

**ANT.:** Oficio N° 9588, de fecha 19.07.2022, suscrito por el Prosecretario accidental de la Cámara de Diputados, ingreso SEC N° 1525, de fecha 19.07.2022.

**MAT.:** Informa acerca de la solicitud efectuada por la Diputada señora Viviana Delgado Riquelme.

**DE :** SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (S).

**A :** SR. JUAN PABLO GALLEGUILLOS JARA.

**PROSECRETARIO ACCIDENTAL DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.**

Mediante el Oficio indicado en el ANT., el señor Prosecretario Accidental de la Cámara de Diputados, remitió a esta Superintendencia una solicitud efectuada, por la Diputada señora Viviana Delgado Riquelme, 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, requirió oficiar a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, para efectos de lo siguiente:

*“informe a esta Cámara sobre la situación que afecta a distintos vecinos de Villa El Abrazo, en la comuna de Maipú, específicamente del pasaje Lázaro, quienes han sufrido cortes de luz de manera reiterada, sin que se solucione su problema, a pesar de los reclamos realizados”.*

Para efectos de atender la referida petición, y para una mejor comprensión de lo que se informará, se torna necesario referirse: **a)** Marco normativo referido al servicio público de distribución de energía eléctrica; y, **b)** Fiscalización efectuada por esta Superintendencia y situación de la comuna de Maipú.

**a) Marco normativo referido al servicio público de distribución y continuidad de suministro.**

Es menester señalar que la naturaleza jurídica del servicio de distribución de energía eléctrica así como el de transmisión eléctrica, es el de **servicio público**, esto lo expresa el **artículo 7° de la Ley General de Servicios Eléctricos (LGSE)** al indicar que “Es servicio público eléctrico, el suministro que efectúe una empresa concesionaria de distribución a usuarios finales ubicados en sus zonas de concesión, o bien a usuarios ubicados fuera de dichas zonas, que se conecten a las instalaciones de la concesionaria mediante líneas propias o de terceros”. Agregando, en relación al transporte de energía eléctrica, “Asimismo, es servicio público eléctrico el transporte de electricidad por sistemas de transmisión nacional, zonal y para polos de desarrollo de generación”.



La naturaleza de servicio público conlleva, desde luego, una serie de efectos para los titulares de estas empresas, siendo uno de los más relevantes aquel contemplado en el **artículo 131° de la LGSE**, y en virtud del cual se les impone **el deber de entregar suministro eléctrico continuo**. Este deber implica que estas empresas deben proveer permanentemente el suministro a cada uno de los usuarios ubicados dentro de sus zonas de concesión y, por supuesto, vigilar que sus instalaciones estén en condiciones tales que puedan cumplir con el propósito legal descrito. La vigilancia a la que se hace referencia implica, entre otras cosas, que las empresas mantengan sus instalaciones e inviertan lo que corresponda para satisfacer la calidad y seguridad que la normativa impone sobre ese servicio.

En ese sentido, el **artículo 145**, del Decreto Supremo N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, **Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (RLGSE)**, señala 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”*.

Adicionalmente y considerando la naturaleza jurídica a la cual se ha hecho referencia y, especialmente el deber de continuidad señalado, es necesario sumar **el principio de calidad de suministro**, entendiendo que una cosa es la disponibilidad permanente, y otra cosa es el nivel de indisponibilidad fruto de la mala o buena calidad del servicio. Así entonces, bajo determinados escenarios la continuidad puede sufrir cierto deterioro en la calidad del producto (variaciones de voltaje) como también en la calidad del suministro (interrupciones o cortes de electricidad).

Por su parte, la **Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución (NTCS\_SD)**, dispone que todas las interrupciones superiores a 3 minutos deben ser fiscalizadas por la Superintendencia 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 un **caso fortuito o 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)), materia a la que se refiere el capítulo 4, de la **NTCS\_SD**, dictada al amparo de la Resolución Exenta CNE N° 706, de 2017 y modificada por la Resolución Exenta CNE N°763, del año 2019, que tiene por objeto determinar la efectiva calidad de suministro que proporcionan las concesionarias de distribución a sus usuarios.

