

ANT.: Oficio N° 09 de CEI 68, Cámara de Diputados de fecha 17.06.2025.

MAT.: Responde al tenor de lo solicitado.

DE: SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

A: SRA. MARIA CRISTINA DIAZ FUENZALIDA
Abogada Secretaria de la comisión Especial Investigadora (CEI 68)
Cámara de Diputados(as)

1. Mediante su oficio del Ant., se ha derivado a SEC el acuerdo unánime de la Comisión Especial Investigadora para que en el ejercicio de las facultades de este Servicio se supervise y fiscalice con carácter de urgente el restablecimiento del suministro eléctrico en diversos sectores rurales de la región de La Araucanía, incluyendo, entre otros, las localidades de Victoria, Curacautín, Vilcún, Traiguén, Galvarino, Chanco Bajo, María Ester, Tricauco, La Providencia, Manzanaco, Quino, Las Mercedes, Las Mariposas, Rosario, Las Piedras, Selva Oscura, Huenuta, Curilen, Pehuenco, Comunidad Bellavista, El Capricho, Ruta Traiguén-Galvarino, Pelahuenco, Renicura, Quillén, Santa Inés, Los Aromos, Ventrenko, Refugio Llaima, así como las comunidades de Anselmo Enef, Pailahueque y Antonio Calbul, ambas de la comuna de Victoria, y la comunidad de Limpeo, en la comuna de Ercilla.

Describe, además, los graves perjuicios a la población afectada, en especial respecto de la refrigeración de alimentos y soporte vital; la pérdida de alimentos y extracción de agua, generando un impacto considerable en la calidad de vida de las familias afectadas. Señala que la magnitud de estos efectos se agrava por el hecho que el sistema frontal que originó la interrupción fue debidamente anunciado con antelación y la empresa no habría ejecutado las medidas preventivas, o si lo hizo, no fueron adecuadas para mitigar los posibles perjuicios a la ciudadanía. Por lo que finaliza solicitando se apliquen las compensaciones pertinentes a las familias afectadas con el fin de mitigar los efectos negativos derivados de la falta de suministro eléctrico.

2. Como información preliminar, y respecto de la situación asociada al desarrollo del sistema frontal que afectó a la Región, puedo informar lo siguiente:

2.1 Responsabilidades legales y reglamentarias:

En relación con el requerimiento efectuado, corresponde señalar, de manera preliminar, que, en el marco de las atribuciones contenidas en la Ley N°18.410, la misión de esta Superintendencia (SEC) es velar por que la ciudadanía pueda acceder, en este caso, a un servicio eléctrico continuo, seguro y de calidad, reduciendo al máximo las interrupciones del suministro y los eventuales riesgos o peligros asociados a su uso, junto con velar porque la calidad de dicho suministro sea la adecuada.

En el cumplimiento de ese servicio continuo, seguro y de calidad, las empresas concesionarias de servicio público de cualquier naturaleza tienen deberes de mantenimiento y conservación de sus instalaciones (Art 139 LGSE; 205 y 218 RLGSE); los dueños de los predios sirvientes tienen obligaciones de no construir ni hacer plantaciones dentro de la franja de seguridad, ni realizar actividades de cualquier naturaleza que perturben el libre ejercicio de la servidumbre eléctrica, lo que incluye dejar crecer las especies arbóreas, debiendo permitir la entrada de trabajadores de la empresa para efectos de cumplir su deber de mantenimiento y



Caso:2260488 Acción:3983146 Documento:4612958
V°B° MCS/JCS/NMM

1/12

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3983146&pd=4612958&pc=2260488>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

conservación (Art 57 LGSE); y la SEC un rol fiscalización y supervigilancia de estos deberes (Ley 18.410/1985).

En tal sentido, resulta fundamental destacar que, el artículo 139°, de DFL N° 4/20.018, de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos, impone a *“todos los concesionarios de servicio público, de cualquier naturaleza, mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes...”*.

Este deber se complementa y desarrolla a través de disposiciones reglamentarias, haciendo exigible a toda concesionaria eléctrica **mantener sus instalaciones en buen estado** y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas, obligación que es igualmente exigible a las instalaciones de energía eléctrica de uso privado. Dicha exigencia debe ser entendida en dos sentidos: por un lado, que las instalaciones de la concesionaria estén en **buen estado de funcionamiento, de operación**, de manera de entregar el servicio requerido por la comunidad; y por otro, que dichas instalaciones **sean seguras**, de modo de no constituir un peligro para las personas y las cosas.

En este sentido, como complemento de lo anterior, el **artículo 205 del Reglamento Eléctrico** establece que *“Es deber de todo operador de instalaciones eléctricas en servicio, sean de generación, transporte o distribución, y de todo aquel que utilice instalaciones interiores, mantenerlas en buen estado de conservación y en condiciones de evitar peligro para las personas o daño en las cosas”,* al mismo tiempo que el artículo 218 del mismo Reglamento dispone que *“Los operadores de instalaciones eléctricas deberán incluir en sus programas de mantenimiento la poda o corte de los árboles que puedan afectar la seguridad de sus instalaciones, utilizando técnicas adecuadas para preservar las especies arbóreas. Esta actividad deberá ser comunicada a la Municipalidad respectiva o a la Dirección de Vialidad en su caso, en un plazo no inferior a quince días anteriores a su ejecución.”*

El verbo “mantener” implica, al tenor de lo que se lee en el Diccionario de la Lengua Española, la idea *“conservar algo en su ser, darle vigor y permanencia”*, de modo que el cabal cumplimiento del deber de mantenimiento que pesa sobre las empresas concesionarias requiere la realización de las labores y trabajos que fueren precisos para conservar, resguardar o preservar las instalaciones de que se trata en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas.

Dicho criterio ha sido ratificado por la Excm. Corte Suprema en sentencia de fecha 17 de mayo de 2017, en causa N° ingreso 6979-2017 la que señala en su considerando 10° que, *“En efecto, el cumplimiento efectivo del deber de que se trata exige una actitud proactiva de parte de la empresa distribuidora, quien debe instituir la realización de visitas y controles periódicos, el seguimiento y evaluación de las intervenciones que efectúe a los empalmes y medidores de sus clientes, así como el reemplazo de aquellas partes y piezas de las instalaciones que sufran deterioro o fatiga dada su función y el desgaste que les imponga el paso del tiempo, **procedimientos que deben ser definidos y preestablecidos periódicamente por la propia compañía eléctrica a todas sus instalaciones y líneas a su cargo, considerando no sólo la naturaleza preventiva de la obligación en examen sino que, además, las particularidades de los dispositivos en concreto, tales como el mayor o menor número de intervenciones a los que hayan sido sometidos.**”*(lo destacado es nuestro).

Agrega la sentencia, en su considerando 11°, respecto de la necesidad de que sea la empresa eléctrica quien regule la periodicidad en el mantenimiento, que, *“En efecto, el legislador no ha supeditado la observancia del mentado deber a la previa regulación normativa de la periodicidad con la que se deben llevar a cabo las operaciones*



*pertinentes para el control y mantenimiento de empalmes y medidores. Por la inversa, del claro tenor del artículo 139 de la Ley General de Servicios Eléctricos se desprende que, por su naturaleza y carácter, **esta carga exige de la empresa concesionaria una actitud proactiva, en cuya virtud debe, por sí misma, definir cuáles son los períodos adecuados técnicamente para realizar estas labores, sin esperar a que la Superintendencia los establezca de manera formal, estimación en la que ha debido tener en consideración, entre otros elementos y a modo meramente ejemplar, el tiempo de vida útil de los equipos, condiciones climáticas a que se encuentran expuestos, uso continuo y las características particulares de aquellos de que se trata en la especie.***” (lo destacado es nuestro).

Por tanto, es a las empresas eléctricas a las que les corresponde definir tanto la periodicidad, los equipos que se requieran, como las actividades de mantenimiento que sean necesarias para efectos que las instalaciones sean seguras y cumplan con los estándares de calidad de servicio que la normativa impone, correspondiendo a esta Superintendencia cumplir un rol de supervigilancia y de fiscalización.

