

Presentación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Luis Avila Bravo

Superintendente / SEC

lavila@sec.cl

/ julio de 2021

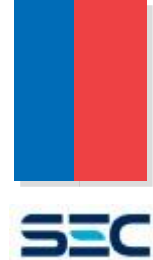


- La SEC y sus atribuciones
- Modelo de Gestión Institucional
- Aspectos del mercado del gas monitoreados por SEC
- Reclamos presentados por clientes de las empresas
- Rol SEC en intercambio de cilindros.

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

ATRIBUCIONES SEC

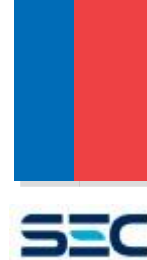
Nuestras facultades se enfocan en temas de seguridad y calidad



- Según el art. 2º de la LOC SEC, 18.410
 - fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad.
 - con el fin de verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea conforme a normativa, y que dichas operaciones y uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
- De lo anterior, se observa que la normativa vigente no ha entregado facultades a la SEC en materias control de precios de combustibles del gas licuado que se distribuye envasado.



Para desarrollar sus funciones, la SEC cuenta, entre otras, con las siguientes facultades



- Facultades Fiscalizadoras (Vigilancia)
 - ✓ Vigilar el cumplimiento de las obligaciones y deberes que las leyes, reglamentos y normas del sector energía imponen.
- Facultades Sancionadoras
 - ✓ Investigar y aplicar las multas o sanciones que corresponden 1 a 10 mil UTA.
- Facultades Resolutivas
 - ✓ Resolver reclamos de usuarios y empresas ordenando que se adopten ciertas medidas correctivas si corresponde.



Marco regulatorio específico aplicable a cilindros de GLP



- DFL N° 1, Minería 1978
 - En su artículo 15° establece que las empresas de distribución de gas licuado por cilindros incluyendo su operación comercial, se rigen por dicho decreto.
 - excluyendo la aplicación del DFL N° 323 (Ley de Servicios de Gas). La consecuencia de dicha exclusión, es que el gas licuado por cilindros no se rige por la Ley de Servicios de Gas, y por tanto no se le aplica régimen tarifario
 - sin tarifas reguladas.
- D.S. 132, Minería 1979
 - Art. 12 establece obligación para distribuidores de gas, no pueden mantener cilindros ajenos sobre el 0,2% del inventario declarado por región/empresa.
 - puede implicar ciertas barreras a nuevos entrantes, en caso de no restituir
 - afecta capital de trabajo

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

MODELO DE GESTIÓN SEC INSTITUCIONAL

Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410



Vigilamos que las **personas** cuenten con productos y servicios **seguros** y de **calidad**, en los sistemas de Electricidad y Combustibles.



