



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1 TARIFAS

- Mapa de Tarifas de Electricidad.
- Ley de Equidad Tarifaria: Nuevo Sistema para el pago de Corte y Reposición.
- Composición de la Cuenta para Clientes Residenciales e Industriales.
- Cuentas Simples y Claras: Nueva Boleta en todo Chile.

2 LICITACIONES DE SUMINISTRO PARA CLIENTES REGULADOS

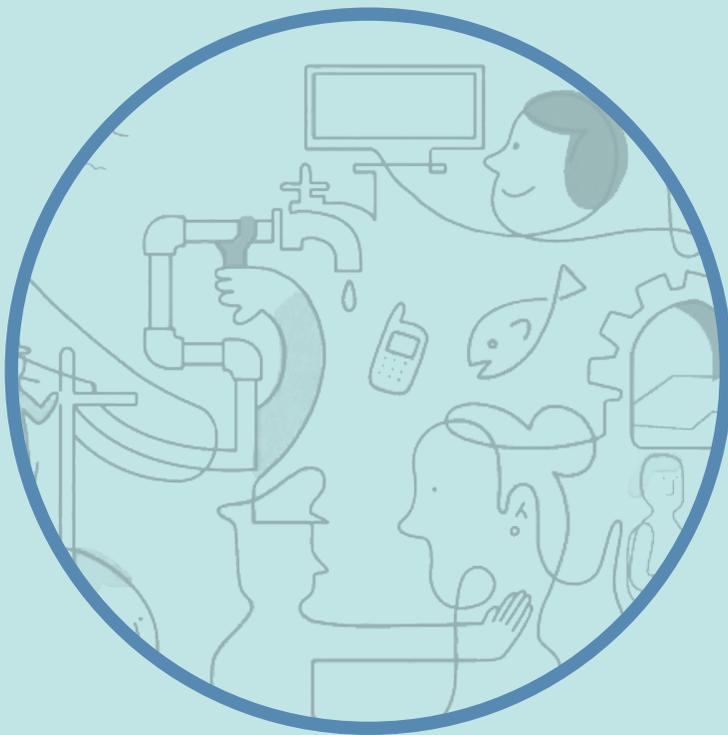
3 LEY DE DISTRIBUCIÓN

- Metodología y avances grupos de trabajo.

4 NOTAS CON VALOR

- EEPA se consolida como líder en calidad de servicios eléctricos en Chile
- Transelec celebró 10 años de la llegada de inversionistas canadienses a su propiedad
- Empresas Eléctricas A.G. realiza exitoso taller interno de Experiencia al Cliente

El presente informe es elaborado y editado por las direcciones de Estudios y Regulación, Jurídica y de Comunicaciones de Empresas Eléctricas A.G. en base a información de dominio público, por lo que Empresas Eléctricas A.G. no se hace responsable por su exactitud ni su integridad, siendo el presente informe para fines únicamente informativos. Empresas Eléctricas A.G. no se hace responsable por las consecuencias derivadas del uso de la información contenida en el presente Informe. Se autoriza la reproducción parcial o total de este informe sujeta a que se cite como fuente a Empresas Eléctricas A.G. o bien de terceros cuando el contenido corresponda.



Capítulo 1
Tarifas



MAPA DE TARIFAS DE ELECTRICIDAD

ENERO 2017

En el siguiente mapa se representa el costo promedio asociado al consumo de electricidad de clientes residenciales ubicados en los sistemas interconectados SIC y SING. Para este cálculo se consideró un consumo de 180 kWh, el cual puede representar el gasto promedio de una familia compuesta por 3 o 4 integrantes. El nivel de costo por concepto de electricidad se asocia a las tarifas vigentes a **enero de 2017**, fijadas por el Estado, en cada comuna representativa de cada región de nuestro país.

ARICA Y PARINACOTA \$ 22.790

(Comuna: Arica) **Emelari**

ANTOFAGASTA \$ 13.486

(Comuna: Antofagasta) **Elecda**

COQUIMBO \$ 23.677

(Comuna: La Serena) **Conafe**

METROPOLITANA \$ 19.969

(Comuna: Santiago) **Enel Distribución**

MAULE \$ 24.089

(Comuna: Talca) **CGED**

ARAUCANÍA \$ 30.413

(Comuna: Temuco) **Frontel**

LOS LAGOS \$ 28.622*

(Comuna: Puerto Montt) **Saesa**

TARAPACÁ \$ 22.058*

(Comuna: Iquique) **Eliqsa**

ATACAMA \$ 21.618*

(Comuna: Copiapó) **Emelat**

VALPARAÍSO \$ 25.460

(Comuna: Valparaíso) **Chilquinta**

L. G. B. O'HIGGINS \$ 22.571

(Comuna: Rancagua) **CGED**

BÍO-BÍO \$ 19.946

(Comuna: Concepción) **CGED**

LOS RÍOS \$ 25.365*

(Comuna: Valdivia) **Saesa**

COIHAIQUE \$ 29.562

(Comuna: Coihaique) **Edelaysén**

PUNTA ARENAS \$ 23.950

(Comuna: Pta. Arenas) **Edelmag**

1. Las opciones tarifarias y condiciones de aplicación son las establecidas en el Decreto N°1T de 2012, en el Decreto N°5T de 2016 y en el Decreto N°9T de 2016, todos del Ministerio de Energía.

* Comunas que cuentan con reconocimiento de generación local (RGL) de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.928.



LEY DE EQUIDAD TARIFARIA: NUEVO SISTEMA PARA EL PAGO DE CORTE Y REPOSICIÓN

La nueva Ley de Equidad Tarifaria (Ley N° 20.928) introdujo una norma que facultó a la autoridad (Ministerio de Energía-CNE) para que, con ocasión del proceso de fijación de tarifas de suministro de distribución eléctrica (VAD), pueda considerar la incorporación de parte o la totalidad de los Servicios Asociados al suministro eléctrico.

Es así como dentro de la fijación del nuevo Valor Agregado de Distribución (VAD) para el periodo 2016-2020, el cual entra en vigencia de manera retroactiva desde el 4 de noviembre de 2016, se estableció un nuevo sistema para el servicio de corte y reposición de energía eléctrica. De esta manera, el pago asociado a esta prestación será incluido como parte de los servicios generales que las empresas distribuidoras deben prestar a los hogares, es decir, será incluido dentro de la tarifa general.

