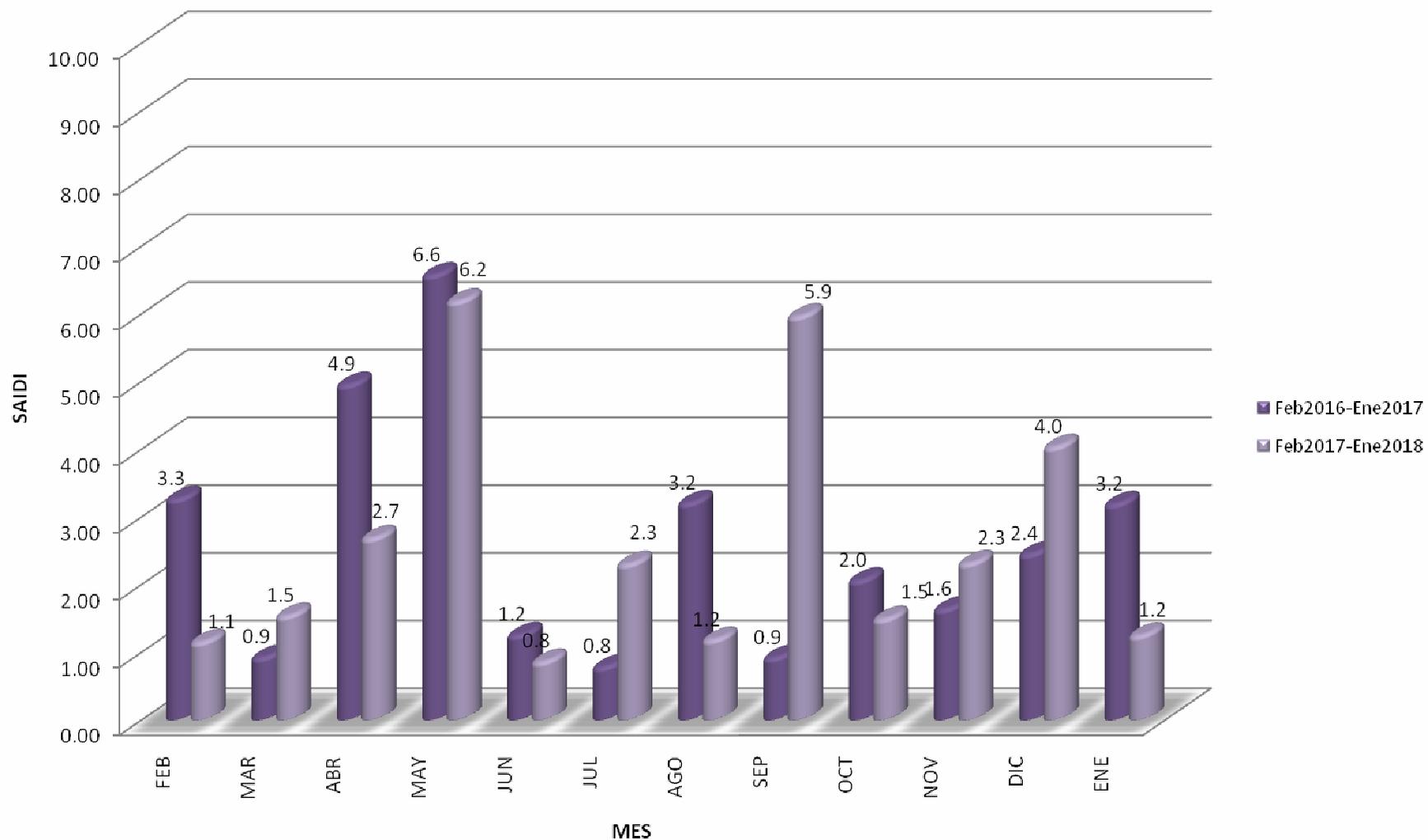
EVOLUCIÓN SAIDI SUCURSAL OESTE - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