Mandato legal de la SEC



Seguridad

- Instalaciones
- Operaciones
- Productos
- Suministro

Calidad

- Del Energético
- Del Servicio

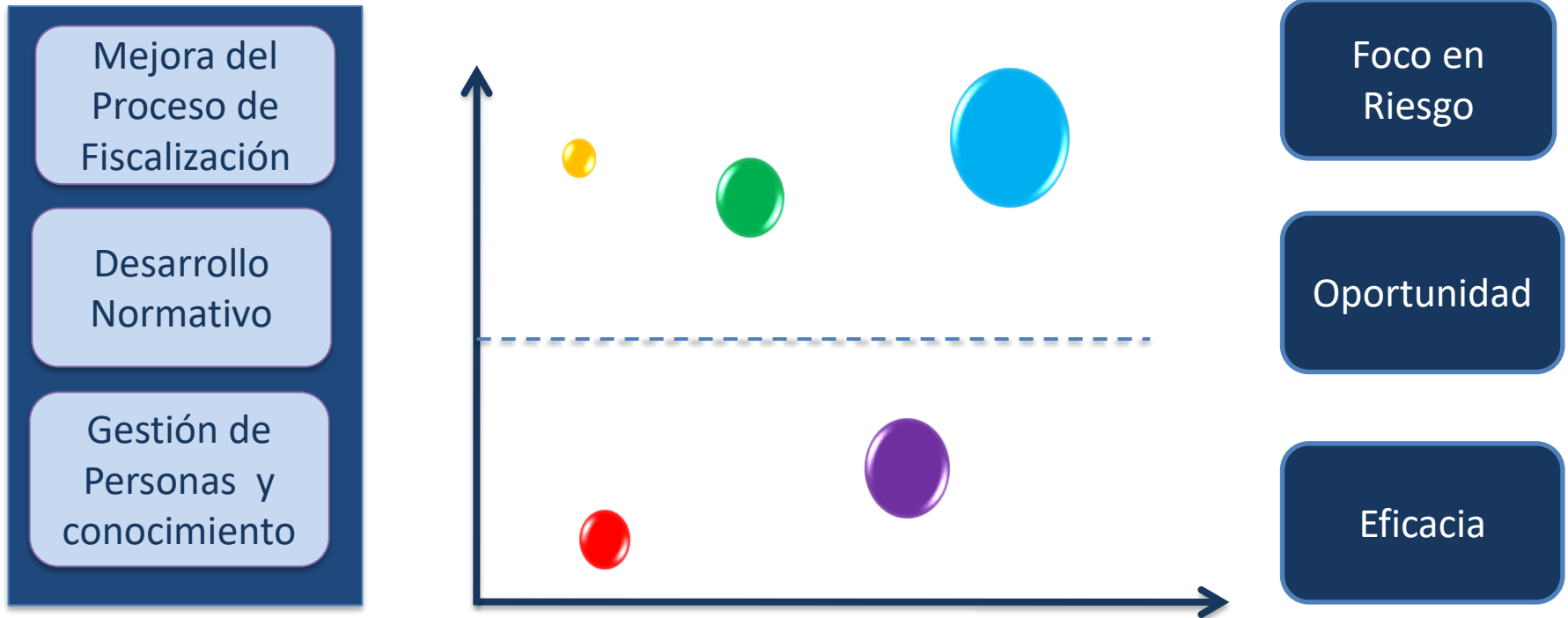
Atención de ciudadanos/usuarios

Gestionar Concesiones Eléctricas y Gas

Contabilidad Regulatoria mercado eléctrico

Etiquetado Eficiencia energética

Nuestro Modelo de Gestión Institucional

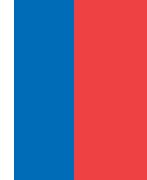


Se ha basado en nuestra tradicional herramienta...la Fiscalización Directa

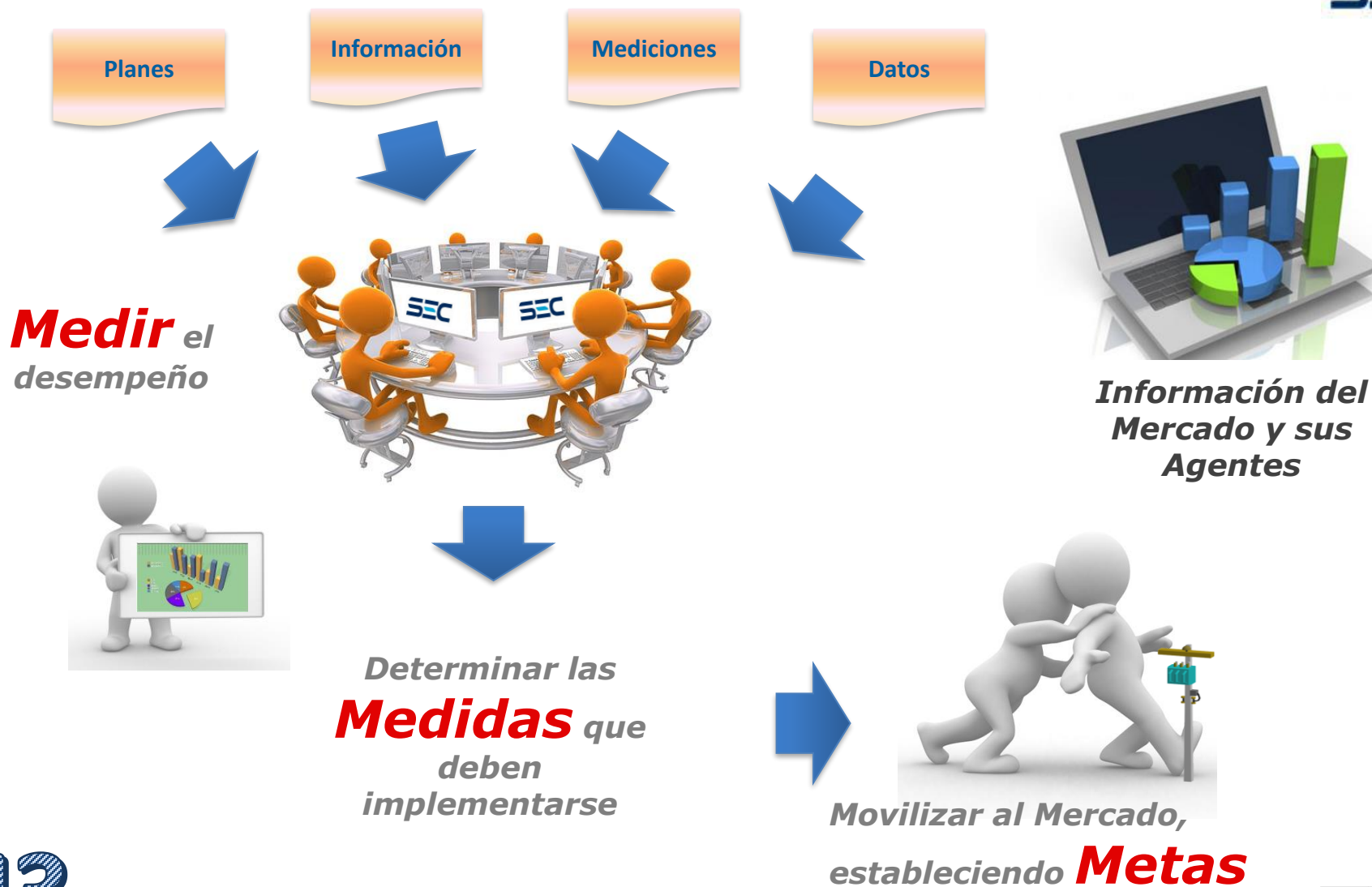


...la que hoy es fuertemente complementada con un permanente Monitoreo del Desempeño

