

GG-2025/14

Valparaíso, 28 de julio de 2025

**Honorable
Señor Diego Ibáñez
Cotroneo presidente
(accidental) Comisión
Cámara de Diputados
Valparaíso**

Ref.: Oficio N° 029-2025 del 16 de junio de 2025

De nuestra consideración,

Mediante la presente, remitimos la información solicitada por medio del oficio de la referencia, respecto a lo relacionado al mega incendio de la región de Valparaíso ocurrido durante los días 2 y 3 de febrero de 2024:

1.a. ¿Cuántas instalaciones eléctricas ha ejecutado Chilquinta en viviendas correspondientes a la etapa de reconstrucción definitiva (no emergencia) en las comunas de Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana?

En cumplimiento de lo ordenado por la autoridad del ramo, mediante Resolución Exenta Electrónica N° 23473 de fecha 07 de febrero de 2024, Chilquinta realizó la reinstalación de los empalmes dañados e instalación de los kits (empalmes) de emergencias, de acuerdo con las condiciones y nivel de afectación de cada uno de sus clientes y, asimismo, restableció la infraestructura eléctrica del área de la distribución dañada, permitiendo con ello otorgar el suministro eléctrico a las viviendas del sector. En este sentido Chilquinta actúa como ejecutor de un mandante, que instala empalmes eléctricos donde se le solicita. Desde el punto de vista reglamentario, los empalmes y medidores ya instalados en la zona del incendio, tienen la condición de definitivos, sin embargo, las instalaciones interiores- cuyo certificado (TE-1) son responsabilidad del cliente-Instalador- se encuentra mayoritariamente en calidad de provisional bajo el amparo de la resolución exenta RE 30207 de SEC.

Todos los suministros gestionados por Chilquinta para el incendio consideran lo siguiente:

- Empalme: punto de conexión entre red y cliente.
- Acometida: cableado desde el empalme hasta el medidor.
- Medidor eléctrico: equipo registrador de consumos.

Estas instalaciones eléctricas realizadas por Chilquinta cumplen la condición de ser técnicamente definitivas, han sido ejecutadas bajo los mismos estándares de conexión exigidos para cualquier otro cliente residencial, y no requieren ninguna acción técnica adicional por parte de nuestra empresa.

En este orden de ideas y tal y como se expusiera en la en la sesión de la Comisión Investigadora Reconstrucción incendios del día 16 de junio de 2025, toda instalación interior de un servicio eléctrico requiere un formulario de certificación de instalaciones eléctricas TE-1, el cual certifica que la instalación interior es segura y adecuada para ser energizada de acuerdo con los estándares regulatorios definidos por SEC. Este debe ser presentado por un instalador eléctrico autorizado ante SEC (externo a Chilquinta) y declara las condiciones de la instalación interior (aguas abajo del medidor).

Con relación a los sectores afectados por el mega incendio, de acuerdo con lo instruido por SEC, se procedió a la conexión de los empalmes considerando un TE-1 de carácter provisorio, cuya vigencia no debe superar el mes de febrero de 2027, fecha en que expira el periodo definido en RE 30207 emitida por la autoridad fiscalizadora. Por lo anterior, cada cliente debe presentar una declaración de instalación eléctrica interior TE-1 de carácter definitivo antes de la fecha indicada, de lo contrario la reglamentación vigente exige a la concesionaria desconectar los respectivos empalmes.

1.b. Se solicita especificar el número de intervenciones por comuna y sector, así como el tipo de conexión realizada. Además, indicar si existen zonas pendientes de electrificación, detallando los motivos que explican dichos retrasos (por ejemplo, falta de factibilidad, permisos municipales, coordinación Interinstitucional, etc.)

Hasta la fecha, en el sector afectado por el mega incendio, los empalmes conectados ascienden a 4.157, y conforme se explica en los párrafos previos, tales tienen carácter definitivo, no existiendo a la fecha, solicitudes de conexiones adicionales asociadas al incendio del mes de febrero de 2024, y haciendo presente además que la concesionaria no es quien lidera la reconstrucción definitiva.

2.- ¿Cómo explican la existencia de cobros excesivos en las cuentas de electricidad en sectores donde incluso no se han completado las instalaciones definitivas o donde las viviendas aún son de emergencia o provisorias?

El mecanismo para la facturación de los clientes de Chilquinta se basa en los consumos registrados en los medidores de cada uno de los clientes y, por lo tanto, sus facturaciones hacen referencia a la energía consumida en cada uno de los domicilios.

