

DF

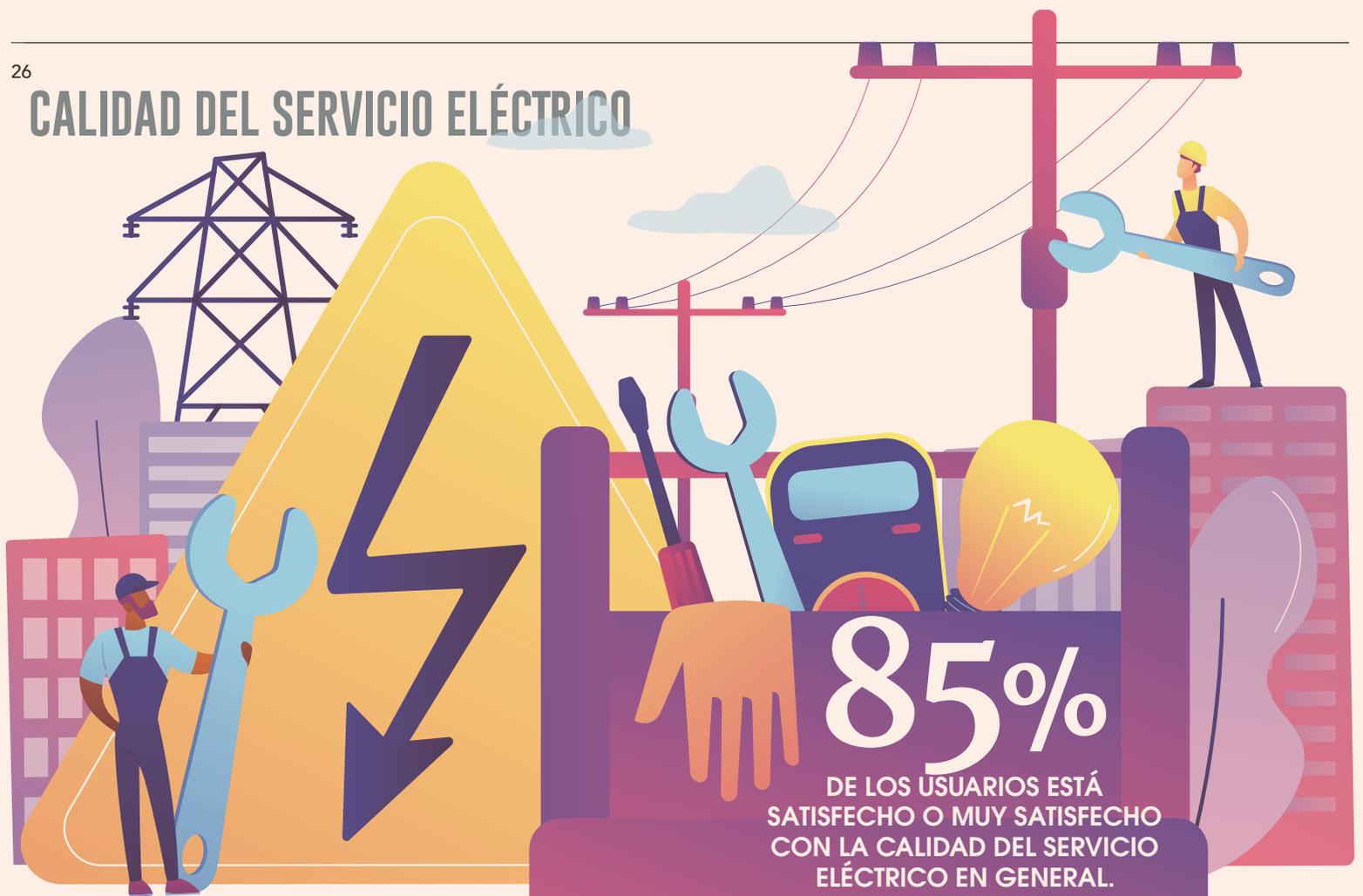
DIARIO FINANCIERO®

SUPL
MENTO

SANTIAGO DE CHILE
MARTES 19 DE ABRIL DE 2022

26

CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO



El suministro eléctrico es uno de los servicios básicos más relevantes para la población, y medir su calidad ayuda a saber el nivel de satisfacción de los clientes y a evaluar el funcionamiento de las empresas distribuidoras y sus brechas. Las cifras son claras: según el último Ranking de Calidad de Servicio Eléctrico 2021, un 50% de los clientes se siente muy satisfecho con la calidad del servicio en general, pero solo un 22,9% lo está frente a la reposición del suministro en caso de alguna contingencia.

Se trata de un ranking elaborado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que mide cada año el nivel de desempeño de las empresas distribuidoras de electricidad frente a reclamos, encuesta a usuarios y continuidad de suministro.

“Considerando que el servicio eléctrico constituye un servicio público, es absolutamente fundamental medir aspectos como su disponibilidad, calidad de voltaje y la calidad comercial. Para los clientes es básico que esté disponible en la cantidad requerida, cuando sea requerida, y que sus valores estén dentro de los rangos permitidos”, indica Rodrigo Cabrera, gerente senior de Cambio Climático y Sostenibilidad de EY.

Agrega que a las empresas les permite balancear el costo-beneficio de mejorar la calidad y saber dónde es necesario focalizar las mejoras de la red de distribución, planificando mejor sus inversiones.

Trinidad Castro, directora ejecutiva de World Energy Council (WEC Chile), agrega que las mediciones son necesarias para encauzar el

POR QUÉ ES CLAVE MEDIR LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

Los especialistas indican que al contar con un Ranking de Calidad de Servicio Eléctrico, es posible detectar las brechas y oportunidades de mejora para las empresas distribuidoras. POR FRANCISCA ORELLANA