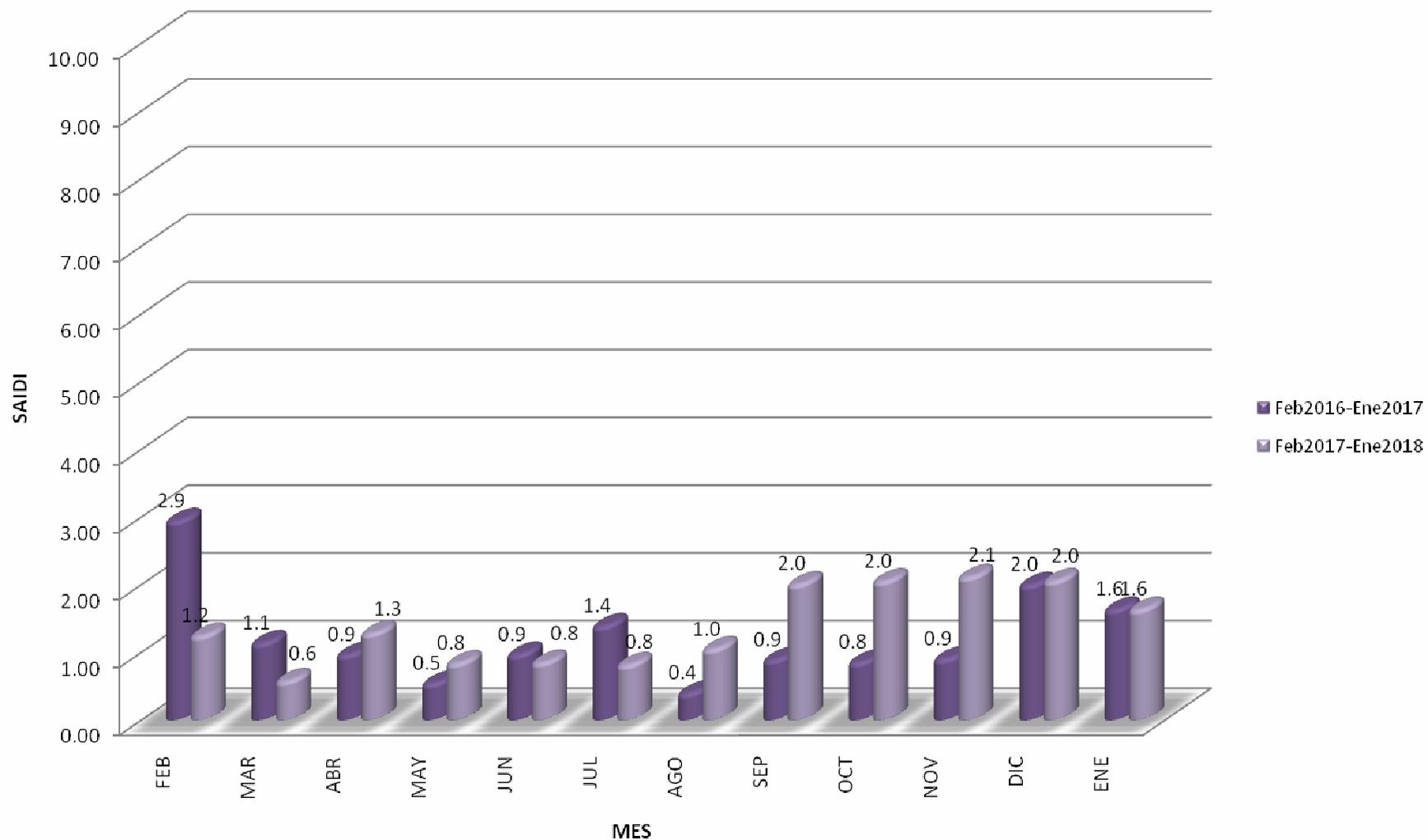
EVOLUCIÓN SAIDI SUCURSAL RAFAELA - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



