

SEC VALPARAÍSO

- ANT.:** a) Oficio N°272/2025 de la Cámara de Diputados, con ingreso SEC ACC N°3948372 de fecha 19/06/2025.
b) Oficio Ordinario SEC N°289003 de fecha 27/06/2025.
c) Carta GSC-SGSC-2025/88 de Chilquinta Distribución S.A., con ingreso SEC ACC N°3959222 de fecha 03/07/2025.
d) Oficio Ordinario SEC N°290574 de fecha 11/07/2025.
e) Ley N°18.410 y sus modificaciones.

MAT.: Da respuesta a Oficio N°272/2025 de la Cámara de Diputadas y Diputados de Chile.

DE : DIRECTOR REGIONAL SEC VALPARAÍSO.

A : SR. MARIO REBOLLEDO CODDOU.

ABOGADO SECRETARIO ACCIDENTAL DE LA COMISIÓN DE MINERÍA Y ENERGÍA DE LA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS DE CHILE.

1. Mediante el Oficio en ANT. a), esta Dirección Regional de SEC tomó conocimiento sobre el requerimiento de la Comisión de Minería y Energía de la Cámara de Diputadas y Diputados de Chile, a través del cual solicitó a esta Superintendencia informar sobre la situación que afecta a las comunas de San Felipe y Los Andes, en relación con cobros excesivos en las cuentas de electricidad, solicitando en particular proporcionar un informe completo sobre las acciones que se han implementado para revisar y controlar el servicio prestado por Chilquinta Distribución S.A. en lo que respecta a las lecturas de los medidores y la facturación de los usuarios.
2. En relación a su requerimiento, cabe informar en primer lugar que, con fecha 11/06/2025, personal de la Dirección Regional de Valparaíso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles participó de la actividad desarrollada en la Delegación Presidencial Provincial de Los Andes y convocada por el Diputado Sr. Nelson Venegas, con la finalidad de levantar reclamos relacionados principalmente con la facturación de los consumos eléctricos realizada por la empresa Chilquinta Distribución S.A. Cabe destacar que, durante la actividad, se realizó un total de 72 atenciones, que, una vez filtradas y revisadas, se registró un total 65 reclamos de servicios diferentes.
3. Posteriormente, los reclamos de aquellos usuarios y usuarios que no habían reclamado previamente con la empresa concesionaria de distribución fueron informados a Chilquinta Distribución S.A. para su gestión de primer piso de acuerdo con el Procedimiento de Resolución de Reclamos vigente. Por otra parte, para los casos donde ya se había realizado una reclamación con la empresa de distribución pero que existía disconformidad con lo resuelto, se ingresó una presentación para su atención y resolución por parte de SEC dentro de los plazos establecidos. Finalmente, aquellos casos de usuarios y usuarias que ya tenían una presentación ante esta Superintendencia, estos fueron priorizados para su gestión.
4. Con fecha 17/06/2025, esta Superintendencia sostuvo una reunión en dependencias de Chilquinta Distribución S.A. en Valparaíso, que contó con participación de la empresa de distribución, de la Dirección Regional de Valparaíso de SEC y de Nivel Central de SEC, y que tuvo como objetivo realizar seguimiento al caso y revisar el estado de avance de la atención de reclamos por parte de la empresa concesionaria.



Caso:2244566 Acción:3968839 Documento:4589817
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

Durante la presentación, Chilquinta Distribución S.A. informó, entre otros, en relación a indicadores de eficiencia en toma de lectura en la zona, cambio de personal de toma de lectura, propuestas de solución entregadas a sus clientes y próxima visita a las zonas con su oficina móvil.

