

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

**NOVIEMBRE 2018**



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

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).

Se consideran los meses correspondientes al actual período de control (3er cuatrimestre 2018).



## INDICE

Este Informe se compone de los siguientes ítems:

1. Gráfico de la Frecuencia Media de Interrupción por cliente (SAIFI), a nivel EPESF y Sucursal .....página 04
2. Gráfico de la Duración total de interrupción por cliente (SAIDI), a nivel EPESF y Sucursal.....página 06
3. Gráfico de la Duración media de interrupción por cliente (CAIDI), a nivel EPESF y Sucursal.....página 08
4. Tablas de Índices SAIFI, SAIDI Y CAIDI.....página 10
5. Anexo explicativo, con definiciones de los Índices utilizados para medición de la Calidad de Servicio.....página 14

Calidad de Servicio - Área Administración de la Distribución – Gerencia de Explotación

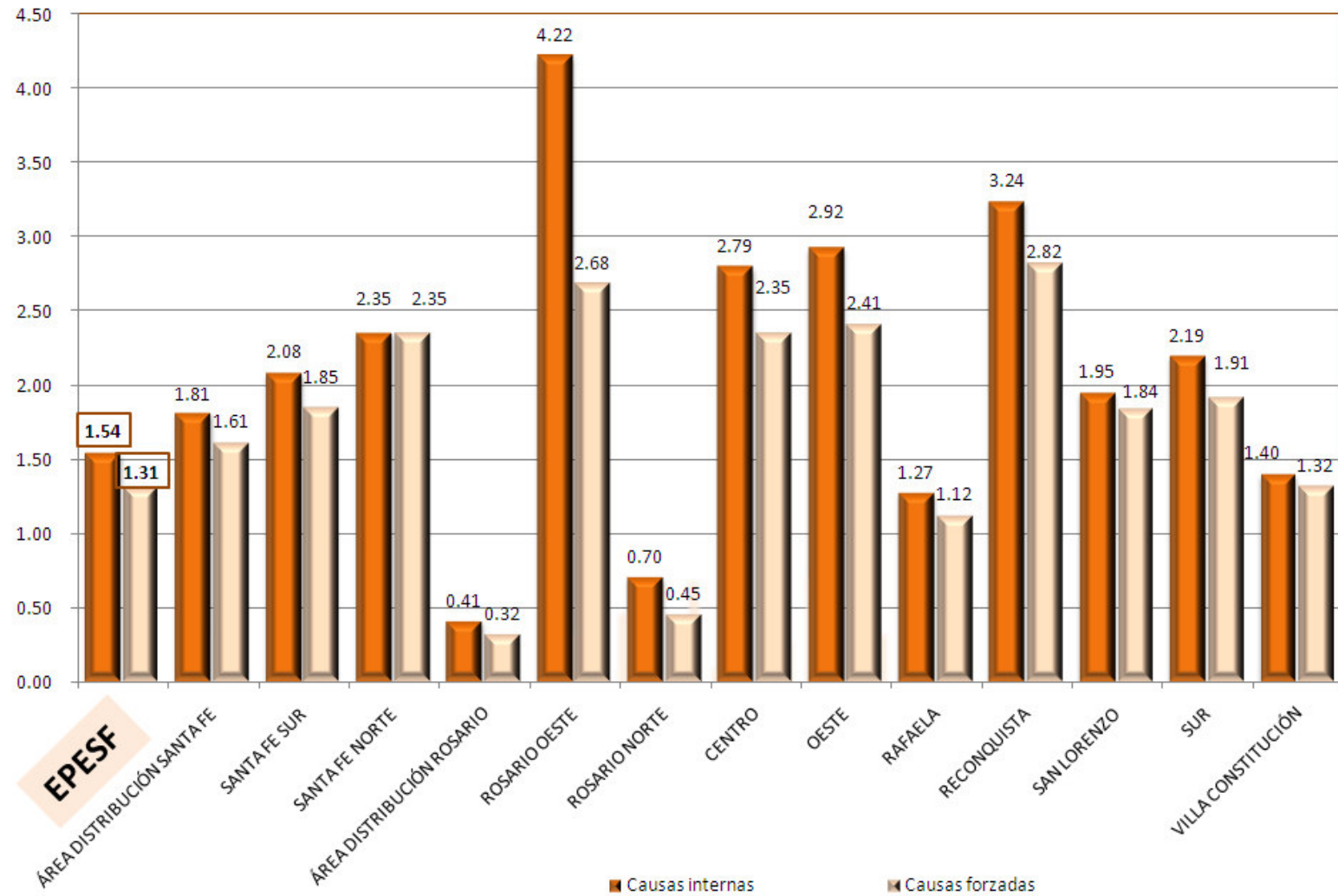
## **1. GRÁFICO DE LA FRECUENCIA MEDIA DE INTERRUPCIÓN POR CLIENTE (SAIFI):**

- MES: NOVIEMBRE 2018**
- A NIVEL: EPESF Y SUCURSALES**

**TIEMPO DE INTERRUPCIONES: > 3',  
POR CAUSAS:**

- INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**
- INTERNAS FORZADAS**

## INDICE SAIFI NOVIEMBRE 2018, POR EPESF y SUCURSALES



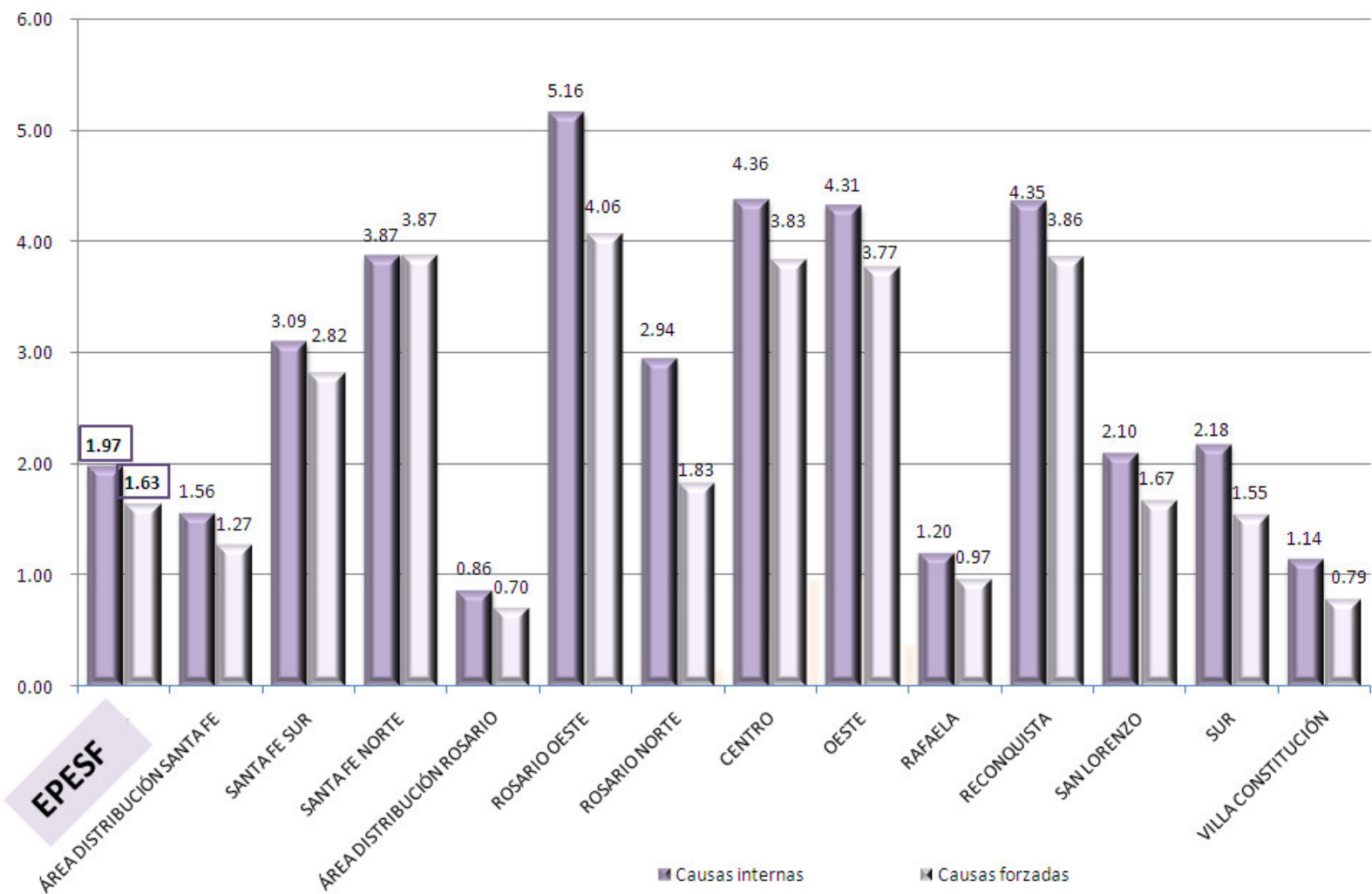
## **2. GRÁFICO DEL TIEMPO TOTAL DE INTERRUPCIÓN PROMEDIO POR CLIENTE (SAIDI):**