2.2 Indicadores normativos en materia de continuidad de suministro.

Luego, en relación con la materia consultada, se debe señalar que, según lo dispuesto en el artículo 225° de la Ley General de Servicios Eléctricos, la calidad de servicio es el atributo de un sistema eléctrico determinado conjuntamente por la calidad del producto, la calidad de suministro y la calidad de servicio comercial, entregado a sus distintos usuarios y clientes. En este sentido, el literal w) del referido artículo define a la **calidad del suministro** como:

“Componente de la calidad de servicio que permite calificar el suministro entregado por los distintos agentes del sistema eléctrico y que se caracteriza, entre otros, por la frecuencia, la profundidad y la duración de las interrupciones de suministro”.

En relación con lo anterior, la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución establece indicadores de calidad de suministro globales exigibles a la industria, a través de los indicadores SAIDI y SAIFI, y los indicadores individuales TIC y FIC:

- SAIFI es un indicador que mide la **cantidad promedio de interrupciones de suministro de electricidad** que afectan a los clientes en un periodo de tiempo en un par “Comuna - Empresa”.
- SAIDI es un indicador que mide la **duración promedio de interrupción de suministro de electricidad** que afectan a los clientes en un periodo de tiempo en un par “Comuna - Empresa”.
- TIC es un indicador individual que mide la duración efectiva (en horas) de la suma de las interrupciones que han afectado a cada cliente regulado.
- FIC es un indicador individual que mide la frecuencia de las interrupciones que han afectado a cada cliente regulado en un año móvil de 12 meses.

La misma Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución establece los estándares para los indicadores SAIDI y SAIFI que deben cumplir las empresas distribuidoras. Estableciendo que, para el caso de los indicadores individuales, las empresas deben compensar a los clientes que excedan los máximos anuales de aquellas interrupciones cuya responsabilidad sea imputable a la empresa.

Por su parte, la norma técnica fija exigencias de tiempos máximos de interrupciones de suministro, conforme se señala en las Tablas 12, 13 y 14, para cada par “comuna – empresa”, en función de su “Densidad” establecida en el “Anexo: Clasificación de Redes” de dicha NT. En tal sentido, el artículo 4-3, de dicha norma establece que, entre otros, el indicador de Tiempo de Interrupciones de Suministro de Clientes



Caso:2260488 Acción:3983146 Documento:4612958
V°B° MCS/JCS/NMM

Finales (TIC) no deberá exceder los límites siguientes durante cualquier periodo de doce meses consecutivos, contenidos en la Tabla 12 y, respectivamente 14, señalan:

Tabla 12: Límites de TIC y FIC por par comuna-empresa hasta el año 2025

Indicador	Densidad de la red				
	Alta	Media	Baja	Muy Baja	Extremadamente Baja
TIC (en horas)	9	10	14	16	18
FIC	8	10	14	16	18

Tabla 14: Porcentaje mínimo de Clientes del par comuna-empresa al que se aplican los indicadores TIC y FIC

Densidad de la Red				
Alta	Media	Baja	Muy Baja	Extremadamente Baja
95%	90%	90%	85%	85%

Así también, la misma norma en su artículo 4-5 establece tiempos máximos de reposición de suministro a clientes finales cuando el Sistema de Distribución se encuentra en Estado Anormal en virtud de lo dispuesto en el artículo 1-7, y que se encuentran señalados en la Tabla 17:

Tabla 17: Exigencia de reposición de suministro durante Estado Anormal

Densidad	Tiempo máximo de reposición de suministro desde el inicio del Estado Anormal, en horas		TIC _{EA} desde el inicio de la interrupción, en horas
	Conexión del 80% de los Clientes (TRS _{80%})	Conexión del 100% de los Clientes (TRS _{100%})	Para Clientes
Alta	12	36	24
Media	15	45	30
Baja	20	60	42
Muy Baja	24	72	48
Extremadamente Baja	27	81	54

Por su parte, las interrupciones de electricidad se pueden generar por causas **Internas**, de responsabilidad de las empresas distribuidoras, causas **Externas**, es decir, interrupciones no autorizadas en los sistemas de transmisión y/o generación, o interrupciones de suministro producto de fallas atribuibles a **Fuerza Mayor**. Sólo en la medida que el hecho que originó una interrupción de servicio eléctrico sea calificado como de Fuerza Mayor, se eximirá de responsabilidad por la afectación a los deberes de continuidad y seguridad que pesan sobre las empresas de transmisión y de distribución.

