

ANT: Oficio N° 75863, de fecha 07.07.2021, del Sr. Luis Rojas Gallardo, Prosecretario de la Cámara de Diputados, Ingreso SEC N° 26802, de fecha 07.07.2021.

MAT: Informa sobre requerimiento formulado por el diputado Sr. Daniel Núñez Arancibia.

DE: SUPERINTENDENTE 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 el diputado Sr. Daniel Núñez Arancibia, se informe sobre la posibilidad de iniciar un procedimiento de fiscalización a fin de verificar las denuncias de reiterados cortes de luz y bajas de voltaje que afectan a la localidad de El Tejar en el Valle de Quilimarí, comuna de Los Vilos.

Sobre el particular, corresponde señalar a Ud., que atendida la importancia de las materias reguladas en el ordenamiento eléctrico, en que pudieran verse comprometidos los derechos y la seguridad de los usuarios de los servicios de distribución de energía eléctrica, 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 130°, de DFL N° 4/20.018, de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos**, establece que *la calidad de servicio de las empresas distribuidoras de servicio público, en cuanto a tensión, frecuencia, disponibilidad y otros, corresponderá a estándares normales con límites máximos de variación que serán los que determinen los reglamentos.*

Es así que, el **artículo 145, del Decreto Supremo N° 327, de 1997, de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (RLGSE)**, dispone que "las empresas concesionarias de servicio público de distribución deberán suministrar electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias".

Por su parte, la Norma Técnica de Calidad de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución (NTCS_SD), dictada por Resolución Exenta CNE N° 706, de 2017 y modificada por la Resolución Exenta CNE N° 763, del año 2019, tiene por objeto determinar la efectiva calidad de suministro que proporcionan las concesionarias de distribución a sus usuarios, dispone que todas las interrupciones superiores a 3 minutos deben ser fiscalizadas por la SEC para establecer las correspondientes responsabilidades, calificando una interrupción como interna (de responsabilidad de la concesionaria), externa (originadas en los segmentos de generación o transmisión) o atribuible a fuerza mayor (eximente de responsabilidad). Las internas se incorporan a la contabilidad de los indicadores SAIDI (que determina el tiempo medio de interrupción por cliente), SAIFI (que determina la Frecuencia Media de Interrupción por Cliente), TIC (Tiempo de Interrupciones a Clientes, en Baja (BT) y Media Tensión (MT)) y FIC (Frecuencia de Interrupciones a Clientes, en Baja (BT) y Media Tensión (MT)).

Dicha NTCS- SD fijó exigencias de tiempos de reposición de suministro para los clientes finales, en tal sentido, el artículo 4-1 de dicha norma establece, entre otros, el indicador de Tiempo de Interrupciones de Suministro de

Caso:1624140 Acción:2915577 Documento:2840424

V°B° PKC / SL.



<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=2915577&pd=2840424&pc=1624140>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1165 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

Clientes Finales (TIC), el que no deberá exceder los límites siguientes durante cualquier periodo de doce meses consecutivos, contenidos en la Tabla 14:

Tabla 14: Límites expresados en horas para el Tiempo de Interrupciones de Suministro Clientes Finales (TIC) exigibles desde el año 2020 en adelante

Densidad de la red Tensión de la red				
	Alta	Media	Baja	Muy Baja
Baja Tensión	9	10	14	18
Media Tensión	5	6	10	14

En cuanto a las medidas que la SEC ha adoptado para fiscalizar las interrupciones no autorizadas del suministro eléctrico, cabe señalar que esta entidad monitorea en forma permanente la información entregada por las empresas eléctricas en el proceso denominado "Interrupciones en línea", que fuera oficializado mediante Oficio Circular N° 13764, de fecha 11 de octubre de 2016, que instruyó a las empresas concesionarias de distribución informar las interrupciones de suministro que afectan a sus redes y la cantidad de clientes que se encuentran sin suministro eléctrico, como también deben indicar el número de cuadrillas con que cuentan para enfrentar la emergencia, información que es reportada con una periodicidad de 1 hora.

Por otra parte, la SEC fiscaliza el cumplimiento de la normativa que establece el derecho a una compensación a los usuarios afectados. Dispone el artículo 16 B de la Ley 18.410 que *"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"*.

Asimismo es del caso agregar que, en el marco de la fiscalización, esta Superintendencia ha considerado como una de sus importantes metas disminuir las horas de interrupción del suministro eléctrico a los usuarios de la energía, aplicando el indicador denominado SAIDI, que tiene como finalidad establecer el tiempo medio de interrupción de la energía por cliente en una zona de concesión y mide el desempeño de las concesionarias de distribución respecto de la calidad de suministro que entregan a sus usuarios finales. Es así, que se ha instruido a las indicadas empresas eléctricas en orden a la gestión permanente que deben tener de sus alimentadores excedidos, de acuerdo con la norma técnica y se les ha instruido presentar planes de acción que deben ejecutarse respecto de esos alimentadores y para que adopten las medidas necesarias que prevengan y/o mitiguen la ocurrencia de perturbaciones y afectaciones similares, todo ello destinado a disminuir las horas de interrupción del suministro al usuario final.

Se hace necesario precisar que esta entidad ha instruido a las concesionarias en orden a presentar y desarrollar planes de mantenimiento preventivo e inversión de sus instalaciones, los que deben ser informados a esta autoridad.