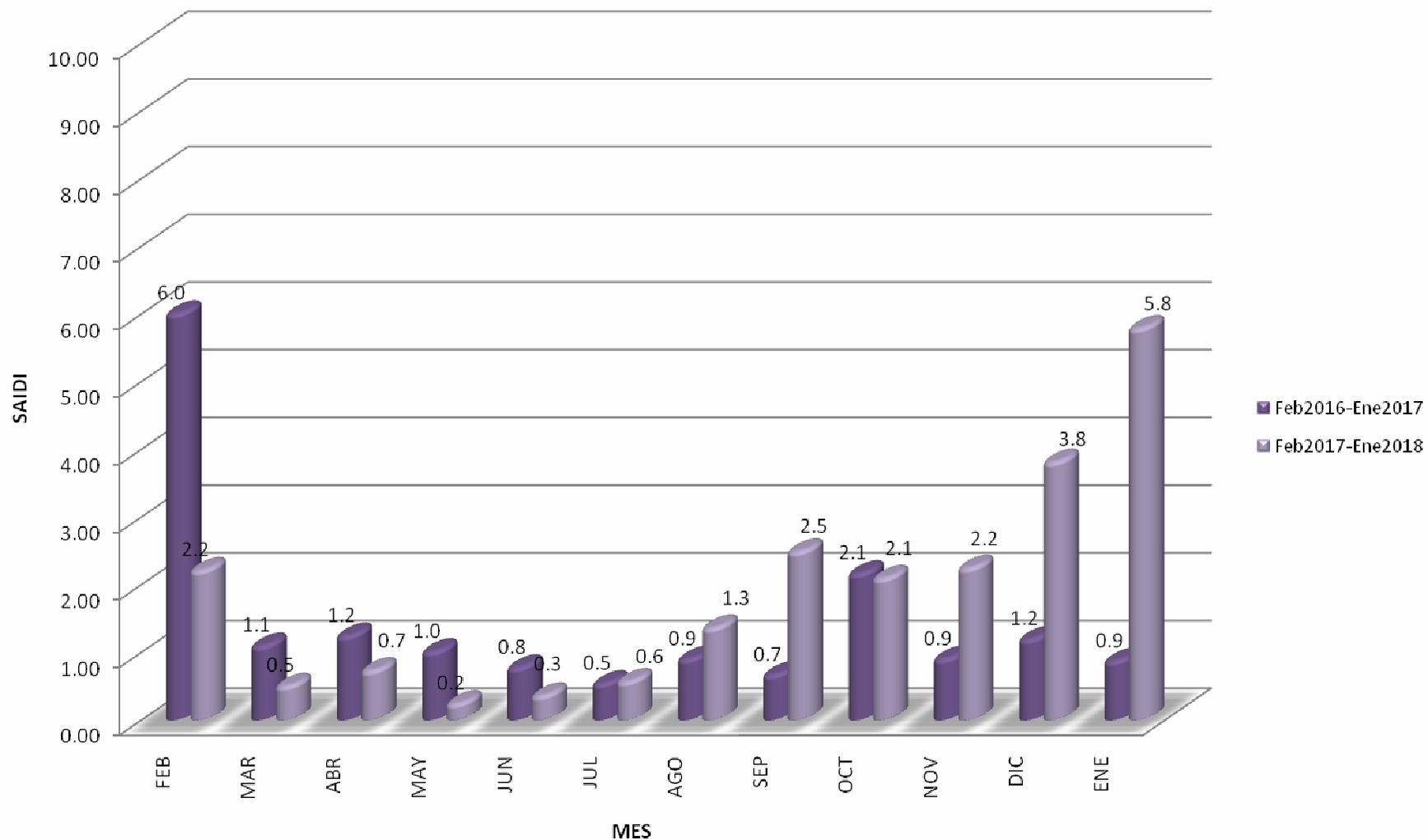
EVOLUCIÓN SAIDI SUCURSAL RECONQUISTA - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



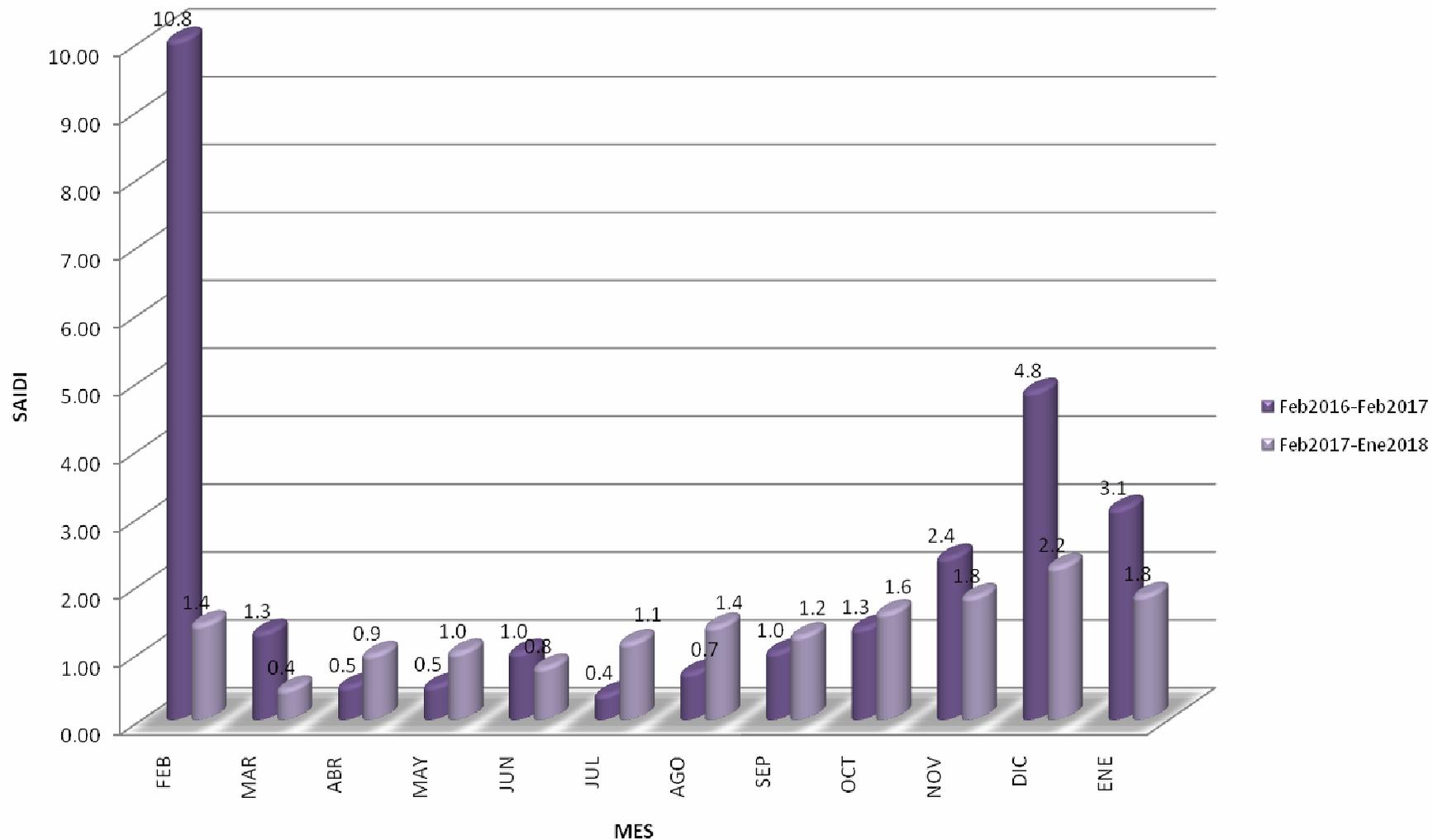
EVOLUCIÓN SAIDI SUCURSAL ROSARIO - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



