

ANT.: Oficio N° 224 de la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Mediana y Pequeña Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo, de la Cámara de Diputados, de fecha 03.07.2025. Ingreso SEC según OP 1549, ACC 3961267 de fecha 07.07.2025.

MAT.: Responde al tenor de lo solicitado.

DE: SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

A: SR. ÁLVARO HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión.

1. Mediante su oficios del Ant, se ha derivado a SEC la presentación de la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Mediana y Pequeña Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo, de la Cámara de Diputados, que en referencia a las graves consecuencias de las interrupciones prolongadas de suministro eléctrico en la región del Bio Bio, especialmente en las provincias de Arauco y Bio Bio, donde en algunos sectores se superaron las 72 hr sin electricidad, generando múltiples afectaciones, como la interrupción del suministro de agua potable rural, fallas en prestaciones médicas, pérdida de medicamentos por quiebre de la cadena de frío, y graves perjuicios para emprendedores que pierden productos y capital de trabajo, entre otros, solicita información sobre las acciones que se han adoptado al efecto; la eventual aplicación de sanciones; y se indique que medidas de compensación se contemplan para los consumidores en estos casos.
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 2018 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 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 139º, 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*



Caso:2245007 Acción:3980374 Documento:4608612
V°B° MCS/PKC/NMM

1/11

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3980374&pd=4608612&pc=2245007>

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

y en condiciones de evitar peligros 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, de 2017, 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 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
				16	18
				16	18

Caso:2245007 Acción:3980374 Documento:4608612
V°B° MCS/PKC/NMM



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:



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 que la empresa eléctrica, no hubiera adoptado las medidas establecidas en los protocolos, 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 en dinero hasta las 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 a las consultas específicas que se formularon a este organismo fiscalizador, se puede informar lo siguiente:

3.1 **Sobre las acciones que se adoptaron ante el desarrollo del sistema frontal.**

Respecto de su consulta, puedo informar que, de acuerdo al ordenamiento jurídico aplicable, contenido en el DFL N° 4 de 2006, LGSE, las medidas correctivas y preventivas, respecto de las interrupciones de suministro eléctrico corresponden al ámbito de responsabilidad y decisión de las distribuidoras y transmisoras eléctricas.

En forma complementaria, y tal como se indica en el punto 2.3 precedente, la SEC ha requerido a las empresas eléctricas, la presentación de Planes de Acción, ante la temporada de invierno, a fin de reducir el número y extensión de las interrupciones que afecten a sus clientes finales.

Respecto de coordinaciones previas realizadas con las empresas eléctricas, puedo informar que en la temporada 2025, y para el periodo invernal estos planes de acción fueron requeridos a las distribuidoras mediante el Oficio Circular N° 274541 de fecha 13.03.2025. Los que fueron respondidos, en el caso de la región del Bio Bio, por parte de las empresas eléctricas, con un total de 45 Planes de Acción, que incluyeron inversiones por un monto total de \$2.236.460.241.- (cifra mayor a los 1.011 millones informados en 2024). Las principales actividades consideradas por las distribuidoras incluyeron poda y tala de árboles, instalación de redes y equipos en sus instalaciones.

Adicionalmente, en la región del Bio Bio, por solicitud de la Dirección Regional SEC Bio Bio, las distribuidoras y transmisoras eléctricas expusieron sus planes de acción en cada COGRID provincial, ante los encargados de emergencias comunales, SENAPRED, representantes de las Delegaciones Presidenciales respectivas, y Seremi de Energía.

Cada una de las distintas instrucciones y la correcta ejecución de cada plan de acción comprometido es de responsabilidad de la concesionaria respectiva, los que es fiscalizado por la SEC y, en caso de producirse afectaciones y/o incumplimientos a la continuidad del suministro o vulneraciones a la normativa,



Caso:2245007 Acción:3980374 Documento:4608612
V°B° MCS/PKC/NMM

se implementaron los procedimientos administrativos tendientes a establecer las responsabilidades correspondientes, a objeto de determinar las sanciones consiguientes.