En términos concretos, al 1 de diciembre de 2016, el valor asociado a este servicio para los clientes residenciales en la zona de concesión en la Región Metropolitana era de \$10.264 (Enel Distribución y CGE Distribución). A partir de ahora, ese costo será absorbido dentro de la tarifa general a un costo muy bajo para todos los clientes (0,38 \$/kWh).

Actualmente, el decreto correspondiente está en trámite de toma de razón en la Contraloría y operará con efecto retroactivo desde la fecha señalada. No obstante, las compañías distribuidoras ya no están cobrando el referido cargo, atendida la fecha de vigencia del nuevo marco regulatorio.



Ministro de Energía, **Andrés Rebolledo**, en anuncio de término del cobro individual del servicio de "corte y reposición" de la luz eléctrica, 4 de enero de 2017.



COMPOSICIÓN DE LA CUENTA PARA CLIENTES RESIDENCIALES E INDUSTRIALES-ENERO 2017²

En las siguientes figuras, se presenta la composición de una cuenta tipo para clientes adscritos a la tarifa BT1a y AT43, las cuales corresponden a las tarifas más usadas por clientes residenciales e industriales respectivamente.

Los costos estimados fueron calculados considerando un consumo promedio de 180kWh, que podría representar el consumo de una familia de 3 o 4 integrantes. En este cálculo no se ha considerado la aplicación de ningún tipo de factor de sectorización, corrección por aporte de terceros o de reasignación de cargos fijos contemplados en el decreto tarifario 1T de 2012 que fija las tarifas de electricidad.

Considerando los pliegos tarifarios vigentes a enero de 2017, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales consideran la aplicación del pago de impuestos al valor agregado.

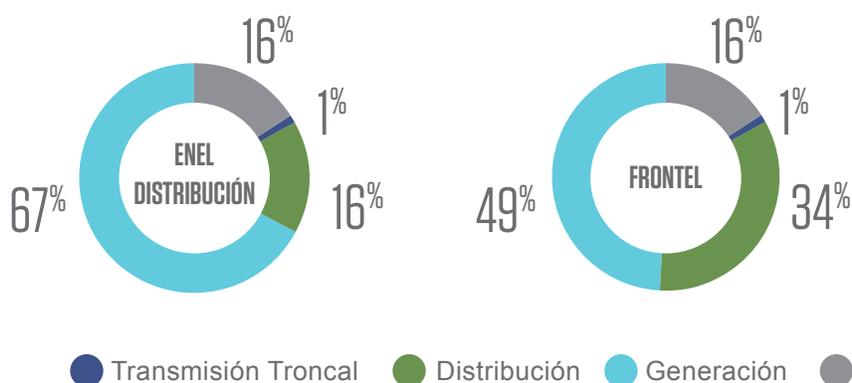
CLIENTES RESIDENCIALES

Al igual como se pudo visualizar en la edición anterior, del cálculo efectuado se desprende que la diferencia más relevante dentro de las cuentas finales es el costo por conceptos de distribución. En el caso de Enel Distribución, el sistema de distribución pesa aproximadamente un 16%, mientras que para el caso de Frontel, este costo corresponde a un 34% aproximadamente de la cuenta final. Esta diferencia se explica en gran parte por el grado de concentración de los clientes en el área de concesión de ambas empresas.

Tabla 1:
COMPOSICIÓN DE LA CUENTA PARA CLIENTES RESIDENCIALES

	Enel Distribución	Frontel
Transmisión Troncal	\$ 224	\$ 224
Distribución	\$ 3.254	\$ 10.591
Generación	\$ 14.081	\$ 15.138
IVA	\$ 3.336	\$ 4.931
Tarifa Final	\$ 20.896	\$ 30.884

Gráfico 1
COMPOSICIÓN DE LA CUENTA PARA CLIENTES RESIDENCIALES EN TÉRMINOS PORCENTUALES



2. Este análisis fue realizado sin considerar el reconocimiento de generación local (RGL)

CLIENTES INDUSTRIALES

A diferencia de lo que ocurre en el caso de clientes residenciales, esta tarifa sólo recoge los costos asociados a la red de alta tensión de distribución (12kV o 23kV). Esto explica la disminución del peso específico del componente de distribución de un 16% a un 4% en el caso de Enel Distribución y de un 34% a un 16% en el caso de Frontel. No obstante, al igual que en el caso de los clientes residenciales, la mayor diferencia en costos ocurre en el segmento de distribución.

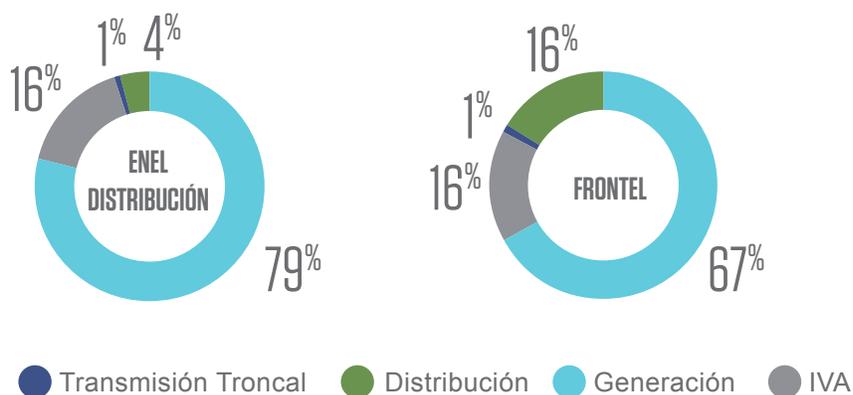
Tabla 2:

COMPOSICIÓN DE LA CUENTA PARA CLIENTES INDUSTRIALES

	Enel Distribución	Frontel
Transmisión Troncal	\$ 43.505	\$ 43.505
Distribución	\$ 114.870	\$ 580.555
Generación	\$ 2.312.723	\$ 2.502.558
IVA	\$ 469.509	\$ 594.058
Tarifa Final	\$ 2.940.607	\$ 3.720.676

Gráfico 2

COMPOSICIÓN DE LA CUENTA PARA CLIENTES RESIDENCIALES EN TÉRMINOS PORCENTUALES





CUENTAS SIMPLES Y CLARAS: NUEVA BOLETA EN TODO CHILE

“**C**uentas Claras, Simples y Transparentes” es un proyecto de la Agenda de Energía, que tiene como objetivo que la ciudadanía pueda acceder fácilmente a la información contenida en las boletas de electricidad y gas, a lo largo del país, a través de un nuevo diseño de la cuenta.