rumbo. “Lo que no medimos es desconocido y, por supuesto, difícil de mejorar”, dice, lo que permite detectar brechas y avanzar hacia un mercado centrado en las personas.

Falta por avanzar

“Nuestros indicadores son superiores a la mayoría de los países de Latinoamérica, pero aún estamos lejos de alcanzar estándares europeos. Es importante saber el comportamiento de la distribuidora eléctrica, porque se trata de un monopolio regulado donde no puedo elegir a mi suministrador”, dice José Carrasco, consultor de ENC Energy Consultants.

Para Patricio Molina, gerente de Fenacopel, es difícil llegar a un 100% de satisfacción, ya que “existe un desconocimiento del servicio recibido” por parte de los usuarios, quienes “a veces aspiran a condiciones no exigidas en la normativa y que involucran altos costos”.

Si bien hay buenos índices y estos han ido mejorando con el tiempo, Cabrera acota que el mayor reto pasa por mejorar la respuesta frente a la reposición del suministro: “Es un tema que aún está en deuda por parte de las distribuido-

ras, donde la atención en este tipo de emergencias es muy general y centralizada lo que impide la cercanía con el cliente final”.

Por otro lado, Mauricio Infante, gerente general de EEPA, agrega que el mayor uso de artefactos eléctricos gatilla una mayor demanda de energía, lo cual hace que “el servicio básico sea aún más sensible que antes. Por tanto, debemos poner atención a las proyecciones de consumo, porque ante el aumento, ocurrirán muchas fallas por sobrecarga”.

Reforzar las redes e implementar la medición inteligente “agregará mucho valor a clientes, pues podrán obtener información de su consumo y solicitar tarifas más flexibles, consumiendo energía en horario donde se puede ofertar una tarifa más económica”, dice Infante.

En esa línea, Raúl Castrillón, líder de Fractal X de Fractal, agrega que el uso de sistemas inteligentes, monitoreo y predicción “acelerará la atención de fallas, genera indicadores de servicio y optimiza las labores de mantenimiento, lo que se traduce que el cliente va a tener menos cortes y una atención más rápida”.