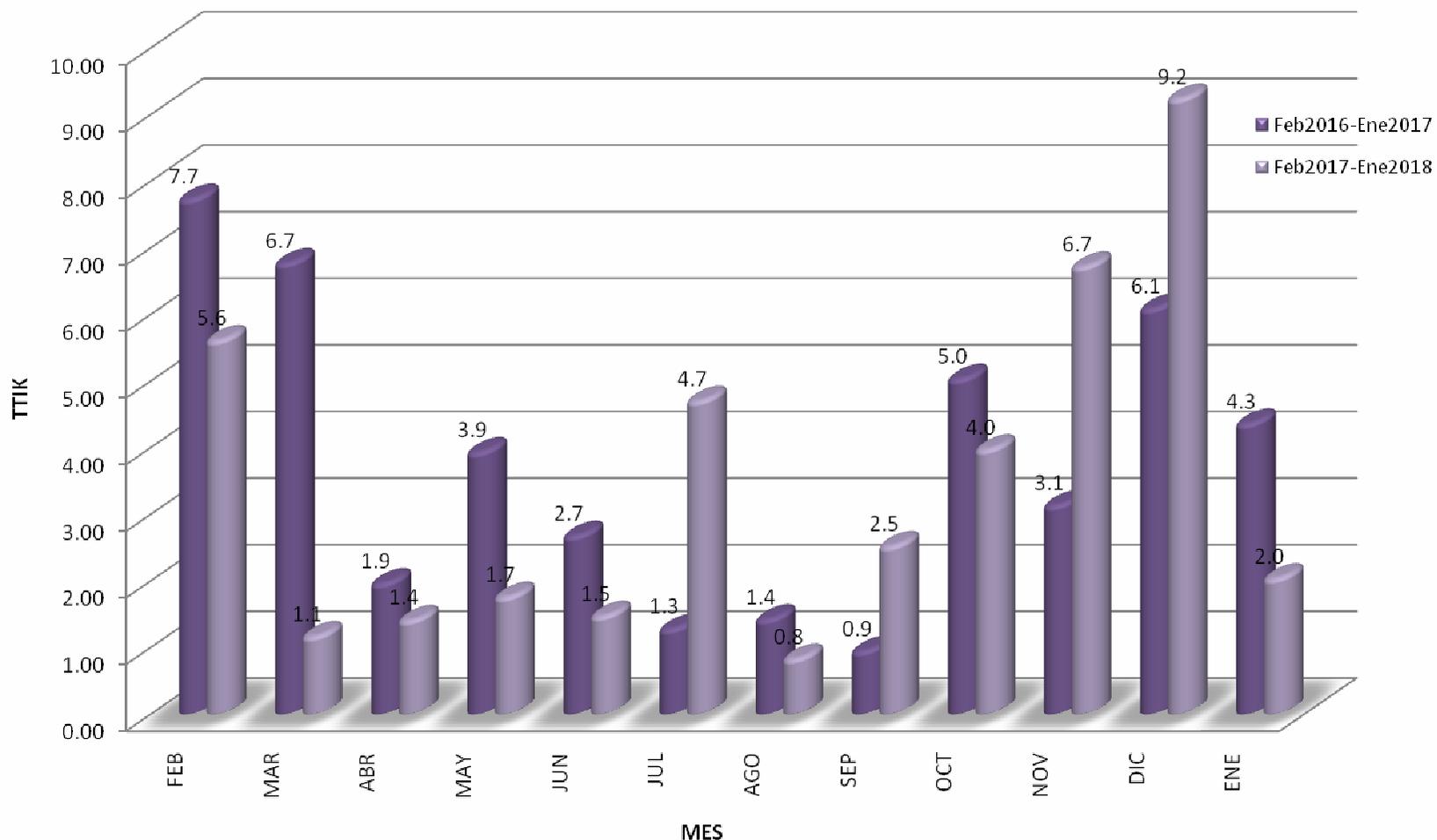
EVOLUCIÓN SAIDI SUCURSAL SAN LORENZO - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



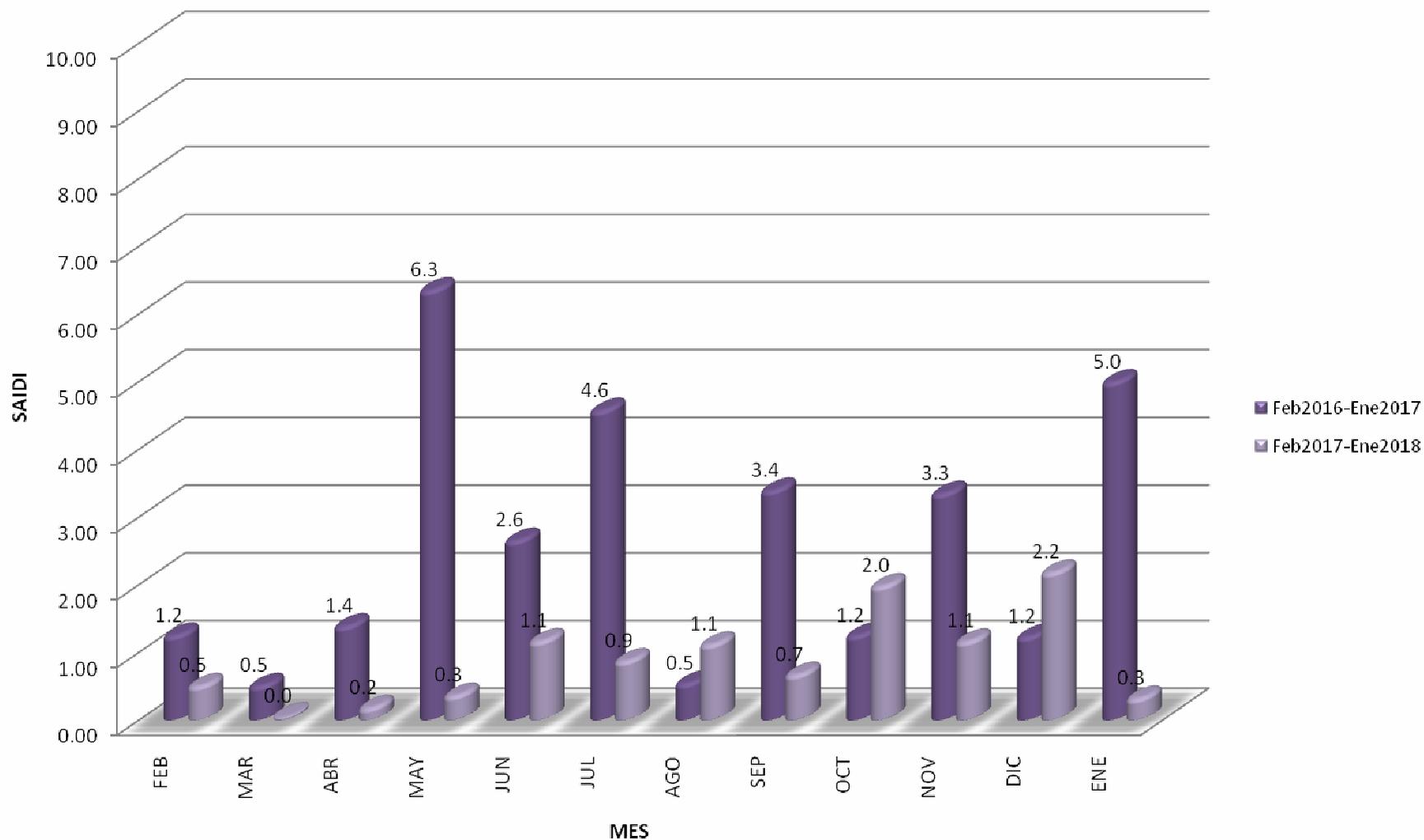
EVOLUCIÓN SAIDI SUCURSAL SANTA FE - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



EVOLUCIÓN SAIDI SUCURSAL SUR - Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



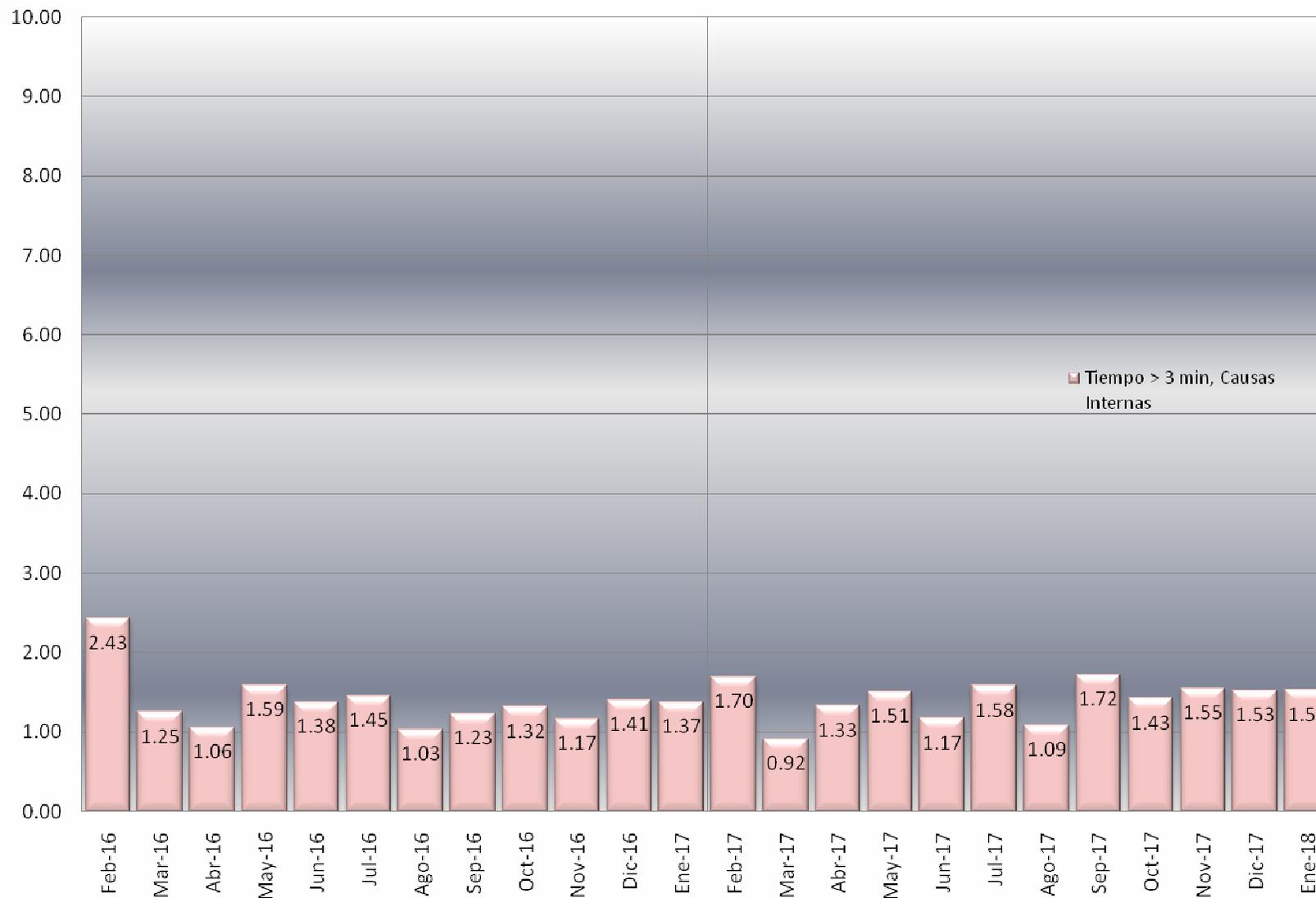
EVOLUCIÓN SAIDI VILLA CONSTITUCIÓN- Tiempo de interrupción > 3 min, Causas Internas



5. GRÁFICO DE EVOLUCIÓN DE LA DURACIÓN PROMEDIO DE INTERRUPCIÓN (CAIDI):

- **A NIVEL: EPESF**
P/INTERRUPCIONES: > 3´,
POR CAUSAS: INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)

EVOLUCIÓN CAIDI EPESF



6 .TABLA DE EVOLUCIÓN DE LA FRECUENCIA MEDIA DE INTERRUPCIÓN POR CLIENTE (SAIFI):

- **A NIVEL: EPESF Y SUCURSAL
P/INTERRUPCIONES: > 3',
POR CAUSAS: INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**

TABLA DE EVOLUCIÓN MENSUAL DE FRECUENCIA MEDIA DE INTERRUPCIÓN POR USUARIO (SAIFI)