En agosto de 2014, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, realizó una consulta pública que tenía como objetivo obtener la percepción acerca del contenido de las boletas de consumo de gas y electricidad por parte de los ciudadanos. Dicha consulta se enmarcaba en lo comprometido en la Agenda de Energía, lanzada en mayo del mismo año por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet.

Luego de un trabajo de exploración donde se lograron concretar 30 mil encuestas, entre agosto y octubre del 2014, los resultados indicaron que un 51% de la muestra,

a nivel nacional, no entendía el contenido de las boletas del servicio eléctrico y un 42% no comprendía las de gas.

A partir de estos resultados, comenzó el trabajo mancomunado de tres instituciones; SEC, SERNAC y Laboratorio de Gobierno, quienes se reunieron con vecinos y representantes de las empresas eléctricas y de gas para analizar los resultados y escuchar las propuestas de mejora de las boletas que cada uno podía realizar.

En Julio de 2016, el proyecto inició su etapa de piloto, con el despacho de las nuevas boletas en la Empresa Eléctrica de Puente Alto, EEPA.

Durante el mes de septiembre, se inició el despacho de las nuevas boletas en la Empresa EMELARI, en la Región de Arica y Parinacota, y en la empresa EDELAYSÉN, en la Región de Aysén.

Conozca los 10 pasos para entender su nueva boleta de la luz

Número Cliente
Identificador del cliente, que le permite acceder a los datos de su cuenta.

Nº CUENTE: 24390363

Total a pagar
Monto a pagar, total de su deuda y período facturado.

Total a pagar \$18.800
Monto del período: 01 Abril - 01 mayo, incluye saldo anterior.

Fecha de vencimiento y corte
Plazo límite para pagar su cuenta y fecha en la que se procederá al corte en caso de no pago.

Fecha de vencimiento 07 May 2016
(A partir de esta fecha se originarán intereses y se le cobrará un cargo adicional por pago fuera de plazo)

Corte a partir de 21 Jun 2016
(Módulo: No pago de respectivo de deuda anterior)

Detalle de su cuenta
Cobros relativos al consumo eléctrico de su domicilio.

Detalle de su cuenta

Monto de cobros pendientes de pago	0
Administración de servicios (para luz)	0
Tarifa de distribución (para consumo por instalaciones)	0
Electricidad (consumo 200 kWh - El pago es de \$12,370)	\$12,370
Recargos por exceder el límite de la capacidad (Resolución Chile 11 de 15 de mayo 2015)	0
Impuesto por renovación de redes (Resolución Chile 11 de 15 de mayo 2015)	0
Total a pagar	\$12,370

¿Qué significa lo que está pagando?

¿Qué significa lo que está pagando?

Mi consumo en el mes actual
Para visualizar el detalle de su consumo en el mes actual y compararlo con el anterior y el mismo mes del año anterior.

Su consumo en el mes actual
Detalle de la lectura de su medidor.

¿Cuál fue su consumo en los últimos 13 meses?
Historial de KW consumidos en su propiedad.

Comparativo
Compara consumo del mes facturado con el anterior y el mismo mes hace un año.

¿Problemas con el servicio de electricidad?
Datos de contacto de la empresa eléctrica y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC.

Lugares de Pago
Oficina Comercial EEPA y medios de recaudación externa.

A partir de diciembre de 2016, el proyecto está operando en todo el país, tanto para las empresas de distribución eléctrica, llegando a más de 6 millones de hogares, como para las empresas de gas de red, las que distribuyen en cerca de 1.5 millones de familias.

SOBRE LA NUEVA CUENTA

- Tamaño de la letra mucho más grande
- “Total a Pagar” y “Fecha de Vencimiento” destacado
- Simplificación de conceptos, por ejemplo: “Cargo Único por Uso del Sistema Troncal”, pasa a ser “Transporte de la Electricidad”

- “Energía Base”, pasa a ser “Electricidad Consumida”
- Historial de Consumo con comparación mes anterior y mismo mes año anterior
- Glosario incorporado en la Boleta para entender cobros y cargos
- Consejos para ahorrar
- Diseño Único para todo el país a partir de facturación de diciembre
- Formato Dóptico que permite una lectura lineal

Identifica los 10 pasos para entender tu cuenta

¿Problemas con el servicio de electricidad? 9

Si tienes alguna consulta o reclamo con respecto al servicio, puedes contactarnos a través de nuestros distintos canales.

Servicio al cliente: 600 401 2022 | Sitio web: www.elctrica.cl

¿Qué hago si mi problema no se ha resuelto?

Contáctate con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), entidad que vigila que las personas cuenten con un servicio seguro y de calidad en los sistemas de electricidad y combustibles.

SEC | 02-2 750 99 99 | www.sec.cl | 600 6000 732

Datos de mi suministro

Tipo de tarifa contratada: BT1
 Potencia conectada: 3,30kW
 Grupo de consumo: Las Condes
 Subestación: Santiago110/637/23 kV
 Sector tarifario: Las Condes
 Fecha límite para cambio de tarifa: A solicitud del cliente.
 Fecha término de tarifa: Indefinido.



Entre Eléctrica S.A. RUT N° 104 del 2011. Verifica el comercio: www.elctrica.cl

PORTALES WEB

[chilectra](#) | [Banco Internacional](#) | [Santander](#)
[Banco de Chile](#) | [BancoEstado](#)
[Itau](#) | [BANCO BICE](#) | [BancoSube](#)
[unired.cl](#)

PAGO AUTOMÁTICO

PAC: Convenios con bancos: BCI, Seguridad, Santander, CorpBanca, BBVA, Itaú, Estado, Chile, Scotiabank, Falabella y BICE.
 PAT: Tarjetas de crédito bancarias (Transbank).