Así también, esta Superintendencia efectúa un proceso de recalificación de fuerza mayor de todas aquellas interrupciones que las empresas distribuidoras postulan como Fuerza Mayor. A partir de dicha revisión se verifica la conformidad de los antecedentes probatorios entregados por las empresas, en los términos señalados en el Oficio Circular N°544, de fecha 11 de enero de 2019.

En esta parte corresponde señalar que, la SEC, en los últimos años, ha venido dando importantes pasos encaminados al diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Interrupciones, basado en un conjunto de elementos que han proporcionado los fundamentos, desarrollo e implementación de procesos de monitoreo y fiscalización para el evaluar el desempeño de las empresas y la ejecución de acciones de movilización de tales empresas para la mejora continua de la Calidad de Suministro de Electricidad en todo el sector eléctrico nacional.



Para lo anterior esta Superintendencia efectúa un análisis de la información de los indicadores de calidad de servicio dispuestos por la normativa, procediendo a revisar las comunas y caso que se determine que existen comunas excedidas se emiten instrucciones de gestión temprana, a fin de que las empresas distribuidoras puedan realizar acciones para mejorar sus indicadores, y si ello no ocurre, se dará inicio al correspondiente procedimiento administrativo sancionador

En este sentido, en lo que respecta a las interrupciones de suministro de responsabilidad de la empresa distribuidora, se debe tener presente que el artículo 16 B de la Ley N°18.410, establece las compensaciones que deberán pagarse a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, señalando lo siguiente:

“Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento.

La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario.

Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.”

Complementariamente al artículo 16 B de la Ley N°18.410, la Resolución Exenta SEC N°26526, de fecha 26 de noviembre de 2018, establece la metodología para el cálculo de la compensación, que en términos generales se obtiene en función de la Energía No Suministrada del cliente suponiendo un perfil de demanda plano durante el día.

2.3 Planes de Acción.

Es importante hacer presente que, en el marco de las atribuciones otorgadas por Ley que dispone esta Superintendencia, se instruye permanentemente y en forma proactiva la realización de planes de acción, cuyo objetivo final es entrega de un suministro eléctrico continuo y seguro ante distintas eventualidades, a saber, bajas temperaturas, lluvias invernales y de verano, nieve, altas temperaturas, etc., así como planes de acción de inversión anual, distinto a los casos de eventualidades.

Cada una de las distintas instrucciones y la correcta ejecución de cada plan de acción comprometido es de responsabilidad de cada una de las concesionarias, los que serán fiscalizados por la SEC, y en caso de producirse afectaciones y/o incumplimientos a la continuidad del suministro o vulneraciones a la normativa, SEC podrá iniciar los procedimientos administrativos y aplicar las sanciones que correspondan.

2.4 Acciones administrativas.

Respecto del evento climático, podemos informar, que esta Superintendencia inició procesos administrativos sancionatorios en contra de las empresas distribuidoras de la zona por haber superado los tiempos de reposición del suministro, según normativa vigente, formulando los siguientes cargos:



Caso:2260488 Acción:3983146 Documento:4612958
V°B° MCS/JCS/NMM

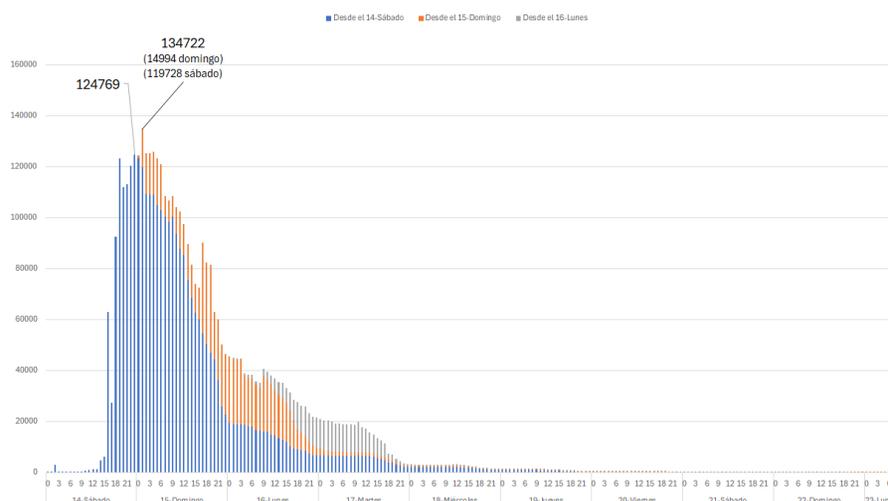
EMPRESA	REGIÓN	N° OF ORD	FECHA
EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.	BIOBIO	287896	18/06/2025
EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.	LA ARAUCANÍA	287897	18/06/2025
COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.	LA ARAUCANÍA	287898	18/06/2025
COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.	BIOBIO	287899	18/06/2025
SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.	LA ARAUCANÍA	287900	18/06/2025
COOPERATIVA ELÉCTRICA CHARRÚA LTDA.	BIOBIO	287901	18/06/2025
COOPERATIVA ELÉCTRICA DE LOS ANGELES LTDA.	BIOBIO	287895	18/06/2025

