

# Afirma empresa mejor evaluada a nivel país: Concesiones más chicas es una de las claves para mejorar servicio de distribución eléctrica

EEPA lidera el ranking de calidad de la SEC. La firma tiene 65 mil clientes y una concesión del 34% de la comuna de Puente Alto.

CATALINA MUÑOZ-KAPPES

Una hora fue el tiempo que los vecinos abastecidos por la Empresa Eléctrica de Puente Alto (EEPA) estuvieron sin luz, tras el último evento climático, asegura Mauricio Infante, gerente general de la distribuidora eléctrica mejor evaluada del país en su calidad de servicio.

De acuerdo con un ranking 2023 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), esta empresa que abastece a 65 mil clientes en Puente Alto —la concesión abarca alrededor del 34% de la comuna— es la que encabeza el listado de calidad de servicio eléctrico. Para la elaboración de este ranking, se toman en cuenta los índices de continuidad de suministro, el resultado de una encuesta de percepción de los clientes y los reclamos realizados. Desde que existe registro del ranking de la SEC, en 2002, EEPA ha logrado el primer puesto en seis ocasiones.

EEPA tiene el segundo mejor puntaje en continuidad de suministro y en reclamos, y el tercer puesto en percepción ciudadana, pero en la ponderación de estos tres elementos recibe el puntaje final más alto de las 26 distribuidoras que están consideradas en el listado. En contraste, grandes empresas como Enel y CGE ocupan los lugares 13 y 19, respectivamente. (ver infografía)

## Menor tamaño

Para Infante, el mejor servicio de EEPA se explica por que son una empresa que atiende un sector relativamente pequeño. Tener esto en consideración podría ser una solución aplicable a nivel país para mejorar la calidad del servicio de distribución eléctrica. “Es más fácil administrar pequeñas zonas. Por ejemplo, por comuna, por dos o tres comunas, depende del tamaño de las comunas, sería mucho más fácil administrar las concesiones”, afirma. Esto se debe a que “se toman más rápido las decisiones, se tiene todo más controlado”.

Un ejemplo de esto es la poda de árboles, un aspecto importante para las empresas distribuidoras, ya que la caída de ramas puede dañar el tendido eléctrico, y que en EEPA realizan todo el año. Además, señala que tienen “una muy buena relación y coordinación con la municipalidad, para ver los permisos y las coordinaciones de permiso de poda”.

Que la zona a administrar sea pequeña no es el único factor que con-

## Calidad de Servicio Eléctrico 2023

Posición/Empresa	Continuidad suministro	Encuesta ciudadana	Reclamos	Nota final
1° EEPA	9,793	9,677	9,162	9,626
2° CEC	8,923	9,759	9,149	9,261
3° LITORAL	8,947	8,808	9,582	9,025
4° COPELAN	8,940	9,569	8,245	9,021
5° EMELCA	9,951	9,964	4,947	8,955
6° COPELEC	9,195	8,940	8,271	8,921
7° CHILQUINTA	9,296	8,605	8,540	8,903
8° CODINER	9,426	8,664	7,329	8,740
9° SOCOEPA	9,598	8,153	7,677	8,708
10° COELCHA	9,260	8,591	6,203	8,414
11° COOPREL	8,702	9,118	6,099	8,327
12° EDELMAG	7,356	9,079	8,375	8,163
13° ENEL	8,108	8,631	7,150	8,099
14° LUZ PARRAL	7,976	9,058	6,428	8,045
15° FRONTEL	6,708	9,353	7,622	7,817
16° LUZ LINARES	6,889	9,237	7,402	7,813
17° EDELAYSEN	6,542	8,427	8,610	7,615
18° SAESA	6,595	8,623	7,283	7,442
19° CGE	6,505	8,843	7,087	7,440
20° EDECSA	6,604	9,262	5,693	7,352
21° CRELL	5,322	9,226	8,270	7,278
22° EEC	8,260	7,005	4,959	7,161
23° LUZ OSORNO	4,799	8,812	7,002	6,644
24° TIL TIL	1,000	8,686	6,566	4,803
25° COOPERSOL	1,000	1,000	9,916	2,783
26° MATAQUITO	1,000	1,000	9,766	2,753

Fuente SEC

EL MERCURIO

tribuye a un mejor servicio. Infante destaca que no tienen contratistas, sino que todo el personal de la empresa es propio, y el 85% pertenece a la comuna de Puente Alto. A este aspecto se le suma que todas las jefaturas llevan más de 20 años en la empresa. El mismo Infante suma 33 años trabajando para EEPA, compañía que fue fundada en 1921 por Federico Bächler y que sigue en manos de la familia.

## Economía de escala

Por otro lado, Infante reconoce que una de las principales desventajas de ser empresa pequeña es que no puede aprovechar las economías de escala. Sin embargo, señala que esta situación se suple con el hecho de que el personal que tiene sea propio. “Entonces, podemos hacer mucho más gestión con nuestra gente que con la que podríamos hacer con un contratista”, dice Infante. Explica que deben ser “creativos” al configurar las cuadrillas. “Tratamos de ganar tiempo y de apoyarnos en todas las cuadrillas que tenemos disponibles en

distintos ámbitos, para empalme, mantenimiento, emergencia. Tratamos de combinarlas y con eso hacemos los trabajos, entonces eso nos permite combatir que nos podría salir más barato con un contratista”, argumenta.

Infante señala que EEPA tiene siempre dos cuadrillas en caso de emergencias, y que pueden aumentar al menos a seis en caso de que se necesite, por ejemplo, cuando se prevé que sucederá un evento climático. Además, cuentan con especialistas que pueden reparar líneas vivas, es decir, claves energizadas, para no tener que cortar el suministro a los clientes.

A las personas electrodependientes, EEPA les entrega un equipo de respaldo eléctrico UPS —similar a una batería. Frente a una interrupción del suministro, funciona de manera autónoma y mantiene energizado los equipos médicos durante cuatro horas continuas. A la vez, el equipo UPS alerta a EEPA que hubo una falla en el domicilio, lo que permite priorizar a estas personas.