FENACOPEL
FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS ELÉCTRICAS



APORTANDO AL
DESARROLLO Y
PROGRESO DE LAS
REGIONES DE CHILE

f @FenacopelCL

ig @fenacopel

tw @fenacopel

www.fenacopel.cl

PUBLIRREPORTAJE

RANKING SEC 2021

Chilquinta: líder en calidad de servicio

Por décima oportunidad la distribuidora de la Región de Valparaíso se sitúa en el primer lugar del ranking de calidad de servicio en el segmento de empresas con más de 120.000 clientes.



La estrategia corporativa desarrollada, permite a Chilquinta destacar por la calidad de servicio que brinda a sus clientes.



La tecnología implementada, ha permitido potenciar la gestión, logrando superar exitosamente las emergencias operacionales.

En los últimos años y con miras a continuar mejorando el servicio que entregamos a nuestros clientes, profundizamos en inversiones para dotar nuestra red de tecnologías de automatización, a través de las cuales es posible respaldar con mayor celeridad el suministro eléctrico de clientes afectados por interrupciones, a través de tecnologías que utilizan la inteligencia aplicada para que la red pueda reconfigurarse de manera autónoma.

Esta innovación, ayudó a potenciar nuestra

gestión en los Planes de Contingencia Operacional 2021, logrando superar exitosamente las emergencias propias de los meses de invierno y verano. Asimismo, la nueva infraestructura ha sido dispuesta en posiciones estratégicas dentro de nuestra zona de concesión, con un especial foco en el resguardo de clientes críticos, como son aquellos electrodependientes. Bajo este mismo contexto, pusimos a disposición en comodato 500 generadores con baterías de litio de respaldo para clientes que viven bajo

esta condición.

Todo el trabajo desarrollado y esfuerzo involucrado se planificó y ejecutó con miras a mantener un servicio esencial como es la energía eléctrica con altos estándares de calidad y continuidad; estrategia que se ha venido desarrollando de forma sostenida en los últimos años y nos ha vuelto a posicionar, por décimo año, como la empresa Número 1 en el segmento sobre 120.000 clientes del Ranking SEC 2021.

Esto no es otra cosa que el reflejo de un trabajo continuo y consolidado, que se sustenta en el temple de quienes son parte de la Organización, en los modelos de gestión y en la adecuada ejecución de inversiones. Una muestra del nivel de excelencia es el indicador SAIDI (por la sigla en inglés *System Average Interruption Duration Index*) respecto del cual en ninguna comuna de nuestra zona de concesión excedimos los límites de interrupción máximos fijados por la Norma Técnica.

Conectados con la mejor *energía*

Por décimo año, **Chilquinta** es reconocida como la **mejor empresa de distribución eléctrica en calidad de servicio**, segmento más de 120 mil clientes, según la medición que realiza anualmente la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Distinción que refuerza **nuestro compromiso** y nos impulsa a seguir conectados con los habitantes de nuestra zona de concesión.



CHILQUINTA



STATE GRID
CHILE HOLDING SpA

LOS DESAFÍOS PARA EL SISTEMA ELÉCTRICO FRENTE A LA CRISIS HÍDRICA

Aunque por ahora no existe riesgo de racionamiento, en caso de ser necesario, un decreto permitiría la aplicación de una serie de medidas excepcionales para reducir el consumo de electricidad.

POR FABIOLA ROMO

Pese a que el abastecimiento eléctrico aún está garantizado, la sequía es una realidad a la que hay que anteponerse. Por eso, existe un decreto preventivo de racionamiento que establece medidas frente a la estrechez energética, considerando que el aporte de las centrales hidroeléctricas al sistema eléctrico bordea

anualmente el 20%. "El año 2021 se reportó, en julio, una caída en ese aporte, llegando solo a un 13%, la cifra más baja observada en décadas", comenta Karlen Volker, subgerente de Consumo y Producción Sustentable de la Fundación Chile.