5. Por otro lado, y una vez se tomó conocimiento del requerimiento del Oficio N°272/2025 en ANT. a), esta Dirección Regional de SEC, mediante el Oficio Ordinario en ANT. b), copia de cuyo documento se adjunta, dio traslado de la presentación y requirió a Chilquinta Distribución S.A. informar sobre las gestiones y acciones realizadas en forma general y particular en atención a las reclamaciones de sus clientes de las Provincias de San Felipe y Los Andes, relacionadas con facturación, donde se incluyera el listado de reclamos entregado por los honorables Diputados Sr. Nelson Venegas y Sr. Gaspar Rivas, y el informado por la Dirección Regional de SEC Valparaíso, relacionado con los casos levantados en la actividad desarrollada en la Delegación Presidencial Provincial de Los Andes el día 11/06/2025.
6. Mediante la carta en ANT. c), copia de cuyo documento se adjunta, Chilquinta Distribución S.A. dio respuesta al Oficio Ordinario SEC N°289003 de fecha 27/06/2025, informando, en forma resumida, lo siguiente:
 - i) Reclamos registrados y resolución en primera instancia.
 - Que, el promedio del porcentaje de clientes que presentaron reclamos entre los meses de marzo y junio en las provincias de San Felipe y Los Andes es un 0,8%.
 - Que, la cantidad total de reclamos ingresados entre marzo y junio fue 3.653, de los cuales el 4,8% fue escalado por los usuarios a SEC.
 - ii) Responsabilidad del cliente en el acceso a la lectura.
 - Que, concretar la lectura efectiva del medidor no solo depende de la correcta operación de la concesionaria, sino también del cumplimiento por parte del usuario de su obligación de dar facilidades a la lectura del medidor.
 - Que, Chilquinta Distribución busca minimizar la facturación provisoria, por lo que ha implementado diferentes medios para proporcionar la lectura: Call Center, WhatsApp, plataforma web, IVR, aplicación para dispositivos móviles y oficinas presenciales.
 - iii) Cumplimiento normativo y evaluación del indicador consumos estimados.
 - Que, Chilquinta Distribución se encuentra en cumplimiento del Indicador de Facturas Emitadas con Consumos Estimados, conforme a lo estipulado en la Norma Técnica de Calidad de Servicios para Sistemas de Distribución, con un 95,107% para el mes de junio del 2025 a nivel global y con un 95,796% para las provincias de San Felipe y Los Andes.
 - iv) Problemáticas de acceso a medidores.
 - Que, existen diversas dificultades que afectan a la toma de lectura de los medidores, dentro de las cuales se encuentra la ruralidad, sectores de riesgo por presencia de perros callejeros, sectores conflictivos, ubicación de medidores y limitación de accesos, y sectores patrimoniales y condiciones urbanísticas.
 - v) Concurrencia a terreno de la oficina móvil.



Caso:2244566 Acción:3968839 Documento:4589817
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

- Que, se dispuso una oficina móvil en el sector los días 07, 24 y 25 de junio con el fin de atender de manera presencial las consultas, reclamos y requerimientos de los usuarios de las comunas de San Felipe y Los Andes.

vi) Reunión en la Delegación Presidencial de Los Andes.

- Que, Chilquinta Distribución no pudo participar de la reunión celebrada el 11 de junio de 2025 en la Delegación Presidencial dada la contingencia climática esperada en la misma fecha, y para la cual el Diputado Sr. Nelson Venegas realizó un llamado abierto a todos los clientes de la provincia, los cuales son 114.016.

vii) Análisis de casos enviados.

- Que, respecto a los reclamos asociados al Diputado Sr. Nelson Venegas, Chilquinta Distribución informa que no se recibió formalmente ningún listado de reclamos o casos concretos.
- Que, respecto a los reclamos asociados al Diputado Sr. Gaspar Rivas, se presentaron dos listados. El primer listado contenía 109 clientes únicos del sector El Remanso, y se constató que el listado no representaba exclusivamente a personas que hubiesen ingresado reclamos, sino que se trataba de vecinos del sector, y de los cuales se verificó que 32 de estos no han manifestado disconformidad con su facturación, por lo que la cantidad de reclamos ingresado correspondió a 77 clientes. Respecto al segundo listado, se identificaron 16 clientes distribuidos en distintas comunas y con motivos de reclamación diversos, por lo que, tras filtrar, la cantidad de reclamos formales son 14.
- Que, respecto al listado de reclamos entregado por la Dirección Regional de SEC Valparaíso, se depuró y se identificó a 57 clientes únicos, cuyos reclamos fueron ingresados y gestionados por Chilquinta según lo solicitado por la Superintendencia.
- Que, cada reclamo se encuentra detallado en el archivo adjunto a la carta, el cual consolida los distintos listados enviados incorporando un análisis individual de cada caso junto con la información solicitada en el oficio de referencia para los 148 casos.

7. Que, del análisis de la información enviada por Chilquinta Distribución, se obtiene el siguiente detalle:

Detalle de acciones	Listado SEC Valparaíso	Listado 1 Dip. Rivas	Listado 2 Dip. Rivas	Total
Acuerdo comercial	16	48	1	65
Consumo / Lectura Correcta	5	24	4	33
Lectura correcta	10	1	1	12
Explica cobro CNR	8	1	2	11
Leído post estimacion	7	-	2	9
Espera Resolución SEC	5	-	-	5
Inspección Terreno	-	2	-	2
Ajuste Lectura	1	-	-	1
Ajuste por Lectura Aportada	-	1	-	1
Asociado a Interrupciones	-	-	1	1
Cons Recuperado / Med No Visible	-	-	1	1



Caso:2244566 Acción:3968839 Documento:4589817
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

Consumo Normal/ Reclamo Cond Poste Apoyo	-	-	1	1
Consumo Nvo Medidor Post Cambio de Equipo por CNR	-	-	1	1
Explica cobro CNR / No Aplicado	1	-	-	1
Reclama convenio de pago año 2023	1	-	-	1
Reclamo no corresponde a problemas de facturación	1	-	-	1
Se gestionará cambio de medidor	1	-	-	1
Se solicita Certificación en tramite	1	-	-	1
Total	57	77	14	148

8. Que, respecto a las acciones realizadas por SEC en atención a los reclamos vinculados a consumos anómalos en segundo piso, es oportuno informar lo siguiente:

En el marco de la revisión efectuada por la Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos, que incluyó el análisis de antecedentes, historial de incidentes, datos específicos (número de cliente, número de medidor), periodos cuestionados, así como historiales de consumo y lecturas, se constató la existencia de inconsistencias en los datos proporcionados por la empresa Chilquinta Distribución S.A.

Del análisis realizado se desprenden, en términos generales, dos situaciones recurrentes:

a) Facturación provisoria con diferencias significativas respecto del historial de consumo:

En diversos casos, al sincerarse las facturaciones provisorias, los montos resultantes no guardan relación con el comportamiento histórico de consumo del cliente. Asimismo, se detectaron lecturas informadas como "normales" por parte de la empresa distribuidora que resultan ser ostensiblemente inferiores a los registros usuales del usuario.

b) Facturación excesiva en periodos puntuales:

Se identificaron boletas con montos elevados correspondientes a un único mes, presentando similares patrones de inconsistencias en las lecturas. En estos casos, las lecturas declaradas como normales no coinciden con los patrones de consumo de periodo anteriores, lo que permite inferir una incorrecta "normalidad" en la declaración de lectura real por parte de la empresa eléctrica.

Estas situaciones generaron una acumulación de consumos no reflejados oportunamente, lo que derivó en la emisión de boletas con cobros abultados, afectando a los usuarios principalmente durante el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025.

Por lo anterior, y dentro de las acciones realizadas en atención a los 20 reclamos gestionados por SEC, se destaca que, para aquellos casos donde se acogió la solicitud y se resolvió a favor del usuario o usuaria, dado que, la empresa no acreditó de manera suficiente que la determinación de los consumos facturados se haya realizado conforme a un procedimiento consistente y ajustado a las disposiciones normativas vigentes, se instruyó a la empresa distribuidora eliminar de la cuenta los montos relativos a los consumos cobrados en las boletas o facturas reclamadas. Por otra parte, cabe informar que, en otros casos, se resolvió a favor del usuario o usuaria



Caso:2244566 Acción:3968839 Documento:4589817
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

tomando en cuenta que la empresa distribuidora ya había efectuado la rebaja de sus boletas reclamadas. También, se resolvió desfavorablemente cuando se concluyó que los consumos cuestionados eran procedentes debido a que se aportaron antecedentes que acreditaron que los consumos se midieron y facturaron correctamente según la legislación vigente. Por último, cabe señalar que una cantidad menor de reclamos guardaba relación con consumos no registrados o consumos provisorios, y para los cuales, se instruyó, según correspondía, facturar o refacturar de acuerdo a lo procedimientos vigentes, o descontar los montos de las boletas o facturas cuestionadas.

9. Por otro lado, cabe informar a usted que, a raíz de la revisión y análisis de los casos de reclamos reportados, se inició un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de Chilquinta Distribución S.A., por incumplimientos en relación a su proceso de facturación de los consumos de energía eléctrica. Dicho procedimiento fue formalizado mediante el Oficio Ordinario de formulación de cargos en ANT. d), copia de cuyo documento se adjunta, y para el cual, la empresa concesionaria se encuentra dentro del plazo legal para presentar sus descargos.

Es cuanto corresponde informar, respecto de las acciones y gestiones realizadas en atención a la situación que afectó a usuarios y usuarias de las Provincias de Los Andes y San Felipe, en relación con la facturación de sus consumos de energía eléctrica.

Saluda atentamente a Ud.

PATRICIO VELÁSQUEZ OLIVARES
DIRECTOR REGIONAL VALPARAÍSO
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Se incluye copia de Oficio Ordinario en ANT. b).
Se incluye copia de carta en ANT. c).
Se incluye copia de Oficio Ordinario en ANT. d).

Distribución:

- Destinatario.
- Control interno.



Caso:2244566 Acción:3968839 Documento:4589817
V°B° BHB/PVO/MH./NMM