

**ANT:1)** Oficio N° 63168, de fecha 11.03.2024 del Sr. Luis Rojas Gallardo, Prosecretario de la Cámara de Diputados, ingreso SEC N° 507, de fechas 13.03.2024.

2) Oficio ORD. SEC N° 187221, de fecha 23.08.2023.

3) Presentación Chilquinta Distribución S.A., ingreso SEC N° 231609, de fecha 31.08.2023.

**MAT:** Informa sobre requerimiento formulado por los diputados Sra. María Francisca Bello Campos y Sr. Diego Ibañez Ordoñez.

**DE: SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**A : SEÑOR LUIS ROJAS GALLARDO  
PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS**

Por el documento del ANT., se ha requerido a esta Superintendencia para que, al tenor de la solicitud formulada por los diputados Sra. María Francisca Bello Campos y Diego Ibañez Ordoñez, se reitere el oficio N° 46.955 de esta Corporación, de fecha 8 de agosto de 2023, mediante el cual se solicita se informe sobre la legalidad del cierre de la oficina de Chilquinta ubicada en Normandíe 1778, comuna de Quintero, en los términos que requieren.

Sobre el particular, corresponde señalar a Ud., que atendida la importancia de las materias reguladas en el ordenamiento tanto eléctrico como de gas, en que pudieran verse comprometidos los derechos y la seguridad de los usuarios de los servicios de distribución, el legislador ha establecido rigurosas exigencias destinadas a asegurar el cumplimiento de los fines previstos por dicho ordenamiento.

En tal sentido, resulta fundamental destacar que, el artículo 130º, 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 y en condiciones de evitar peligros para las personas o cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes...”.

Sobre el particular, es preciso señalar que el artículo 222 del DS N° 327, de 1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos dispone que, *“La calidad de servicio es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse.*

*La calidad de servicio incluye, entre otros, los siguientes parámetros: g) La utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes”.*

Por su parte, el artículo 235 del mismo cuerpo legal establece que, *“Los concesionarios de servicio público de distribución deberán aceptar la interposición de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura, ya*



Caso:1905556 Acción:3594891 Documento:3980276  
V°B° PKC/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3594891&pd=3980276&pc=1905556>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

*sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros. Asimismo, deberán contar, en cada centro de atención comercial, con un sistema de recepción y registro de reclamos de sus usuarios, sin perjuicio de las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia.”*

El artículo 1-4 numeral 3 de la NTCS-SD define “*Calidad Comercial: Componente de la Calidad de Servicio que permite calificar el Servicio Comercial y la Calidad de Atención prestada por la Empresa Distribuidora a sus Clientes o Usuarios, y que se caracteriza, entre otros, por el plazo de restablecimiento del servicio, la información proporcionada al Cliente o Usuario, la adecuada medición de los consumos y su facturación, la puntualidad en el envío de boletas o facturas y la atención y conexión de nuevos suministros de Clientes o Usuarios.*”

Artículo 5-7 *Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas Respecto de la atención y resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y la entrega de facturas, las Empresas Distribuidoras deberán cumplir con las siguientes exigencias: 1. Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes:*

*1.1. Los Reclamos, Consultas y Solicitudes de información de los Clientes deberán ser respondidos dentro de 30 días corridos, posteriores a la recepción del Reclamo, Consulta o Solicitud respectiva.*

*1.2. En el caso de atención en oficinas comerciales, el promedio anual del tiempo de espera de los clientes, medido desde la emisión del ticket o número de atención, hasta que es llamado para ser atendido por un ejecutivo de atención o su turno para autoatención, no podrá ser superior a 15 minutos, sin considerar el tiempo propio de la atención.*

*1.3. la Empresa Distribuidora deberá publicar de manera permanente en su página web el plazo máximo para resolver Reclamos, Consultas y Solicitudes establecido por la presente NT*

Al respecto, por Oficio Ordinario del ANT. 1), cuya copia se adjunta, esta Superintendencia requirió a Chilquinta Distribución S.A. informar lo concerniente al respectivo cierre de dicha oficina, razones por la cual se ha mantenido cerrada e informe sobre su reapertura.

Que mediante presentación del ANT. 2), cuya copia también se adjunta, Chilquinta Distribución S.A. dio cumplimiento a lo ordenado informando en síntesis que esta sucursal fue vandalizada e incendiada con fecha 28 de octubre del año 2019, en el marco del denominado estallido social ocurrido en el país. Por esos hechos la empresa dedujo las acciones criminales correspondientes, obteniéndose una condena de 5 años de presidio efectivo a la persona responsable de tales hechos. Los daños provocados a las instalaciones fueron de gran magnitud y ameritaron su cierre permanente.