Cabe hacer presente que esta Superintendencia fiscaliza la efectiva ejecución de los planes comprometidos y su grado de cumplimiento, a partir de la investigación que debe desarrollar ante los cortes reiterados de suministro denunciados.

En relación con las denuncias o reclamos recibidos en esta Superintendencia por problemas relacionados con la calidad del suministro eléctrico,

Caso:1624140 Acción:2915577 Documento:2840424

V°B° PKC / SL.



<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=2915577&pd=2840424&pc=1624140>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1165 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

es preciso señalar que, se adjunta tabla con el detalle de los reclamos recibidos en este Organismo desde enero de 2020 a la fecha para la comuna de Los Vilos bajo la categoría de “Interrupción de Suministro”.

Al respecto, corresponde exponer que, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, **atendido que son las propias empresas las que deben entregar una primera respuesta ante los reclamos de sus usuarios, se estableció que en caso de reclamos que no hayan sido presentados previamente ante la empresa involucrada**, esta Superintendencia procederá a recepcionarlos y enviarlos a la propia empresa, con el fin de que, en caso de una interrupción reestablezca el suministro eléctrico a la brevedad posible o le entregue directamente una respuesta por escrito, en un **plazo máximo de 30 días corridos**.

De todas formas, el usuario tendrá derecho a solicitar la intervención de esta Superintendencia para la resolución de su reclamo, presentando todos los antecedentes que le parezcan necesarios, una vez que se haya cumplido alguna de las siguientes situaciones:

- Que hayan transcurrido más de 30 días corridos desde la fecha de ingreso de la presentación, sin haber obtenido una respuesta por parte de la empresa.
- Que la respuesta entregada por la Empresa no le deje conforme.
- Que la empresa no cumpla con la solución comprometida y acordada con el cliente.
- Que no esté de acuerdo con las alternativas de atención al requerimiento, en lo relativo a tener que presentarse en las oficinas de la empresa (previa invitación de ésta), para seguir adelante con la solución del reclamo.

Cumplidas algunas de las situaciones señaladas precedentemente, esta Superintendencia, dará traslado a la empresa para que informe sobre el reclamo, adjuntando todos los antecedentes necesarios y resolverá el reclamo una vez agotado la investigación correspondiente.

Cabe agregar que esta Superintendencia no cuenta con antecedentes relativos a la denuncia que señala, sin embargo, se recibió una denuncia por parte del alcalde de la I. Municipalidad de Los Vilos respecto de la calidad de servicio prestada por Compañía General de Electricidad S.A. De dicha denuncia, se inicio una investigación dando traslado a la empresa por Oficio Ordinario N° 172, de fecha 28 de julio de 2021, el cual se encuentra pendiente de respuesta.

Respecto con las interrupciones del suministro ocurridas en la comuna de Los Vilos, específicamente en el sector Quilimarí, corresponde señalar que esta Superintendencia tomó conocimiento de una falla eléctrica ocurrida el 17 de junio de 2020, en el alimentador Quilimarí SSEE Quereo, por lo que procedió a iniciar una investigación y mediante Oficio Ordinario N° 176, de fecha 18 de junio de 2020, solicitó información a Compañía General de Electricidad S.A., la que respondió por carta ingresada con fecha 3 de noviembre de 2020. En dicha respuesta, cuya copia se adjunta, la empresa informa sobre el evento y acompaña detalle de las mantenciones realizadas y fallas ocurridas en la línea.

Es necesario señalar que la investigación aún se encuentra en curso, y una vez concluida, si se acredita que la empresa eléctrica, no hubiera adoptado las medidas establecidas en los protocolos, atendido el mérito de los

Caso:1624140 Acción:2915577 Documento:2840424

V°B° PKC / SL.



<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=2915577&pd=2840424&pc=1624140>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1165 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

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 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 a la clasificación dada en el artículo 15 de la citada Ley.

Por otra parte, cabe hacer presente que mediante Resolución Exenta N° 33395, de fecha 6 de octubre de 2020, cuya copia se adjunta, esta Superintendencia celebró un acuerdo de cooperación e integración con la I. Municipalidad de Los Vilos para desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los ciudadanos que realicen reclamos, denuncias, solicitudes.

Finalmente, es necesario hacer presente que lo descrito precedentemente, demuestra que esta Superintendencia fiscaliza en forma permanente a la Compañía General de Electricidad S.A. y a las demás empresas de distribución de electricidad, para resguardar la seguridad de las instalaciones eléctricas, como la calidad de servicio que están obligadas a prestar, de acuerdo con las normas antes citadas.

Es cuanto puedo informar a Ud.

LUIS ÁVILA BRAVO
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Incl. lo indicado

SLP/PKC

Distribución:

- Sr. Luis Rojas, Prosecretario Cámara Diputados / lrojas@congreso.cl
 - Congreso Nacional de Chile / fiscalizacion@congreso.cl
 - Diputado Sr. Daniel Núñez Arancibia daniel.nunez@congreso.cl
 - Gabinete Superintendente
 - DJ
- Oficina de Partes ()

Firmado digitalmente por
Luis Rodolfo avila bravo

www.sec.cl

Caso:1624140 Acción:2915577 Documento:2840424

V°B° PKC / SL.



<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=2915577&pd=2840424&pc=1624140>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1165 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl