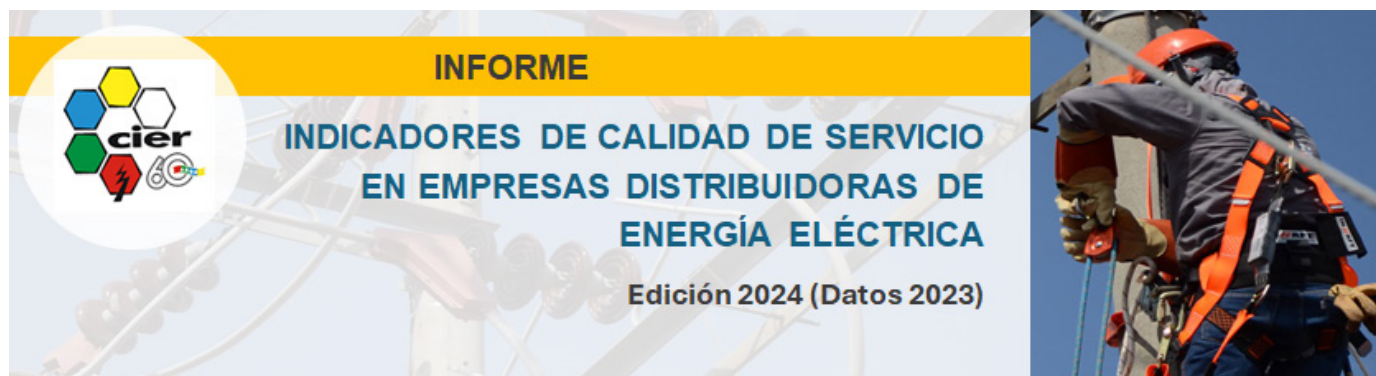


INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO EN EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2024

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA 2024



La CIER editó el informe de indicadores de calidad de servicio que consolida la información de 76 empresas de distribución eléctrica de América Latina y El Caribe

El Informe CIER 06, elaborado por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), presenta un análisis integral del desempeño en calidad de la energía en 2023 de 76 empresas distribuidoras de energía eléctrica en América Latina y el Caribe. Este estudio, que combina la participación directa de empresas asociadas, datos complementados por organismos como ABRADÉE y ANEEL, y fuentes públicas, es un referente clave para evaluar la calidad del servicio en la región.

CIER editou o relatório de indicadores de qualidade de serviço, consolidando informações de 76 empresas de distribuição elétrica da América Latina e do Caribe.

O Relatório CIER 06, preparado pela Comissão de Integração Energética Regional (CIER), apresenta uma análise integral do desempenho da qualidade da energia em 2023 de 76 empresas de distribuição de eletricidade na América Latina e no Caribe. Ele combina a participação de empresas associadas, dados de organismos como ABRADÉE e ANEEL, e outras fontes públicas, sendo uma referência para avaliar a qualidade do serviço na região.

El informe destaca la participación de 15 empresas asociadas a la CIER, representando países como Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Perú y Uruguay, así como la inclusión de 51 empresas brasileñas y 10 adicionales de Argentina, Chile, Colombia y Perú. Estas empresas distribuyen energía a más de 115 millones de clientes y gestionan más de 4 millones de kilómetros de redes de distribución, aportando una perspectiva amplia y representativa.

Entre los principales indicadores analizados, se encuentran:

- **Frecuencia Media de Interrupción por Cliente (SAIFI):** Este indicador muestra que las empresas con mejor desempeño lograron limitar el número de interrupciones por cliente a menos de 5 al año, destacando la importancia de un mantenimiento preventivo eficaz.
- **Tiempo Total de Interrupción por Cliente (SAIDI):** Los resultados más destacados reflejan tiempos totales acumulados inferiores a 10 horas por cliente al año, marcando un estándar elevado en la continuidad del servicio.
- **Duración Media de las Interrupciones (CAIDI):** Empresas líderes lograron reducir la duración promedio de cada interrupción a menos de 2 horas, evidenciando el impacto de tecnologías como los sistemas de reconexión automática.

O relatório destaca a participação de 15 empresas associadas à CIER representando países como Argentina, Bolívia, Colômbia, Equador, El Salvador, Guatemala, Peru e Uruguai, bem como a inclusão de 51 empresas brasileiras e

10 adicionais de Argentina, Chile, Colômbia e Peru. Estas empresas distribuem energia a mais de 115 milhões de clientes e gerenciam mais de 4 milhões de quilômetros de redes de distribuição, contribuindo com uma perspectiva ampla e representativa.

Entre os principais indicadores analisados estão:

- **Frequência Média de Interrupção por Cliente (SAIFI):** Empresas com melhor desempenho registraram menos de 5 interrupções por cliente ao ano, destacando a importância de um bom planejamento preventivo.
- **Tempo Total de Interrupção por Cliente (SAIDI):** Resultados mais destacados indicam tempos inferiores a 10 horas por cliente ao ano, marcando um padrão elevado na continuidade do serviço.
- **Duração Média das Interrupções (CAIDI):** Empresas líderes reduziram o tempo médio por interrupção para menos de 2 horas, graças a tecnologias como sistemas de reconexão automática.
- **Perdas Totais de Energia:** Os valores mais eficientes foram próximos de 10%,

- **Pérdidas Totales de Energía:** Los valores más eficientes se situaron alrededor del 10%, mientras que los desafíos más significativos superaron el 30%, mostrando oportunidades claras para mejoras en eficiencia operativa.
- **Relación entre redes subterráneas y aéreas:** Aquellas empresas con mayor proporción de redes subterráneas presentaron indicadores superiores en confiabilidad y continuidad del suministro.

El estudio recomienda que las empresas distribuidoras de energía adopten un enfoque proactivo centrado en la gestión preventiva y predictiva para mejorar la calidad del servicio. Esto incluye la implementación de sistemas de información confiables, la optimización del mix tecnológico mediante inversiones estratégicas en redes y equipos, y la adopción de prácticas innovadoras como los sistemas SCADA para monitoreo y control. Además, se enfatiza la importancia de planificar y priorizar acciones a largo plazo, evitando decisiones impulsivas, y fomentar el intercambio de mejores prácticas entre las empresas para lograr una mejora continua y sostenible en la confiabilidad y eficiencia del suministro eléctrico.

Finalmente, el Informe CIER 06 no solo ofrece un análisis detallado, sino también un llamado a las empresas de la región a participar activamente en este tipo de iniciativas. Integrarse al proyecto permite no solo comparar el desempeño con otras empresas, sino también acceder a una red de co-

enquanto os desafios mais significativos superaram 30% mostrando oportunidades claras de melhoria em eficiência operacional.

- **Relação entre Redes subterrâneas e aéreas:** Empresas com maior proporção de redes subterrâneas apresentaram melhor confiabilidade e continuidade do serviço de fornecimento.

O estudo recomenda que as empresas distribuidoras de energia adotem uma abordagem proativa contrada na gestão preventiva e preditiva para melhorar a qualidade do serviço. Isso inclui a implementação de sistemas de informação confiáveis, a otimização da combinação de tecnologias através de investimentos estratégicos em redes e equipamentos, e a adoção de práticas inovadoras como os sistemas SCADA para monitoramento e controle. Também enfatiza-se a importância de planejar e priorizar ações a longo prazo, evitando decisões impulsivas, e incentivar o intercâmbio de melhores práticas entre as empresas para alcançar uma melhoria contínua e sustentável na confiabilidade e eficiência do fornecimento elétrico.

Finalmente, o Relatório CIER 06 não só oferece uma análise detalhada, mas também um chamado às empresas da região para que participem ativamente desse tipo de iniciativa. Integrar-se ao projeto permite não só comparar o desempenho com outras empresas, mas também acessar uma rede de conhecimento colaborativo, identificar

nocimiento colaborativo, identificar mejores prácticas, y avanzar hacia estándares de excelencia en calidad de servicio. Este es un paso esencial para construir un sector energético más confiable, eficiente y sostenible para América Latina y El Caribe.

- **Informe ejecutivo** (acceso libre): [clíc aquí](#)
- **Informe completo sin identificación de empresas** (exclusivo para miembros CIER, previo registro en el hub del conocimiento de la CIER): [clíc aquí](#)

Las empresas que deseen participar en próximas ediciones de este informe, contactarse con:

Alexandra Arias - Coordinadora Internacional CIER de Distribución

alexandra.arias@cier.org

Tomás Di Lavello - Coordinador de Capacitación

tdilavello@cier.org

melhores práticas e avançar para padrões de excelência em qualidade de serviço. Este é um passo essencial para construir um setor energético mais confiável, eficiente e sustentável para a América Latina e o Caribe.

- **Relatório Executivo** disponível gratuitamente em [aqui](#).
- **Relatório Completo sem identificação de empresas** (exclusivo para membros CIER registrados no hub de conhecimento) [aqui](#)

Empresas interessadas em futuras edições podem contatar:

Alexandra Arias - Coordenadora Internacional CIER de Distribuição.

alexandra.arias@cier.org

Tomás Di Lavello - Coordenador de Capacitação.

tdilavello@cier.org