

ANT.: 1) Oficio N°11/2025, de fecha 17 de junio de 2025, de la Comisión Especial Investigadora encargada de reunir antecedentes sobre las actuaciones del Gobierno relacionadas con la fiscalización, coordinación, operatividad y funcionamiento de los servicios de distribución eléctrica, entre los años 2024 y 2025 (CEI 68).

2) Oficio N°16/2025, de fecha 02 de julio de 2025, de la CEI 68.

MAT: Informa al tenor de lo solicitado por la CEI 68 en relación con registro y reclamos de electrodependientes.

DE: SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

**A: CÁMARA DE DIPUTADOS Y DIPUTADAS DE CHILE
COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA 68**

Mediante Oficio indicado en el ANT. 1), se ha requerido a este Servicio, al tenor de la solicitud de la Comisión Especial Investigadora encargada de reunir antecedentes sobre las actuaciones del Gobierno relacionadas con la fiscalización, coordinación, operatividad y funcionamiento de los servicios de distribución eléctrica, entre los años 2024 y 2025 (CEI 68), remitir un catastro de las personas electrodependientes registradas, detallado por región y/o empresa. En particular, se solicita que se incluya el número total de personas catastradas como electrodependientes, así como el número de generadores previstos para situaciones de corte de energía, especificando además aquellos generadores que se encuentran en mantención y la disponibilidad de combustible para los mismos.

Asimismo, mediante Oficio indicado en el ANT. 2), se ha requerido a esta Superintendencia por la misma Comisión, informar de manera desagregada por región y por comuna respecto de los reclamos presentados por pacientes electrodependientes en los cuales no se habría dado cumplimiento a la Ley N°21.304, conocida como Ley Lucas Riquelme, en lo relativo a la atención y protección de los pacientes electrodependientes.

Sobre la materia consultada.

En relación con el requerimiento efectuado, corresponde señalar que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N°18.410, Orgánica de este Servicio, corresponde a la Superintendencia fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad.

En este sentido, corresponde a este Servicio, entre otras cosas, **resolver los reclamos que se formulen en o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas (art. 3° N°17)**. En relación con lo anterior, el artículo 161° del Reglamento de la Ley Eléctrica dispone que cualquier persona podrá presentar reclamos a esta Superintendencia en relación con el servicio prestado por un concesionario.

Para estos efectos, en virtud de las facultades indicadas en el artículo 3° numerales 17 y 34, esta Superintendencia ha emitido una serie de órdenes e instrucciones para las



empresas eléctricas en relación con la forma de atender los requerimientos de los usuarios o clientes, incorporando el uso de plataformas tecnológicas de gestión.

Según el procedimiento indicado, las empresas concesionarias deben recibir, confirmar, registrar, gestionar y responder todas las presentaciones de sus clientes o que esta Superintendencia les derive. Por consiguiente, son las propias empresas las que deben entregar una primera respuesta ante los reclamos de sus usuarios y, en el caso de reclamos que no hayan sido presentados previamente ante la empresa involucrada, este Servicio procederá a recepcionarlos y enviarlos a la propia empresa, con el fin de que ésta le entregue directamente una respuesta en un plazo de 30 días.

Posteriormente, el usuario tendrá derecho a solicitar la intervención de la Superintendencia para la resolución de su reclamo, presentando ante este Servicio todos los antecedentes necesarios, una vez que se haya cumplido alguna de las siguientes situaciones:

- i. Que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de ingreso del reclamo, sin haber obtenido una respuesta de la empresa;
- ii. Que no esté conforme con lo resuelto por la empresa;
- iii. Que la empresa no cumpla con la solución comprometida; o
- iv. Que no esté de acuerdo con las alternativas de atención del reclamo, en lo relativo a tener que presentarse en las oficinas de la empresa (previa invitación de ésta) para seguir adelante con la atención del reclamo.