- MES: NOVIEMBRE 2018**
- A NIVEL: EPESF Y SUCURSALES**

**TIEMPO DE INTERRUPCIONES: > 3',  
POR CAUSAS:**

- INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**
- INTERNAS FORZADAS**

## INDICE SAIDI NOVIEMBRE 2018, POR EPESF y SUCURSALES



### **3. GRÁFICO DE LA DURACIÓN PROMEDIO DE INTERRUPCIÓN (CAIDI):**

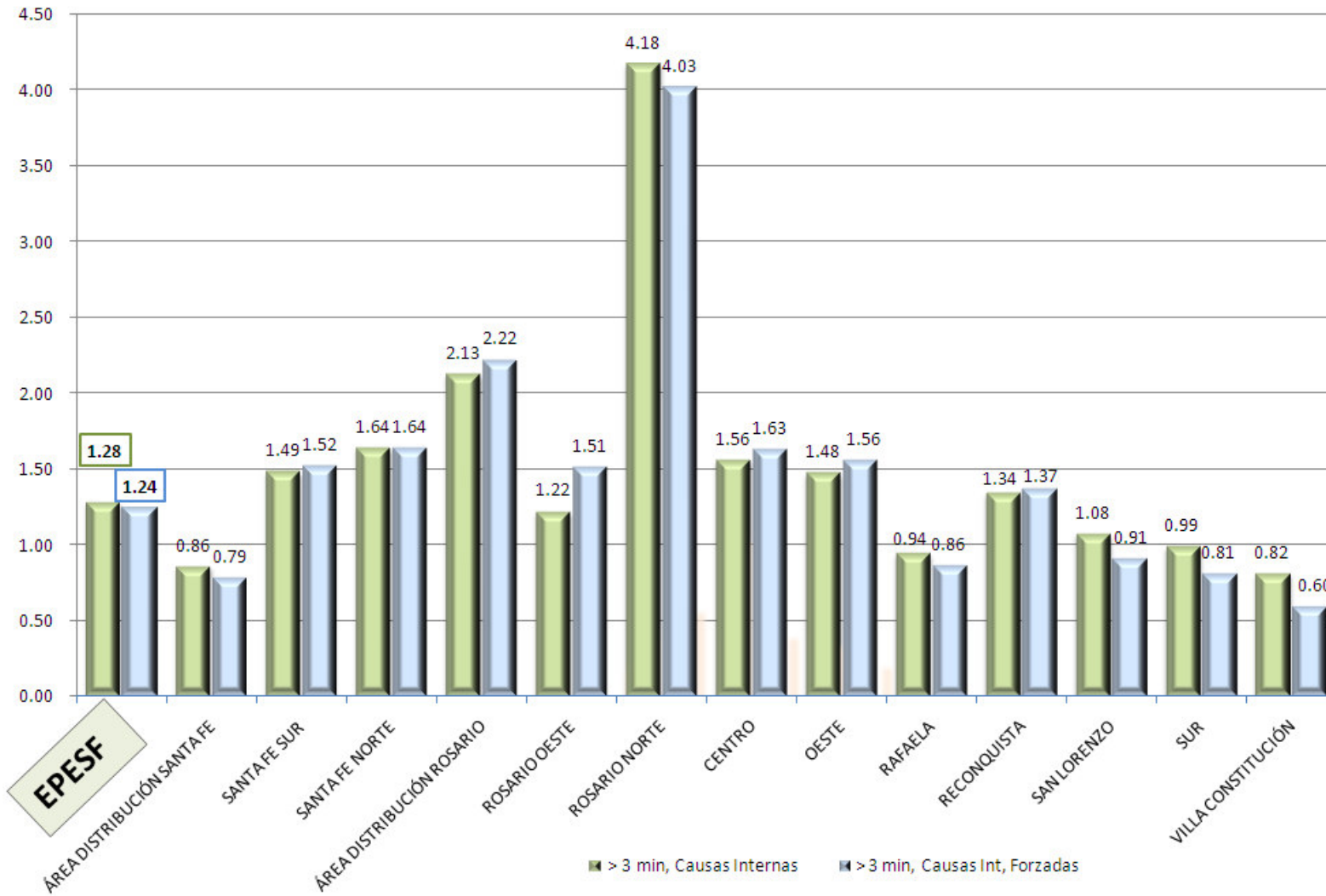
- **MESES: NOVIEMBRE 2018**
- **A NIVEL: EPE SF Y SUCURSALES**