...el monitoreo del desempeño es nuestro proceso de Fiscalización Indirecta



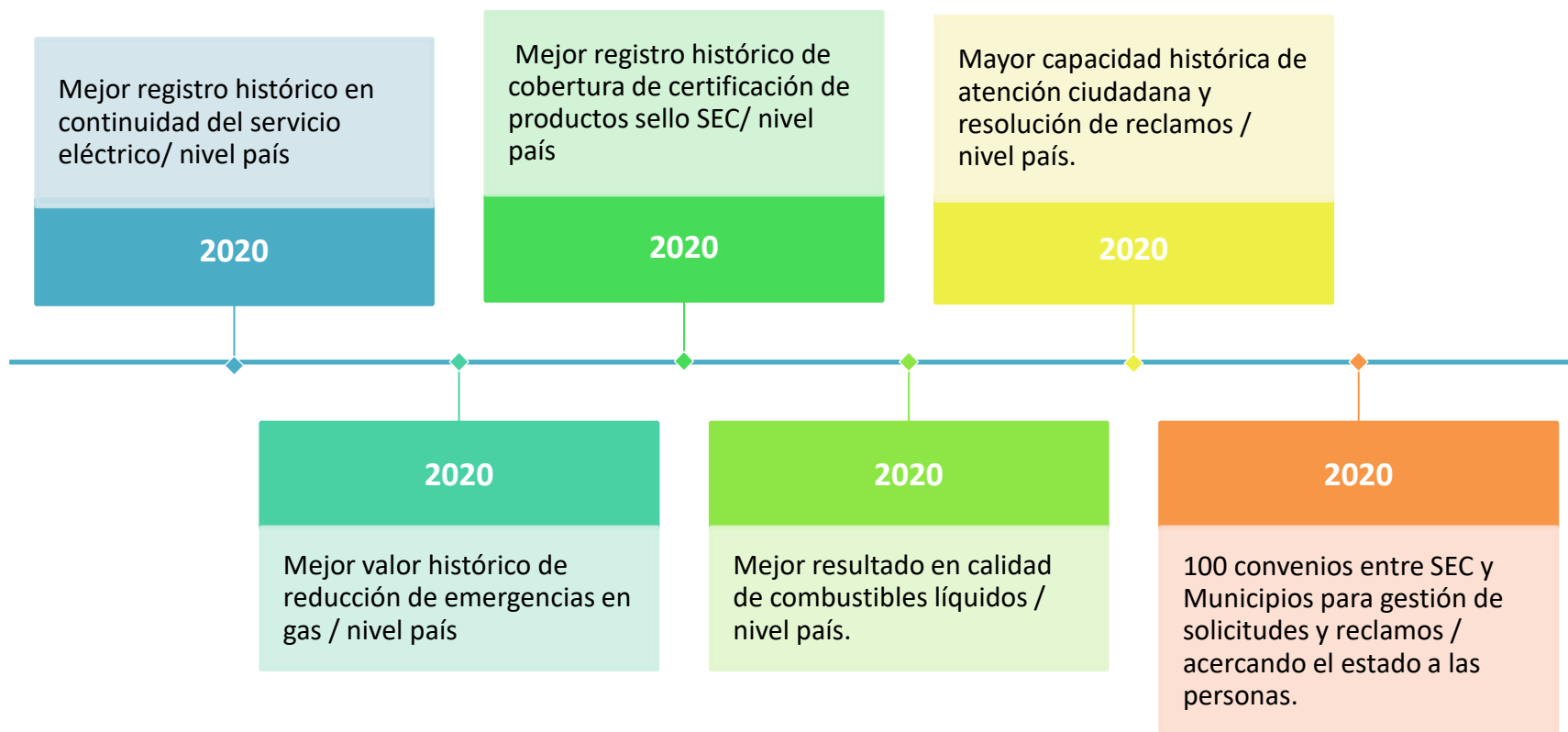
SEC



M3



...en la SEC estamos comprometidos con la gestión de objetivos centrales de política pública



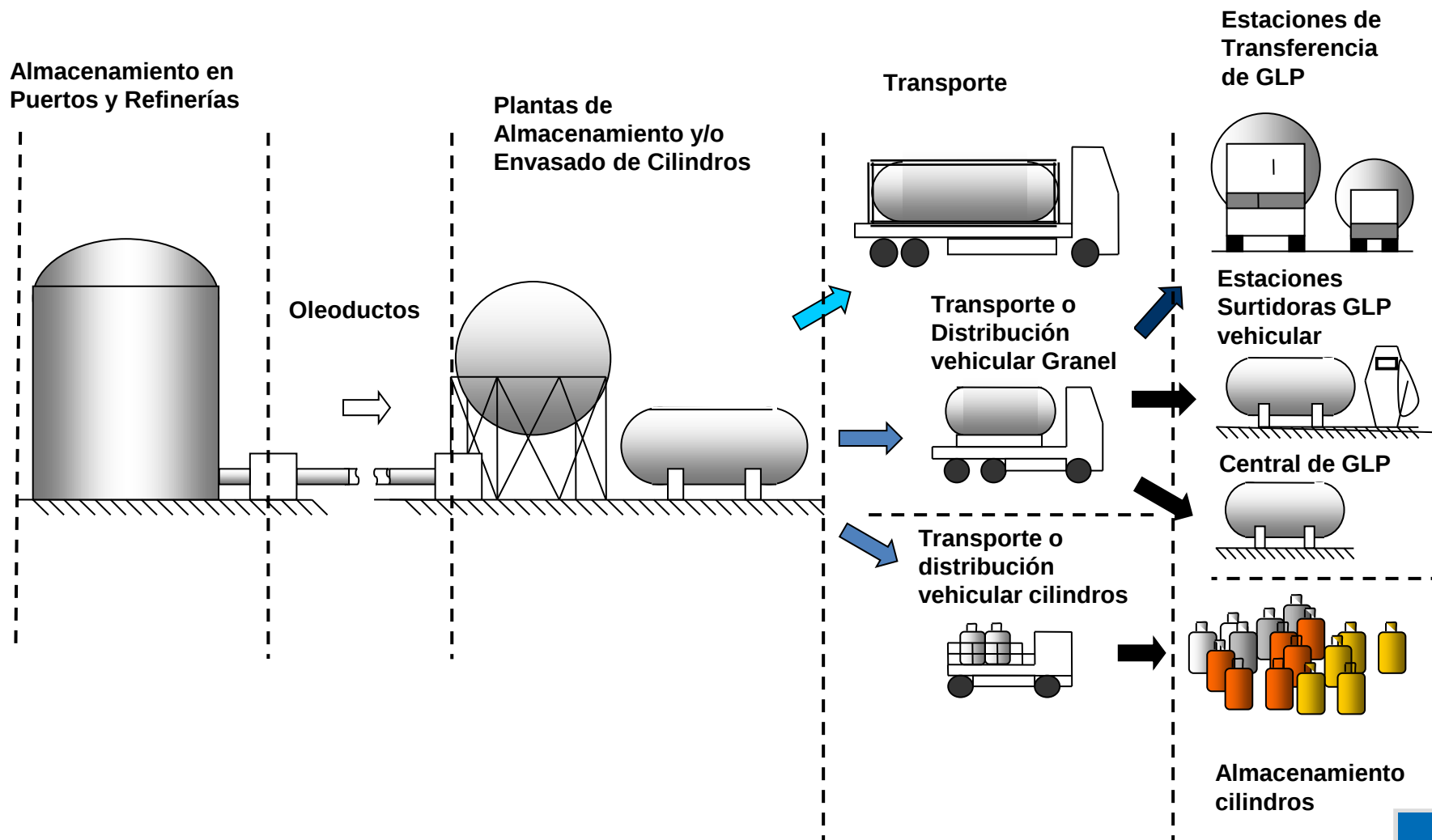
...mensualmente publicamos Informe SEC con principales indicadores del sector



