

## **Encuesta regional ubica a UTE a la vanguardia en calidad del servicio**

**La medición corresponde a 2018 y revela que los consumidores uruguayos son los más satisfechos con el servicio de energía eléctrica en toda Latinoamérica**

Si bien en los últimos meses, a nivel de prensa y redes sociales tuvo amplia cobertura el comportamiento de la red eléctrica y algunos cortes puntuales que afectaron zonas densamente pobladas, la encuesta anual que realiza la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) reveló que en 2018 UTE fue la empresa eléctrica que brindó el mejor servicio entre las compañías de más de 500 mil clientes de toda América Latina.

La 16° Encuesta de Satisfacción del Consumidor Residencial (ESCR) de energía eléctrica de CIER 2018 permite ver la posición de UTE y de Uruguay en comparación con empresas y países de la región. Ponderando una serie de factores se construye el Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL), cuya fuente son los propios clientes, que son consultados sobre distintas “áreas” y “atributos” del servicio que reciben.

El ISCAL se conforma por cinco “áreas” de medición: Calidad de Suministro de la Energía, Información y Comunicación, Factura, Atención al Consumidor e Imagen. Estas áreas, a su vez, incluyen distintos “atributos” que son ponderados en el Índice. Dentro del área Calidad de Suministro están los atributos que miden la continuidad y calidad del servicio: Energía sin Interrupción, Variación de Voltaje y Rapidez en la Reanudación de Energía cuando falta.

La encuesta mide cada uno de los atributos, cada una de las áreas y finalmente, con la ponderación de lo anterior, se construye el ISCAL. La medición permite comparar entre empresas y también entre países. Las empresas evaluadas se agrupan en dos rangos según la cantidad de consumidores que atienden: menos y más de 500 mil consumidores. UTE, con 1.450.000 clientes, participa en el segundo grupo.

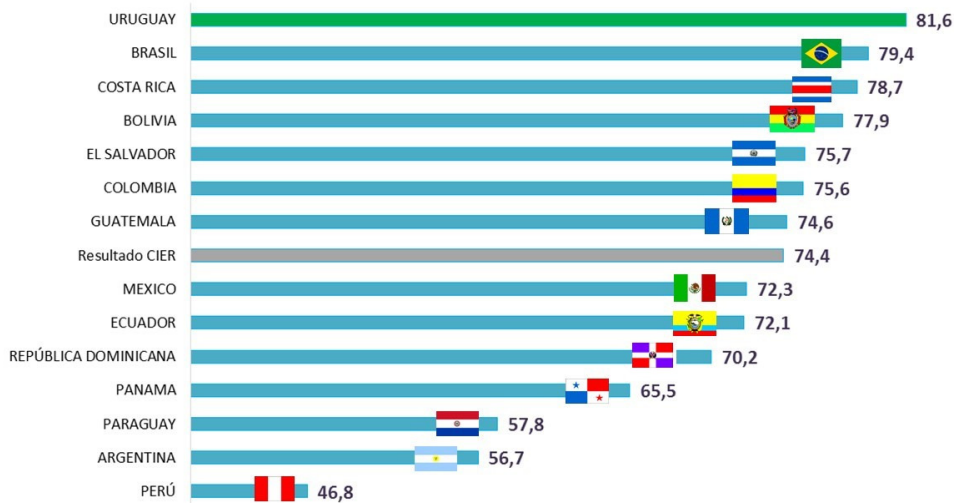
### **URUGUAY ENCABEZA EL ISCAL A NIVEL PAÍSES**

La mayoría de los países integrantes de la CIER tiene más de una empresa eléctrica. Para medir el ISCAL de cada país se pondera el de cada una de las empresas que prestan servicios en él. Puede suceder así, y de hecho sucede, que un país tenga la empresa con mejor ISCAL, pero que como país esté más abajo en el ranking porque hay otras empresas que tienen menor porcentaje de aprobación.

En el caso de Uruguay, como UTE es la única empresa proveedora del servicio, el ISCAL es el mismo para el país y para la compañía. Es así que UTE se ubica en séptimo lugar –entre 28 empresas- pero Uruguay está primero como país.

Uruguay encabeza el ISCAL de países con un 81,6% de aprobación, que es el que tiene UTE.