Cabe hacer presente que dichos procedimientos se encuentran en desarrollo, y una vez concluida la investigación, si se acredita la responsabilidad de la empresa en los hechos constitutivos de infracción, atendido el mérito de los antecedentes acompañados y la valoración de las circunstancias establecidas en el artículo 16 de la Ley N° 18.410, orgánica de esta Superintendencia, se determinará la procedencia de aplicar alguna de las sanciones establecidas en el artículo 16 citado, las cuales pueden ir desde una amonestación por escrito a una sanción de multa de hasta 10.000 Unidades Tributarias Anuales, dependiendo si la infracción se estima gravísima, grave o leve, de acuerdo con la clasificación dada en el artículo 15 de la citada Ley.

3. En relación al desempeño de las empresas, ante el último frente climático que afectó a la Región, puedo informar lo siguiente:

Como se ha indicado, la fiscalización de la continuidad de servicio de la industria eléctrica es realizada por la SEC de forma permanente, estableciéndose un sistema electrónico de información de interrupciones en línea, además de la carga de probatorios de las empresas en relación a las causas de dichas interrupciones, las que forman parte del cálculo de los indicadores Globales (SAIDI, SAIFI), y de los indicadores individuales (TIC y FIC). Proceso que se completa los días 20 del mes siguiente en que ocurrieron las fallas.

Respecto de los tiempos de reposición del servicio, para la región de la Araucanía, durante el temporal de los días 14 y 15 de junio de 2025, se registró un pick de 134.722 clientes afectados, según se observa en la siguiente figura, en que se grafica la extensión del corte para los usuarios afectados los días sábado y domingo en referencia.



Caso:2260488 Acción:3983146 Documento:4612958
V°B° MCS/JCS/NMM

Las empresas CGE, FRONTEL, SAESA y CODINER, responsables del servicio en la región, resolvieron las afectaciones derivadas del temporal con distintas fechas de cierre, según se detalla a continuación:

CGE: Recuperó el día miércoles 18 de junio a las 10 hrs.
FRONTEL: Recuperó los servicios interrumpidos el día lunes 23 a las 08 hrs.
SAESA: Recuperó los servicios afectados el día miércoles 18 a las 15 hrs.
CODINER: Recuperó la totalidad de sus clientes el día 24 de junio.

Como se ha indicado, ante el desempeño deficiente de las empresas, esta Superintendencia formuló cargos a las empresas CGE, FRONTEL y SAESA, restando formalizar el proceso en contra de la empresa CODINER, por dificultades en la carga de datos de esa empresa.

En forma previa al ingreso del frente climático, y ante la declaratoria de ATP para la región de La Araucanía, por parte de SENAPRED, la Dirección Regional de SEC Araucanía, instruyó a las distribuidoras y transmisoras que operan en la Región, para activar planes de contingencia, reforzamiento de canales de atención, reporte de amplificación de brigadas y reporte de Servicios Críticos afectados en los horarios de 08:00 hrs, 12:00 hrs, 18:00 hrs y 22:00 hrs, incluyendo Electrodependientes, Servicios Asistenciales, Agua Potable Rural y Telecomunicaciones. Lo que se estuvo reportando periódicamente a través de los canales de emergencias de la Región.

Adicionalmente se instruyó tomar contacto con pacientes electrodependientes afectados por cortes de suministro, y en caso de no lograr contacto, realizar visita técnica para asegurar el funcionamiento del generador o solución técnica entregada para garantizar la continuidad del servicio.