Según Daniel Olivares, director del Centro de Transición Energética (Centra) de la Universidad

1^{er} lugar del Ranking SEC 2021

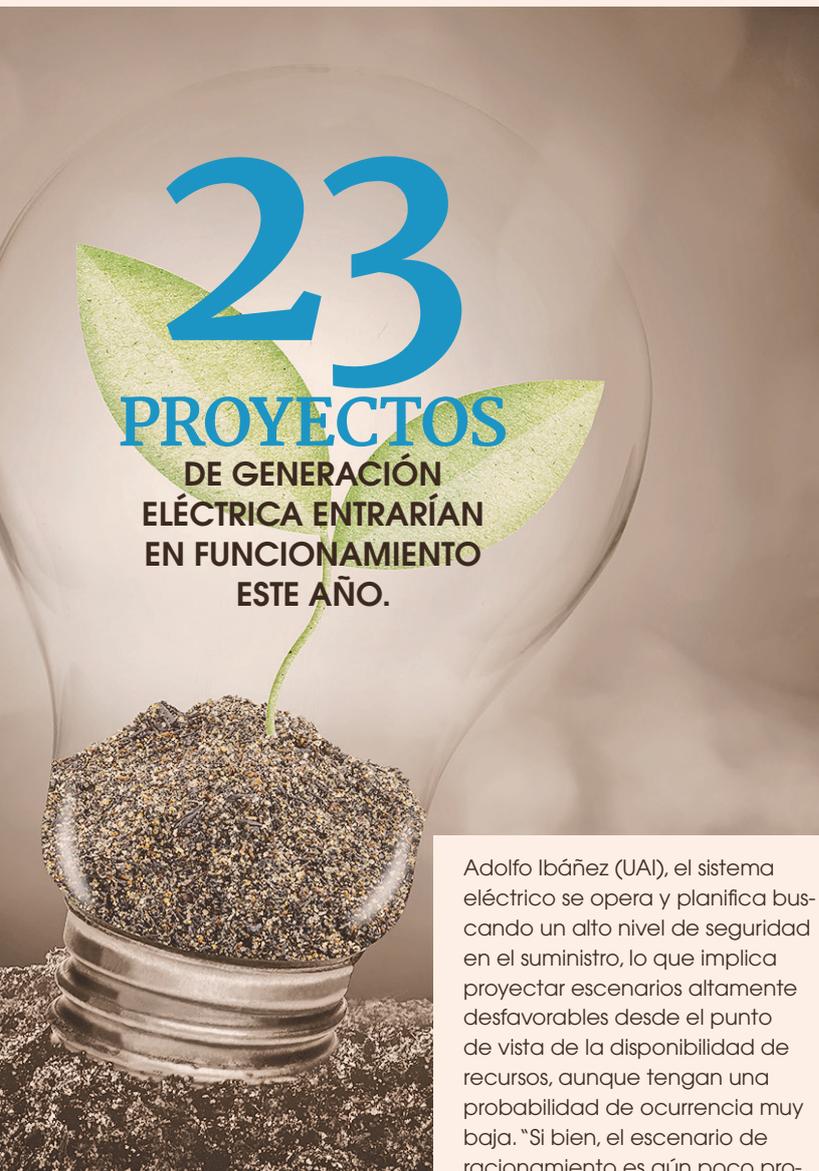
100 años trabajando con compromiso y responsabilidad en la entrega de un servicio eléctrico de calidad, continuo y seguro, son nuevamente reconocidos por la autoridad y sus clientes.

En los últimos 11 años, **EEPA** ha liderado las primeras posiciones del **Ranking de Calidad de Servicio** elaborado anualmente por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, un reconocimiento que responde a la visión de la empresa de proveer calidad y continuidad del suministro eléctrico.

Este compromiso, asumido con sus más de **61.000 clientes**, motiva a **EEPA** a estar siempre preparada para satisfacer la demanda y cumplir con sus expectativas.