### ESCR ISCAL 2018



Fuente: CIER

### UTE, LA EMPRESA CON MEJOR CALIDAD DE SUMINISTRO

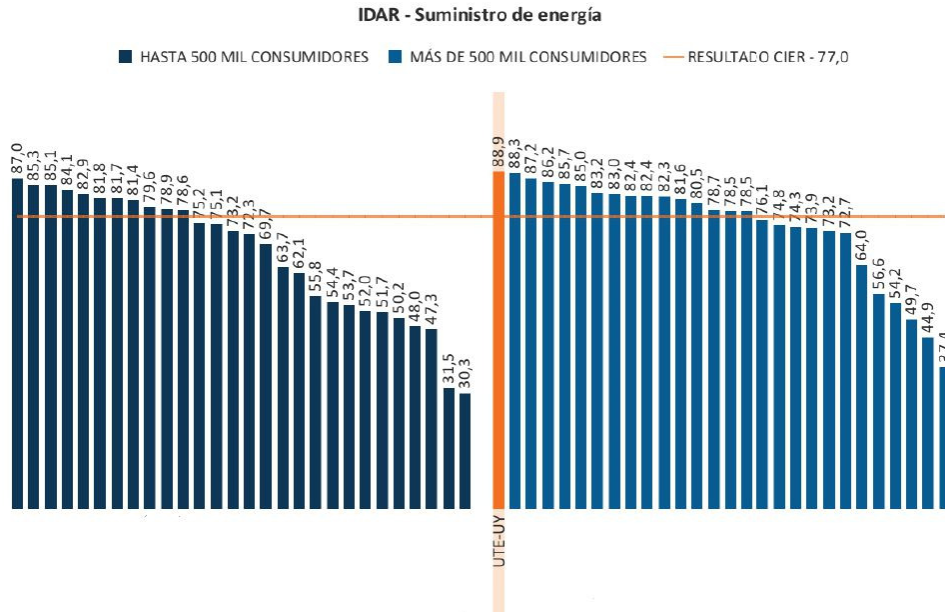
Los atributos de UTE con mejor desempeño están en las áreas de Calidad de Suministro de Energía, Factura y Atención al Consumidor. **En el área Calidad de Suministro, la empresa uruguaya está en el primer lugar del ranking, con 88,9% de respuestas positivas.**

La gráfica ilustra la evolución de UTE desde 2014 en cuanto a esta área y muestra que, en la consideración de sus clientes, ha mejorado su performance y ha alcanzado a aquellas mejor posicionadas (benchmark), con una ventaja importante sobre el promedio de empresas.



Fuente: CIER

En la siguiente gráfica se ve el porcentaje de aprobación que ha obtenido UTE (88,9%) en relación a las demás empresas evaluadas. Se divide la imagen en dos: compañías de menos de 500 mil clientes (barras negras) y compañías de más de 500 mil clientes (barras azules). **Cada barra representa a una empresa evaluada. UTE encabeza la segunda categoría, aunque la propia gráfica indica que su porcentaje de aprobación es el mayor teniendo en cuenta ambas categorías.**



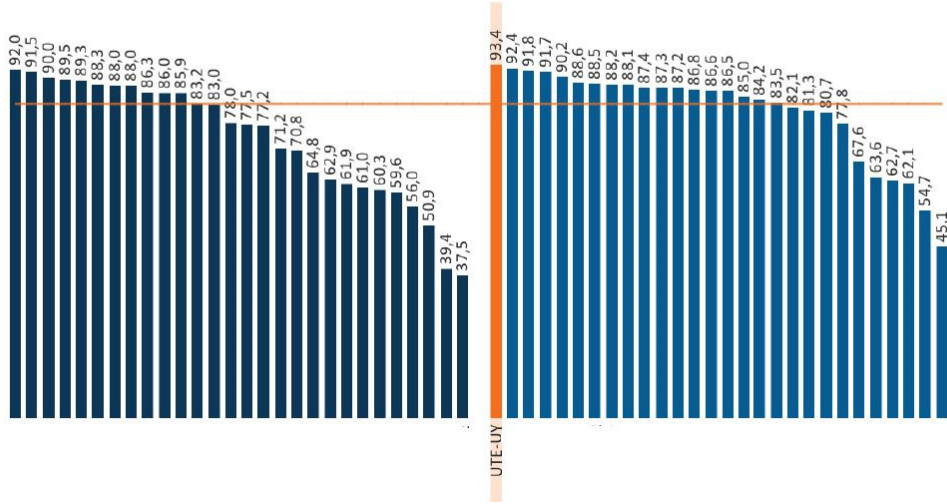
Fuente: CIER

Dentro del área Calidad de Suministro se destaca el atributo “**Energía sin interrupción**”, en el que **UTE se ubicó también como la mejor evaluada de Latinoamérica, con un valor de 93,4% de respuestas positivas**. También está primera en el atributo “Sin variación de voltaje”, con un valor de 89,5%. Aunque con un valor inferior al del año 2017, el atributo “Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta” se ubica en 2° lugar en el ranking, con un 83,6%.

En las gráficas siguientes se aprecia el lugar que ocupa UTE entre las demás empresas, en los tres atributos mencionados.