En este contexto, las empresas amplificaron las brigadas destinadas a la reposición del servicio, para enfrentar la contingencia climática. Se adjunta el siguiente cuadro resumen, reportado a través de canales SENAPRED y de EMERGENCIAS SEC, respecto de la dotación de brigadas dispuestas para la contingencia climática.

Empresa	Brigadas en Operación Normal (Por turno)				Brigadas en evento climático (Por turno)				Amplificador de brigadas
	Livianas	Pesadas	Total	Personas	Livianas	Pesadas	Total	Personas	
SAESA	6	2	8	20	12	4	16	40	2,00
FRONTEL	53	8	61	138	64	74	138	424	2,26
CGE	20	4	24	64	62	30	92	304	3,83
CODINER	8	1	9	26	16	3	19	50	2,11
TOTAL	87	15	102	248	154	111	265	818	2,60

Adicionalmente, las empresas con presencia nacional (CGE y FRONTEL), trasladaron brigadas adicionales para la reconstrucción de infraestructura dañada producto del frente climático que afectó a la Región, producto de la cual se registró una gran dispersión de fallas a través de las distintas comunas de la Región.

Durante el desarrollo de la ATP, se realizaron reuniones de seguimiento con las empresas eléctricas, para seguimiento de las acciones de reposición del servicio eléctrico de los clientes afectados, incluida la realización de COGRID regionales de gestión SENAPRED a la cual se convocó a la SEC. A lo que se sumaron acciones de fiscalización en terreno en distintas comunas de la Región, con foco especial en cuanto al servicio recibido por pacientes electrodependientes.

En cuanto a la fiscalización de terreno realizada por el personal SEC, se puede informar que durante los años 2024 y 2025 se han realizado 67 fiscalizaciones de terreno sobre planes de acción, incluidas las desarrolladas en periodo de ATP, y se han iniciado 12 procesos administrativos referidos al despeje de franjas de seguridad, con multas del orden de las 6.500 UTM ya cursadas por este concepto a distintas empresas de la Región.



Cabe indicar que el dato de fiscalizaciones en terreno, se incluyen: Electrodependientes, Redes de Distribución, Redes de Transmisión, Reclamos y accidentes.

Así también, en relación con los planes de acción, mantenimiento e inversión informados por las empresas distribuidoras respecto de Región de la Araucanía para el año 2025, se adjunta al presente informe planilla Excel con el detalle de los mismos. Al respecto, se hace presente que los planes de acción informados por las empresas eléctricas se presentan a nivel de comunas, no de sectores rurales ni de localidades específicas. Sin embargo, atendido que la solicitud del ANT. menciona las comunas de Victoria y Ercilla e incluye además diversos sectores rurales sin precisar la comuna a la que pertenecen, en la planilla Excel “**Oficio 09_2025_CEI_Plan Inversión_Mantenimiento_2025_Araucanía**” se detallan las actividades informadas por las empresas eléctricas para las comunas de Victoria y Ercilla, así como también para las comunas de Vilcún, Traiguén, Galvarino y Curacautín. Estas últimas se incorporaron considerando la denominación de los sectores mencionados en la solicitud, dado que, por su nombre, podrían pertenecer a dichas comunas.

4. En relación a las solicitudes específicas que se formularon a este organismo fiscalizador, se puede informar lo siguiente:

4.1 **Sobre la supervigilancia y fiscalización de la reposición del servicio en la Región de la Araucanía.**

Al respecto se puede informar que, además del seguimiento ya descrito, realizado durante el desarrollo del sistema frontal que afectó a la Región, se realizó un permanente seguimiento de las acciones de recuperación del servicio de parte de las distribuidoras, incluyendo la instrucción de remitir información geográfica KMZ de las zonas pendientes y sus tiempos de recuperación. Lo que fue insumo para la gestión de comunidades de parte de los equipos de las Delegaciones Presidenciales y de seguridad.

Se fiscalizó el avance de la reposición del servicio en terreno y en los centros de despacho de las distribuidoras regionales.



A lo anterior se agregó la coordinación permanente con empresas eléctricas, SEREMI de Energía y Delegación Regional de La Araucanía, para la revisión de sectores afectados.





