

GG-2025/13

Valparaíso, 28 de julio de 2025

Honorable

Señor Diego Ibáñez Cotroneo

Presidente Comisión

Cámara de Diputados Valparaíso

Ref.: Oficio N° 023-2025 del 16 de junio de 2025

De nuestra consideración,

Mediante la presente, remitimos la información solicitada por medio del oficio de la referencia, en relación con el mega incendio que afectó a la región de Valparaíso los días 2 y 3 de febrero de 2024:

1.- Cantidad de reclamos presentados a raíz de Cobros excesivos y la cantidad que han sido resueltos

En atención a lo solicitado, informamos que, conforme a lo indicado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), se entiende por reclamos por cobros o facturación excesivos aquellos en los cuales el cliente considera que se le ha cobrado por su consumo de electricidad un monto mayor de lo que normalmente paga.

Dado que esta clasificación se basa principalmente en la percepción del cliente, su calificación queda sujeta a criterios subjetivos, ya que es el propio usuario quien determina si el monto facturado resulta superior a lo habitual, aun cuando no exista necesariamente una inconsistencia técnica en el consumo registrado.

Conforme a esta definición, y considerando el período comprendido entre el mes de febrero del 2024 hasta la fecha de respuesta de este oficio, se han registrado 1.022 reclamos asociados a Cobros Excesivos, correspondientes a 762 clientes reclamantes, dentro de un universo de 4.742 clientes asociados a la zona afectada por el mega incendio ocurrido el mes de febrero de 2024.

De estos 1.022 reclamos, 985 han sido atendidos, encontrándose 37 aún en proceso de análisis por parte de nuestra compañía, en conformidad con los procedimientos internos y la normativa vigente.

Adicionalmente, informamos que 19 clientes que no estuvieron conformes con la respuesta entregada por nuestra empresa recurrieron a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). De esos casos, 8 han sido resueltos a favor de la empresa y los 11 restantes se encuentran actualmente en análisis por parte de dicho organismo.

La evolución mensual del ingreso de los reclamos se puede apreciar en las siguientes tablas:

Año 2024

	ene ro	febre ro	mar zo	abri l	may o	juni o	julio	agos to	septiem bre	octub re	noviem bre	diciem bre	Tota l
2024	0	20	30	20	32	18	298	89	64	105	63	40	779
Total de clientes	4.74 2	4.742	4.74 2	4.7 42	4.7 42	4.7 42	4.7 42	4.74 2	4.742	4.742	4.742	4.742	4.74 2
% reclamado	0,0 %	0,4%	0,6 %	0,4 %	0,7 %	0,4 %	6,3 %	1,9%	1,3%	2,2%	1,3%	0,8%	16,4 %

Año 2025

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total
2025	41	42	38	42	42	38	243
Total de clientes	4.742	4.742	4.742	4.742	4.742	4.742	4.742
% reclamado	0,9%	0,9%	0,8%	0,9%	0,9%	0,8%	5,1%

Cabe señalar que el comportamiento de estos reclamos debe analizarse dentro del contexto en que han ocurrido. En julio del año 2024 se retomó la facturación de los clientes afectados por el incendio de febrero del 2024, lo que fue coincidente con las alzas tarifarias producto del descongelamiento de las tarifas eléctricas- instruidas por el decreto ministerial el 7 de junio del 2024- y que comenzaron a implementarse a partir de julio hasta octubre del mismo año, finalizando en enero del 2025. Esto implicó ajustes en el precio de los valores de la energía que impactaron en alzas en las boletas de los clientes. Este escenario, junto con la expectativa de rebajas generalizadas en los montos facturados por parte de algunos clientes afectados al mega incendio, generó un aumento en la sensibilidad frente a los cobros, motivando reclamos que incluso refieren a períodos anteriores al incendio.

El tratamiento otorgado a estos reclamos incluye una serie de medidas para garantizar una resolución adecuada y oportuna, entre ellas:

- a. **Explicación Detallada:** Explicamos a cada cliente cómo se compone el cobro de su reclamo, detallando cada componente de su factura para asegurar claridad y transparencia.
- b. **Facilidades de Pago:** Ofrecemos facilidades de pago a los clientes que lo necesiten, permitiendo que puedan gestionar sus pagos de manera más cómoda y accesible.
- c. **Certificación de Medidores:** Brindamos la posibilidad de certificar los medidores de los clientes que tengan dudas sobre la exactitud de sus registros de consumo.
- d. **Despliegue de Oficina Móvil:** Nuestra oficina móvil se desplegó en terreno para atender de forma exclusiva a nuestros clientes afectados. Esta medida permite ofrecer una atención personalizada y directa, facilitando la resolución de los reclamos de manera eficiente.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la atención y satisfacción de nuestros clientes, asegurando que todas sus inquietudes y necesidades sean abordadas de manera efectiva.