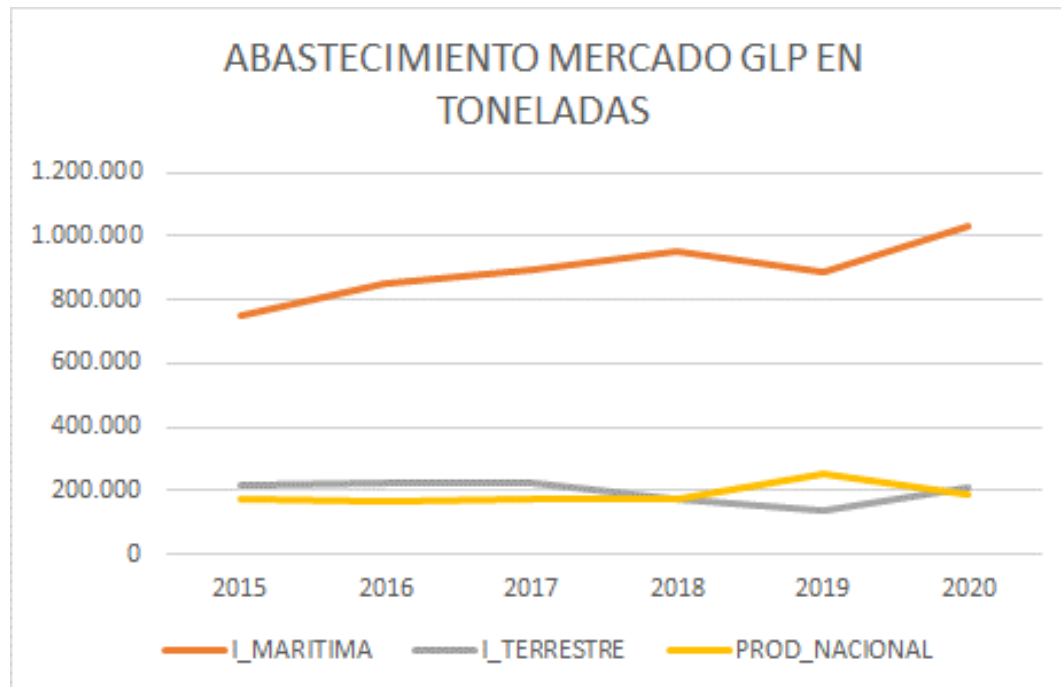
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

DESCRIPCION DEL MERCADO GAS

LOGISTICA GAS LICUADO EN TIERRA



El GLP utilizado en el país proviene principalmente de importaciones de producto terminado



Producción

ENAP Refinería Aconcagua
ENAP Refinería Bio Bio
ENAP Refinería San Gregorio

Importación

Abastible (GasMar, Hualpen Gas y camiones)
Lipigas (Trading Gas/Oxiquim y camiones)
Gasco (GasMar, Hualpen Gas y camiones)

El GLP en formato envasado es usado por +80% de los hogares del país.



GLP Envasado

- Utilizado en mas del 80% de los hogares del país.

Gas Natural por redes

- 860.416 usuarios
- 42% en casas y 55% en edificios
- Tiene obligación de continuidad.

GLP por redes

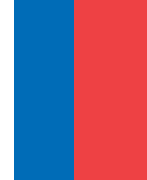
- 449.309 usuarios
- 61% en casas y 39% en edificios
- Tiene obligación de continuidad.

