



Presentación comisión de defensa del consumidor y Organismos Reguladores

Lima, marzo de 2015

Contenido

I.- Aspectos Generales

II.- Principales Indicadores de Gestión

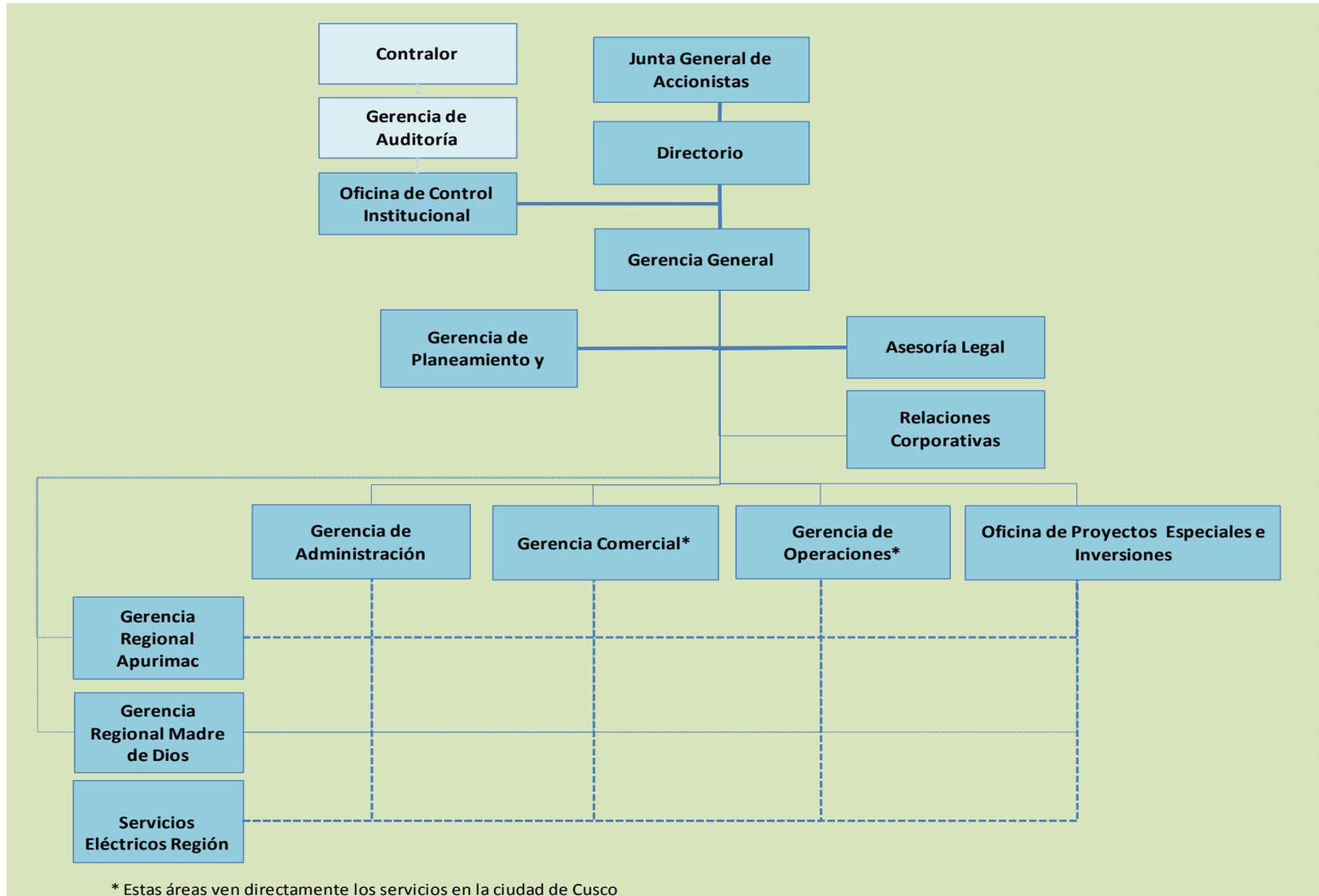
III.- Indicadores de Calidad de Suministro

IV.- Aspectos Comerciales

V.- Conclusiones

I. ASPECTOS GENERALES

Estructura Organizacional de la Empresa



Área de Influencia

Sistema Eléctrico		S.T.
SE0032	Cusco	2
SE0033	Iberia	5
SE0034	Puerto Maldonado	2
SE0035	Abancay	2
SE0036	La Convencion	2
SE0038	Yauri	4
SE0039	Iñapari	3
SE0040	Valle Sagrado 1	4
SE0041	Valle Sagrado 2	5
SE0042	Andahuaylas	4
SE0241	Abancay Rural	6
SE0243	La Convencion Rural	5
SE0244	Sicuani	3
SE0245	Valle Sagrado 3	6
SE1034	Puerto Maldonado Rural	4
SE1036	Machupicchu	2
SE1042	Chacapunte	6
SE1242	Combapata	5
SE2034	Mazuko	3
SE2042	Chuquibambilla	6
SE3242	Chumbivilcas	5
SE4242	Sicuani Rural	6



Región	Extensión Geográfica km ²	Concesión al 2014 km ²
Cusco	72,104	6,720
Apurímac *	20,896	2,445
Madre de Dios	85,183	401
Total	178,183	9,566

Soporte Operativo

TRANSMISION

Línea	Región	Nivel de Tensión (kV)	Longitud (km)
San Gabán - Mazuco	Madre de Dios	138	69.16
Mazuco-Puerto Maldonado	Madre de Dios	138	152.85
Abancay-Andahuaylas	Apurímac	60	58.24
Abancay-Chalhuanca-Chuquibambilla	Apurímac	60	137.57
Combapata - Sicuani	Cusco	60	28.70
Machupicchu-Santa María - Quillabamba	Cusco	60	40.49
Quillabamba-Chahuares	Cusco	60	33.63
Cachimayo-Písac-Paucartambo	Cusco	60	60.10
Cachimayo-Valle Sagrado	Cusco	60	17.56
Combapata-Chamaca	Cusco	33	58.04
Quencoro-Oropesa-Huaro	Cusco	33	35.17
Total			691.54

DISTRIBUCION

Región	Longitud de redes		Sub estaciones MT/BT	
	MT	BT	Cantidad	MVA Insta.
Cusco	8,232	11,600	6,086	285
Apurímac	2,731	3,280	1,755	81
Madre de Dios	707.53	680	520	43
Total	11,670	15,560	8,361	409

II. PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN

Principales indicadores

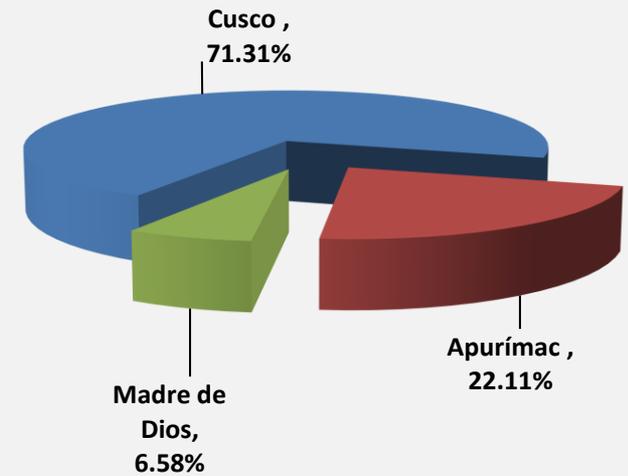
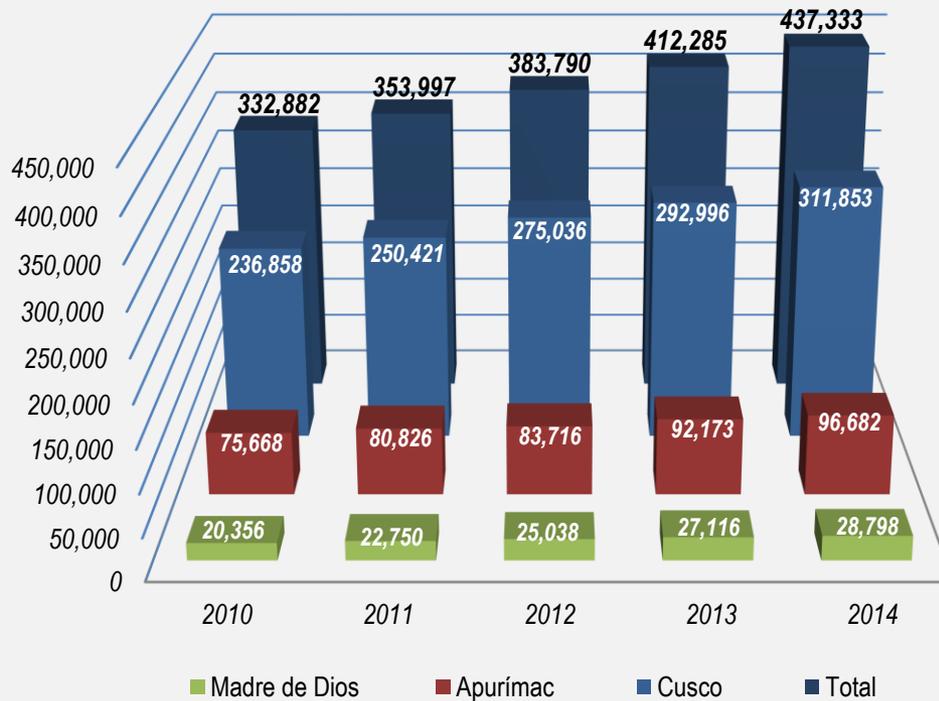
PLAN OPERATIVO 2014

Indicador Operativo	Unidad	Ejecutado el 2014	Meta Anual 2014	Nivel de Cumplimiento %	Meta Anual 2015
Rentabilidad patrimonial - ROE	Porcentaje	5.38	5.86	91.86	5.86
Rentabilidad operativa - ROA	Porcentaje	6.39	6.98	91.53	6.98
Pérdidas de energía totales	Porcentaje	10.43	10.15	97.32	10.0
Implementación del Programa de Responsabilidad Social Empresarial	Porcentaje	100.00	100.00	100.00	100
Número de usuarios incorporados por electrificación rural	Porcentaje	14,179.00	13,422.00	100.00	-
Duración promedio de interrupciones del sistema - SAIDI	Horas	39.50	45.03	100.00	35.00
Frecuencia promedio de interrupciones del sistema - SAIFI	Veces	27.34	23.90	87.41	20.00

Principales indicadores

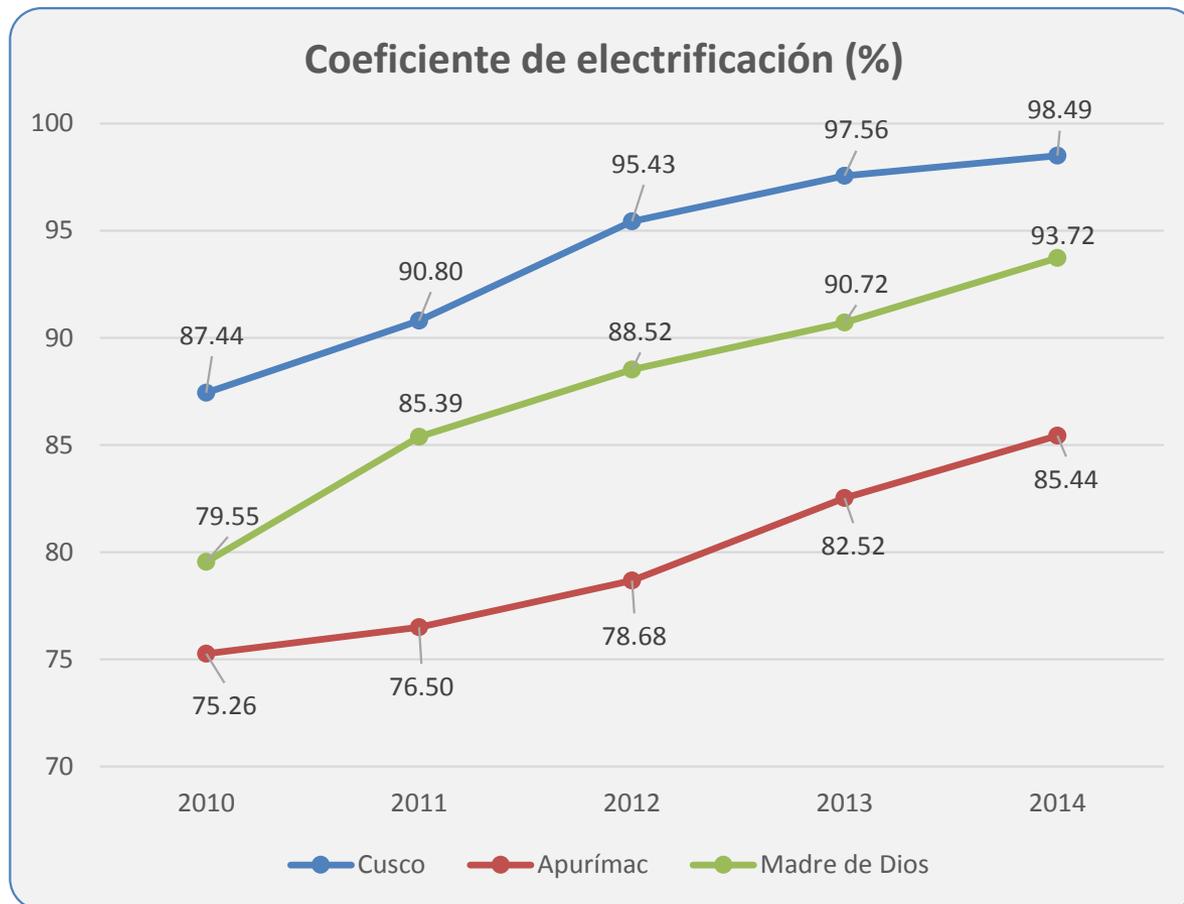
CLIENTES