A partir de la NTCS-SD es posible señalar que, para establecer los límites de indisponibilidad de suministro que puede afectar a los ciudadanos en la caracterización del par “comuna-empresa”, la comuna de Maipú se encuentra calificada como de densidad “alta”. Por aplicación de los parámetros que se identifican en esa norma técnica, se establecen los máximos de indisponibilidad por interrupciones de origen “interno”, que pueden tener los clientes en una ventana móvil de 12 meses, excluyéndose las



interrupciones de origen externo o aquellas donde se acredite la existencia de la eximente de responsabilidad de la Fuerza Mayor.

En otros términos, con respecto al cumplimiento de lo dispuesto en la aludida norma técnica **NTCS\_SD**, corresponde señalar que, en una ventana de 12 meses, **los indicadores** en el caso de la comuna de Maipú, que es de “Alta Densidad de la Red”, no deben exceder, a partir del año 2020, los siguientes parámetros:

**SAIDI:** 5 horas (tiempo medio de interrupción por cliente);  
**SAIFI:** 4,5 veces (frecuencia media de interrupción por cliente);  
**TIC BT:** 9 horas (tiempo interrupciones a clientes en Baja Tensión);  
**TIC MT:** 5 horas (tiempo interrupciones a cliente);  
**FIC BT:** 8 frecuencia (interrupciones a cliente);  
**FIC MT:** 6 frecuencia (interrupciones a cliente).

#### b) Fiscalización efectuada por la SEC y situación de la comuna de Maipú.

Efectuada una fiscalización por esta entidad, es posible informar que **la comuna de Maipú es abastecida por los alimentadores Naciones, Labrador y Satélite, los cuales presenta 83 interrupciones de suministro eléctrico entre julio de 2021 y junio 2022**, correspondiendo 71 de ellas a internas, vale decir, de responsabilidad de la concesionaria; y 12 a fuerza mayor. Las interrupciones internas afectaron a 23.123 clientes. A continuación, se presenta el detalle de las interrupciones del periodo antes mencionados.

ORIGEN	N° INTERRUPCIONES	CLIENTES AFECTADOS
Internas	71	23.123
Fuerza Mayor	12	18.717

En cuanto a las medidas que la Superintendencia 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 la dictación del Oficio Circular N° 13764, de 11.10.2016, que ordenó 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 Superintendencia persigue y fiscaliza el cumplimiento de la normativa que establece el deber de pago, de cargo del concesionario de distribución, de 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”.

**Las compensaciones pagadas, entre julio 2021 y junio 2022, a los usuarios de la comuna de Maipú son las siguientes:**

<b>MES-AÑO</b>	<b>JUL-2021</b>	<b>AGO-2021</b>	<b>SEP-2021</b>	<b>OCT-2021</b>	<b>NOV-2021</b>
<b>MONTO</b>	\$ 86.259.952	\$ 80.891.728	\$ 7.158.945	\$ 13.134.182	\$ 11.309.071
<b>MES-AÑO</b>	<b>DIC-2021</b>	<b>ENE-2022</b>	<b>FEB-2022</b>	<b>MAR-2022</b>	<b>ABR-2022</b>
<b>MONTO</b>	\$ 198.723	\$ 1.871.055	\$ 2.906.449	\$ 7.396.896	\$ 1.093.884
<b>MES-AÑO</b>	<b>MAY-2022</b>	<b>JUN-2022</b>			
<b>MONTO</b>	\$ 10.703.630	\$ 11.310.725			

Cabe mencionar que del análisis efectuado por esta Superintendencia, mediante Resolución Exenta N°11.969, de fecha 26.04.2022, se aplicó a Enel Distribución Chile S.A., una multa de 43.200 UTM por incumplimiento de lo establecido en el artículo 4-2 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, en relación con los Artículos 145° y 221° del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos y, a su vez, en relación a los artículos 72°-14 y 130° de la Ley General de Servicios Eléctricos, lo que se desprende de la información aportada por la empresa en el proceso denominado “Interrupciones 2018”, **la cual indica que se ha sobrepasado el límite máximo del SAIDI establecido en la normativa vigente, en la comunas señaladas en el Considerando 4° de dicha resolución, entre la cuales, figura la comuna de Maipú.**

Asimismo, es del caso agregar que, en el marco de su fiscalización, la 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. **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 ordenado presenten 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.