GLP Granel

- 125.771 usuarios
- 49% en casas

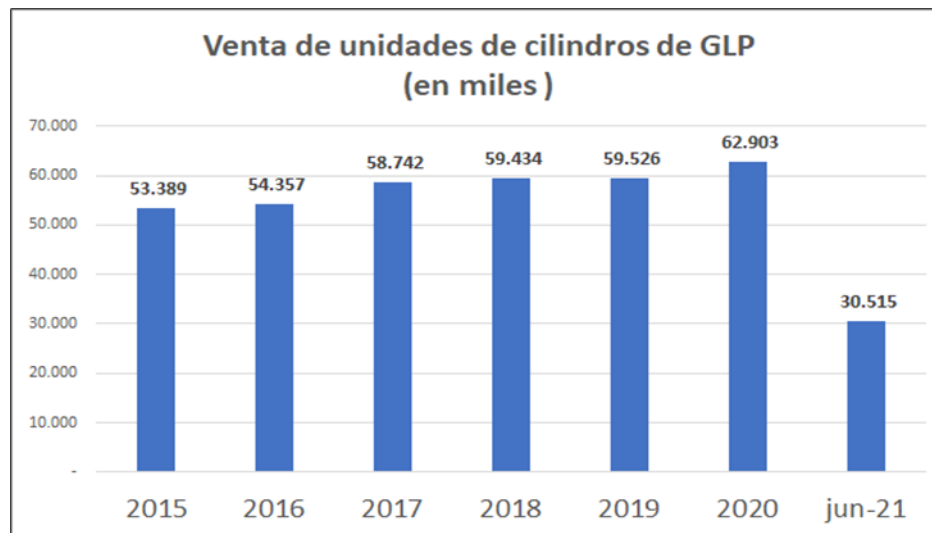


Las ventas de GLP envasado se concentra fuertemente en los meses de invierno

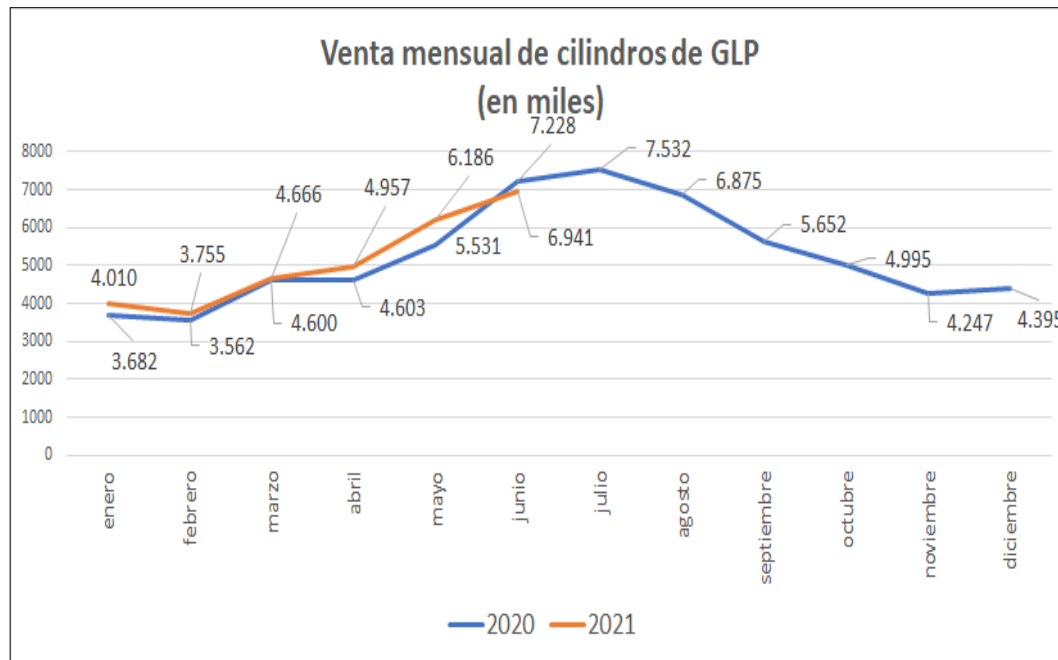


SEC

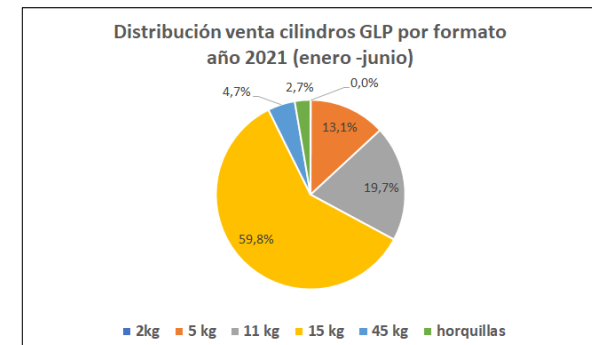
- Durante el año 2020 se comercializaron 63 millones de unidades de GLP envasado con +6% vs 2019.
- El inventario de envases en el país es de 19 millones de cilindros.



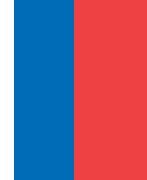
Los formatos de 15k y 11k concentran el 80% de las ventas en unidades



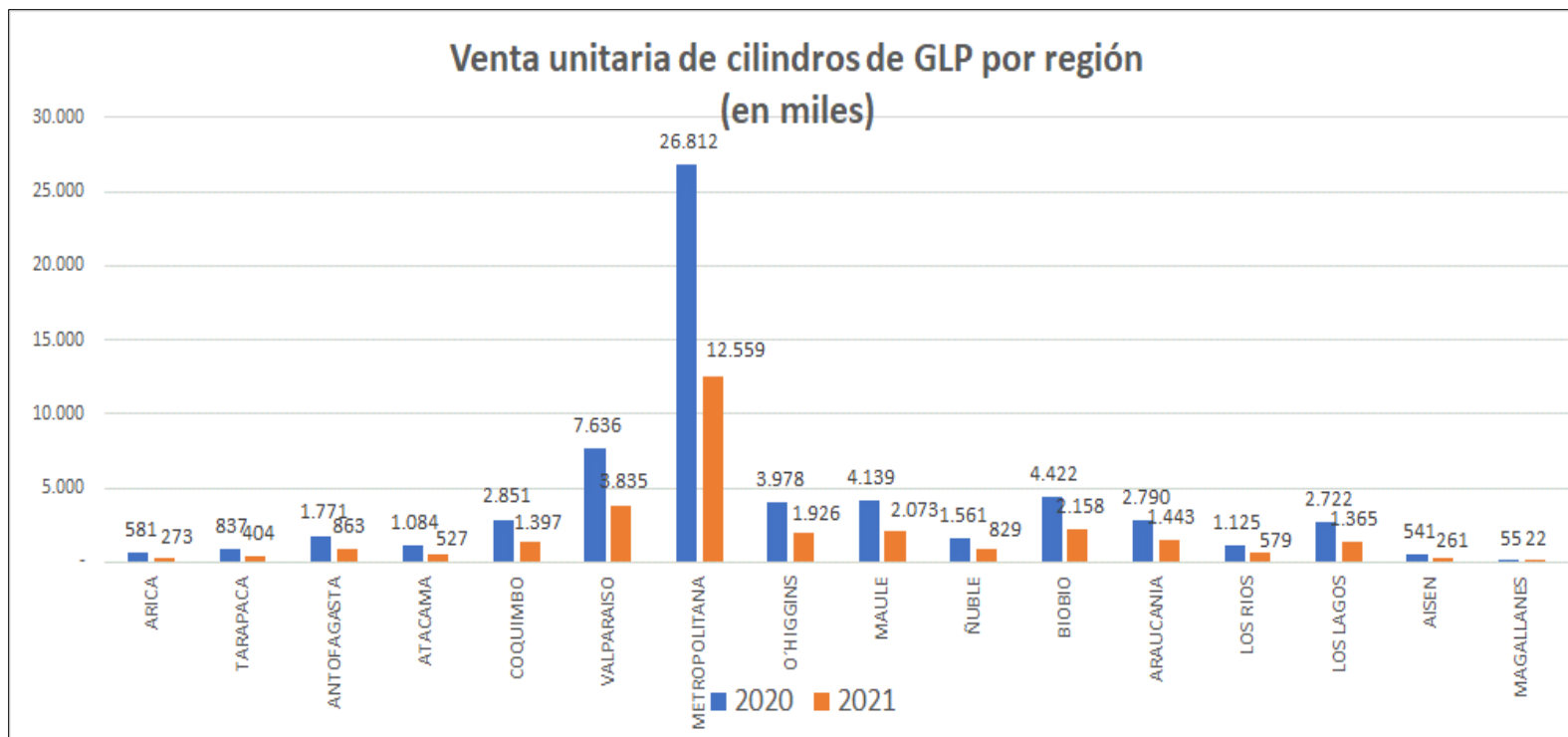
- Las mayores ventas se producen en los meses de junio, julio y agosto.
- El formato mas comercializado es el cilindro de 15kg (60%), seguido del cilindro de 11kg (20%)