Número de clientes



Principales indicadores

COEFICIENTE DE ELECTRIFICACION



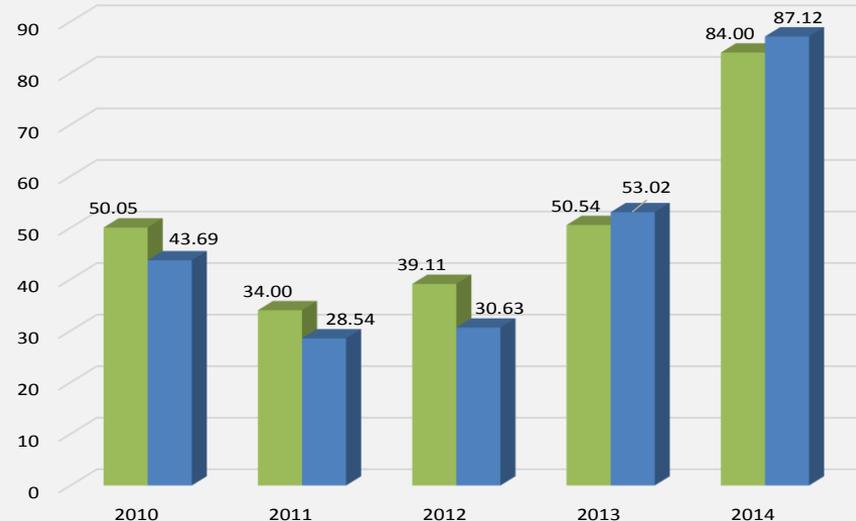
Principales indicadores

GASTOS DE CAPITAL

EJECUCION GASTOS DE CAPITAL 2014

Rubros	Inversión (S/.)
Proyectos de inversión	64,818,069
Centrales Hidráulicas	1,122,384
Sistema de Transmisión	2,655,901
Renovación de Redes de Distribución	21,340,868
Ampliación de Redes de Distribución	9,215,650
Estudios	1,190,239
Proyectos Especiales	28,665,257
Obras Civiles	627,769
Gastos de capital no ligados a proyectos	22,304,464
Equipos de Generación	1,143,804
Redes y Equipos de Subestación	15,569,494
Unidades de Transporte	3,283,937
Muebles y Enseres	236,332
Equipos Diversos	1,367,919
Software	702,978
Total Programa de Inversiones	87,122,533