El proceso de facturación corresponde a la valorización de los consumos que hayan quedado pendientes de facturación previo al incendio y adicionalmente a los consumos efectivamente registrados en los nuevos medidores de cada uno de clientes, por lo que el total facturado de los clientes dependerá del nivel de consumo registrado en cada caso y este se ve especialmente incrementado en caso de clientes que tenían saldos pendientes de pago, previo al incendio.

El cálculo del consumo de electricidad para las viviendas afectadas por el incendio se basó en los registros efectivos de cada uno de los medidores reinstalados.

Es importante señalar 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. Es decir, 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.

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.

3.- ¿Han establecido como empresa criterios de excepción, o planes especiales para estos casos?

A los clientes afectados por el incendio de febrero de 2024, se les aplicó una medida especial_a partir del 4 de febrero del 2024, y que se mantuvo hasta julio del 2024, consistente en la suspensión temporal en los cobros de sus servicios de electricidad, aun cuando continuaron recibiendo continuamente el suministro eléctrico, ya fuera para las labores de reconstrucción de sus viviendas o el uso que ellos determinarían.

Esta medida fue implementada para brindar alivio económico a nuestros usuarios durante el periodo determinado, asegurando que pudieran continuar recibiendo el suministro de energía eléctrica sin la obligación inmediata de realizar los pagos. Asimismo, esta medida buscó no facturar el cobro por cargo fijo ni intereses para clientes que no contaron con medidores en el periodo de restitución de empalmes.

Respecto a los planes especiales, se definieron facilidades de pago específicas para clientes afectados por el incendio, las que permitían refinanciar la deuda según el siguiente detalle:

- Plan 1: Hasta 6 cuotas, sin pie mínimo, sin intereses.
- Plan 2: Desde 7 a 48 cuotas, sin pie mínimo, con tasa preferente.

Cabe señalar que, estas condiciones de financiación de deuda siguen vigentes a la fecha.

4.- ¿Qué mecanismos cuentan para corregir o condonar estos cobros?

Chilquinta, cuenta con medidas de revisión y análisis de los consumos y facturaciones que se emiten a cada uno de nuestros clientes, realizando validaciones en distintas etapas del proceso, para garantizar la calidad de la facturación a nuestros clientes.

Por otra parte, existen procesos de validaciones masivas de clientes que presentan consumos elevados, a los cuales se realiza nuevamente una validación individual para cada caso.

Cabe mencionar que el proceso de facturación de nuestros clientes cuenta con la Certificación ISO 9001 vigente. Lo anterior busca garantizar que no existan cargos indebidos o excesivos.

Asimismo, es importante señalar, que conforme a lo instruido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) a través de Oficio Ordinario Electrónico N° 234976 del 9 de Julio de 2024, y que a la fecha sigue vigente, no existe suspensión de estos suministros por deuda, ello en consideración a lo instruido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) a través de Oficio Ordinario Electrónico N° 234976 del 9 de Julio de 2024, vigente en la actualidad.

Dicho lo anterior, no existe un mecanismo en la reglamentación vigente, ni una política adicional que considere condonar facturaciones asociadas a consumos efectivamente registrados.

Todas las medidas adoptadas por la compañía, así como la ejecución de los trabajos de reposición de redes de baja y media tensión y entrega e instalación de empalmes, así como, el congelamiento de la facturación y cobro del suministro de energía, y la reactivación de la facturación a partir del día 03 de julio del 2024, ha sido constantemente informado mediante diversos canales de comunicación, escritos, radiales y digitales, y asimismo canalizados mediante puntos de atención directa al público en oficinas comerciales y oficina móvil, tal y como se describe a continuación:

Canales Presenciales:

- **Oficinas Comerciales:** Los clientes también pueden visitar nuestras oficinas comerciales para recibir asistencia personalizada y resolver cualquier inquietud o reclamo en persona. Contamos con oficinas disponibles en cada una de las comunas afectadas por el incendio, en Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana.
- **Oficina Móvil:** vehículo equipado con todo lo necesario para atender a clientes de forma personalizada y en terreno, donde es Chilquinta que se acerca a nuestros clientes y para el caso de las zonas afectadas, utilizamos nuestra oficina móvil para ofrecer atención en las áreas afectadas, facilitando el contacto directo con los clientes en sus comunidades.