IDAT - Sin interrupción

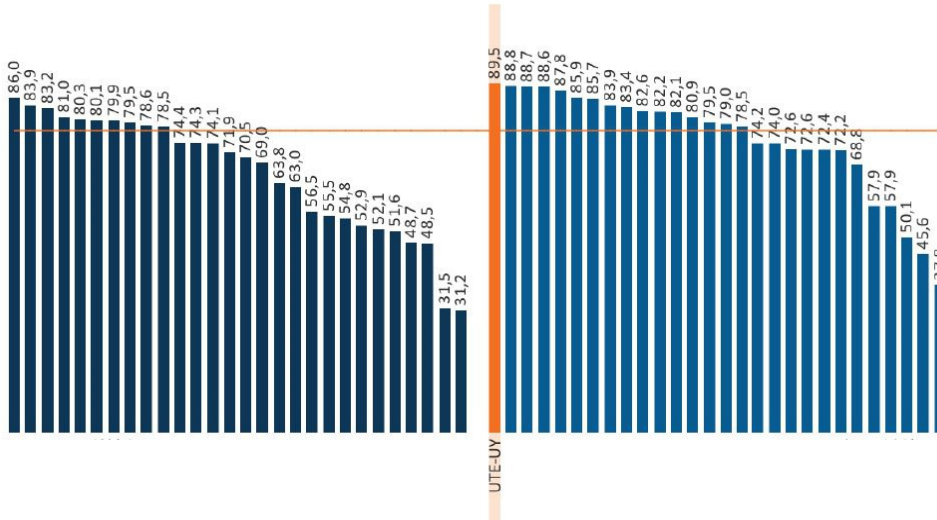
■ HASTA 500 MIL CONSUMIDORES ■ MÁS DE 500 MIL CONSUMIDORES — RESULTADO CIER - 83,1



Fuente: CIER

IDAT - Sin variación de voltaje

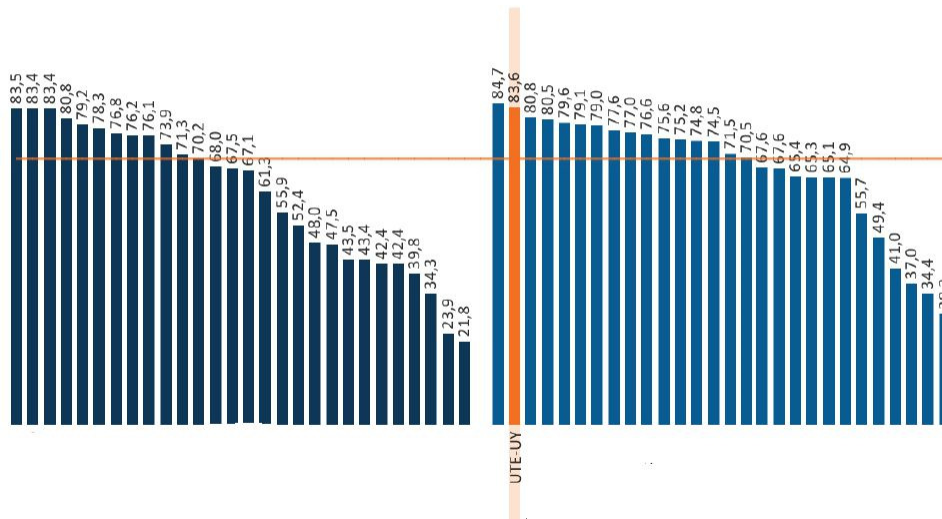
■ HASTA 500 MIL CONSUMIDORES ■ MÁS DE 500 MIL CONSUMIDORES — RESULTADO CIER - 77,6



Fuente: CIER

### IDAT - Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta

■ HASTA 500 MIL CONSUMIDORES ■ MÁS DE 500 MIL CONSUMIDORES — RESULTADO CIER - 70,3



Fuente: CIER

## CONCLUSIONES

Las conclusiones de la encuesta de CIER, entonces, son:

- Uruguay es el país mejor posicionado en la región en cuanto a la valoración que hacen sus habitantes sobre el servicio de energía eléctrica que reciben.
- UTE está 7ª entre 28 empresas de más de 500 mil clientes en el índice general (ISCAL). Este mide una serie de factores: Calidad del Suministro de Energía, Comunicación, Factura, Atención al Consumidor e Imagen.
- UTE está primera en el ranking en cuanto a Calidad de Suministro de Energía, no solo en su categoría (más de 500 mil clientes), sino en el universo total de empresas consideradas.
- Dentro de esta área, es la mejor evaluada de la región en cuanto a los atributos “Energía sin interrupción” y “Sin variación de voltaje”, y está segunda en “Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta”.

La [CIER](#) es una organización regional que reúne a empresas y organismos del sector energético de los países de América Latina y el Caribe, cuyo objetivo es promover y favorecer la integración del sector energético en la región a través de la cooperación mutua entre sus asociados.

# ÍNDICE ISCAL - CIER