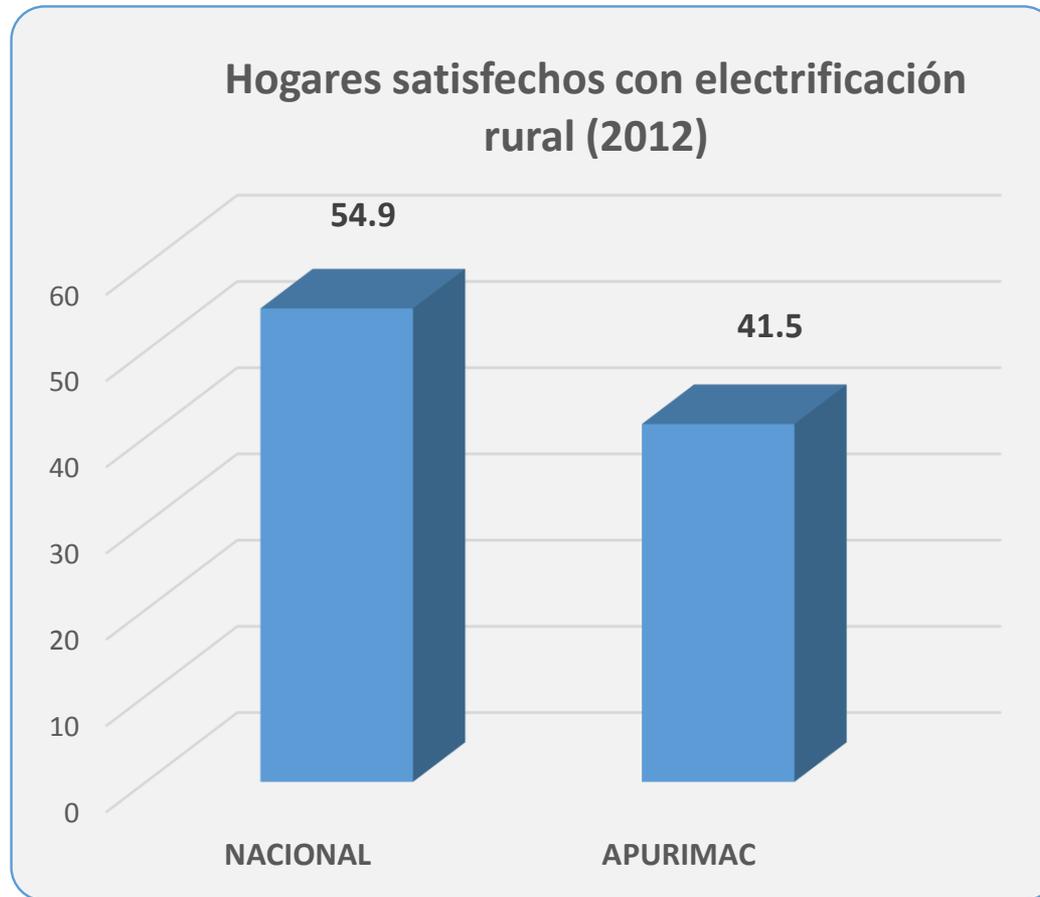
Evolución ejecución inversiones ELSE (MM S/.)



EMPRESA	Marco anual	Ejecución Diciembre	% Ejecución
	MM Soles		
ELSE	84.00	87.12	103.71
HDNA	82.61	84.05	101.75
ELCE	78.06	77.21	98.91
ENOSA	62.50	61.41	98.26
ELOR	59.93	52.68	87.90
SEAL	52.39	46.29	88.36
ENSA	49.26	49.40	100.28
ELPU	17.82	8.87	49.77
ELSU	17.60	9.36	53.18
ELUC	15.00	12.04	80.27
ADINELSA	12.00	9.18	76.50
TOTAL	531.17	497.61	93.68

Indicadores económico sociales

SATISFACCION CON ELECTRIFICACIÓN RURAL



Indicadores de calidad de suministro

Interrupciones del servicio

- ❖ **SAIFI:** Frecuencia Media de Interrupción por usuario en un periodo determinado.
- ❖ **SAIDI:** Tiempo Total Promedio de Interrupción por usuario en un periodo determinado.

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n u_i}{N} , \quad SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n t_i \times u_i}{N}$$

Donde:

- **ui:** Número de usuarios afectados en cada interrupción “i”
- **ti:** Duración de cada interrupción “i” (medido en horas)
- **n:** Número de interrupciones en el período
- **N:** Número de usuarios del Sistema Eléctrico al final del período.