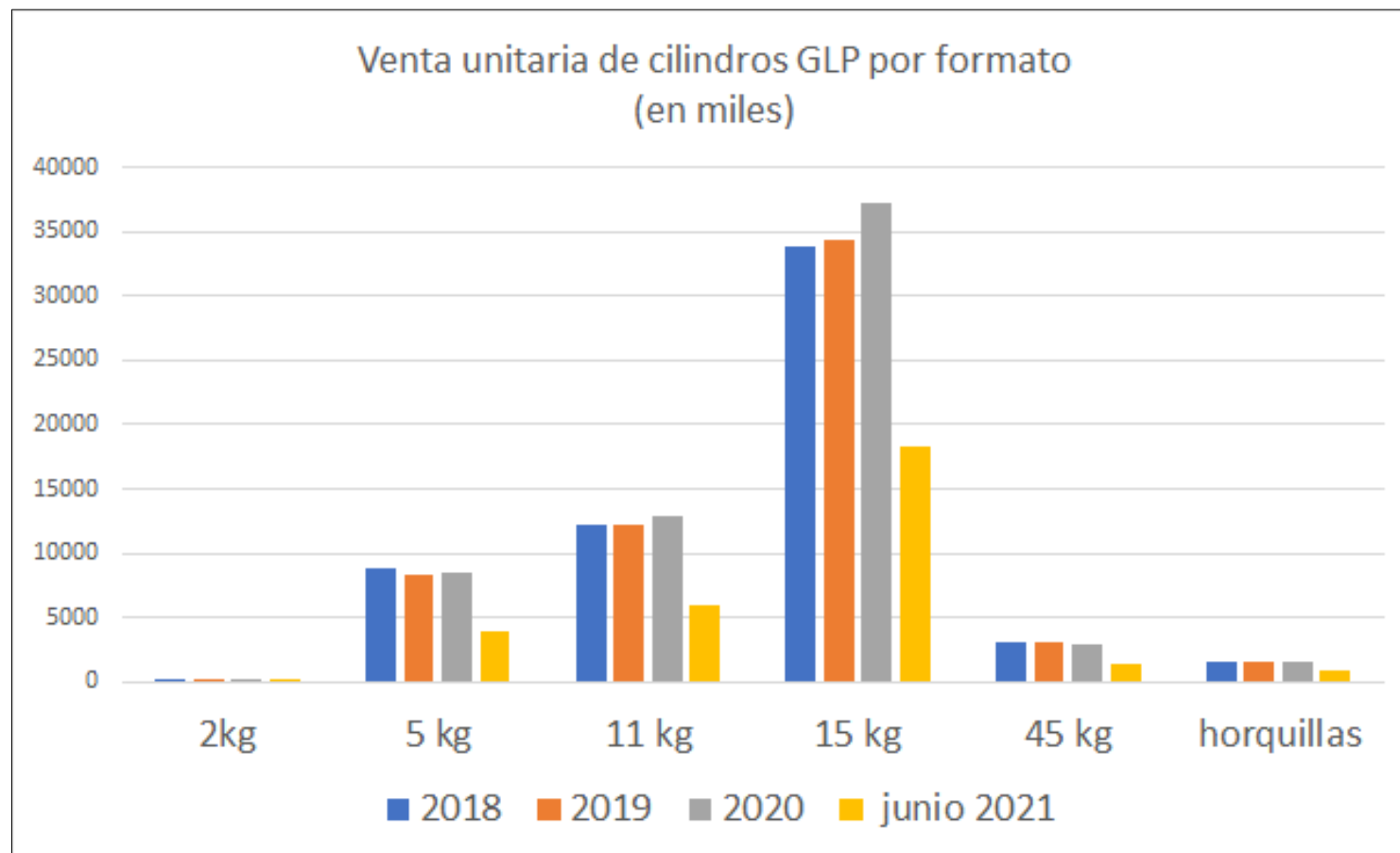
Un 70% de la venta en formato envasado se encuentra entre Valparaíso y Biobío