Es importante hacer presente que, esta sucursal fue cerrada por un hecho ajeno a la empresa, sin embargo, respecto de otras sucursales respecto de las cuales la empresa considero cerrar por una decisión comercial, esta Superintendencia ha instruido mantenerlas abiertas, como es el caso de Llay Llay, Limache y Villa Alemana, que forman parte de la misma zona de concesión. En el caso de estas oficinas, y considerando que fueron declaradas por la propia empresa para ser consideradas entre los costos de explotación, el criterio es que, no se pueden cerrar las oficinas remuneradas durante el periodo tarifario.

Lo anterior, atendido las exigencias normativas antes transcritas, es opinión de esta Superintendencia que el contar con oficinas comerciales satisface la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y



Caso:1905556 Acción:3594891 Documento:3980276  
V°B° PKC/NMM

clientes, que forma parte de la calidad de servicio que las empresas están obligadas a entregar.

Es cuanto puedo informar a Ud.

**MARTA CABEZA VARGAS**  
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Sr. Luis Rojas, Prosecretario Cámara Diputados / Irojas@congreso.cl
- Congreso Nacional de Chile / [fiscalizacion@congreso.cl](mailto:fiscalizacion@congreso.cl)
- Gabinete Superintendente
- DJ

Firmado digitalmente por  
**MARTA CABEZA VARGAS**  
  
www.sec.cl



Caso:1905556 Acción:3594891 Documento:3980276  
V°B° PKC/NMM

ANT.: a) Ingreso ACC 3405598 de fecha  
14.08.2023, con Oficio N° 46955 de  
la Cámara de Diputados.

b) Ley 18.410 y sus modificaciones

MAT.: Da traslado que indica.

DE: DIRECTOR REGIONAL SEC

A: SR. FRANCISCO MUALIM TIETZ  
GERENCIA CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN.

1. Que, respecto del ingreso del ANT a) la honorable cámara de Diputados, mediante presentación de los Diputados Sra. María Bello Campos y el Sr. Diego Ibáñez Cotroneo, han solicitado en resumen a esta SEC que informe sobre la legalidad del cierre de la oficina de atención Chilquinta ubicada en Normandie N°1778 de la comuna de Quintero.
2. Que, en consideración a lo señalado por los Honorables Diputados, damos traslado a su representada del requerimiento, para que en un plazo de **5 días hábiles** proceda a informar lo concerniente al respectivo cierre de dicha oficina, razones por la cual se ha mantenido cerrada e informe sobre su reapertura.
3. Adicionalmente, informamos a usted que toda documentación o respuesta a oficios y/o resoluciones, debe ser ingresada a esta Superintendencia en nuestra "Oficina de Partes Virtual" disponible en la web [www.sec.cl](http://www.sec.cl), cuyo link de acceso es: <https://www.sec.cl/oficina-de-partes-virtual>

Saluda atentamente a Ud.

Patricio Velásquez Olivares  
Director Regional Valparaíso  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Adjunta: Copia Oficio de la Cámara de Diputados N° 46955

Caso: 1908321

Distribución:

- Destinatario: Gerente Chilquinta Distribución [correspondenciasec@chilquinta.cl](mailto:correspondenciasec@chilquinta.cl)
- Control Interno.
- Archivo.

Firmado digitalmente por  
**PATRICIO ALEJANDRO VELASQUEZ OLIVARES**  
  
www.sec.cl



Caso:1908321 Acción:3408795 Documento:3700542  
V°B° HMC/PVO

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3408795&pd=3700542&pc=1908321>

Dirección: Calle Limache 1724, of. 1006, piso 10, Viña Del Mar, Chile - Fono: 232135062 - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

**GSC-2023/129**

Valparaíso, 30 de agosto de 2023

Señor

**Patricio Velásquez Olivares**

Director Regional Valparaíso

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Viña del Mar

De nuestra consideración,

En atención a su Oficio Ordinario N 187221 de fecha 23 de agosto de 2023, por medio del cual nos solicita un resumen que informe sobre la legalidad del cierre de la oficina de atención, ubicada en calle Normandie N° 1778 de la comuna de Quintero, a continuación, damos respuesta a lo requerido.

Como es de conocimiento público, esta sucursal fue vandalizada e incendiada con fecha 28 de octubre del año 2019, en el marco del denominado estallido social ocurrido en el país. Por esos hechos nuestra empresa dedujo las acciones criminales correspondientes, obteniéndose una condena de 5 años de presidio efectivo a la persona responsable de tales hechos. Los daños provocados a nuestras instalaciones fueron de gran magnitud y ameritaron su cierre permanente.

Producto de esta acción tuvimos que desplegar una serie de acciones en cuanto a resguardar la calidad y continuidad en la prestación de nuestro servicio, como también, respecto a la reubicación de los trabajadores que en ese lugar se desempeñaban.