Como se ha indicado, previo al ingreso del frente climático, y ante la declaratoria de ATP para la región del Bio Bio, por parte de SENAPRED, la Dirección Regional de SEC Bio Bio instruyó a las distribuidoras y transmisoras que operan en la región, mediante oficio el Oficio ORD 286306, de fecha 09.06.2025, para activar planes de contingencia, reforzamiento de canales de atención, reporte de ampliación 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 todos los canales de emergencias de la región del Bio Bio.

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	
STS Tx Eléctrico	1	1	2	6	1	2	3	8	1
CGE TRANSMISION	2	1	3	9	4	2	4	18	1.0
Transelec	3	0	3	10	3	1	4	14	1
CELEO		1	1	3	1	2	3	7	2
Palmucho	2	2	4	10	1	1	2	5	1
CGE BIOBIO	25	4	29	70	78	33	111	321	4,5
Coopelan	3	1	4	10	5	3	8	22	2
COPELEC	1	1	2	8	2	2	4	16	2
FRONTEL	41	8	49	114	71	32	103	242	5,4
COELCHA	3	1	4	10	7	1	8	24	4
TOTAL BIOBIO	78	20	98	240	170	79	246	663	2,5

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 Delegaciones provinciales y 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.

Como parte de otras acciones de coordinación realizadas entre servicios públicos, producto de la afectación sufrida por distintos sectores de la región del Bio Bio, se han coordinado acciones informativas con SERNAC, a fin de coordinar la presentación de reclamos por parte de los afectados. Entre estas acciones se cuenta la concurrencia en conjunto, a la comisión de energía del Gobierno Regional, concurrencia conjunta a distintas actividades comunales asociadas a la contingencia del temporal, y entrega de información requerida por ese servicio a propósito de las afectaciones producidas por cada empresa distribuidora.



Respecto de los tiempos de reposición del servicio, las empresas resolvieron las afectaciones derivadas del temporal, con distintas fechas de cierre, según se detalla a continuación:

CGE: Recuperó el día miércoles 18 de junio los servicios que resultaron afectados los días sábado 14 y domingo 15 de junio.

FRONTEL: Recuperó los servicios interrumpidos los días sábado 14 y domingo 15 recién hasta el día jueves 19 y lunes 23 respectivamente.

COELCHA: Recuperó los servicios afectados durante los días 14 y 15 de junio, el día martes 17 y jueves 19 respectivamente.

COPELAN: Recuperó el día sábado 21 de junio, los servicios afectados del día 14 y 15 del mismo mes.

COPELEC: Recuperó los servicios los días lunes y martes, con lo cual fue la empresa que recuperó en menor tiempo los servicios afectados producto del frente climático.

Ante el desempeño deficiente de las empresas, esta Superintendencia formuló cargos a las empresas CGE, FRONTEL, COPELAN y COELCHA, de acuerdo a lo informado en el punto precedente.

En relación a la adopción de nuevas medidas para evitar que estas situaciones se repitan, mejorando la respuesta frente a emergencias climáticas como la ocurrida recientemente se puede informar, que además del requerimiento de planes de Acción por temporada de invierno, el reforzamiento de la fiscalización mediante una nueva plataforma de seguimiento de Planes de Acción, con acciones de seguimiento documental y de terreno, la SEC Carece de atribuciones para establecer acciones específicas como las indicadas en su consulta. Siendo la misión de este organismo fiscalizador, la sanción sobre los desempeños de las empresas del rubro, quienes tiene el deber legal de adoptar las medidas que sean necesarias para el cumplimiento de los estándares reglamentarios en materia de calidad, continuidad y recuperación del servicio, tanto en estado normal, como anormal del suministro.

Sin perjuicio de lo anterior, la SEC Bio Bio ha adoptado medidas adicionales respecto de años anteriores, como son:

Una primera acción adicional desarrollada en Bio Bio respecto de estas contingencias es el desarrollo de jornadas de trabajo en que se expusieron los Planes de Acción de Verano e Invierno, en presencia de todos los miembros de los COGRID Provinciales de Arauco, Bio Bio y Concepción, en que se revisaron en detalle las acciones y coordinaciones necesarias para mitigar los impactos de este tipo de eventos en la región durante la temporada de invierno.

Como segunda acción, se cuenta el estrecho seguimiento de acciones de reposición del servicio, desde el inicio del temporal, junto a autoridades regionales, provinciales, y comunales, coordinadas por SENAPRED. Este tipo de reuniones se realizaron desde el día 15 de junio, con la participación de empresas distribuidoras, delegaciones provinciales e integrantes de los COGRID comunales convocados por SENAPRED y cada delegación.

A lo anterior se agregará la realización de reuniones de evaluación post evento, que permitirán verificar acciones adicionales respecto de los regulados, así como de acciones preventivas que puedan adoptar los encargados de las áreas de gestión del riesgo de nivel comunal y provincial.

Al respecto cabe indicar que la mayor parte de las interrupciones, en el contexto del temporal ocurrido en el mes de junio de 2025, tuvo relación con la interacción de ramas y caída de árboles, muchos de ellos ubicados fuera de la franja de seguridad definida en la reglamentación eléctrica, afectando tendidos que por



disposición normativa son de tipo aéreo, tanto en conductor desnudo, como protegido. Lo que produjo un alto nivel de daño en la infraestructura eléctrica.

Para reducir el riesgo anterior, en el mes de octubre de 2024, se ofició a CORMA y CONAF, remitiendo información geográfica de las redes eléctricas y solicitando un control satelital de las franjas y arborizaciones de mayor altura que las redes eléctricas, utilizando las herramientas de gestión de vegetación de que dispongan esos organismos, (Oficios N° 256502 a CONAF de fecha 18.11.2024 y N° 257061 a CORMA de fecha 22.11.2024), sin obtener resultados a la fecha.

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 16 fiscalizaciones de terreno sobre planes de acción y se han iniciado 16 procesos administrativos asociados al despeje de franjas de seguridad, con multas del orden de las 2.650 UTM ya cursadas por este concepto a distintas empresas de la región. Esperando poder realizar acciones en relación a los propietarios de los predios cuyos árboles han perturbado las servidumbres, siendo necesaria la colaboración señalada en el punto anterior, mediante el uso de herramientas tecnológicas para lograr la gestión necesaria sobre predios forestales.

Lo anterior incluyó fiscalizaciones a pacientes electrodependientes (35 en 2024 y 96 en 2025), en que se ha verificado la entrega y operatividad de las soluciones técnicas para el respaldo eléctrico por parte de las distribuidoras; condiciones de instalación; información y capacitación sobre el funcionamiento de los equipos; canales prioritarios de atención en caso de emergencia; efectividad de descuentos en boletas, entre otros aspectos. Lo que fue complementado con contacto telefónico a los tutores de este universo de pacientes con hospitalización domiciliaria.

3.2 Sobre la eventual aplicación de sanciones.

Como se indica en el punto 2.4 del presente oficio, la SEC ya adoptó la decisión de dar inicio a los procedimientos administrativos en contra de las distribuidoras que excedieron los tiempos reglamentarios para la restitución del servicio eléctrico en la región. Arriesgando sanciones que van desde 1 UTM a 10.000 Unidades Tributarias anuales, lo que deberá ponderarse de acuerdo a los probatorios presentados por las distribuidoras y de acuerdo a la ponderación de los descargos presentados por cada distribuidora ante la cual se formularon cargos por parte de esta Superintendencia (CGE, FRONTEL, COPELAN y COELCHA).