Finalmente, los equipos de fiscalización de la SEC se concentraron en la fiscalización de electrodependientes en distintas comunas de la Región, verificando el cumplimiento de parte de las distribuidoras respecto de la entrega y operatividad de las soluciones técnicas que deben proporcionar a este universo de clientes. Lo que se realizó en terreno y mediante contacto telefónico de parte de funcionarios de la SEC.



En complemento, la fiscalización de indicadores que la SEC puede exigir a las empresas distribuidoras de energía eléctrica se basa en los Indicadores Globales: (SAIDI y SAIFI), que se calculan sobre el total de clientes de la comuna, y para cada empresa que distribuye en la comuna (par comuna – empresa).

A la vez, los indicadores individuales de interrupciones se calculan en base a las interrupciones que cada cliente registra, en un año móvil de 12 meses, asociándose las causas de cada una de estas interrupciones, separando las fallas de tipo internas (de responsabilidad de la distribuidora), externas (ubicadas en el segmento de la transmisión eléctrica) y de fuerza mayor (calificadas por la SEC).

Ambos tipos de indicadores (Globales e Individuales), se calculan sobre cada par comuna-empresa precisados en la Norma Técnica de Calidad de Suministro.

En complemento señalar que una vez que las empresas cargan los antecedentes de las interrupciones que hayan afectado a sus clientes en los sistemas de información de esta Superintendencia, la SEC analiza la información y procede a la recalificación de aquellas fallas postuladas a fuerza mayor por parte de las distribuidoras. Aceptando, o rechazando esta clasificación y pasando a formar los indicadores definitivos de calidad de suministro de cada empresa.



Con todo lo anterior, las investigaciones o fiscalizaciones centradas en sectores específicos, son realizadas en los casos en que se hayan recibido reclamaciones que ameriten fiscalización y/o verificación de las condiciones de seguridad o calidad del suministro eléctrico. Atendidos los recursos asignados al servicio en la Ley de Presupuestos.

4.2 Sobre la aplicación de compensaciones pertinentes a las familias afectadas, puedo informar lo siguiente:

En primer término, podemos informar que, entre las atribuciones que la Ley ha delegado en este organismo fiscalizador no se cuentan facultades indemnizatorias, atribución que sí tiene el Servicio Nacional del Consumidor, con quienes se han desarrollado las coordinaciones necesarias para la gestión de indemnizaciones en favor de los usuarios afectados por interrupciones de suministro.

En relación a las compensaciones normativas que contempla la Ley Eléctrica, derivadas de la falta de suministro a clientes finales, se debe considerar que, de acuerdo a la reglamentación aplicable, todo proveedor es responsable del suministro que presta (art 224 del DS 327/97, Reglamento de la LGSE), salvo las excepciones legales y reglamentarias.

En aplicación de esta responsabilidad, son las empresas las que deben dar la primera solución a las reclamaciones de sus clientes, para lo cual disponen de un plazo de 30 días para hacer entrega de su respuesta al cliente. Generándose la intervención de la SEC en los casos asociados a calidad del suministro, en que no se haya dado respuesta a los reclamos; exista disconformidad con la respuesta de la empresa; y en casos de incumplimiento de compromisos adquiridos por el proveedor del servicio.

En este ámbito, la normativa establece tres tipos de compensaciones o indemnizaciones:

- a) **Compensaciones Normativas:** ya revisadas en el punto anterior, estas compensaciones son automáticas y se reflejarán en las boletas y facturas de aquellos clientes a quienes se les hayan excedido los tiempos anuales individuales de interrupciones, que se deban a la responsabilidad de la distribuidora (fallas internas), y son calculadas en función del tiempo que el cliente estuvo sin suministro eléctrico por causas imputables a la distribuidora, excluyendo las interrupciones del segmento de transmisión eléctrica y aquellas recalificadas como de fuerza mayor.

Estas compensaciones automáticas se suman a las compensaciones instruidas (cuando la SEC registra responsabilidad de empresas transmisoras ante interrupciones no autorizadas en la transmisión eléctrica y ordena compensar a los usuarios); y a las compensaciones por recalificación (cuando la SEC rechaza las postulaciones a fuerza mayor de interrupciones que formulan las distribuidoras eléctricas).

El detalle de las compensaciones pagadas en 2024, respecto de 2023, se visualiza en la siguiente figura:



Compensaciones

Los valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias

Información consolidada con fecha 31-12-2024

Monto de Compensaciones al Periodo

Cantidad de Compensaciones al Periodo



- b) **Indemnizaciones por Daños:** quienes han sufrido pérdidas materiales, como alimentos perecibles, pueden solicitar indemnizaciones a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Toda vez que ese organismo dispone de las facultades para la gestión de indemnizaciones a los usuarios por infracciones a la Ley del Consumidor.
- c) **Compensaciones extraordinarias:** algunas empresas pueden ofrecer pagos extra normativos a los clientes que sufrieron cortes prolongados. Estos se deben canalizar a través de las mismas empresas o por intermedio del SERNAC. Organismo que está en proceso de reunión de antecedentes, tanto para desarrollar una mediación colectiva, o en su defecto para el desarrollo de acciones colectivas, que beneficien a los clientes afectados de manera justa y rápida en caso de contar con los antecedentes de infracción a la Ley del Consumidor.

Para hacer efectivo este proceso, **es esencial la presentación de reclamos de parte de los afectados** por cualquiera de las vías ya indicadas: Canales de atención SERNAC, Canales de atención SEC, u Oficinas de Atención Comercial de las empresas.

- d) **Casos en que existan artefactos eléctricos dañados:** en los casos atribuibles a la responsabilidad de la distribuidora, tales como variaciones de voltaje, subtensión, etc., que hayan causado daños a artefactos, los afectados tienen dos vías para lograr solución:
- A través de la SEC: presentando un reclamo a través de cualquier canal de atención de la SEC, **adjuntando un informe técnico que certifique el daño y su relación con las variaciones de tensión.** Con esta intervención y una vez emitida la primera respuesta de la empresa eléctrica, la SEC emite pronunciamiento técnico respecto del daño denunciado.
 - A través del SERNAC: además, los afectados pueden acudir al SERNAC para buscar una solución compensatoria por los daños sufridos, especialmente si el caso incluye la pérdida de bienes materiales, no cubiertos a través de la compensación por falta de suministro.

En relación a los procesos compensatorios extraordinarios, citados en la letra c) precedente, puedo informar que estos están siendo abordados por SERNAC, en el ámbito de sus competencias, tarea en la ya que existen coordinaciones entre ambos servicios para el intercambio de información necesaria para el respaldo de las acciones pertinentes.

En relación a los mecanismos dispuestos para que los usuarios hagan efectivo el eventual pago de indemnizaciones, se puede indicar que corresponden a los



Caso:2260488 Acción:3983146 Documento:4612958
V°B° MCS/JCS/NMM

canales de presentación de reclamos de que dispone SEC, SERNAC y las empresas de distribución eléctrica.

En cuanto a los canales dispuestos por la SEC para este tipo de reclamaciones, la SEC cuenta con las siguientes vías de presentación de reclamos:

Call Center 600 6000 732

Web SEC www.sec.cl

Apps Mobile

Facebook

Twitter @SEC_cl

Instagram

Whatsapp +56 990 000 236

Ventanillas municipales.

En relación a las Ventanillas Municipales antes señaladas, la SEC cuenta con Convenios de Colaboración con 15 municipios de la región de La Araucanía, lo que representa una alternativa para aquellas comunidades en que la conectividad, brechas digitales, o desinformación, pueda afectar el derecho de los usuarios a presentar sus reclamos, para que las empresas eléctricas les respondan y solucionen las deficiencias que puedan afectar las condiciones de calidad o seguridad que afecten el servicio. Contando en esos municipios, con funcionarios municipales capacitados que operan las plataformas de atención a usuarios de la SEC, para el apoyo a los vecinos en su tramites de reclamación y/o consulta.

En mérito de lo expuesto, esta Superintendencia estima haber atendido el requerimiento efectuado a través de documento del ANT.

MARTA CABEZA VARGAS

Superintendente de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Sra. María Cristina Díaz Fuenzalida, Abogada Secretaria CEI 68, de la Cámara de Diputados
- DJ
- Gabinete
- Archivo SEC



Caso:2260488 Acción:3983146 Documento:4612958
V°B° MCS/JCS/NMM

12/12

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3983146&pd=4612958&pc=2260488>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl