

GSC-SGSC-2025/88

02 de julio de 2025

Señor

PATRICIO VELÁSQUEZ OLIVARES

Director Regional Valparaíso

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Viña del Mar

Ref.: Oficio Ordinario N°289003 del 27 de junio 2025

Mat.: solicita información

De nuestra consideración:

Junto con saludar, en atención a lo instruido en Ord de la referencia, mediante el cual nos solicita un informe 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.

En relación con lo anterior, indicamos lo siguiente:

1. Reclamos registrados y resolución en primera instancia

Respecto de las provincias de San Felipe y los Andes, Chilquinta posee un total de 114.016 clientes. Durante el periodo comprendido entre marzo a junio del año 2025 se registran las siguientes cantidades de reclamos asociados a la facturación

	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cantidad de Reclamos	980	856	884	933
% clientes reclamaron	0,86%	0,75%	0,78%	0,82%

Como se puede apreciar en la tabla el porcentaje de clientes de la zona que ha presentado un reclamo equivale en promedio a un 0,8% mensual. Esto refleja que la gran mayoría de nuestros usuarios no ha manifestado disconformidad respecto al proceso de facturación, lo que, en conjunto con los mecanismos de control internos, permite confirmar que el servicio prestado se encuentra dentro de parámetros normales de operación y bajo permanente revisión.

Asimismo, cabe destacar que del total de 3.653 reclamos ingresados por clientes entre los meses de marzo y junio de 2025, tan solo 175 casos fueron escalados por los propios usuarios ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, lo que equivale a un 4,8% del total. Lo anterior implica que un 95,2% de los clientes quedó conforme con lo respondido, reforzando que las gestiones realizadas por Chilquinta Distribución han logrado resolver satisfactoriamente las inquietudes de los clientes en primera instancia.

De los 175 casos elevados a la SEC, a la fecha ya se ha emitido resolución en 6 de ellos, de los cuales 5 han sido clasificados como “No ha lugar”, es decir, resueltos a favor de la empresa, confirmando que los procesos de lectura, facturación y atención de reclamos han sido ejecutados conforme a la normativa vigente. En cuanto al caso que fue resuelto como Ha Lugar, Chilquinta Distribución presentó una apelación fundada, la cual se encuentra pendiente a la fecha.

2. Responsabilidad del Cliente en el Acceso a la Lectura

La normativa vigente establece que los usuarios deberán dar facilidades para que los concesionarios puedan tomar lectura de medidores cualquier día del mes, en el horario comprendido entre las 08:00 y 18:00 horas.

Cuando este acceso no se facilita por parte del cliente, todos los esfuerzos de la empresa distribuidora podrían ser inoficiosos, y en este contexto incluso la normativa indica que el concesionario está habilitado para proceder con una facturación provisoria basada en el promedio de los últimos seis meses, conforme a lo dispuesto en el Artículo 129 del Decreto Supremo N° 327. Este mecanismo busca garantizar la continuidad del servicio y la mejor facturación de los consumos eléctricos a los clientes.

Por todo lo anterior, concretar la lectura efectiva del medidor de nuestros clientes no sólo depende de la correcta operación de la concesionaria, sino dependerá fuertemente de que el usuario cumpla con su obligación de dar las facilidades a la lectura del medidor.

Por otra parte, Chilquinta Distribución siempre en busca de minimizar la facturación provisoria y facilitar el registro de lecturas, comunica a todos sus clientes que no pudo obtener lectura y que se realizó la facturación provisoria de sus consumos. Además, ha implementado diversas opciones para que aquellos clientes que tengan dificultades para dar cumplimiento a su obligación de dar acceso a los medidores puedan utilizar los canales digitales dispuestos por la empresa para aportar su lectura, incluyendo los siguientes medios:

- Call center, donde pueden comunicarse con un ejecutivo y proporcionar la lectura de su medidor.
- WhatsApp, donde pueden enviar la lectura junto con una foto del medidor.
- Plataforma web, que permite el ingreso manual de la lectura desde el portal de clientes.
- IVR, que ofrece la opción de ingresar la lectura mediante una llamada telefónica automatizada.
- Aplicación para dispositivos móviles, donde los clientes pueden registrar su lectura fácilmente desde su celular.
- Acudir a nuestra red de oficinas de servicio al cliente.

Por otra parte, se han realizados diversos Talleres de Integración Digital focalizados en adultos mayores, con el objetivo de poder entregarles herramientas a los clientes que faciliten la utilización de los canales digitales.