Para ello, a lo largo de los años **EEPA** ha invertido fuertemente en potenciar su infraestructura, de manera de poder responder a la creciente demanda de la comuna y, asimismo, estar a la altura de las nuevas exigencias por energía limpia en beneficio del medio ambiente.

100 años EEPA
Un siglo comprometidos con la Calidad y Servicio



23 PROYECTOS DE GENERACIÓN ELÉCTRICA ENTRARÍAN EN FUNCIONAMIENTO ESTE AÑO.

Adolfo Ibáñez (UAI), el sistema eléctrico se opera y planifica buscando un alto nivel de seguridad en el suministro, lo que implica proyectar escenarios altamente desfavorables desde el punto de vista de la disponibilidad de recursos, aunque tengan una probabilidad de ocurrencia muy baja. "Si bien, el escenario de racionamiento es aún poco pro-

bable, una mala conjunción de eventos de falla de máquinas de generación importantes podría gatillar un racionamiento", indica.

En este ámbito, el profesor de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y socio de E2BIZ, Jacques Clerc, afirma que fallas en alguna unidad relevante de generación o problemas en el suministro de combustibles pueden desencadenar restricciones. "De no cumplirse los contratos de suministro de combustibles habría un problema muy serio. Incluso la Agencia Internacional de la Energía ha manifestado preocupación sobre la seguridad de suministro de petróleo, planteando metas de reducción de su consumo, mientras expertos internacionales hablan de una crisis, especialmente en el diésel", señala.

Aunque el Ministerio de Energía prorrogó hasta septiembre el decreto preventivo de racionamiento, dentro de las nuevas medidas, el profesor Clerc destaca el cálculo por parte del Coordinador Eléctrico de los requerimientos mensuales de diésel y una reserva hídrica de 650 GWh (equivalentes a unos 900MW térmicos).

"Estas medidas contribuyen a reducir el riesgo de racionamiento, pero son insuficientes si la sequía se agudiza y perdura. La logística del diésel impone desa-

ños que una previsión de consumo no resuelve necesariamente, en especial en algunas regiones", afirma.

Según Mauricio Infante, gerente general de Empresa Eléctrica de Puente Alto (EEPA), de haber racionamiento se abordaría de la siguiente forma: "Lo primero es que se bajaría la potencia de distribución en un 10%, que es un cambio casi imperceptible para los clientes, pues tienen energía, pero nosotros enviamos menor potencia, lo que se traduce en un ahorro del consumo eléctrico y ayuda a racionar el consumo. Lo otro es que se puede instruir que los consumos de los sectores industriales no se realicen en horario punta, es decir, de 18 a 23 horas".

El rol de las renovables

Junto con las acciones de corto plazo definidas por la autoridad, Juan Sebastián Jara, director ejecutivo de Matchenergía, cree necesario buscar soluciones para mediano y largo plazo, ya que estos escenarios serán más comunes a futuro. "En otros países, para promover el rápido ingreso de energías renovables en determinadas zonas, a los proyectos se les permite realizar menos trámites en su evaluación. Además, en las licitaciones de clientes regulados junto con los precios, se podría

establecer un criterio que favorezca a proyectos renovables que inyecten energía desde el atardecer en adelante", sostiene.

En este aspecto, Jara valora el potencial de Chile para desarrollar energías como la solar en el norte y la eólica en el sur. "A medida que haya más energía limpia, más amplio será el mix de generación, lo cual ayudará a mejorar la seguridad del suministro y a disminuir los precios, ya que este tipo de energía tiene costos de desarrollo bajos y períodos de construcción más acotados que las convencionales", indica.

Ahora, la creciente participación relativa de generación renovable en la matriz eléctrica debe ser acompañada de nuevos recursos que aporten flexibilidad y seguridad al sistema, para no poner en riesgo la continuidad de suministro para los clientes. Así lo cree el director del Centra de la UAI, Daniel Olivares.