Enseguida, se hace necesario precisar que **esta entidad ha instruido a las concesionarias en orden a presentar y desarrollar planes de mantenimiento preventivo de sus instalaciones**, los que deben ser informados a esta autoridad. Como resultado de ese tipo de requerimiento, la concesionaria ha presentado sus planes de acción con el contenido que se detalla en este informe, cubriendo el periodo de Enero



2021 a la fecha, los que detallan la actividad a realizar, su descripción, la fecha de inicio y término de cada etapa del plan. Desde el año 2017, hasta la fecha actual, se ha instruido a la concesionaria Enel Distribución Chile S.A. en orden a desarrollar y aplicar tales planes de acción.

En consonancia con lo anterior, esta Superintendencia fiscaliza la efectiva ejecución del plan comprometido y su grado de cumplimiento a partir de la investigación que debe desarrollar ante los cortes reiterados de suministro denunciados.

Además, mediante los oficios ordinarios N°s 82.478, 93.236 y 112.597; de fechas 16.08.2021, 04.11.2021 y 14.04.2022, respectivamente, la Unidad de Coordinación Eléctrica de la Región Metropolitana **instruyó a Enel Distribución S.A. normalizar una serie de anomalías detectadas en la red de distribución de los alimentadores Labrador, Sinfonía y Campanario, todos de la comuna de Maipú.** Por otra parte, esta misma unidad de coordinación, por medio de ORD. N° 108.169, de fecha 10.03.2022, instruyó la ejecución de un plan de acción a Enel Distribución Chile S.A. que consistente, en lo principal, de:

*“-Levantamiento e identificación de todas las instalaciones de transmisión y/o distribución que se encuentren en condiciones irregulares o subestándares para su correcta operación y mantenimiento, de acuerdo a lo señalado en el presente oficio.*

*-Conjunto de todas las acciones a realizar para subsanar las condiciones irregulares de operación encontradas, que comprometen la seguridad de las personas y continuidad del suministro de energía eléctrica.*

*-Plan de contingencia frente a eventos que puedan poner en riesgo la seguridad y continuidad de suministro eléctrico, además de la seguridad de las personas y/o cosas.*

*-En el caso que la empresa, no se encuentre enrolada en la Plataforma Web “Seguimiento Planes de Acción”, deberá enviar a esta Superintendencia, dentro de un plazo de 5 días hábiles contados desde la recepción del presente oficio, la información necesaria para el Registro de Usuarios de Aplicaciones SEC, en la forma que se indicó en su oportunidad.*

*-Posteriormente, las empresas concesionarias deberán solicitar a más tardar el día 18 de marzo de 2022, a la casilla electrónica electricidadrm@sec.cl, un número de ACC por cada etapa o actividad en que realizará trabajos, de forma tal que, la cantidad de trabajos que realizará, sea igual a la cantidad de ACC solicitadas, para luego ingresar el plan de acción a través de la plataforma.*

*-Los planes de acción deberán ser cargados por la empresa en la plataforma señalada, a más tardar el día 25 de marzo de 2022”.*

Por otro lado, respecto de **la forma de hacer exigible la responsabilidad infraccional de la concesionaria**, es del caso señalar que comprobada la ocurrencia de hechos que revistan el carácter de incumplimientos de la normativa eléctrica vigente, esta entidad **inicia un procedimiento ya sea por denuncia de los afectados o de oficio**,





esto es, de propia iniciativa, si existe mérito para ello. Enseguida formula cargos y, finalmente, se pronuncia sobre la responsabilidad de la empresa y resuelve conforme a los hechos infraccionales que se acrediten y a las disposiciones infringidas, aplicando la sanción que autoriza el ordenamiento eléctrico. En esta materia se hace necesario precisar que la Superintendencia no tiene competencia para ordenar el pago de indemnizaciones por daños en equipos, artefactos, pérdida de mercaderías, etc., debiendo los afectados lograr un acuerdo con la propia empresa o, en su defecto, interponer sus acciones ante el tribunal competente, de acuerdo con la ley.