3.3 Sobre las medidas de compensación que se contemplan para los consumidores afectados en estos casos, puedo informar lo siguiente:

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, derivan 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



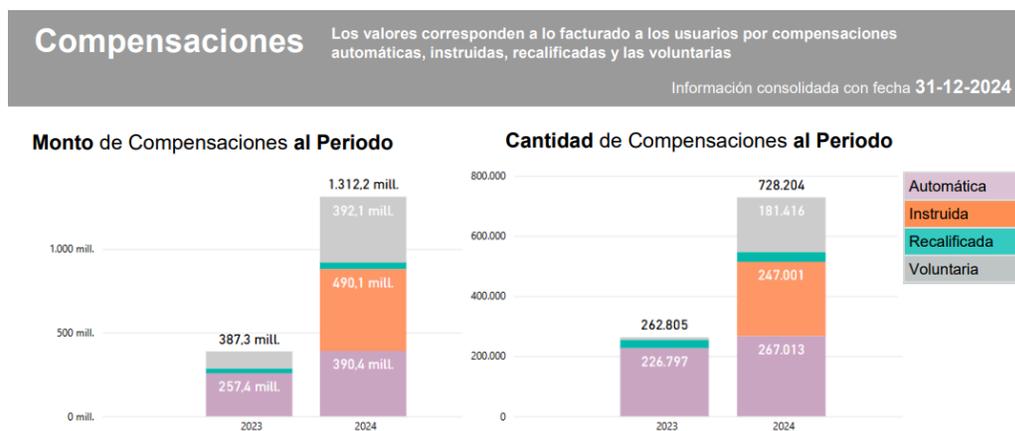
un plazo de 30 días para hacer entrega de su respuesta al cliente. Generándose la intervención de la SEC en los casos asociados a calidad del suministro, en que no se haya dado respuesta a los reclamos; exista disconformidad con la respuesta de la empresa; y en casos de incumplimiento de compromisos 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:



- 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 un mediación colectiva, o en su defecto para el desarrollo de acciones colectivas, que benefician 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 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

Ventanilla municipal, en 21 municipios con Convenio vigente SEC – Municipio.

Sin otro particular, le saluda atentamente:

MARTA CABEZA VARGAS

Superintendente de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Sr. Álvaro Halabi Diuana, Abogado Secretario de la Comisión
- DJ
- Gabinete
- Archivo SEC

Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS
www.sec.cl



Caso:2245007 Acción:3980374 Documento:4608612
V°B° MCS/PKC/NMM



Valparaíso, 3 de julio de 2025.

Oficio N° 224

La **COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, MEDIANA Y PEQUEÑA EMPRESA; PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO**, con ocasión de las graves consecuencias de la interrupción prolongada del suministro eléctrico en la región del Biobío, especialmente en las provincias de Arauco y Biobío, donde en algunos sectores como Antiquina Paicadí (Cañete) llevan más de 72 horas sin electricidad, lo que ha generado múltiples afectaciones, como la interrupción del suministro de agua potable rural, fallas en prestaciones médicas, pérdida de medicamentos por rompimiento de la cadena de frío, y graves perjuicios para emprendedores que pierden productos y capital de trabajo entre otros, **acordó** officiar a usted, en orden a requerirle informe sobre las acciones que se han adoptado al efecto, la eventual aplicación de sanciones, y nos indique qué medidas de compensación se contemplan para los consumidores afectados en estos casos.

Lo que comunico a usted, en virtud del referido acuerdo y por orden del señor Presidente de la Comisión, **H. DIPUTADO, SEÑOR VÍCTOR PINO FUENTES**.

Dios guarde usted,

ÁLVARO HALABIDIUANA
Abogado Secretario de la Comisión

NOTA: Se solicita remitir la respuesta al correo Econocam@congreso.cl

**A LA SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES, SEC,
SEÑORA MARTA CABEZA**