A fin de dar respuesta específica a cada uno de los puntos consultados por los Diputados Sra. Bello y Sr. Ibáñez, podemos comentar:

**1. Que se determine la legalidad del cierre de la oficina de Chilquinta en la comuna de Quintero.**

Como cuestión general, debemos señalar que Chilquinta no tiene la obligación de mantener un determinado número de oficinas para la atención de clientes, dado que no existe alguna norma que establezca el deber u obligación de mantener oficinas de atención presencial para cumplir con los niveles de servicio relativos a la atención de reclamos, denuncias, consultas y otros, concerniente a calidad comercial. No obstante, detallaremos la estrategia de servicio que acompaña la medida de mantener cerrada esta sucursal, como así también demostrar fundadamente que no se afecta el cumplimiento de los niveles de calidad comercial establecidos en la normativa.

En cuanto a la legalidad, en la normativa sólo se encuentra definida la obligación de la empresa de aceptar la interposición de reclamos y denuncias relacionadas al servicio que presta. El artículo 235 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (en adelante RLGSE), indica que lo anterior podrá hacerse “ya sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros (..)”. Como se advierte, se establece que es la empresa la que debe disponer -por ende, definir e implementar- los medios necesarios para atender los reclamos y denuncias de sus clientes o

usuarios, ya sea de forma personal o por otros medios, sin que en ninguna parte se establezca la obligación de tener oficinas comerciales de atención presencial para tales efectos. Lo esencial de la obligación que contempla la norma es que la distribuidora disponga de los medios de atención comercial y que tenga un sistema de recepción y registro de reclamos de sus usuarios. Ambas exigencias Chilquinta las ha cumplido y cumple adecuadamente y prueba de ello es que los medios de atención no presencial disponibles por parte de la Compañía son aquellos que actualmente soportan el 97% del volumen total de atenciones, reclamos, consultas y requerimientos presentados por nuestros clientes.

Otro aspecto de la normativa vigente es el artículo 222 letra g) del RLGSE, la cual señala que *“La calidad de servicio es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse. La calidad del servicio incluye, entre otros, los siguientes parámetros: g) la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes.”* Por su parte, el artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos (LGSE), indica que *“Para los efectos de la aplicación de la presente ley se entiende por x) Calidad de servicio comercial: componente de la calidad de servicio que permite calificar la atención comercial prestada por los distintos agentes del sistema eléctrico y que se caracteriza, entre otros, por el plazo de restablecimiento de servicio, la información proporcionada al cliente, la puntualidad en el envío de boletas o facturas y la atención de nuevos suministros.”*

Pues bien, al igual como ocurre en el caso del artículo 235 previamente analizado, la decisión de reducir la cantidad de oficinas de atención presencial, NO altera en nada el cabal cumplimiento de las normas citadas, sobre todo cuando la misma Empresa la que ha dispuesto de otros múltiples canales de atención, que constituyen precisamente aquellos *“adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes”* a los que alude la letra g) del artículo 225 y a través de los cuales se ha prestado efectivamente la atención comercial a los clientes y usuarios, cumpliendo con los estándares y niveles de calidad de servicio correspondientes. En efecto, ambos artículos sólo definen lo que se debe entender por calidad de servicio, para luego fijar parámetros que deben tenerse en consideración para evaluarla, entre los cuales se incluye la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes, pero ninguna de ellas establece la necesidad u obligación de contar con oficinas de atención comercial presencial, ni menos aun se establece una cantidad específica de ellas.

Resulta evidente que las normas y los artículos en cuestión constituyen definiciones generales de estándares de calidad, al amparo de las cuales se debe examinar los parámetros de calidad de servicio específicos contenidas en la LGSE, el RLGSE y en las normas técnicas pertinentes, en especial, la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución (Norma Técnica).

No existe una norma legal, reglamentaria o técnica que obligue a tener oficinas comerciales para atención presencial de público. Lo que las normas exigen es mantener *“adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes”*, mecanismos y sistemas que Chilquinta no sólo ha mantenido, sino que incluso ha potenciado y aumentado.

Por otra parte, la Norma Técnica en el Título 5-2 denominado *“Calidad de Atención”*, en su Artículo 5-7 *“Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes y entrega de facturas”* solo se refiere en el punto 1.2. al tiempo de espera de los clientes, no especificando exigencia alguna, en cuanto a la cantidad de oficinas que las Empresas Distribuidoras deben disponer para la atención de sus clientes.