2.- Informe en detalle- todas las acciones de seguimiento que se han realizado en torno a la reposición del suministro eléctrico en las zonas afectadas y la cantidad de viviendas de emergencia que cuentan con dicho servicio

Tal como se expusiera en la sesión de la Comisión Investigadora Reconstrucción incendios del día 16 de junio de 2025, una vez superado el mega incendio, la compañía inició inmediatamente los trabajos de reposición de las redes de distribución, equipos y transformadores de distribución, junto a un levantamiento de la situación en terreno, para un diagnóstico claro de la cantidad de clientes a atender y evaluar la dispersión entre sus ubicaciones geográficas para una adecuada planificación. Con esto, se determinó que el volumen de empalmes siniestrados requería de mano de obra calificada no disponible en su totalidad en la Región de Valparaíso, por lo cual fue necesario acudir a otras regiones del país para contar con esta mano de obra calificada que permitiera a la concesionaria avanzar conforme a las expectativas planteadas. Además, fue necesario un riguroso trabajo de validación técnica, desde sus elementos de protección personal (EPP) como su conocimiento de las normas internas. Parte vital la constituyó el acompañamiento brindado por los supervisores de la compañía, los que, bajo una supervisión constante, permitieron resguardar la seguridad y la calidad de los trabajos de estas brigadas de apoyo.

La operación se llevó a cabo bajo una dirección centralizada, coordinando los distintos sectores a atender de manera eficiente. Cada día, las cuadrillas fueron asignadas a tareas específicas, garantizando que el avance se realizara de acuerdo con las condiciones del entorno y los recursos disponibles.

Se realizó un seguimiento continuo de los datos de terreno, verificando la integridad de la información recopilada y se gestionaron los cambios de medidores en el sistema asegurando su correcta incorporación.

Debido a la gran cantidad de brigadas desplegadas en terreno, el control resultó vital para mantener un flujo de información coherente y permitir llevar un avance acorde a lo que demandó la tarea. Una muestra del alcance de este control lo presenta la siguiente figura, donde se aprecia el seguimiento geográfico constante de las zonas en el sistema GIS de visualización de la compañía (GISRED).

