



# INFORME DE LA CUENTA PÚBLICA

## SEC 2015



**Luis Avila Bravo**

**Superintendente de Electricidad y Combustibles**

<b>I. Presentación</b>	4
<b>II. Resultados de gestión 2015</b>	6
1. Agenda Energética	6
a) Creación de Unidad Autogeneración	6
b) Proyecto Cuentas Claras y Simples	9
c) Proyecto de Fortalecimiento y Modernización de la SEC	10
2. Proyectos Internos	11
a) Proyecto Gestión de la Innovación	11
b) Estudio de Clima	11
3. Atención Ciudadana	12
a) Atención directa a las personas	12
b) Reclamos dirigidos a empresas sector eléctrico	13
4. Ámbito Eléctrico	15
a) Fiscalización directa	15
b) Fiscalización indirecta	16
c) Concesiones	19
5. Ámbito Combustibles	20
a) Fiscalización directa	20
b) Emergencias y accidentes Combustibles	21
6. Ámbito Productos y Desarrollos Normativos	23
a) Certificación y fiscalización de productos	23
b) Desarrollos normativos	25

7. Casos relevantes del 2015.....	26
a) Procesos jurídicos y sancionatorios.....	26
b) Multas cursadas por la SEC.....	26
c) Atención de Emergencias.....	27
8. Participación Ciudadana.....	28
a) Consejo de la Sociedad Civil.....	29
b) Cuenta Pública Participativa.....	29
c) Consulta Pública.....	30
<b>III. COMPROMISOS 2016.....</b>	<b>31</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>33</b>
Anexo 1: Opinión Consejo Sociedad Civil Cuenta Pública SEC.....	33
Anexo 2: Memoria 2015 Consejo de la Sociedad Civil.....	35

## I. Presentación

Durante el año 2015, en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles hemos centrado nuestros esfuerzos en otorgar una mejor calidad de atención a los usuarios y promover mejores estándares en la industria. En esa línea de acción, hemos definido que el acceso a información clara y útil por parte de las personas que utilizan o acceden a productos y servicios del sector energético, es parte de nuestra aspiración, por lo cual trabajamos para que los procesos institucionales sean cada vez más transparentes, claros y simples para los usuarios, y exigimos de la misma manera que también lo sean, los procesos que aplica la industria y la información que ésta le entrega a sus clientes día a día.



La Misión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de Electricidad y Combustibles. Consecuentemente con su misión, el objeto de la SEC es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se entregan a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones reglamentarias y técnicas, a su vez que las operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o sus cosas.

El año 2015 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles contó con 348 funcionarios distribuidos en un 66% en el nivel central y el 34% restante, en las 14 Direcciones Regionales y 2 Oficinas Provinciales.

En esta Cuenta Pública presentamos los principales logros en la gestión 2015 entre ellos, los tres proyectos que emanan de la Agenda Energética que ha impulsado el Ministerio de Energía, y desarrollados por la SEC:

- . Creación de la Unidad de Energías Renovables
- . Presentación de Proyecto de Fortalecimiento de la Superintendencia
- . Proyecto Cuentas Claras

A nivel interno destacamos el fortalecimiento del "Sello Único de Certificación de Seguridad de Productos" (sello SEC), cuyo objetivo fue que los usuarios puedan

[www.sec.cl](http://www.sec.cl)

identificar a simple vista aquellos productos que cumplen con la normativa vigente en Chile, y que por ende, no revisten riesgos para su seguridad.

En el ámbito de las “Concesiones”, desde el año 2015 la nueva aplicación de gestión de Concesiones está ayudando a mejorar el monitoreo y control del proceso de fiscalización vinculado al cumplimiento de las obligaciones reglamentarias y técnicas por parte de los actores interesados, contribuyendo además a reducir los tiempos de tramitación.