3. Cumplimiento Normativo y Evaluación del Indicador Consumos Estimados

El marco regulador vigente establece evaluaciones a nivel global de concesionaria y en este sentido, Chilquinta Distribución se encuentra en cumplimiento del Indicador de Facturas Emitidas con Consumos Estimados (IFEEs), conforme a lo estipulado en la Norma Técnica de Calidad de Servicios para Sistemas de Distribución 2024, Título 5-3, Artículo 5-21, Tabla 24, Indicador N° 11, que establece que dicho indicador debe ser $\geq 95\%$ sobre el total de boletas y facturas emitidas durante el periodo de evaluación.

Chilquinta cumple con la normativa registrando un 95,107% para el mes de junio del 2025, a nivel global y como referencia para las Provincias de San Felipe y Los Andes este indicador corresponde a 95,796%.

4. Problemáticas de Acceso a Medidores

Como se ha informado previamente a esta Superintendencia, existen diversas dificultades que afectan la toma de lectura de los medidores, limitando la posibilidad de obtener la lectura de los medidores de nuestros clientes, sin que el cliente entregue las facilidades de acceso necesarias. Algunas de estas problemáticas incluyen:

- **Ruralidad:** En sectores rurales y zonas geográficamente aisladas, la dispersión de los clientes, las dificultades de acceso y, en algunos casos, las condiciones climáticas adversas, dificultan la labor de los lectores. A esto se suma que, en algunas parcelaciones o propiedades extensas, los medidores no son visibles desde la vía pública y los accesos permanecen cerrados, haciendo imprescindible que el cliente permita tanto el ingreso a la propiedad como el acceso al medidor.
- **Sectores de riesgo por presencia de perros callejeros:** La presencia de perros agresivos, tanto al interior de los domicilios como en grupos de perros callejeros representa un riesgo para los lectores y, en muchos casos, impide la toma de lectura.
- **Sectores conflictivos:** Existen zonas identificadas con alto riesgo de seguridad para los lectores, lo que restringe el acceso a sectores completos, o bien a medidores específicos.
- **Ubicación de medidores y limitación de accesos:** En muchos casos, los medidores se encuentran dentro de propiedades con rejas cerradas, en estructuras antiguas, o ubicados a una distancia considerable de la reja o en el interior de las viviendas. Estas condiciones dificultan el trabajo de lectura cuando no hay personas presentes en el domicilio.
- **Sectores patrimoniales y condiciones urbanística:** En algunas zonas con restricciones urbanísticas, la infraestructura no permite la reubicación de medidores, dificultando el acceso. Por ejemplo, existen zonas históricas donde las murallas de las viviendas coinciden con el Bien Nacional de Uso Público y por tanto no se puede hacer uso de éste para la reubicación del medidor.

Sobre estas situaciones, la empresa tiene una capacidad limitada de gestión, ya que muchas de ellas dependen directamente de la disposición de los clientes para facilitar el acceso y de condiciones externas que escapan a nuestro control.

5. Concurrencia a Terreno de la Oficina móvil

Como muestra del compromiso de la empresa con la atención cercana y oportuna a nuestros clientes, se dispuso una oficina móvil en el sector los días 07, 24 y 25 de junio del presente año 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. Esta instancia permitió resolver casos en terreno y aclarar dudas directamente con los vecinos.



6. Reunión en la Delegación Presidencial de Los Andes

Reunión mencionada en el oficio de la referencia, se llevó a cabo el día 11 de junio de 2025, en dependencias de la Delegación Presidencial Provincial de Los Andes. Donde el Diputado Sr. Nelson Venegas realizó un llamado abierto a todos los clientes de la provincia, los cuales son **114.016** clientes para asistir dicha actividad y levantando los **65** casos informados por la Dirección Regional de la Superintendencia de Electricidad y Combustible de Valparaíso.

Chilquinta, lamentablemente no pudo participar de esta reunión dada la contingencia climática esperada en la misma fecha.



INVITACIÓN

El H. Diputado de la República, **Nelson Venegas Salazar**, junto al Delegado Presidencial Provincial de Los Andes, **Cristian Aravena Reyes**, y la Superintendente de Electricidad y Combustibles, **Marta Cabeza Vargas**, tienen el gusto de invitarle a participar en una reunión para abordar las alzas desmedidas en el cobro de la luz, que se han dado a conocer de manera masiva en las provincias de Los Andes y San Felipe. Se solicita asistir con sus cuentas de luz y difundir la instancia entre sus vecinas y vecinos.