PAGO PRESENCIAL

[Super caja](#) | [Banco de Chile](#) | [Santander](#)
[serviRed](#) | [ServicioEstado](#) | [unired.cl](#)
[CajaVecina](#)

ELÉCTRICA

R.U.T.: 96.800.570 - 7
BOLETA ELECTRÓNICA
 N° 36450537

S.I.E. - SANTIAGO CENTRO

N° CLIENTE: 24390363 1

Fecha de emisión: 5 May 2016

Sr. (a) Juan Carlos González

Observaciones de reparto:
 Dejar boleta con el vecino
 (Loma del Parque B K Dep. 47).

Dirección de envío: Loma del Parque B K Dep. 43, Puente Alto, Santiago.
 Dirección suministro: Fontana Roda 6655 D1104, Las Condes, Santiago.

Ruta: 625 | Var. Corresp.: RMAN

¿Cuánto debo? 2

Total a pagar \$18.800

Monto del periodo 01 Abril - 01 Mayo (incluye saldo anterior de \$2.619).

* Revisa el detalle de tu cuenta al reverso de esta página >

¿Hasta cuándo puedo pagar? 3

Fecha de vencimiento 17 May 2016

(A partir de esta fecha se originarán intereses y se te cobrarán un cargo adicional por pago fuera de plazo)

Corte después de 6 Jun 2016
 (Motivo: No pago de saldo anterior)

Cupón de pago	N° Cliente	Fecha de vencimiento
	24390363	17 May 2016
N° Boleta: 2971204	Total a pagar \$18.800	



CHEQUE SUETO A VERIFICACIÓN

Último pago: el 05 Abr 2016 por un monto de \$17.000 en Oficina Matucana

FUENTE: LABGOB, SERNAC



Capítulo 2

Licitaciones de suministro para clientes regulados



PROCESOS DE LICITACIÓN REALIZADOS

RESULTADOS GLOBALES

A la fecha, se han realizado un total de 15 procesos de licitación, con distinto nivel de éxito, tanto en precios como en energía adjudicada.

Sistema	Proceso	Precio ofertado	Energía adjudicada	Adjudicación
		US\$/MWh	GWh/año	
SIC	2006/01	52,9	12.076	100%
SIC	2006/01-2	54,5	1.130	100%
SIC	2006/02	59,8	5.700	100%
SIC	2006/02-2	65,8	1.800	100%
SIC	2008/01	104,3	7.821	100%
SING	2008/01	90	2.530	100%
SIC	2008/01-2	99,5	935	100%
SIC	2010/01	90,3	2.200	82%
SIC	2012/01	129,5	924	100%
SIC	2012/03-2	138,9	248	15%
SIC	2013/01	128,9	3.900	78%
SIC	2013/03	112	750	15%
SIC	2013/03-2	108,2	11.955	92%
SIC+SING	2015/02	79,3	1.200	100%
SIC+SING	2015/01	47,6	12.430	100%

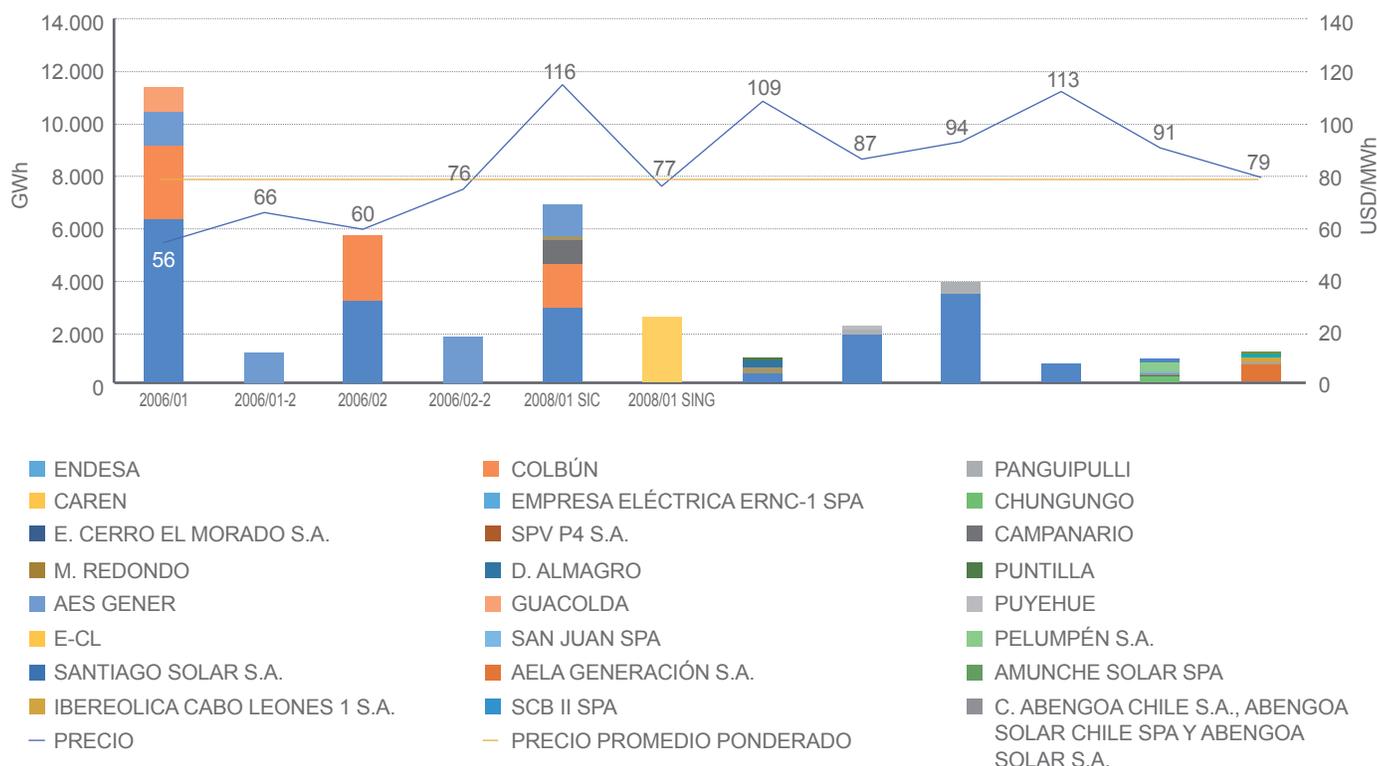
A continuación, se presentan los niveles de precio y energía de cada proceso de licitación vigente a enero 2017, indicando además el precio promedio ponderado de los procesos de licitación.