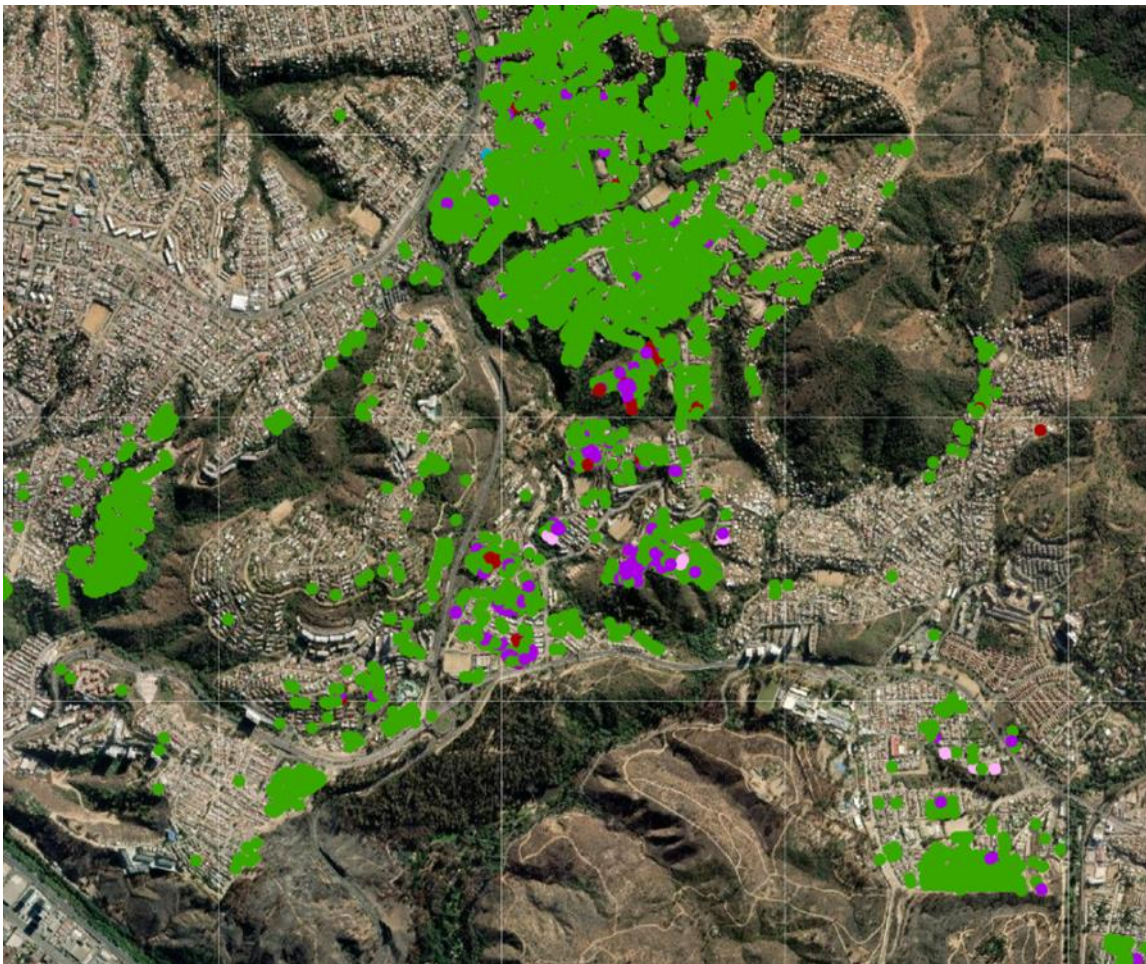


Imagen de avance de reconexión: En la siguiente imagen se observa un despliegue geográfico del resultado de los trabajos de reconexión. En verde están los clientes cuyo servicio fue repuesto. En morado, se observan los clientes que no permitieron la reconexión. Rojo: Situaciones en las que no fue posible realizar el contacto con los residentes para gestionar la conexión. Rosado: departamentos dañados los que técnicamente no eran factibles de realizar la reconexión.

Para los efectos de reposición del suministro eléctrico para cada una de las viviendas siniestradas, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, mediante la Resolución Exenta Electrónica N°23473 de fecha 07 de febrero de 2024, estableció un procedimiento de excepción para la ejecución y energización de las instalaciones de consumo de energía eléctrica de viviendas nuevas de emergencia y viviendas existentes dañadas por situación de catástrofe.

La reposición del servicio se realizó para clientes enrolados en el sistema comercial antes de ocurrido el siniestro y consideraba la construcción de un nuevo empalme para restituir un empalme existente destruido, reparación de un empalme existente cuando éste presentaba daños parciales y la instalación del Kit de Emergencia de Faena, para aquellos casos de destrucción total de las viviendas. En el caso de construcción de nuevos empalmes, estos se ejecutaron bajo normas de construcción definitivas, por lo que, solo las declaraciones eléctricas interiores (TE1) tuvieron el carácter provisorio, dando cumplimiento a lo instruido por SEC. Se hace presente que la vigencia de esta certificación no debe superar el mes de febrero de 2027 fecha en que expira el periodo definido en RE 30207 de SEC.

Es relevante destacar que la finalidad de la declaración instalación interior es establecer un documento que certifica que los parámetros técnicos del circuito del cliente corresponden a lo establecido en la norma eléctrica, significando así que su conexión a la red es segura tanto para el cliente, como para la infraestructura, a la que está conectado el resto de la comunidad. Esta declaración debe ser realizada por un instalador autorizado por SEC y presentada ante la misma. Posterior a lo anterior, SEC debe autorizar o rechazar la solicitud.

Por lo tanto, una vez finalizada la reconstrucción de la vivienda por parte de los clientes, corresponde a éstos gestionar la declaración interior ante SEC, esta vez de un carácter definitivo.