Canales Digitales:

- **Página Web:** A través de nuestro sitio web oficial, los clientes pueden acceder a información actualizada, realizar consultas y presentar reclamos en línea en www.chilquinta.cl
- **WhatsApp:** Disponemos de un número de WhatsApp para atender consultas y solicitudes de manera rápida y directa.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted

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

Anexos

Instagram

Entrar

Regístrate



Chilquinta informa



chilquinta • Seguir

chilquinta A raíz de la emergencia que enfrenta la Región de Valparaíso, informamos que:

- Se han congelado las cuentas de los clientes afectados por esta catástrofe. Esta medida considera que no habrá cobros de interés ni cargos fijos en las cuentas.
- Desde la jornada del viernes 02 de febrero, estamos con nuestras cuadrillas de atención en terreno y personal de Contact Center reforzado, con el objetivo de apoyar el trabajo de equipos de emergencia y recuperar el suministro eléctrico de los sectores cuyas condiciones así lo permiten.
- Actualmente, nos encontramos monitoreando los sectores afectados a fin de analizar el estado de las instalaciones y catastrar la

397 Me gusta
5 de febrero

Publicación de Instagram 5 de febrero 2024





chilquinta

chilquinta Nuestra Oficina Móvil hoy se encuentra recorriendo las zonas afectadas por el incendio para hacer un catastro de las personas damnificadas y brindar asistencia ante dudas comerciales. Revisa en nuestras historias nuestra ubicación #ConectadosATuVida

22 sem

Nuestra Oficina Móvil está recorriendo las zonas afectadas por el incendio

20 Me gusta
22 de febrero

Se han limitado los comentarios en esta publicación.



chilquinta

chilquinta Nuestra Oficina Móvil se encuentra recorriendo las zonas afectadas por el incendio para hacer un catastro de las personas damnificadas y brindar asistencia ante dudas comerciales 📄 Revisa la ubicación en nuestra historia para saber dónde se encuentra hoy #ConectadosATuVida💡

23 sem

33 Me gusta
13 de febrero

Se han limitado los comentarios en esta publicación.



chilquinta

chilquinta Nuestra Oficina Móvil se encuentra recorriendo las zonas afectadas por el incendio para hacer un catastro de las personas damnificadas y brindar asistencia ante dudas comerciales 📄 Revisa nuestros comentarios para saber dónde se encuentra hoy #ConectadosATuVida💡

23 sem

Les gusta a denisita_paezd y 45 personas más
10 de febrero

Se han limitado los comentarios en esta publicación.

Oficina Móvil



chilquinta ...

chilquinta Nuestra Oficina Móvil hoy se encuentra recorriendo las zonas afectadas por el incendio para hacer un catastro de las personas damnificadas y brindar asistencia ante dudas comerciales 🤝 Revisa en nuestras historias nuestra ubicación #ConectadosATuVida💡

21 sem

juanpablosullivan Por favor váyanse donde ustedes están lo hacen pésimo

16 sem

👍 🗨️ 📍

20 Me gusta
29 de febrero

Se han limitado los comentarios en esta publicación.



chilquinta ...

chilquinta Nuestra Oficina Móvil hoy estuvo en Monte Sinaí en Viña del Mar y Pompeya Sur de Quilpué recorriendo las zonas afectadas por el incendio para hacer un catastro de las personas damnificadas y brindar asistencia ante dudas comerciales 🤝 #ConectadosATuVida💡

Editado · 20 sem

juanpablosullivan Que vende hog dog, porque ustedes de electricidad saben lo mismo que yo de astronauta

16 sem 1 Me gusta

lw_insane Cuando estarán en Villa independencia? Como es posible que le pusieron medidor a todos mis vecinos pero a mi no? Hasta cuando tengo que esperar? O tengo que pagarle

👍 🗨️ 📍

Les gusta a **carito5849** y 17 personas más

5 de marzo

Se han limitado los comentarios en esta publicación.