Dado todo lo anteriormente detallado, no existe disposición en los diversos cuerpos normativos aplicables a Chilquinta que establezca la obligación de la empresa a mantener un número determinado de oficinas disponibles para los clientes, por lo que la acción de cierre de la sucursal Quintero es una atribución propia de la empresa, la que es ejercida siempre resguardando de la calidad comercial que es entregada a nuestros clientes y como será evidenciado en los siguientes puntos.

**2. Que se requiera a la empresa para que informe las razones por las cuales la oficina se ha mantenido cerrada.**

El modelo de atención comercial de la empresa ha evolucionado de acuerdo a la disrupción tecnológica y adopción por parte de los usuarios a nivel transversal de múltiples industrias y en particular, en sus requerimientos a empresas de servicios. En la actualidad el uso de los canales digitales ha experimentado una evolución significativa en comparación con el periodo pre pandemia covid-19. Los canales digitales utilizados por nuestros clientes incluyen el Sitio Web, WhatsApp, Aplicación móvil, Twitter, Facebook y Correo Electrónico, todos los cuales aportan beneficios para los clientes en cuanto a una mejor accesibilidad, ahorro de tiempo, eficiencia y personalización de su atención.

Es importante destacar que los usuarios pueden realizar los mismos trámites en los canales digitales y presenciales, lo que les brinda una mayor flexibilidad y conveniencia en la realización de sus transacciones. Además, los canales digitales ofrecen opciones de transacción seguras y una capa adicional de seguridad para los usuarios. La disponibilidad del servicio en los canales digitales es 24/7 y está reforzada ante contingencias técnicas y comerciales. En resumen, los clientes pueden experimentar una mayor comodidad y ahorro de tiempo al usar canales no presenciales al interactuar con la Compañía, lo que se traduce en una atención más rápida y eficiente para ellos.

Cabe recalcar que nuestros canales de contacto están disponibles para la atención de todos nuestros clientes y, a modo ejemplar, respecto de nuestros clientes adultos mayores. en su diseño y funcionalidades se han considerado criterios de flexibilidad y atención comercial para clientes de este segmento etario.

Respecto de las principales funcionalidades de los medios remotos que actualmente se encuentran disponibles para todos nuestros clientes, son los siguientes:

					
Aportar lectura					
Copia boleta					
Cupón de pago					
Detalle consumo mensual					
Saldo y vencimiento					
Conocer una Dx					
Informar que estás sin energía					
Revisar ETR					
Seguimiento de un reclamo					
Generar un reclamo					

Imagen 1: Funcionalidad Disponibles en los principales Medios Remotos.

Los clientes han reconocido los beneficios de optar por estos canales de atención y han preferido de sobremanera estos canales para realizar requerimientos a la Empresa, los que durante el año 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

## AÑO 2022



Imagen 2: Cantidad de Atenciones por todos los medios de atención.

Junto con lo anterior, estamos desarrollando diversas acciones que tienen por objetivo generar las condiciones necesarias para que todos nuestros clientes se integren en el modelo de atención digital, entre las que se encuentran:

- Talleres de Integración Digital focalizados en adultos mayores
- Automatización de requerimientos comerciales
- Implementación de asistente virtual “LUZ” en aplicación Whatsapp
- Agendamiento de video atención a través de página web

- Desarrollo de plan de contactabilidad de clientes
- Plan de acompañamiento de requerimientos de adultos mayores
- Presencia a través de Oficina Móvil para resolución de atenciones complejas
- Potenciamiento del uso de canales digitales
- Disponibilidad de canales de pago

**3. Que se requiera información a la empresa acerca de reapertura de la oficina de Chilquinta en la comuna de Quintero.**

Dado todo lo anterior ya mencionado, dentro de la estrategia de atención comercial de Chilquinta Distribución no está considerada la reapertura de la sucursal en la comuna de Quintero.

Esperando haber atendido a cabalidad el requerimiento de información que nos fuera realizado.

Saluda atentamente a usted,

**Paulina Guzmán Trujillo**  
Gerente de Servicio al Cliente  
Chilquinta Distribución S.A.

# ACEPTA

CHILQUINTA

Creado el 2023-08-30 17:05:29

- N° Docto: X1-8000-0290-D6DB-2DO2

Este documento es una representación de un documento original en fomato electrónico. Para verificar el estado actual del documento, verifíquelo en <https://5.dec.cl>

Los certificados de Acepta cumplen con los estándares internacionales para firma electrónica, lo que no implica que sean compatibles con todos los software de visualización, no afectando ello en caso alguno la validez de la firma



Firma Simple  
Validado con Pin

Firmante: 15098680-K GUZMÁN TRUJILLO PAULINA ANDREA  
Institución - Rol: CHILQUINTA - Ejecutivos GSC  
Fecha de Firma: 2023-08-30 17:57:06.834034  
Auditoría Autentia: NONE-N3JF-YFSK-CJY3  
Operador: 15098680-K