



OFICIO N° 65740
INC.: solicitud

lrg/fur
S.20°/372

VALPARAÍSO, 15 de abril de 2024

Por orden del señor Presidente de la Cámara de Diputados, cúmpleme poner en su conocimiento la petición del Diputado señor DIEGO IBÁÑEZ COTRONEO, quien, en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a US. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre la factibilidad de reconsiderar el criterio referente a no ordenar la apertura de las oficinas comerciales de Chilquinta que fueran cerradas por hechos imputables a terceros, y en definitiva, se entregue la instrucción a esta empresa de reabrir su oficina de Quintero y así satisfacer la necesidad de tener adecuados sistemas de atención e información para los usuarios y clientes, en los términos que plantea.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a US., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a US.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

A LA SEÑORA SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: AFA29CE8905D75A7



OFICIO

PARA: SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES; MINISTERIO DE ENERGÍA.

DE: SR. DIEGO IBÁÑEZ COTRONEO, Diputado de la República.

MATERIA: SOLICITA LO QUE INDICA.

FECHA: 12 DE ABRIL DE 2024.

Se solicita que en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley Orgánica N°18.918 del Congreso Nacional, se envíe oficio por intermedio de esta Corporación, para requerir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que analice el problema jurídico que se describe y disponga de las medidas necesarias, para entregar certezas a los usuarios de las diferentes empresas eléctricas de nuestro país.

En fecha 08 de Agosto de 2023, esta diputación presenta el oficio N°46.955 dirigido a esta propia Superintendencia, solicitando que señale la legalidad del cierre de la oficina de Chilquinta ubicada en la comuna de Quintero, junto con las razones por las cuáles se ha mantenido esta medida.

Pues bien, en fecha 01 de Abril de 2024, esta Superintendencia responde este requerimiento, y, en lo medular, señala que *“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 clientes, que forma parte de la calidad de servicio que las empresas están obligadas a entregar.

Este último criterio se replica en el Oficio Ordinario N°169530, de fecha 25 de Abril de 2023, de esta Superintendencia, donde señala nuevamente que *“contar con oficinas comerciales satisface la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes, que forma parte de los estándares de calidad de servicio que las empresas están obligadas a entregar”*.

Lo anterior, se sostiene por lo regulado en la Ley General de Servicios Eléctricos, que, en su artículo 225 establece 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”.

En ese mismo sentido, el artículo 222 del 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 sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros”*.

Y por último, también existe la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución que define la Calidad Comercial como *“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”*.

Esta regla en su artículo 5.7 la 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 y señala que *“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”.

Pues bien, toda la normativa recién citada es aquella que esta Superintendencia utiliza para sostener el criterio respecto a que las empresas que entregan servicio de suministro eléctrico tienen la obligación que mantener oficinas comerciales, ya que esto satisface la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes, que forma parte de la calidad de servicio que las empresas están obligadas a entregar.

Sin embargo, en el caso de la oficina cerrada en Quintero se sostiene un criterio diferente en razón de que esta fue vandalizada e incendiada por un tercero que fue condenado, pero que generó daños de gran magnitud en las instalaciones que ameritaron su cierre permanente.

Este argumento le genera ciertas dudas a esta parte por tres razones: a) El daño provocado a la oficina comercial no exime a la empresa de la obligación de mantener adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes, que, en concepto de esta Superintendencia, se satisface con oficinas comerciales, b) el hecho que la persona que haya sido condenada por los actos cometidos en contra de la oficina comercial, le otorga a la empresa la acción indemnizatoria correspondiente, c) el criterio que diferencia entre la oficina comercial que cierra la empresa por iniciativa propia, y aquella que cierra por hechos oponibles a terceros puede generar un incentivo perverso.

Es sumamente importante que todos los usuarios tengan acceso a un lugar donde puedan asistir a realizar sus tramites y consultas correspondientes, sobre todo en comunas donde el porcentaje de población adulto mayor aumenta día tras día, y esto no se puede ver truncado por un hecho ajeno tanto a la empresa, como a la comunidad de Quintero.

Por tanto, me gustaría solicitar a esta Superintendencia **que se reconsidere el criterio referente a no ordenar la apertura de las oficinas comerciales de Chilquinta que fueran cerradas por hechos imputables a terceros, y en definitiva, se entregue la instrucción a esta empresa de reabrir su oficina de Quintero y así satisfacer la necesidad de tener adecuados sistemas de atención e información para los usuarios y clientes.**



Se remite este oficio al Ministerio de Energía, para que disponga de las medidas necesarias que permitan mantener abiertas las oficinas comerciales respectivas.

Se agradece vuestra gestión.

Atentamente.



DIEGO IBAÑEZ COTRONEO
Diputado de la República
6° Distrito



D...C/m.g.n./j.a.v.
FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DIEGO IBAÑEZ C.