Luego, en materia de electrodependientes, se debe señalar que, con ocasión de las modificaciones introducidas por la Ley N°21304, de 2020, se establecieron normas específicas sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes, imponiendo a las empresas distribuidoras determinados deberes con el fin de garantizar la continuidad de suministro eléctrico y la pronta recuperación del mismo, cuando corresponda, **incluyendo el deber de llevar un registro** de las personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.

En este contexto, esta Superintendencia es uno de los organismos que impulsó la ley de electrodependientes en nuestro país y se ha relacionado con las agrupaciones de electrodependientes desde el inicio con el fin de garantizar el cumplimiento de dicha normativa. Específicamente, la Ley N°21304 establece que, frente a interrupciones de suministro eléctrico, las empresas concesionarias deben implementar las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento de uso médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente, durante toda su extensión, debiendo además priorizar el restablecimiento del servicio a sus residencias. Con este fin, **las empresas concesionarias deben implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo**. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de interrupción del suministro eléctrico, las empresas concesionarias deben priorizar el restablecimiento del servicio a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes y poner a disposición **canales preferentes para la atención y registro de las solicitudes, así como para la gestión de eventos por interrupciones de suministro** tanto programadas o no.

En el marco normativo descrito, esta Superintendencia puede informar, en respuesta a lo requerido por Oficio del ANT. 1), que a nivel nacional, se encuentran 10.969 personas registradas como electrodependientes, conforme lo establecido en la Ley N°21304. De



ellas, 9.553 personas cuentan con un equipo de respaldo energético, ya sea generador, batería u otro dispositivo equivalente.

Se adjunta al presente informe archivo Excel con el detalle de la información señalada, con las tablas desagregadas por región y empresa distribuidora, incluyendo información sobre registros activos y disponibilidad de respaldo energético. Cabe hacer presente que la información entregada fue proporcionada por las empresas de distribución eléctrica al 30 de junio de 2025. Asimismo, los fallecimientos han sido validados con el Servicio de Registro Civil e Identificación al 23 de julio de 2025.

Así también, en cuanto a lo requerido por la CEI 68 en orden a especificar aquellos generadores que se encuentran en mantención y la disponibilidad de combustible para los mismos, corresponde señalar que esta Superintendencia no cuenta actualmente con información relativa a combustible y mantención de los equipos. Sin perjuicio de lo anterior, mediante Oficio Ordinario N°261311, de fecha 12 de diciembre de 2024, cuya copia se adjunta, esta Superintendencia hizo presente a las empresas concesionarias su obligación de garantizar el suministro eléctrico continuo a pacientes electrodependientes inscritos.

Por su parte, en respuesta a lo requerido por Oficio del ANT. 2), es posible informar que esta Superintendencia registra 2 reclamos presentados por pacientes electrodependientes en los cuales no se habría dado cumplimiento a la Ley N°21304, relativos a la atención y protección de pacientes electrodependientes ante interrupciones de suministro, los cuales se detallan a continuación:

- i. Reclamo N°250107-000246
- ii. Reclamo N°250423-000391

Respecto de los reclamos antes señalados, corresponde informar que ambos fueron atendidos por esta Superintendencia, instruyendo a la empresa distribuidora efectuar las gestiones o acciones específicas en el servicio y acreditar con antecedentes lo ejecutado, con el objetivo de normalizar el asunto del reclamo en cuestión, y remitir a esta Superintendencia un Informe detallado de lo efectuado, en un plazo no superior a 30 días, a contar de la fecha de notificación de los respectivos oficios. Por su parte, la empresa distribuidora informó a esta Superintendencia el cumplimiento de lo instruido, realizando la entrega de un equipo generador destinado a garantizar el suministro eléctrico. Se adjuntan al presente informe tanto los oficios de respuesta SEC como las comunicaciones enviadas por la empresa distribuidora.

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

Saluda atentamente a Ud.

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Distribución

- Cámara de Diputados
- Oficina de Partes

Caso Times: 2261241



Caso:2261241 Acción:3983510 Documento:4613440
V°B° JCS/NMM