MES		Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18
EPE: > 3 min, Internas		2.24	1.08	1.43	0.80	0.70	0.75	0.78	0.86	1.36	1.50	1.94	2.05	1.36	0.73	0.92	0.96	0.79	0.79	1.00	1.26	1.78	1.46	1.81	1.24
<i>Indices por Sucursal: Tiempo > 3 min, Causas internas</i>																									
SUCURSAL	CENTRO	4.76	1.07	2.01	0.69	0.37	0.72	0.77	1.96	1.96	2.49	2.91	2.64	1.66	0.91	1.14	1.33	0.63	1.04	1.21	2.47	3.38	2.96	2.63	1.76
	OESTE	3.93	1.29	3.22	0.59	0.86	1.51	1.50	1.20	2.08	2.99	2.38	3.99	2.58	1.05	2.13	1.59	1.30	1.01	1.04	0.82	2.95	2.27	1.67	1.80
	RAFAELA	1.81	0.51	1.41	0.23	0.21	0.72	0.52	0.60	1.89	1.17	0.99	2.58	0.85	0.81	0.71	1.35	0.81	0.89	1.02	1.34	1.20	0.75	2.01	0.88
	RECONQUISTA	3.52	1.13	5.18	2.92	1.76	1.10	2.08	0.76	2.66	1.91	2.47	3.05	1.36	1.68	2.04	1.95	1.70	1.58	1.33	3.02	2.21	1.90	3.89	1.89
	ROSARIO	0.79	0.79	0.49	0.26	0.46	0.35	0.28	0.55	0.45	0.48	0.77	0.46	0.48	0.37	0.56	0.37	0.50	0.34	0.74	0.68	1.58	0.95	0.76	0.79
	SAN LORENZO	1.45	0.73	1.11	0.53	0.64	0.84	1.15	0.49	0.97	0.78	1.09	0.66	0.81	0.45	0.45	0.38	0.54	0.39	0.61	0.73	1.03	1.05	2.33	1.35
	SANTA FE	2.34	1.23	0.78	0.66	0.74	0.62	0.64	1.14	1.65	2.59	3.81	3.20	2.16	0.73	0.76	1.05	1.09	1.03	1.44	1.16	1.51	1.26	1.76	1.44
	SUR	7.03	3.84	4.37	3.34	2.18	2.08	2.84	1.36	3.46	2.84	4.91	5.91	4.87	1.91	2.33	2.84	1.35	2.17	1.05	2.25	2.78	4.18	5.35	2.36
V. CONSTITUCIÓN	0.97	0.41	1.32	2.00	0.85	1.84	0.66	1.02	0.99	1.51	0.89	1.44	1.17	0.12	0.42	0.21	0.23	0.40	1.00	1.56	1.05	1.14	1.18	1.22	

8. TABLA DE EVOLUCIÓN DEL TIEMPO TOTAL DE INTERRUPCIÓN PROMEDIO POR CLIENTE (SAIDI):

- **A NIVEL: EPESF Y SUCURSAL
P/INTERRUPCIONES: > 3',
POR CAUSAS: INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**

TABLA DE EVOLUCIÓN MENSUAL DE DURACIÓN DE INTERRUPCIÓN MEDIA POR USUARIO (SAIDI)

MES		Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18
Indicadores																									
EPE: > 3 min, Internas		5.45	1.35	1.52	1.26	0.96	1.09	0.80	1.05	1.80	1.75	2.73	2.81	2.31	0.67	1.22	1.45	0.93	1.24	1.08	2.16	2.54	2.26	2.76	1.89
<i>Indicadores por Sucursal: > 3 min, internas</i>																									
SUCURSAL	CENTRO	8.03	1.52	2.30	0.33	0.27	0.60	0.71	1.87	2.73	3.19	3.48	3.12	12.33	0.93	1.29	1.72	0.53	1.31	1.19	2.42	4.58	3.12	2.41	3.07
	CESTE	4.09	0.59	3.07	0.30	0.64	1.00	0.90	0.74	2.04	2.73	2.17	5.06	2.24	0.74	1.46	1.48	1.71	2.12	0.64	0.90	4.47	2.76	2.44	1.03
	RAFAELA	4.31	0.34	2.13	0.23	0.16	0.86	0.93	0.99	3.76	1.54	1.49	4.48	0.72	0.81	1.25	2.15	1.69	0.93	1.22	3.04	4.11	1.26	2.23	2.00
	RECONQUISTA	3.25	0.91	4.94	6.56	1.24	0.77	3.19	0.90	2.05	1.62	2.44	3.18	1.14	1.52	2.67	6.17	0.85	2.29	1.17	5.95	1.48	2.30	4.02	1.23
	ROSARIO	2.93	1.12	0.95	0.52	0.95	1.37	0.38	0.87	0.83	0.88	1.98	1.61	1.23	0.56	1.26	0.82	0.83	0.80	1.03	1.99	2.03	2.09	2.04	1.61
	SAN LORENZO	5.99	1.08	1.23	1.00	0.76	0.52	0.89	0.65	2.15	0.89	1.18	0.86	2.20	0.49	0.72	0.23	0.34	0.56	1.35	2.47	2.08	2.23	3.80	5.77
	SANTA FE	10.80	1.28	0.48	0.48	0.98	0.36	0.68	0.99	1.34	2.38	4.82	3.10	1.40	0.44	0.95	0.98	0.76	1.12	1.37	1.23	1.56	1.80	2.24	1.82
	SUR	7.71	6.75	1.94	3.91	2.66	1.26	1.40	0.93	5.01	3.11	6.07	4.34	5.59	1.15	1.39	1.74	1.45	4.68	0.81	2.50	3.95	6.70	9.22	2.02
V. CONSTITUCIÓN	1.23	0.49	1.37	6.33	2.63	4.55	0.52	3.37	1.23	3.33	1.21	4.97	0.48	0.04	0.16	0.34	1.15	0.85	1.10	0.65	1.96	1.14	2.16	0.30	