Oficina Móvil



chilquinta

chilquinta Nuestra Oficina Móvil se encuentra recorriendo las zonas afectadas por el incendio para hacer un catastro de las personas damnificadas y brindar asistencia ante dudas comerciales 📄 Revisa en nuestras historias su ubicación exacta #ConectadosATuVida 💡

18 sem

juanpablosullivan Ya llegará la ley de portabilidad eléctrica y podremos elegir cualquier compañía y no depender del MAIquinta

16 sem 1 Me gusta

Les gusta a carolinayuz y 13 personas más

19 de marzo

Se han limitado los comentarios en esta publicación.



chilquinta

chilquinta Nuestra Oficina Móvil hoy se encuentra recorriendo las zonas afectadas por el incendio para hacer un catastro de las personas damnificadas y brindar asistencia ante dudas comerciales 📄 Revisa nuestra historia para conocer su ubicación exacta #ConectadosATuVida 💡

17 sem

juanpablosullivan Tengo mi cuenta al día pero ustedes Cortan la luz sin aviso y sin ninguna razón y llevamos los vecinos más de 4 meses con cortes ... y todos los llamados a parece una mentira más

16 sem 1 Me gusta

polet.sepulveda2000 Pueden dar información por favor

20 Me gusta

22 de marzo

Se han limitado los comentarios en esta publicación.

Oficina Móvil



Si tu propiedad fue afectada por el incendio y necesitas asistencia, repórtalo en www.chilquinta.cl



Si tu propiedad fue afectada por el incendio y necesitas asistencia repórtalo en www.chilquinta.cl



Publicación en página Web

Chilquinta congela cuentas de clientes afectados por incendio en Valparaíso

por Eduardo Woo

Lunes 14 abril de 2014 | 12:00

Leer más tarde



Hans Scott | Agencia UNO

visitas

La empresa eléctrica de Valparaíso, Chilquinta, anunció el congelamiento de las cuentas de los usuarios afectados por el mega incendio que destruyó más de 2 mil casas del sector alto de la ciudad puerto.

Publicación en Bio Bio Chile



Oficina Móvil

SIGAMOS CONECTADOS

Si fuiste afectado por los incendios del 02 y 03 de febrero en Viña del Mar y Quilpué, en Chilquinta te ofrecemos facilidades para pagar tu cuenta.

Plan 1:

Hasta 6 cuotas: sin pie mínimo, sin intereses.

Plan 2:

Desde 7 a 48 cuotas: sin pie mínimo, con tasa preferente.

Accede a través de nuestros canales oficiales
o en el centro de servicio de tu comuna:

 600 600 5000 – 800 800 500  www.chilquinta.cl

 **CHILQUINTA**
distribución

Folleto Convenio entregado en terreno y adjunto en boletas



Si fuiste afectado por los incendios del 02 y 03 de febrero en Viña del Mar y Quilpué, en Chilquinta te ofrecemos facilidades para pagar tu cuenta.

Plan 1:

Hasta 6 cuotas: sin pie mínimo, sin intereses.

Plan 2:

Desde 7 a 48 cuotas: sin pie mínimo, con tasa preferente.

Accede a través de nuestros canales oficiales
o en el centro de servicio de tu comuna:

💡 ¡RECUERDA!

Si cumples con los requisitos hasta el domingo 14 de julio puedes postular al Subsidio Eléctrico Estatal.

¿Cómo postular?

Ingresa a www.subsidioelectrico.cl

Accede con tu Clave única y completa tus antecedentes.

Ten tu cuenta al día, accediendo a convenio de pago preferentes

Solicítalo en nuestras oficinas comerciales o en nuestros canales oficiales:

📞 600 600 5000

📞 800 500 500

🌐 www.chilquinta.cl

Difusión Masiva del Convenio vía WhatsApp

Si no ve correctamente este mensaje, por favor [haga clic aquí](#)

Estimado/a cliente

Junto con saludar, informamos que hemos reactivado la facturación de tu servicio.

Estas cuentas incluyen el consumo que quedó pendiente de pago antes de la catástrofe, al cual no se le aplicaron intereses y además, el consumo eléctrico que haya sido registrado desde la instalación del nuevo medidor.

Para poder regularizar los pagos, en Chilquinta disponemos de alternativas:

- Opción 1:

1 a 6 cuotas sin pie mínimo, sin intereses.

- Opción 2:

7 a 48 cuotas sin pie mínimo, con tasa de interés preferente.

Si ya realizaste un convenio, por favor no consideres este correo.

Puedes solicitar tu convenio [ingresando aquí](#).



WhatsApp +569 3505 5832 | [www.chilquinta.cl](#) | Chilquinta App
@chilquinta600 | /chilquinta | 600 600 5000 | 800 800 500

CHIQUINTA

Privacidad | [Política de Privacidad](#) | [Reportar problema](#)

Campaña vía Correos electrónico

RESERVADO CABECERA FIRMA DIGITAL

RESERVADO PARA FIRMA ELECTRONICA - SIGN