SEC



**...en 2020 observamos un crecimiento +8%
en la venta de formato cilindro 15k vs 2019**



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

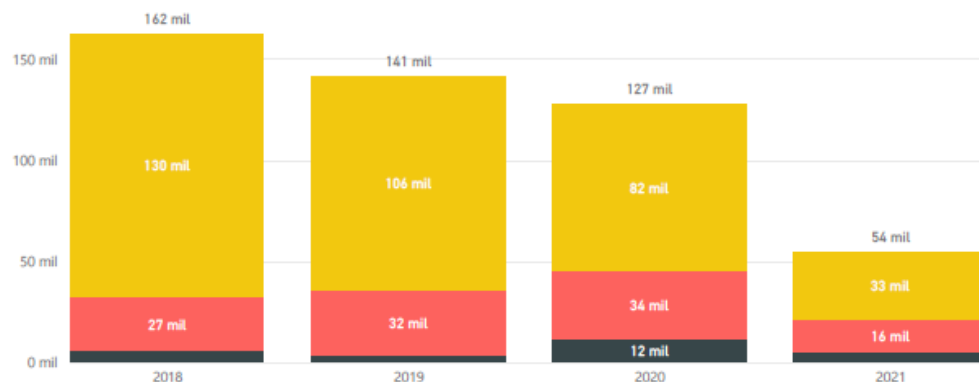
GESTION DE RECLAMOS

Un 90% de los reclamos presentados a las compañías se asocian con aspectos del servicio o del producto

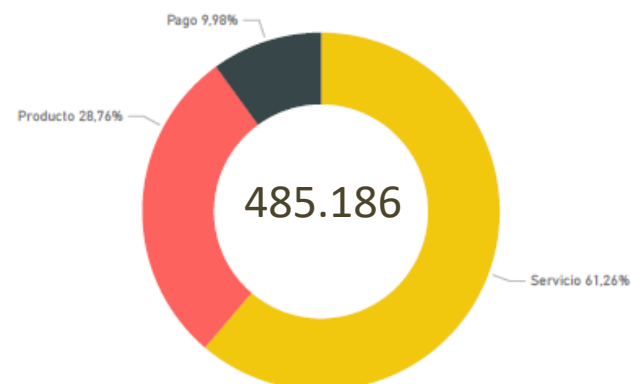
Reclamos ingresados según Tipo (enero de 2018 a junio de 2021)

INGRESOS por Año y D_CLASIF_RECLAMO

D_CLASIF_RECLAMO ● Pago ● Producto ● Servicio

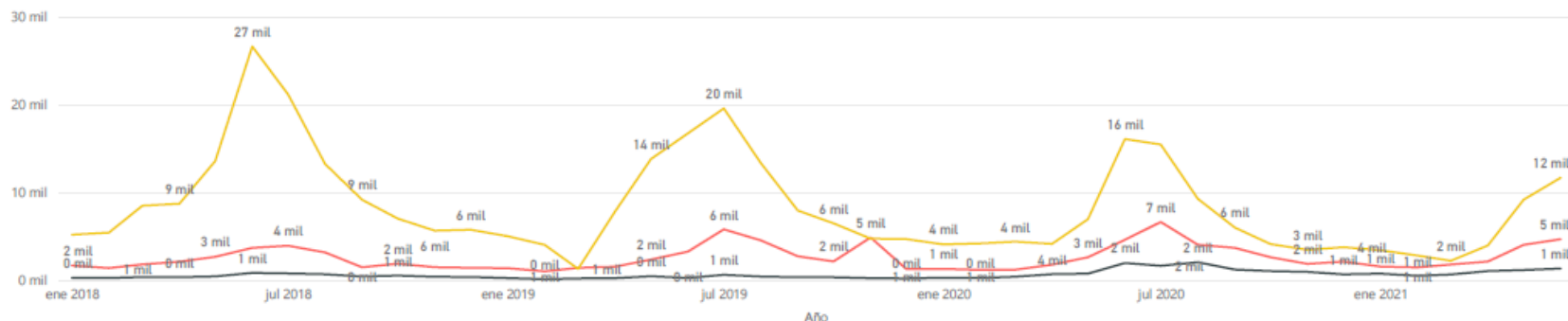


Composición ingresos por clasificación de reclamo año 2021 (enero a junio)

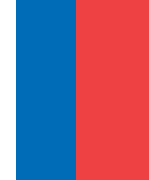


INGRESOS por Año, Mes y D_CLASIF_RECLAMO

D_CLASIF_RECLAMO ● Pago ● Producto ● Servicio



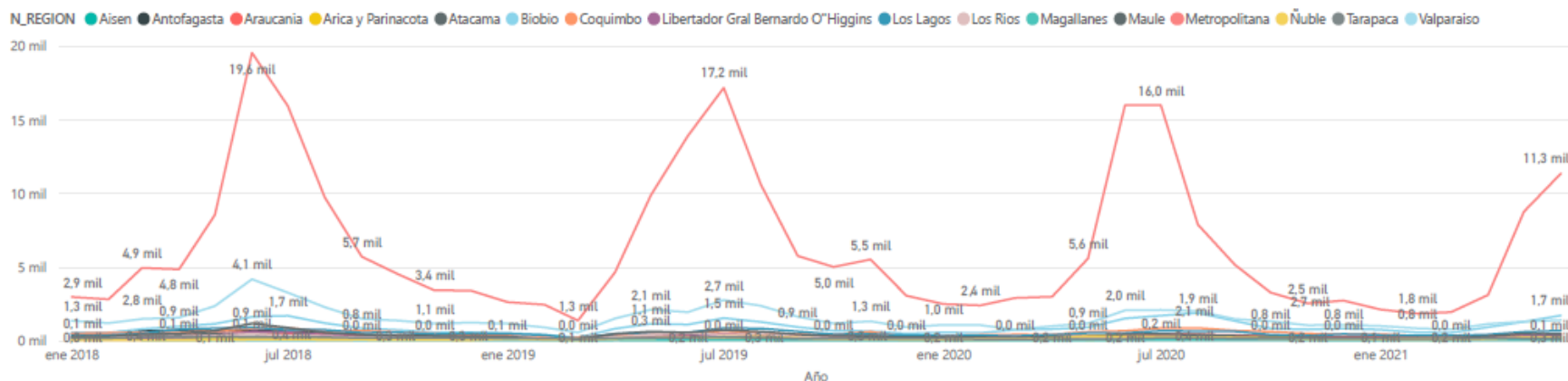
La Región Metropolitana representa un 55% de los reclamos presentados en el país