9. TABLA DE EVOLUCIÓN DE LA DURACIÓN PROMEDIO DE INTERRUPCIÓN (CAIDI):

- **A NIVEL: EPESF Y SUCURSAL
P/INTERRUPCIONES: > 3',
POR CAUSAS: INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**

TABLA DE EVOLUCIÓN DURACIÓN PROMEDIO DE INTERRUPCIÓN (CAIDI) [hs]

MES	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18	
EPE > 3 min, INTERNAS																									
EPE > 3 min, INTERNAS	2.43	1.25	1.06	1.59	1.38	1.45	1.03	1.23	1.32	1.17	1.41	1.37	1.70	0.92	1.33	1.51	1.17	1.58	1.09	1.72	1.43	1.55	1.53	1.53	

Indices por Sucursal: > 3 min, internas

SUCURSAL	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18	
CENTRO	1.69	1.43	1.15	0.47	0.73	0.84	0.93	0.95	1.39	1.28	1.20	1.18	7.42	1.02	1.13	1.29	0.84	1.26	0.99	0.98	1.36	1.05	0.92	1.75	
OESTE	1.04	0.46	0.95	0.50	0.74	0.66	0.60	0.62	0.98	0.91	0.91	1.27	0.87	0.71	0.68	0.93	1.32	2.10	0.61	1.09	1.51	1.21	1.46	0.57	
RAFAELA	2.38	0.66	1.51	1.00	0.76	1.20	1.77	1.65	1.99	1.32	1.50	1.74	0.84	1.00	1.76	1.60	2.08	1.05	1.20	2.26	3.41	1.68	1.11	2.26	
RECONQUISTA	0.92	0.81	0.95	2.25	0.70	0.70	1.54	1.19	0.77	0.85	0.99	1.04	0.84	0.90	1.31	3.17	0.50	1.45	0.88	1.97	0.67	1.21	1.03	0.65	
ROSARIO	3.68	1.42	1.94	2.02	2.08	3.87	1.35	1.57	1.84	1.82	2.57	3.52	2.55	1.49	2.25	2.21	1.67	2.35	1.39	2.94	1.29	2.20	2.67	2.03	
SAN LORENZO	4.12	1.49	1.11	1.87	1.18	0.62	0.77	1.33	2.21	1.14	1.08	1.30	2.69	1.07	1.58	0.59	0.63	1.44	2.21	3.38	2.02	2.13	1.63	4.28	
SANTA FE	4.62	1.04	0.62	0.73	1.33	0.58	1.06	0.87	0.81	0.92	1.27	0.97	0.65	0.60	1.25	0.94	0.70	1.10	0.95	1.06	1.04	1.43	1.27	1.26	
SUR	1.10	1.76	0.44	1.17	1.22	0.60	0.49	0.68	1.45	1.10	1.23	0.73	1.15	0.60	0.60	0.61	1.07	2.16	0.77	1.11	1.42	1.60	1.72	0.85	
V. CONSTITUCIÓN	1.26	1.17	1.03	3.17	3.08	2.47	0.80	3.31	1.24	2.21	1.37	3.44	0.42	0.29	0.38	1.63	4.89	2.12	1.10	0.42	1.87	1.00	1.83	0.24	

11.- ANEXO EXPLICATIVO DE LOS ÍNDICES UTILIZADOS PARA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Los Indicadores adoptados en este Informe, son los usualmente utilizados para el Control de la Calidad del Servicio prestado a los clientes en la mayoría de Distribuidoras Eléctricas reguladas.

Se efectúa el control a nivel global (EPE) y por Sucursal, teniendo en cuenta las interrupciones mayores a 3 minutos, provocadas por causas internas (ocurridas en la red de Media y Alta Tensión propia); tanto programadas como forzadas (intespestivas).

Estos Índices de Interrupción se describen a continuación.

Índices de Interrupción por Cantidad de clientes abastecidos

SAIFI - Frecuencia de interrupción promedio por cliente

$$\mathbf{SAIFI} = \text{total de clientes interrumpidos en "n" interrupciones} / \text{total de Clientes abastecidos} \quad [\text{interrupciones} / \text{cliente-período}]$$

SAIDI - Tiempo total de interrupción promedio por cliente

$$\mathbf{SAIDI} = \text{total de horas-cliente interrumpidos en "n" interrupciones} / \text{total de Clientes abastecidos} \quad [\text{horas} / \text{cliente-período}]$$

CAIDI - Duración promedio de cada interrupción

$$\mathbf{CAIDI} = \mathbf{SAIDI} / \mathbf{SAIFI} \quad [\text{hs/interrupción}]$$