El nivel de precios promedio se encuentra entre los USD\$56 y USD\$116, correspondientes a las licitaciones 2006/01 y 2008/01 del SIC.

Gráfico 1:

NIVELES DE PRECIOS Y ENERGÍA A ENERO 2017

Fuente: Elaboración propia a partir del modelo de cálculo de precios de nudo del informe técnico preliminar, publicado por CNE.



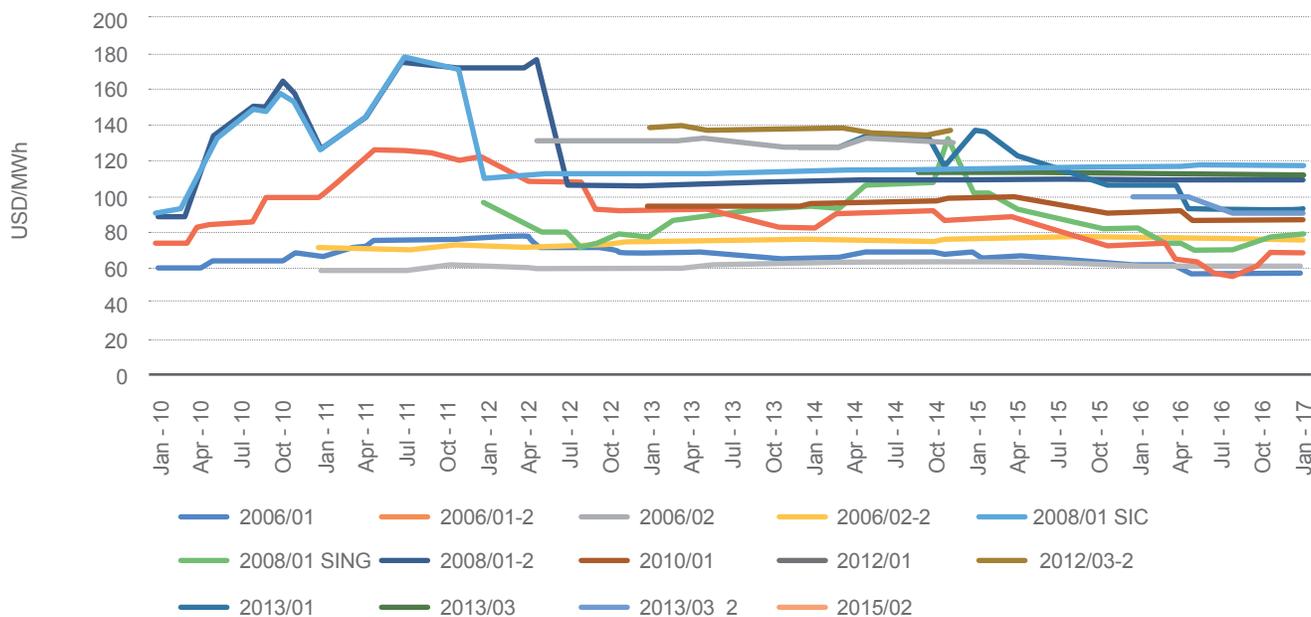
La evolución de cada precio licitado está en directa relación con la fórmula de indexación y los índices seleccionados, es por esto que se observa que, salvo en los procesos 2006/01-2, 2008/01, 2008/01-2, los niveles de precio se han mantenido estables en el tiempo. Esto se explica principalmente por el cambio en la estructura de la fórmula de indexación, en la que se pasa de utilizar índices mensuales a promedios de varios meses.

En el caso particular de los procesos 2008/01 y 2008/01-2, la fórmula de indexación utilizada los dos primeros años es función de costos marginales del sistema. En el caso de la licitación 2006/01-2, la fórmula de indexación es 100% carbón.

Gráfico 2:

PRECIO PROMEDIO LICITADO POR PROCESO, EN TÉRMINOS NOMINALES

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por CNE.





ENERGÍA POR EMPRESA GENERADORA

En estos procesos licitatorios han participado empresas de 36 grupos. Los siguientes gráficos muestran cuánto ha sido el suministro adjudicado a cada grupo a partir del año 2010 y la energía adjudicada para el año 2017, desagregada por empresa generadora, indicando precios promedio a enero 2017.

Gráfico 3:

ENERGÍA ADJUDICADA POR EMPRESA GENERADORA

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por CNE.