La actividad se realizará este miércoles 11 de junio a las 18:00hrs. en el primer piso de la Delegación Presidencial Provincial de Los Andes, ubicada en Esmeralda #387, frente a la Plaza de Armas de Los Andes. Por favor, confirmar asistencia a nelsonvenegasdiputado@gmail.com y/o al teléfono +56 9 7340 8012.

NELSON VENEGAS SALAZAR
H. DIPUTADO DE LA REPÚBLICA

7. Análisis de Casos Enviados

De los listados indicados en el oficio, al revisar en detalle lo informado se describe el origen y análisis de los distintos listados recibidos por las diferentes autoridades y la Delegación Presidencial Provincial de Los Andes:

a) Reclamos asociados al Diputado Sr. Nelson Venegas

Respecto del Diputado Venegas, informamos que no se recibió formalmente ningún listado de reclamos o casos concretos. Su accionar se centró, principalmente, en publicaciones realizadas en redes sociales y llamados abiertos para todos los clientes de las provincias de Los Andes y San Felipe para asistir a una actividad presencial en la Delegación Presidencial Provincial de Los Andes. Por lo anterior, no hay casos comunicados por el Diputado Venegas.

b) Reclamos asociados al Diputado Sr. Gaspar Rivas

El Diputado Rivas presentó dos listados diferenciados:

- El primero contenía 113 registros, de los cuales 4 correspondían a clientes duplicados, resultando finalmente en 109 clientes únicos, todos pertenecientes al “Listado de Socios por Calle” del sector El Remanso. Al analizar esta información, se constató que el listado no representaba exclusivamente a personas que hubiesen ingresado un reclamo, sino que se trataba de vecinos del sector, independiente de si habían realizado una presentación. De hecho, se verificó que 32 de esos 109 clientes no han manifestado disconformidad con su facturación presentado algún reclamo a la fecha. En definitiva, la cantidad de reclamos ingresado corresponden a 77 clientes.
- El segundo listado comprendía 15 registros, de los cuales correspondían a 16 clientes, dado que en un registro se informan dos clientes, los cuales están distribuidos en distintas comunas de las provincias San Felipe y Los Andes y un caso de la provincia de Valparaíso. Los reclamos responden a motivos diversos, no exclusivamente relacionados con facturación o consumo. Incluso se incluye un caso asociado a postes de alumbrado público, materia distinta a la señalada como foco de esta solicitud donde cliente no quiso ingresar reclamo. Por lo anterior, se descartó el registro de Valparaíso y el registro que no contaba con número de suministro que, al contactar a la cliente, indicó que no tenía inconvenientes con su facturación y sólo asistió a la reunión. Finalmente, los reclamos formales recibidos corresponden a 14 clientes.

c) Listado entregado por la Dirección Regional de SEC Valparaíso

En base a reunión sostenida el día 11 de junio, en las dependencias de la Delegación Provincial de Los Andes, la Dirección Regional de SEC Valparaíso entregó un listado de 72 registros, de los cuales, al depurar la información entregada por la Superintendencia de Electricidad Regional de Valparaíso, se identificó lo siguiente:

- 7 registros duplicados.
- 3 clientes ya contaban con registro de reclamo correspondientes al sector El Remanso, considerados en la primera base entregada por el Diputado Rivas.
- 5 clientes ya contaban con registro de reclamo, debido a que fueron informados en el segundo listado que comprendía 15 registros entregados por el diputado Gaspar Rivas.

En resumen, la cantidad de reclamos ingresado corresponden a 57 clientes únicos, cuyos reclamos fueron ingresadas y gestionadas por Chilquinta según lo solicitado por la Superintendencia, y están debidamente detalladas en el archivo adjunto denominado “Base Reclamos Ord N° 289003.xlsx” en formato Excel, el cual consolida los distintos listados

enviados por las autoridades, incorporando el análisis individual de cada caso, junto con la información solicitada en el oficio de la referencia. El universo de clientes únicos corresponde a 148 casos.

Finalmente, entendemos la importancia de la correcta facturación para nuestros clientes, por lo que quedamos atentos a cualquier consulta o requerimiento adicional que estime necesario realizar.

Esperando que nuestra respuesta de cumplimiento a lo requerido.

Saluda atentamente a usted,



ALEJANDRO VIDAL ALVARADO
Subgerente de Servicio al Cliente
CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.