**TIEMPO DE INTERRUPCIONES: > 3',  
POR CAUSAS:**

- INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**
- INTERNAS FORZADAS**



## INDICE CAIDI NOVIEMBRE 2018, POR EPESF y SUCURSALES



## **4. TABLAS DE ÍNDICES SAIFI, SAIDI Y CAIDI**

- MESES: SEPTIEMBRE-NOVIEMBRE 2018**
- A NIVEL: EPESEF Y SUCURSALES**

**TIEMPO DE INTERRUPCIONES: > 3',  
POR CAUSAS:**

- INTERNAS (PROGRAMADAS + FORZADAS)**
- INTERNAS FORZADAS**

### ÍNDICE MENSUAL SAIFI

Índices mensuales	Septiembre 2018		Octubre 2018		Noviembre 2018		Valor acumulado 3º cuat 2018		Valor de referencia
	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	
<b>E.P.E. S.F.</b>	<b>1.03</b>	<b>0.81</b>	<b>1.04</b>	<b>0.73</b>	<b>1.54</b>	<b>1.31</b>	<b>3.62</b>	<b>2.86</b>	<b>4</b>
ÁREA DISTRIBUCIÓN SANTA FE	0.79	0.53	1.00	0.78	1.81	1.61	3.60	2.92	4
SANTA FE SUR	2.39	1.99	3.11	2.62	2.08	1.85	7.57	6.46	4
SANTA FE NORTE	1.18	1.18	1.60	1.60	2.35	2.35	5.13	5.13	4
ÁREA DISTRIBUCIÓN ROSARIO	0.23	0.18	0.24	0.16	0.41	0.32	0.88	0.67	4
ROSARIO OESTE	0.54	0.48	1.66	1.54	4.22	2.68	6.42	4.71	4
ROSARIO NORTE	0.23	0.20	1.45	0.57	0.70	0.45	2.38	1.23	4
CENTRO	1.37	1.01	1.87	1.41	2.79	2.35	6.03	4.76	4
OESTE	2.46	1.93	1.13	0.61	2.92	2.41	6.52	4.95	4
RAFAELA	1.18	0.86	1.26	0.66	1.27	1.12	3.70	2.64	4
RECONQUISTA	2.72	2.21	2.54	1.69	3.24	2.82	8.50	6.72	4
SAN LORENZO	1.01	0.69	1.32	0.81	1.95	1.84	4.29	3.34	4
SUR	2.96	2.60	1.60	1.40	2.19	1.91	6.76	5.91	4
VILLA CONSTITUCIÓN	0.74	0.74	0.23	0.17	1.40	1.32	2.37	2.22	4