En sintonía con lo anterior, **los reclamos formulados por los afectados**, como es el caso de los deducidos por los ciudadanos que residen en la comuna de Maipú, son atendidos por esta Superintendencia conforme a lo establecido en el **numeral 17 del artículo 3°, de la Ley N° 18.410**, norma que señala que corresponderá a este Servicio *“Resolver, oyendo a los afectados reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y combustibles líquidos, en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponda fiscalizar”*.

La citada facultad se ve complementada con la contenida en el **numeral 34, del aludido artículo 3°**, que dispone que le corresponde a la SEC *“Aplicar e interpretar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar, e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización”*.

Asimismo, el **artículo 161 del Decreto Supremo N° 327**, de 1997, del Ministerio de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (RLGSE), expresa que *“Cualquier persona podrá presentar reclamos a la Superintendencia en relación con el servicio prestado por un concesionario”*.

En este contexto normativo, en virtud del citado artículo 3° numerales 17 y 34 de la Ley N° 18.410, y lo dispuesto en el aludido artículo 161 del RLGSE, **esta Superintendencia ha emitido una serie de órdenes e instrucciones** para las empresas eléctricas y concesionarias del servicio público de distribución de energía eléctrica, específicamente, con relación a la **forma de atender los requerimientos de los usuarios o clientes, incorporando el uso de plataformas tecnológicas de gestión**.

En concreto, el procedimiento imperante dispone que las empresas concesionarias deberán recibir, confirmar, registrar, gestionar y responder todas las presentaciones de sus clientes o que esta Superintendencia les derive. Por consiguiente, son las propias empresas las que deben entregar una primera respuesta ante los reclamos de sus usuarios y, en el caso, de reclamos que no hayan sido presentados previamente ante la empresa involucrada, este Servicio procederá a recepcionarlos y enviarlos a la propia empresa, con el fin de que ésta le entregue directamente una respuesta en un plazo máximo de 30 días.

Posteriormente, el usuario tendrá derecho a solicitar la intervención de la SEC para la resolución de su reclamo, presentando ante este Servicio todos los antecedentes



que le parezcan necesarios, una vez que se haya cumplido alguna de las siguientes situaciones: **i)** Que haya vencido el plazo establecido de 30 días desde la fecha de ingreso de su reclamo, sin haber obtenido una respuesta de la empresa; **ii)** Que no esté conforme con lo resuelto por la empresa; **iii)** Que la empresa no cumpla con la solución comprometida; o, **iv)** Que no esté de acuerdo con las alternativas de atención de su reclamo, en lo relativo a tener que presentarse en las oficinas de la empresa (previa invitación de ésta) para seguir adelante con la atención del reclamo.

Por último, como cuestión adicional a todo lo ya informado, resulta útil apuntar que mediante el Oficio Circular (OC) N° 1595, de fecha 22.08.2017, complementado por los OC 9877, 9955 y 10173, de 19, 20 y 22 de junio de 2017, respectivamente, **se estableció un procedimiento para identificar y registrar los domicilios en los cuales residan personas en condiciones de hospitalización domiciliaria o electrodependientes**, instruyéndose a las empresas concesionarias en orden a abstenerse de ejecutar el corte de suministro por no pago de los consumos (artículo 141, de la Ley Eléctrica).

Es cuanto corresponde informar a la Diputada señora Viviana Delgado Riquelme, en razón del Oficio señalado en el ANT.

Saluda atentamente a Ud.,

**MARIANO CORRAL GONZÁLEZ**

Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)

Informa\_a\_Cámara-Diputados\_Solicitud\_Diputada\_VivianaDelgadoRiquelma\_Op\_1525\_mcp.doc

**Distribución:**

- Sr. Juan Pablo Galleguillos Jara, Prosecretario Accidental de la Cámara de Diputados.  
[jgallegu@congreso.cl](mailto:jgallegu@congreso.cl)
- Gabinete Superintendente.
- División Jurídica.
- Oficina de Partes (1525).

Firmado digitalmente por  
**MARIANO CORRAL GONZALEZ**  
  
www.sec.cl



Caso:1728279 Acción:3171562 Documento:3306738  
V°B° MCP/SL.

7/7