III. INDICADORES DE CALIDAD DE SUMINISTRO

Resultado de cumplimiento de indicadores 2014

Metas programadas Osinergmin

Resultados de los indicadores SAIFI y SAIDI 2014, por Sistemas Eléctricos y a nivel de Empresas, atribuibles al sistema de distribución de ELSE

METAS Y RESULTADOS SAIFI - SAIDI			
INDICADOR	META EMPRESARIAL	META OSINERGMIN	RESULTADOS 2014
SAIFI	23.90	33.20	27.27
SAIDI	45.03	43.00	39.48

DESVIACION DEL SAIFI Y SAIDI ESPERADO		
INDICADOR	DESVIACION EMPRESARIAL	DESVIACION OSINERGIN
SAIFI	14.10%	-17.86%
SAIDI	-12.33%	-8.19%

SISTEMA ELECTRICO		SECTOR TÍPICO	SAIFI	SAIDI
SE0032	Cusco	2	6.058	8.619
SE0033	Iberia	5	91.104	87.922
SE0034	Pto Maldonado	2	11.741	9.731
SE0035	Abancay	2	23.251	36.530
SE0036	La Convención	2	14.495	30.431
SE0038	Yauri	4	63.429	114.539
SE0039	Iñapari	3	5.375	4.107
SE0040	Valle Sagrado 1	4	23.001	29.091
SE0041	Valle Sagrado 2	5	10.350	33.972
SE0042	Andahuaylas	4	20.300	34.117
SE0241	Abancay Rural	6	72.011	63.649
SE0243	La Convención Rural	5	34.442	61.429
SE0244	Sicuani	2	2.730	7.689
SE0245	Valle Sagrado 3	6	53.958	63.999
SE1034	Pto Maldonado Rural	4	85.630	126.896
SE1036	Machupicchu	2	10.361	59.603
SE1042	Chacapunte	6	50.946	71.321
SE1242	Combapata	5	50.691	49.748
SE2034	Mazuko	3	43.904	46.631
SE2042	Chuquibambilla	6	83.687	115.116
SE3242	Chumbivilcas	5	82.099	138.172
SE4242	Sicuani Rural	6	23.852	40.135
TOTAL ELSE			27.270	39.480

Comparación SAIFI y SAIDI 2014

<i>EMPRESA</i>	<i>Nro. de Clientes</i>	<i>SAIFI AÑO 2014</i>	<i>SAIDI AÑO 2014</i>
CHAVIMOCHIC	6,276	18.36	73.26
COELVISA	2,192	16.76	49.44
EDECAÑETE	36,772	21.82	92.81
EDELNOR	1,296,624	6.33	17.06
ELECTRO DUNAS	211,414	10.60	31.46
ELECTRO ORIENTE	338,607	33.94	51.75
ELECTRO PUNO	263,829	20.19	33.06
ELECTRO SUR ESTE	404,595	43.53	59.17
ELECTRO TOCACHE	14,213	34.07	74.59
ELECTRO UCAYALI	66,328	25.53	35.57
ELECTROCENTRO	577,711	30.72	62.71
ELECTRONOROESTE	447,494	17.98	34.58
ELECTRONORTE	320,779	18.04	41.51
ELECTROSUR	145,629	20.71	34.41
EMSEMSA	7,802	20.71	70.68
EMSEUSA	9,021	28.22	37.80
HIDRANDINA	659,332	20.26	41.34
LUZ DEL SUR	985,709	6.71	21.33
SEAL	372,242	15.35	36.22
SERVICIOS ELECTRICOS RIOJA	6,422	23.90	25.15
SECTOR TIPICO 2 - ELSE	166,486	17.87	22.71
CUSCO	110,066	7.67	12.03

Sistema Eléctrico Andahuaylas

Infraestructura Eléctrica

Infraestructura del Sistema Eléctrico SE0042 Andahuaylas

AMT	NUMERO SEDs	LONGITUD MT [KM]	LONGITUD BT [KM]	Nº USUARIOS
AN-01 San Jerónimo	106	110.75	159.16	7,296
AN-02 Andahuaylas – Talavera	81	32.09	101.5	8,334
AN-04 Huancaray – Chara Belén	159	284.6	246.01	7,323
AN-05 Chincheros	228	293.5	361.28	11,789
AN-06 Uranmarca	64	82.67	102.29	3,724
AN-07 Matapuquio	99	126.06	157.18	4,373
TOTALES	737	929.67	1127.42	42,839

El alimentador AN-05 a Chincheros es el más extenso con 293.5 km de redes en MT, las mismas que ocasionan una serie de problemas en su operación por la ampliación de los sistemas para incrementar la cobertura del servicio.

Indicadores de calidad – sistema eléctrico Andahuaylas

Indicadores de interrupciones 2014

- ❖ Con la inversión realizada en el 2014 de S/.1'326,920.00, se instalaron equipos de protección. Para el presente año se tiene programado la inversión adicional en equipamiento, tanto de protección como control por la suma de S/. 1'666,600.00
- ❖ Los indicadores de calidad de servicio SAIFI y SAIDI para el Sistema de Andahuaylas a febrero reflejan resultados inferiores de más del 50% referente a años atrás

SAIFI

SISTEMA ELECTRICO		FEBRERO			
		2012	2013	2014	2015
Andahuaylas	SE0042	4.754	5.106	7.566	2.744

SAIDI

SISTEMA ELECTRICO		FEBRERO			
		2012	2013	2014	2015
Andahuaylas	SE0042	6.532	6.950	10.679	3.638

IV. ASPECTOS COMERCIALES

Reclamos por excesivo consumo - Andahuaylas

- El 12 de febrero 2015 el Osinergmin nos traslada 44 casos de excesivo consumo facturado de clientes de la zona de Talavera y San Jerónimo, las cuales son registradas como reclamos, y sean resueltas según el procedimiento de Atención de Reclamos (Resolución N° 671-2007 OS/CD Osinergmin)
- Estando en tramite los reclamos y en plazo para emitir las resoluciones, el Osinergmin solicita la base de datos de Andahuaylas y dispone una supervisión especial en la zona de Talavera y San Jerónimo.
- El 20 de febrero 2015 el Osinergmin cursa oficio No G-1425-2015 en el que dispone medidas correctivas a los 5,677 suministros , estando la empresa en plazo para resolver los reclamos.
- El 09 de marzo de 2015, se suscribe el Acta de Supervisión Especial, en el que se especifican las medidas correctivas a ejecutarse, las soluciones fueron coordinadas con el equipo de trabajo y el supervisor de Osinergmin, respecto a las compensaciones a realizar a clientes que pagaron sus recibos.

Reclamos por excesivo consumo - Andahuaylas

- El 11 de marzo de 2015, se participó en la reunión convocada por el Alcalde provincial, Comité de lucha, Supervisor Regional Osinergmin y autoridades en Andahuaylas, no habiéndose llegado a ningún arreglo racional y con una plataforma de lucha aprobada de paralización a partir del día 12 de marzo de 2015.
- Con fecha 12 de marzo del 2015 el Osinergmin cursa oficio de procedimiento sancionador .
- Estando en plazo para la solución de reclamos y descargos del procedimiento sancionador, el Osinergmin emite oficios disponiendo acciones que vienen dilatando nuestros pronunciamientos, algunas de ellas contrarias a las normas vigentes

Solución en caso de errores en la facturación

El marco legal vigente contempla y permite a las concesionarias solucionar problemas de eventuales errores de lecturas en la facturación, considerando las siguientes normas:

- a) Resolución Osinergmin No 671-2007-OS/CD, Procedimiento para la Atención de Reclamos el cual señala que si la empresa incurrió en errores en su proceso de facturación los puede resolver hasta en 30 días hábiles declarándolo fundado y corrigiendo el error.
- b) RM 571-2006-MEM/DM Norma DGE reintegros y recuperos de energía eléctrica, el cual señala que si se presentan errores en el proceso de facturación con montos distintos a los que realmente corresponda podrá reintegrarlos o recuperarlos. El recupero se efectuará en 10 mensualidades iguales sin intereses ni moras
- c) DL 25844 Ley de Concesiones Eléctricas que en su art. 92 señala que por falta de adecuada medición o errores en el proceso de facturación se considere importes distintos a los que correspondan podrá reintegrarlos o recuperarlos . El recupero se efectuará en 10 mensualidades iguales sin intereses ni moras.

Análisis de la Base de Datos de Facturación

Localidad	Clientes	Clientes observados	Porcentaje observados
BARRIO HUAYAO	40	0	0.0%
CHACULLE MOYOC	19	0	0.0%
NINAMARCA SAN ANTONIO	52	0	0.0%
PALOMAR ARANJUEZ	75	9	12.0%
SAN JERONIMO	2513	351	14.0%
SAN JUAN DE YAÑEC	25	0	0.0%
TALAVERA	2907	146	5.0%
Total general	5631	506	9.0%

Se Identifico que por un error humano en la toma de lecturas se afecto aproximadamente a 351 y 146 clientes de las localidades de San Jerónimo y Talavera respectivamente, con una facturación mayor al promedio

Error que representa el 9% de la Zona Andahuaylas Periferie y solo el 1.1% del total de Andahuaylas

Análisis de Datos Andahuaylas

Para el análisis de esta información se considero el consumo habitual histórico del cliente, su promedio y su desviación estándar de los últimos 2 años.

Zona	 Clientes	Clientes observados	Porcentaje observados
ANDAHUAYLAS 1 - URBANO	7269	42	0.6%
ANDAHUAYLAS 2 - PERIFERIE	5631	506	9.0%
CHINCHEROS	12014	186	1.5%
HUANCARAY	7072	106	1.5%
MATAPUQUIO	4370	69	1.6%
PACUCHA	2863	48	1.7%
PAMPACHIRI	4324	13	0.3%
URANMARCA	3530	50	1.4%
Total general	47073	1020	2.2%

Clientes cuya facturación en Enero se encuentran con consumos mayores a su habitual consumo, hallándose una mayor incidencia en la zona Andahuaylas Periferie

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

Calidad de suministro:

- El resultado a nivel empresarial de los indicadores de calidad de suministro para el SAIFI 27.270 y SAIDI 39.480, se cumplieron con las metas establecidas por Osinergmin y FONAFE.
- Los indicadores de calidad de servicio SAIFI y SAIDI para el Sistema de Andahuaylas a febrero reflejan resultados inferiores de más del 50% referente a años atrás, por la implementación de un plan de reducción de interrupciones.
- Los niveles de inversión en el 2015, previstas en el sistema eléctrico de Andahuaylas de S/. 21 Mio. Están orientadas a obras de ampliación y mejoramiento de redes para incrementar la confiabilidad del sistema y cumplir con los estándares normativos.
- Los sistemas eléctricos rurales que son transferidos a la EDE de propiedad del estado, cumplen el objetivo de incrementar la cobertura del servicio, pero adicionan los problemas operativos por las dificultades de acceso y de mayor dispersión, generando mayores obligaciones en su administración.

Conclusiones

Excesos de facturación :

- Del análisis de los datos se ha identificado que los usuarios afectados son el 1.1% de Andahuaylas, a quienes se les dará solución de acuerdo a las normas y en cumplimiento al acta de dialogo.
- Se identifico y focalizo errores en el proceso de facturación, en la toma de lecturas en 506 casos que corresponden a la localidades de San Jerónimo y Talavera, que representa un grado de error del 9% cometidos por un solo trabajador de toma de estados de lectura.
- Los casos encontrados de error no justifican la adopción de medidas extremas de paralizar actividades en la provincia de Andahuaylas, mas aun si existe normativa de atención de reclamaciones.

Conclusiones

Protesta social:

- El paro de Andahuaylas es un nuevo tipo de protesta, enmarcada en un protagonismo político amparada en la supuesta defensa de los derechos de los consumidores, que por ley estas funciones son propias del Osinergmin. Las EDE reconocemos y respetamos el rol del Regulador del mercado y que nos es apreciada en la misma forma por los usuarios del servicio publico.
- La ley de concesiones eléctricas, su reglamento y normatividad vigente, que regulan el servicio publico de electricidad, no existe posibilidad de abuso de las EDE, en los “mercados sensibles”, como el caso del servicio eléctrico de Andahuaylas, los excesos de facturación están contemplados en la normatividad con procedimientos y plazos de atención que garantizan la protección del consumidor.

Conclusiones

Acciones adoptadas:

- **No fue posible, resolver los reclamos por excesivo consumo mediante acuerdos con el comité de lucha, sus demandas no fueron satisfechas por involucrar aspectos que se encontraban fuera del alcance de la empresa.**
- **Por consiguiente los acuerdos adoptados en el Acta de Dialogo suscrito por las instituciones participantes deben ser cumplidas e implementadas por la empresa.**
- **Se suspendieron desde un primer instante los cortes de suministro por deuda, hasta la implementación de los acuerdos.**
- **Se suspendió el cobro de FONAVI en toda la concesión de Electro Sur Este.**

GRACIAS