"En lo inmediato, se debe recurrir a la generación a gas y diésel como los recursos flexibles disponibles para superar el actual escenario de estrechez. Sin embargo, es de esperar que -en el mediano plazo- sean nuevos sistemas de almacenamiento de energía los que entreguen atributos de flexibilidad y seguridad a una matriz energética sostenible", acota el académico.

PUBLIRREPORTAJE

Una vez más las Cooperativas Eléctricas destacan en Ranking Nacional de Calidad del Servicio Eléctrico

Como ha sido la tendencia de los últimos años, las Cooperativas Eléctricas que integran FENACOPEL ocupan los primeros lugares del Ranking de Calidad, realizado por la SEC, confirmando su excelencia y compromiso con la comunidad en prestar un servicio de calidad.

Un destacado resultado para las Cooperativas Eléctricas entregó la publicación del Ranking Nacional de Calidad del Servicio Eléctrico 2021, realizado todos los años por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). En el señalado ranking, cinco de las siete Cooperativas que integran la Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas (FENACOPEL) se posicionaron dentro de los once primeros lugares: CEC se ubicó en el segundo lugar, COPELAN en el tercer lugar, COOPREL en el séptimo lugar, COPELEC en el noveno lugar y COELCHA en el undécimo lugar.

Este ordenamiento incluye las 25 empresas concesionarias de distribución de electricidad existentes a nivel nacional y es

realizado en base a los reclamos directos de los clientes presentados a la SEC, a encuestas a los usuarios y al índice de continuidad de servicio.

Al respecto, el Gerente de FENACOPEL, Patricio Molina, señaló que "a pesar de la compleja situación sanitaria que nos ha tocado enfrentar, nuevamente nuestras Cooperativas Eléctricas se encuentran en los primeros lugares en el Ranking de Calidad de Servicio, lo que reafirma nuestro real compromiso hacia los usuarios en entregarles un servicio de calidad. Una vez más la experiencia de nuestros trabajadores y colaboradores fue puesta a prueba y la creatividad y entrega nos permitió mantener los exitosos resultados que venimos logrando por más de una década, más aún

cuando nuestro servicio de distribución de electricidad lo prestamos en los sectores rurales del país, debiendo enfrentar día a día condiciones adversas que dificultan el suministro eléctrico".

Por su parte, el Presidente de FENACOPEL, Eric Ebner, indicó que "una vez más los resultados del Ranking de Calidad de Servicio reflejan la mejora continua de nuestros estándares, lo que ha sido posible por el esfuerzo de nuestros trabajadores y producto de las inversiones y gastos que hemos realizado de manera constante a lo largo de estos años. Es gratificante avanzar en hacer de mejor manera nuestras labores y cómo nuestros usuarios lo perciben, lo que sin lugar a dudas fortalece nuestro compromiso hacia ellos".

FENACOPEL representa a las Cooperativas Eléctricas CEC, COPELEC, COELCHA, COPELAN, SOCOEPA, COOPREL y CRELL, las cuales tienen una fuerte presencia en la zona centro-sur del país, desde Curicó hasta Llanquihue, entregando una atención personalizada e integral a todos sus usuarios.

Dentro de las características que definen a las Cooperativas, destaca el importante rol social que cumplen con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas, agregando valor a sus productos y servicios en pro de maximizar el bienestar de sus usuarios, entregando una buena atención que se ve reflejada en una baja tasa de reclamos.

www.fenacopel.cl



TECNOLOGÍAS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD

El país está viviendo un proceso de adaptación tecnológica que, en el caso de la industria eléctrica, está permitiendo avanzar en el monitoreo y la predicción de fallas, mejorando con ello el estándar de servicio. POR PAULINA SANTIBÁÑEZ

Al lograr implementar las nuevas tecnologías a lo largo de la cadena de valor, se puede llegar a un sistema energético robusto que entregue un mejor servicio, accesible, seguro y sustentable. Así, para María Trinidad Castro, directora ejecutiva de World Energy Council WEC Chile, hoy "las energías renovables, las redes inteligentes, los prosumidores, la Inteligencia Artificial y otros, vienen a presentar un gran reto para la creación de valor", que debe combinar a "las nuevas tecnologías, las personas y la estrategia de cada negocio".