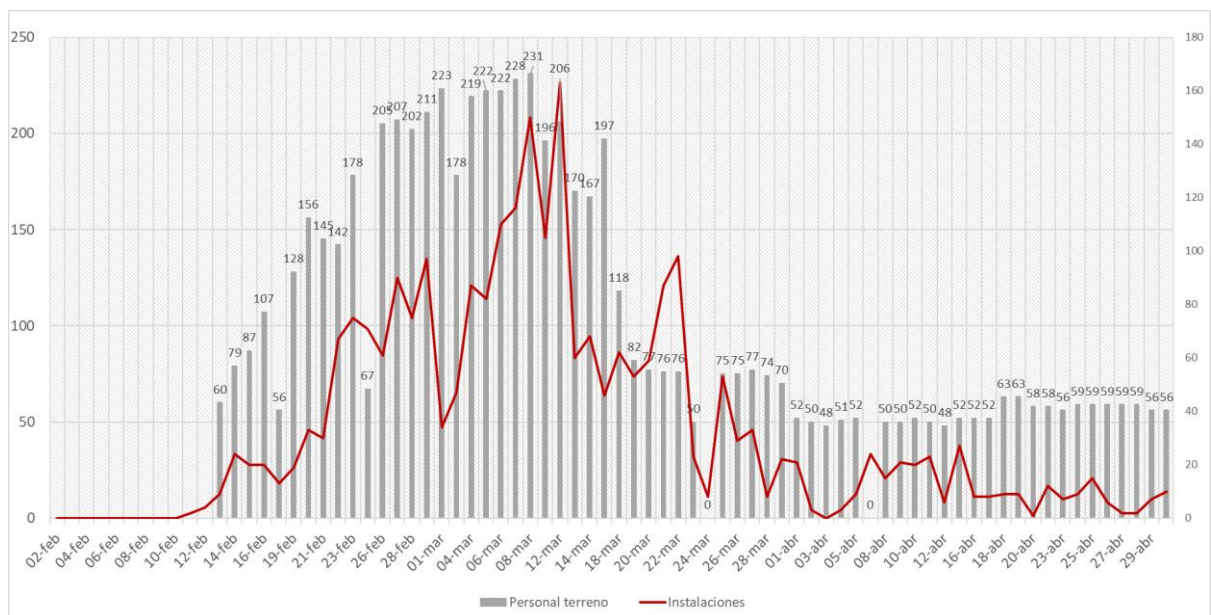
La estimación final de viviendas afectadas, desde destrucción total hasta daños menores asciende a 4.742 clientes, los cuales son detallados a continuación:

SITUACIÓN	TOTAL
CLIENTE CONECTADO	4.157
- CON INSTALACIÓN DE KIT	2.819
- SIN INSTALACIÓN DE KIT ¹	1.338

SITUACIÓN	TOTAL
CLIENTE SIN REPOSICIÓN	585
- NO PERMITE	391
- DEPARTAMENTOS	122
- SIN MORADORES	57
- SIN CONTACTO EN TERRENO	15

Durante un período de 90 días, se construyeron 2.590 reposiciones de suministros eléctrico. Este número se puede visualizar de forma diaria en la siguiente gráfica, lo que permite observar cómo varió la instalación de esto a lo largo de los 90 días conforme a las brigadas disponibles.

¹ Se trata de medidores instalados directamente en las viviendas



Gráfica evolución diaria: Construcción de empalmes provisionarios

Sin perjuicio anterior, preciso es mencionar que en el ejercicio de las actividades previamente descritas, la compañía enfrentó un conjunto de dificultades, las cuales es posible agrupar en las siguientes:

Cientes No permite.

Una de las primeras dificultades se debió a los clientes que no permitieron la reposición del suministro eléctrico, debido a su expectativa de contar con una solución definitiva por parte de la autoridad. Aproximadamente el 39% no permitieron la ejecución de reposición inicialmente. Sin embargo, con el pasar de las semanas, nos contactaban por su cambio de decisión, lo cual significó tener que volver a visitar prácticamente todas las calles afectadas por una segunda vez, dificultando el avance físico.

Sin Moradores.

Este efecto se presentó a lo largo de este proyecto, debido a hogares en los cuales los residentes no estuvieron presentes en sus viviendas afectadas. Sin embargo, al saber que estuvimos presentes en el lugar, nos contactaban con posterioridad para agendar una visita. Esto, al igual que los No Permite, afectó el avance físico.

Identificación de inmuebles

Debido al devastador efecto del incendio, se vieron destruidos medidores, delimitación entre viviendas y numeración que permitiera fácilmente identificar a los clientes. Por ende, una dificultad fue asociar un punto geográfico con un cliente registrado en el sistema comercial con un suministro previamente existente.

Gestión de casos críticos

Debido a la presión ejercida por distintos actores de la sociedad sobre los entes gubernamentales

presentes en la zona del incendio, éstos últimos realizaron solicitudes por distintos medios atención urgente para clientes críticos (residentes de tercera edad o personas con movilidad reducida), lo cual obligó a realizar quiebres de agenda, afectando el avance físico.

Alta Congestión

Debido a la gran cantidad de tráfico de vehículos dentro de calles estrechas, el desplazamiento se vio afectado. Este alto tráfico cobró especial importancia bajo campañas de ayuda que movilizaron a diversas organizaciones y personas en general hacia los lugares de reconstrucción.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted

Cristian Martínez Vergara
Gerente de General
Chilquinta Distribución S.A.

RESERVADO CABECERA FIRMA DIGITAL

RESERVADO PARA FIRMA ELECTRONICA - SIGN