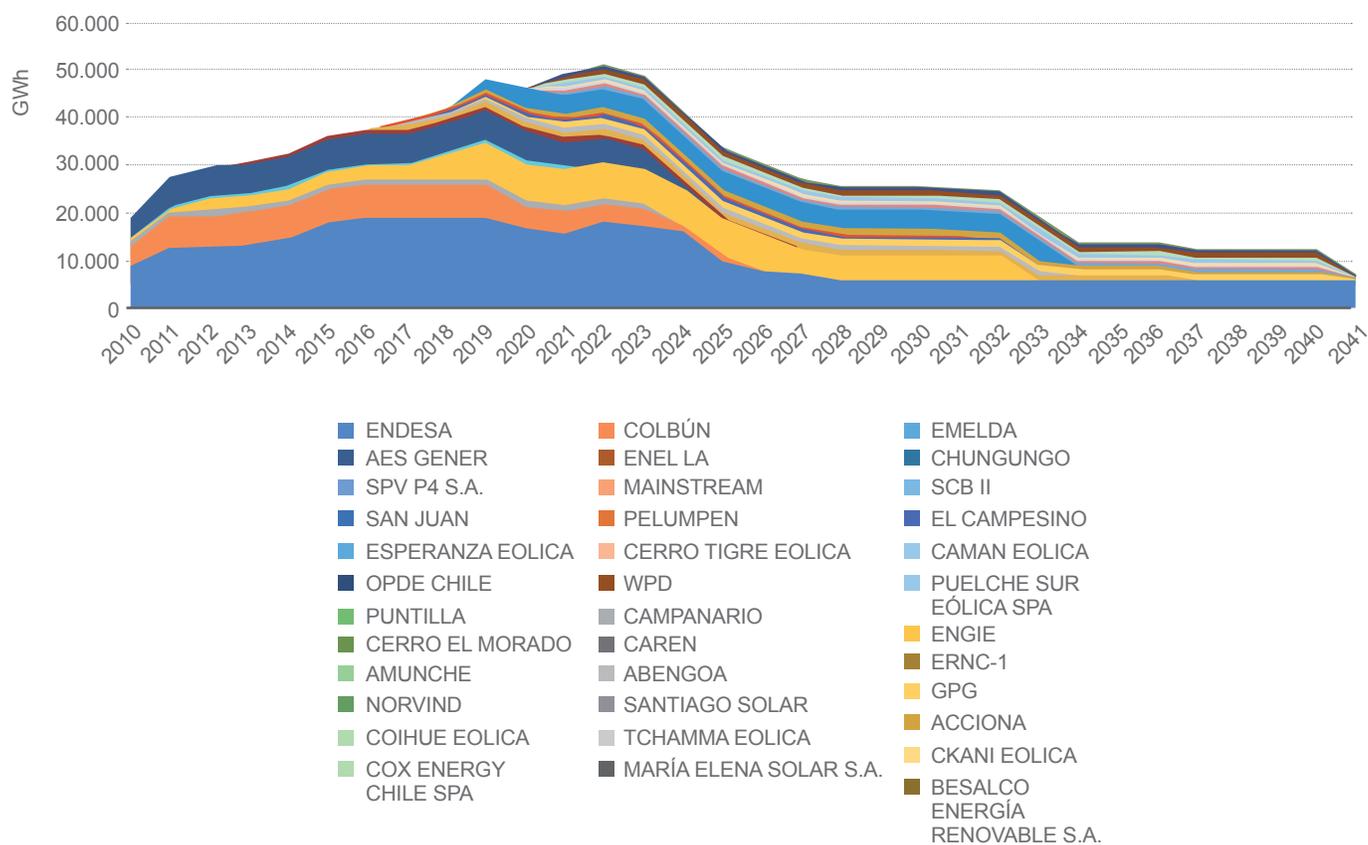
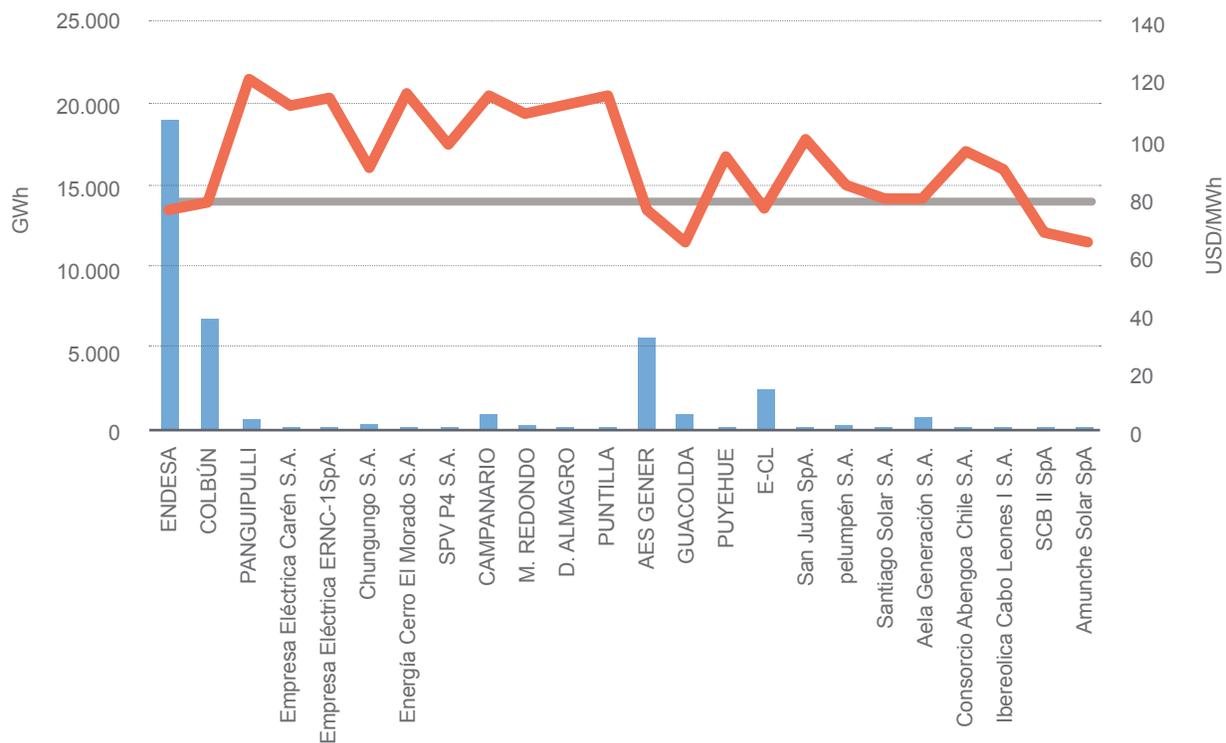


Gráfico 4:

ENERGÍA 2017 POR EMPRESA GENERADORA Y PRECIO ACTUAL

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por CNE.





Capítulo 3

El futuro de la distribución de energía eléctrica – metodología y avances grupos de trabajo



EL FUTURO DE LA DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA – METODOLOGÍA Y AVANCES GRUPOS DE TRABAJO

El Ministerio de Energía y la Comisión Nacional de Energía, con el apoyo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, iniciaron el 29 de septiembre de 2016 el proceso público y participativo para la elaboración de un nuevo marco regulatorio para la distribución de energía eléctrica.

Para ese efecto, se conformaron cuatro grupos de trabajo temáticos que funcionarán hasta enero 2017 y que se enfocarán en lograr un diagnóstico compartido, que recoja tanto los problemas actuales como los desafíos que debemos enfrentar. Todo esto servirá de base para el desarrollo de un anteproyecto de ley de distribución eléctrica para el segundo semestre de 2017.

La propuesta de grupos de trabajo se organizó agrupando los temas de la siguiente forma:

Grupo 1:
El desarrollo de la red de distribución

Grupo 2:
Financiamiento de la red del futuro y su tarificación

Grupo 3:
Los modelos de negocio de la distribución

Grupo 4:
Los servicios de la red del futuro

METODOLOGÍA Y AVANCES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO



Cada uno de los cuatro grupos de trabajos tiene tres talleres con los mismos objetivos:

- **El primer taller “Diagnóstico y problemas”**, tiene como objetivo completar una primera versión del diagnóstico, muy centrada en el levantamiento acabado de los problemas detectados.

- **El segundo taller “Visión y soluciones”**, tiene como objetivo completar el levantamiento de las visiones de la distribución del futuro, tanto en el corto, como en el mediano y largo plazo. Para ellos se trabaja también en las posibles vías de solución de los problemas.

- **El tercer y último taller de esta serie “Estudios y propuestas”**, se centra en identificar las propuestas para resolver los problemas levantados y para alcanzar las visiones de la distribución del futuro. Además, se levantan las necesidades de análisis, revisiones o estudios que son necesarios para avanzar en un diagnóstico compartido y para evaluar la factibilidad y conveniencia de las diversas propuestas de solución de los problemas levantados.

La metodología de los talleres incluye las siguientes dimensiones:

- Presentaciones realizadas por el equipo PUC-CNE para motivar la discusión.
- Trabajo individual de los participantes a través de formularios, el cual asegura que cada participante entregue abiertamente su opinión con todo el detalle que desee.
- Discusión en sala, la que permite socializar los aportes individuales, enriquecer las visiones individuales con las ideas aportadas por otros participantes del taller, levantar diferentes visiones de una misma temática y encontrar convergencia o divergencias en problemas.

Una vez finalizado el taller, el equipo PUC genera un informe de resumen que los participantes deben revisar, validar y comentar. Los participantes tienen la oportunidad de seguir contribuyendo a través de envíos al correo electrónico de cada grupo.

La Comisión Nacional de Energía ha dispuesto un sitio web (<https://www.cne.cl/nuestros-servicios/8699-2/>) en el cual se puede encontrar material de interés enfocado en promover un debate participativo, y un correo electrónico: nuevaleydistribucion@cne.cl

y poder así considerar la opinión de todos al respecto de la nueva regulación que se está diseñando. En él, se actualiza periódicamente la información compartida en los talleres, junto con la publicación de los respectivos informes de resumen generados por el equipo PUC.



Capítulo 4

Notas con valor

Una década comprometidos con Chile:

TRANSELEC CELEBRÓ LOS 10 AÑOS DE LA LLEGADA DE LOS INVERSIONISTAS CANADIENSES A SU PROPIEDAD

Una nutrida agenda de actividades realizó durante los primeros días de noviembre el directorio completo de Transelec para celebrar los 10 años desde que el consorcio de inversionistas canadienses tomara el control de la compañía. Entre las actividades destacó la audiencia privada con la Presidenta Michelle Bachelet.



Una comitiva encabezada por el presidente del directorio de Transelec, Benjamin Vaughan, y su gerente general, Andrés Kuhlmann, fue recibida en el Palacio de La Moneda por la Presidenta Michelle Bachelet y el ministro de Energía, Andrés Rebolledo, para conversar sobre el escenario energético nacional, la integración de energías renovables, la relación entre Chile y Canadá, y el rol de la compañía como la principal transmisora eléctrica del país.

La cita fue una de las tantas actividades con que

Transelec celebró los 10 años desde que el consorcio compuesto por Brookfield Asset Management (BAM), Canada Pension Plan Investment Board (CPP), British Columbia Investment Management Corp (bcIMC) y Public Sector Pension Investment Board (PSP), tomó control de la empresa.

“Su ingreso a la propiedad de Transelec el año 2006 se convirtió en la principal operación financiera de ese año”, recordó Andrés Kuhlmann durante el cóctel ofrecido más tarde en la Embajada de Canadá

en Santiago, el que reunió a la comitiva extranjera con ejecutivos de diversas empresas chilenas y canadienses, además de autoridades y empresarios.

Durante una semana, la comitiva además visitó instalaciones de la compañía, se reunió con los equipos locales y sostuvo diversas sesiones de trabajo. En la subestación Cerro Navia hubo un almuerzo con 380 colaboradores, y en Concepción una cena reunió a más de 100 personas.

Todas estas actividades estuvieron enfocadas en resaltar los logros alcanzados en esta década y en renovar el compromiso con ofrecer a Chile un servicio de excelencia, a través de una operación sostenible y en conexión con las comunidades.

“Para ello hemos confiado en el talento y en el

profesionalismo local”, expresó Benjamin Vaughan, resaltando con satisfacción tanto el importante crecimiento registrado desde 2006 – 8.202 a 9.975 kilómetros de líneas de transmisión – como el que se proyecta gracias a importantes inversiones que, en 2016, alcanzaron los US\$ 500 millones, una cifra histórica para Transelec.

“Estamos orgullosos del impacto positivo que como compañía hemos logrado generar a nuestros colaboradores directos, contratistas, proveedores, así como a nuestras comunidades, pero más nos enorgullece iluminar al 97% de los chilenos”, expresó Andrés Kuhlmann al cierre de esta intensa semana de celebración, y enfatizó: “esto no hubiera sido posible sin el compromiso que han mostrado nuestros accionistas tanto con Transelec como con el país durante estos 10 años”.



EEPA SE CONSOLIDA COMO LÍDER EN CALIDAD DE SERVICIOS ELÉCTRICOS EN CHILE

En los últimos siete años, la Empresa Eléctrica Puente Alto se ha situado dentro de los dos primeros lugares del Ranking de Calidad de Servicios elaborado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, en base a la continuidad del servicio, nivel de reclamos y satisfacción del cliente.

Consolidando su posicionamiento en el mercado eléctrico chileno, Empresa Eléctrica Puente Alto, EEPA, una compañía del Grupo Empresas Puente Alto, nuevamente se posicionó a la cabeza del Ranking de Calidad de Servicios 2016 elaborado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC.

El estudio anual del regulador se elabora tomando en consideración aspectos como la continuidad del servicio, la percepción de los clientes, medida a través de una encuesta, y el nivel de reclamos. EEPA obtuvo

el primer lugar entre todas las distribuidoras eléctricas nacionales en cada una de estas áreas.

De acuerdo a su Gerente General Corporativo, Mauricio Infante, “lo que marca la diferencia es nuestra propuesta de no vender electricidad, sino calidad de servicio. Y esto implica vender continuidad y una excelente atención al cliente, tras lo cual hay diversas acciones que hemos venido desarrollando a lo largo de estos años”.

Una de estas acciones es la política corporativa de contratar mayoritariamente a puentealtinos, de manera de contribuir al desarrollo y crecimiento de la comuna. Con una plantilla de 161 personas, un 94% de estas son de la comuna de Puente Alto.

“Otro aspecto importante que gatilla nuestro liderazgo es la relación con clientes, la autoridad y la comunidad. Para nosotros, la comunicación con el entorno es vital y nos ha permitido generar una cercanía que ninguna otra distribuidora tiene con su comunidad”, añade el ejecutivo.

Esta relación con el entorno se manifiesta en acciones concretas como la participación de EEPA, y del Grupo en general, en las ferias laborales de la Municipalidad de Puente Alto, el contacto permanente con los clientes de la concesión a través del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial y la activa participación en diversas iniciativas comunales.

“Siempre estamos haciendo todo lo que esté a nuestro alcance para mejorar la atención que proveemos a nuestros clientes y estamos implementando nuevas acciones que nos lleven a generar un contacto aún más cercano y directo. Esto, con el objetivo de dar una respuesta aún más dinámica y rápida ante cualquier situación que requieran nuestros usuarios”, enfatizó Infante.

RANKING SEC

Cada año, la SEC elabora su Ranking de Calidad de Servicio en el cual mide la continuidad del suministro, el nivel de reclamos por parte de los usuarios de la concesión y el nivel de satisfacción de clientes, elaborado en base a una encuesta directa.

EEPA obtuvo un puntaje de 9,61 en la encuesta realizada a clientes, de 9,81 en el índice de continuidad de servicio y de 9,28 en el nivel de reclamos, liderando en las tres categorías. Este es el séptimo año consecutivo en que EEPA se ubica dentro de los dos primeros lugares del ranking.

ACERCA DE EEPA:

La Empresa Eléctrica Puente Alto, EEPA, nace en 1921

cuando don Federico Bächler Dickmann comenzó a proveer electricidad a los vecinos de la comuna, lo que posteriormente le significaría obtener la concesión del Alumbrado Público de Puente Alto y modernizar las redes instaladas en el pueblo.

Dando cobertura a cerca de 57.000 clientes, hoy EEPA se ha establecido como objetivo entregar una atención de excelencia a sus clientes, mediante una mejora en los tiempos de respuesta a sus requerimientos, la profesionalización de los procesos de atención y el fortalecimiento de alianzas con entidades vinculadas a Puente Alto.

Consistentemente durante los últimos años, la Empresa Eléctrica de Puente Alto ha encabezado los primeros lugares del Ranking de Calidad de Servicio elaborado anualmente por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC. www.eepa.cl

ACERCA DE GRUPO EPA:

El Grupo de Empresas Puente Alto, que agrupa a la Empresa Eléctrica Puente Alto, EEPA, a Puente Alto Ingeniería y Servicios, PAIS, y a Puente Alto Transportes, PAT, se orienta a la entrega de servicios de distribución e ingeniería al mercado eléctrico nacional. A través de sus empresas, Grupo EPA se ha convertido en un reconocido actor nacional en la entrega de soluciones eléctricas integrales, que destacan por la experiencia, infraestructura, gestión y profesionalismo de todos los colaboradores. Gracias a ello, las empresas del Grupo han sido reconocidas a nivel nacional por sus altos estándares de seguridad, calidad y medioambiente, que mejoran día a día mediante una política de innovación y capacitación permanente.

Son estos factores los que han permitido al Grupo establecer relaciones de largo plazo con sus clientes y, a la vez, contar con colaboradores altamente profesionalizados y comprometidos con la política de ofrecer el mejor servicio en el mercado eléctrico nacional.

www.grupoepa.cl



EMPRESAS ELÉCTRICAS A.G. REALIZÓ EXITOSO TALLER INTERNO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Con el objetivo de fomentar el intercambio de conocimientos y buenas prácticas, además de elaborar propuestas que permitan solucionar las dificultades o limitaciones que afectan tanto a la calidad de servicio como la atención de clientes, dentro de la Asociación se ha incentivado la organización de talleres que conformen un espacio participativo para presentar y analizar los grandes temas que interesan al gremio desde una perspectiva multidisciplinaria.

Es así como a partir del año 2015 se ha realizado de forma anual el Taller del Comité de Experiencia del Cliente, el cual tiene por objetivo dar cierre al trabajo realizado durante el año, analizar en profundidad las metas planteadas en relación a su cumplimiento, además de planificar la agenda para el año siguiente.

El día jueves 17 de noviembre se realizó la segunda versión de este taller en la localidad de Casablanca, contando con la presencia del Superintendente de Electricidad y Combustibles, Luis Ávila; el Director Ejecutivo de EEAG, Rodrigo Castillo; el Gerente General de Fenacopel, Cristián Espinosa, representantes de SEC y empresas distribuidoras.

La agenda contempló la revisión de los siguientes

temas:

- Desafíos reputacionales de la industria
- Descripción general del trabajo realizado en 2016
- Estado de avance de iniciativas:
 - ECSE – tracking
 - Canales de atención
 - SEC Mobile
 - Ranking SEC
- Estandarización de procesos y expediente en línea
- Cuentas Claras
- Análisis del trabajo 2016 y pasos a seguir

En particular el año 2016 presentó múltiples desafíos relacionados con la atención al cliente, los que han sido abordados a través de un importante trabajo que la industria ha llevado a cabo en conjunto con la Superintendencia hasta el día de hoy.

La metodología de trabajo a nivel industria se ha basado en la conformación de equipos representativos, los cuales mantienen una relación abierta, cordial, proactiva y constructiva, abordando las problemáticas con altura de miras, buscando así el mejor resultado consensuado, lo que ha producido resultados satisfactorios en pro de mejoras que han favorecido la mejor atención a los clientes.