A juicio de la ejecutiva, "la digitalización y las nuevas tecnologías se transforman en un factor estratégico para una transición energética segura y confiable", y facilitan las "tendencias industriales que se relacionan con los desafíos de carbono neutralidad y descentralización", considerando además que en esta adopción tecnológica se involucran múltiples actores.

Las ventajas

"Las tecnologías ayudan en muchos sentidos a mejorar la calidad de servicio, sobre todo en la detección y previsión de fallas", explica Mauricio Infante, gerente general de EEPA, quien

aclara que, a través de equipos automáticos y administrables a distancia, es posible "aislar zonas de manera remota y en pocos minutos. Sobre todo cuando tenemos fallas como las de postes chocados".

Otra ventaja que enumera Infante es que, gracias a la flexibilidad que entrega la tecnología, se consigue "afectar al menor número posible de clientes, aislando la falla y realizando la recuperación del servicio con mayor celeridad".

Para Castro, una de las áreas donde la industria debe profundizar la modernización es en sus líneas de transmisión. Debido a lo anterior, la experta destaca que todavía "no podemos trasladar toda la riqueza energética de un extremo a otro de nuestro país, debido a que, por una parte, las líneas tienen una capacidad límite y actualmente hacen falta nuevas vías o medios de transmitir la energía".

Así también, afirma que aún se encuentran en desarrollo distintas formas de almacenamiento de energía. La existen-

"Las tecnologías ayudan en muchos sentidos a mejorar la calidad de servicio, sobre todo en la detección y previsión de fallas", explica Mauricio Infante, gerente general de EEPA.

cia de estos productos en la industria permitiría entregar un servicio de calidad en casos como en los "horarios donde el sistema es más vulnerable", recalca.

Con un horizonte de corto y mediano plazo, Castro remarca que es indispensable incluir una "gestión de información y digitalización en nuestras redes para poder administrar de mejor manera los recursos". De esta forma, las redes inteligentes podrían entregar una gran oportunidad a las zonas urbanas y rurales, teniendo una mejor calidad y acceso a los "diferentes servicios energéticos", dice. Pero no solo eso: también ayudaría a incluir aspectos medioambientales en la gestión energética.

Más inversión

A juicio de Infante, para avanzar en este proceso de modernización, la industria debe realizar una gran inversión en el monitoreo de las redes, sumándole "la instalación de seccionadores o reconectores que puedan entregar información en línea y tiempo real a los centros de operacio-

nes". De esta manera, podrían leerse "de inmediato las fallas, las sobrecargas y las distintas perturbaciones detectadas en línea", explica el experto.

Por otra parte, se debe considerar el mantenimiento y supervisión constante de los equipos en la "red de manera remota, realizada por nuestro centro de operaciones y en combinación con las inspecciones de mantenimiento", lo que permite detectar y solucionar problemas antes de que ocurra alguna falla, menciona Infante.

Otro punto en el que la industria requiere profundizar en la implementación tecnológica es la medición inteligente en los hogares, sistema que apunta a "recoger las fallas individuales, cliente a cliente, lo que es muy importante para aquellas fallas que no son masivas y que necesitan solución individual". Así se debe ir asociando esta inversión con el reconocimiento de costos, por parte de la autoridad y de las propias empresas, detalla Infante, quien recalca que ambos actores "deben hacer un esfuerzo en ello".



FENACOPEL

FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS ELÉCTRICAS

De mar a cordillera entregando un suministro eléctrico de calidad, las Cooperativas Eléctricas siempre comprometidas y presentes en lograr un mayor desarrollo social y económico en los sectores rurales del país, aportando en mejorar la calidad de vida de sus habitantes y por ello su realidad es única.