### ÍNDICE MENSUAL SAIDI

Indices mensuales	Septiembre 2018		Octubre 2018		Noviembre 2018		Valor acumulado 3 <sup>er</sup> cuat 2018		Valor de referencia
	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	
<b>E.P.E.S.F.</b>	<b>1.34</b>	<b>0.92</b>	<b>1.44</b>	<b>0.86</b>	<b>1.97</b>	<b>1.63</b>	<b>4.75</b>	<b>3.41</b>	<b>8</b>
ÁREA DISTRIBUCIÓN SANTA FE	0.82	0.46	0.91	0.52	1.56	1.27	3.29	2.24	8
SANTA FE SUR	3.88	3.80	4.84	3.71	3.09	2.82	11.81	10.33	8
SANTA FE NORTE	0.39	0.39	0.51	0.51	3.87	3.87	4.76	4.76	8
ÁREA DISTRIBUCIÓN ROSARIO	0.54	0.44	0.58	0.41	0.86	0.70	1.98	1.56	8
ROSARIO OESTE	1.13	0.99	1.78	1.73	5.16	4.06	8.06	6.78	8
ROSARIO NORTE	0.35	0.29	5.55	2.45	2.94	1.83	8.84	4.56	8
CENTRO	1.42	1.01	2.78	2.13	4.36	3.83	8.56	6.98	8
OESTE	4.21	3.01	1.81	0.33	4.31	3.77	10.33	7.10	8
RAFAELA	1.93	0.98	2.33	1.06	1.20	0.97	5.46	3.00	8
RECONQUISTA	2.00	1.42	2.14	1.26	4.35	3.86	8.49	6.54	8
SAN LORENZO	1.09	0.68	1.46	0.93	2.10	1.67	4.65	3.28	8
SUR	4.08	2.84	1.44	1.22	2.18	1.55	7.70	5.61	8
VILLA CONSTITUCIÓN	0.16	0.16	0.30	0.11	1.14	0.79	1.60	1.05	8

**TABLA DE DURACIÓN PROMEDIO DE INTERRUPCIÓN MENSUAL (CAIDI) [hs]**

Indices mensuales	Septiembre 2018		Octubre 2018		Noviembre 2018		Valor acumulado 3º cuat 2018		Valor de referencia
	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	> 3 min, Causas Internas	> 3 min, Causas Int, Forzadas	
<b>E.P.E. S.F.</b>	<b>1.30</b>	<b>1.14</b>	<b>1.38</b>	<b>1.17</b>	<b>1.28</b>	<b>1.24</b>	<b>1.31</b>	<b>1.19</b>	<b>4</b>
ÁREA DISTRIBUCIÓN SANTA FE	1.04	0.85	0.91	0.67	0.86	0.79	0.91	0.77	4
SANTA FE SUR	1.63	1.92	1.56	1.42	1.49	1.52	1.56	1.60	4
SANTA FE NORTE	0.33	0.33	0.32	0.32	1.64	1.64	0.93	0.93	4
ÁREA DISTRIBUCIÓN ROSARIO	2.29	2.39	2.40	2.52	2.13	2.22	2.25	2.34	4
ROSARIO OESTE	2.08	2.05	1.07	1.12	1.22	1.51	1.26	1.44	4
ROSARIO NORTE	1.54	1.42	3.82	4.27	4.18	4.03	3.71	3.71	4
CENTRO	1.04	1.00	1.49	1.52	1.56	1.63	1.42	1.46	4
OESTE	1.71	1.56	1.60	0.54	1.48	1.56	1.59	1.44	4
RAFAELA	1.64	1.14	1.85	1.59	0.94	0.86	1.47	1.14	4
RECONQUISTA	0.74	0.64	0.84	0.75	1.34	1.37	1.00	0.97	4
SAN LORENZO	1.07	0.99	1.11	1.15	1.08	0.91	1.08	0.98	4
SUR	1.38	1.09	0.90	0.87	0.99	0.81	1.14	0.95	4
VILLA CONSTITUCIÓN	0.22	0.22	1.30	0.63	0.82	0.60	0.68	0.47	4

## **5. 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 (intestpestivas).

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**

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

### **Valores de Referencia:**

Se han adoptado como tales a los siguientes:

**SAIFI:** 4,0 [interrupciones / usuario] en el cuatrimestre

**SAIDI:** 8,0 [hs / usuario] en el cuatrimestre

**CAIDI:** 2,0 [hs/interrupción]

Los mismos surgen teniendo en cuenta un promedio de los vigentes en distribuidoras de la región.