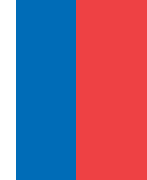
Reclamos ingresados según Región (2018 a junio de 2021)

ANO	2018				2019				2020				2021				Total
N_REGION	Pago	Producto	Servicio	Total	Pago	Producto	Servicio	Total	Pago	Producto	Servicio	Total	Pago	Producto	Servicio	Total	Total
Aisen	14	179	575	768	14	128	320	462	21	181	355	557	24	97	163	284	2.071
Antofagasta	270	946	4.857	6.073	137	784	2.521	3.442	487	800	1.565	2.852	362	378	674	1.414	13.781
Araucania	128	405	3.285	3.818	135	488	2.439	3.062	308	616	2.135	3.059	179	388	980	1.547	11.486
Arica y Parinacota	38	49	854	941	47	97	433	577	67	307	222	596	36	108	103	247	2.361
Atacama	94	356	2.997	3.447	49	294	1.663	2.006	332	313	1.046	1.691	152	204	440	796	7.940
Biobio	398	1.378	9.007	10.783	256	1.193	7.867	9.316	804	1.453	9.727	11.984	371	778	4.414	5.563	37.646
Coquimbo	264	2.018	4.599	6.881	181	1.621	2.743	4.545	634	1.491	4.212	6.337	309	576	1.212	2.097	19.860
Libertador Gral Bernardo O'Higgins	76	472	2.451	2.999	44	597	1.442	2.083	262	774	1.320	2.356	128	461	551	1.140	8.578
Los Lagos	129	616	6.154	6.899	104	899	4.764	5.767	363	1.169	3.639	5.171	112	717	1.740	2.569	20.406
Los Rios	67	205	2.505	2.777	35	186	2.674	2.895	116	215	904	1.235	45	122	322	489	7.396
Magallanes		1	4	5		10	0	10		5		5		8		8	28
Maule	156	755	4.851	5.762	84	733	3.527	4.344	403	805	1.917	3.125	207	483	942	1.632	14.863
Metropolitana	3.153	15.407	67.615	86.175	1.842	21.160	58.762	81.764	5.043	21.264	43.346	69.653	2.182	9.047	7.748	28.977	266.569
Ñuble	24	26	201	251	30	205	1.253	1.488	157	254	1.386	1.797	117	86	477	680	4.216
Tarapaca	87	378	1.679	2.144	40	394	1.167	1.601	228	313	646	1.187	189	169	240	598	5.530
Valparaiso	685	3.414	18.425	22.524	562	3.461	13.935	17.958	2.618	3.617	9.498	15.733	1.003	1.990	3.247	6.240	62.455
Total	5.583	26.605	130.059	162.247	3.560	32.250	105.510	141.320	11.843	33.577	81.918	127.338	5.416	15.612	33.253	54.281	485.186

INGRESOS por Año, Mes y N_REGION



La tasa de transferencia de reclamos a la SEC es menor al 0,1%



Año	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Recibidos en SEC	42	67	45	34	188
En empresas	162.247	141.320	127.338	54.281	485.186
Tasa	0,03%	0,05%	0,04%	0,06%	0,04%

Desde teléfonos fijos llama al 600 600 732. Desde celulares llama al 2 2 7127 000.



CALL CENTER

A través de nuestro formulario web en www.sec.cl, y desde celulares en la versión móvil de www.sec.cl.



WEB

En nuestras oficinas de atención de público presentes en todas las regiones del país.



OFICINAS

¿CÓMO PUEDO HACER UN RECLAMO EN LA SEC?



SEC Superintendencia de Electricidad y Combustibles



Superintendencia de Electricidad y Combustibles



Atención en Línea

Videollamada

Estimados Usuarios y Usuarías:

Debido a la contingencia sanitaria, algunas oficinas de Atención Ciudadana SEC, permanecen cerradas por estar ubicadas en comunas con cuarentena, Fase 1. Es por esto que, para recibir consultas, reclamos, denuncias o solicitudes, además de contar con nuestra atención WEB y telefónica, ponemos a su disposición el canal de atención Videollamada.

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

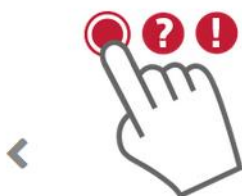
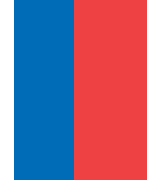
INTERCAMBIABILIDAD CILINDROS

Nos encontramos trabajando en una actualización del procedimiento vigente sobre intercambiabilidad de cilindros



- ⇒ La norma establece que las empresas **no pueden mantener cilindros ajenos sobre el 0,2% del inventario declarado por región de cada empresa.**
- ⇒ En el último año hemos recibido información de nuevas empresas que ingresan al mercado y denuncias al respecto (en investigación)

Muchas gracias



Ingresar
Consulta o
Reclamo



Oficina de
Partes Virtual



Beneficios
Covid-19
Ley de Servicios
Básicos



Clientes Sin Luz