5

En lo referente a los ciudadanos, destacamos la sostenida y creciente demanda que han presentado respecto de procesos sobre los cuales esta Superintendencia debe pronunciarse. En dicho sentido, pese a la tendencia a abrir más canales de atención (mobile), se ha logrado desarrollar la capacidad de aminorar los tiempos de respuesta a reclamos de la ciudadanía.

En la misma medida que esta Institución se ha impuesto mayores exigencias, también ha buscado que la industria mejore sus estándares, particularmente en aquellos procesos donde una situación fuera de lo esperado puede llegar a representar un problema importante para las personas, como es el caso de las interrupciones de suministro eléctrico o alimentadores fuera de estándar. Para enfrentar esta situación, primero se definieron las estrategias y las herramientas de modo de monitorear de manera más efectiva la situación de continuidad de suministro en las distintas distribuidoras de energía eléctrica a lo largo del país; y segundo, se generaron las condiciones e incentivos pertinentes, para reducir la frecuencia de las interrupciones llevando los alimentadores excedidos a los estándares esperados.

Por último, y en lo que respecta a esta presentación introductoria, en lo que se refiere a los procesos internos de nuestra institución, podemos destacar que la SEC presentó una correcta ejecución presupuestaria, con sobre el 95% del presupuesto 2015 ejecutado, estando entre los organismos públicos que cuentan con los mejores índices en esta materia.



**LUIS AVILA BRAVO**  
Superintendente  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

www.sec.cl

## II. Resultados de Gestión 2015

### 1. Agenda Energética

En el marco de la Agenda de Energía, durante el año 2015, la Superintendencia desarrolló tres proyectos que contribuyen al desarrollo de dicha iniciativa presentada por el Gobierno:

#### A) Creación de la Unidad de Fiscalización de Autogeneración:

En el ámbito de la promoción de Energías Renovables, la SEC creó una unidad especializada en la fiscalización y seguimiento de las alternativas de autogeneración térmica y eléctrica, de modo de asegurar la calidad de las soluciones que el mercado pueda ofrecer. A partir de lo dispuesto en la ley y el reglamento DSN°71, en 2014 entró en operación el marco regulatorio que permite a los clientes regulados del sistema de distribución eléctrica que dispongan de medios de generación renovables no convencionales o cogeneración eficiente, inyectar a la red de distribución sus excedentes y ser remunerados por dichas inyecciones. El rol de la SEC en ese contexto es, por una parte, definir instructivos de tal forma de garantizar que el equipamiento de generación y su instalación sean seguros para los usuarios y sus bienes, y que no afecten la calidad del suministro eléctrico y, por otra, atender las posibles discrepancias que surjan en la interacción entre usuarios y empresas distribuidoras. Durante 2015, ingresaron 544 solicitudes de información y 429 solicitudes de conexión equivalentes a 4,7 MW. Se han declarado 92 instalaciones correspondientes a 1415.437 kW de potencia.



Tabla N°1. Total de Solicitudes de Información, de Conexión y Declaraciones de Puesta en Servicio de las Generadoras Residenciales (TE4).

Etapa	Cantidad	Potencia (MW)
Solicitud de Información - F1 (nov. 2015*)	544	-
Solicitud de Conexión - F3 (nov. 2015*)	429	4,708
TE 4 declarado (actual)	92	1,41
TE4 inscrito (actual)	61	0,63

Gráfico N°1. Declaraciones vía trámite TE4



Tabla N°2: Evolución mensual de las Declaraciones de Puesta en Servicio de las Generadoras Residenciales (TE4) – Potencia Declarada (kw).

Mes	Cantidad TE 4 declarados	Total de potencia declarada (kW)
feb-15	1	10
mar-15	0	
abr-15	5	78,8
may-15	3	50
jun-15	3	20,95
jul-15	8	314,6
ago-15	12	53,09
sep-15	9	148,36
oct-15	16	46,643
nov-15	18	175,16
dic-15	17	517,834
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>1415,437</b>

Gráfico N°2. Evolución mensual del proceso de conexión.

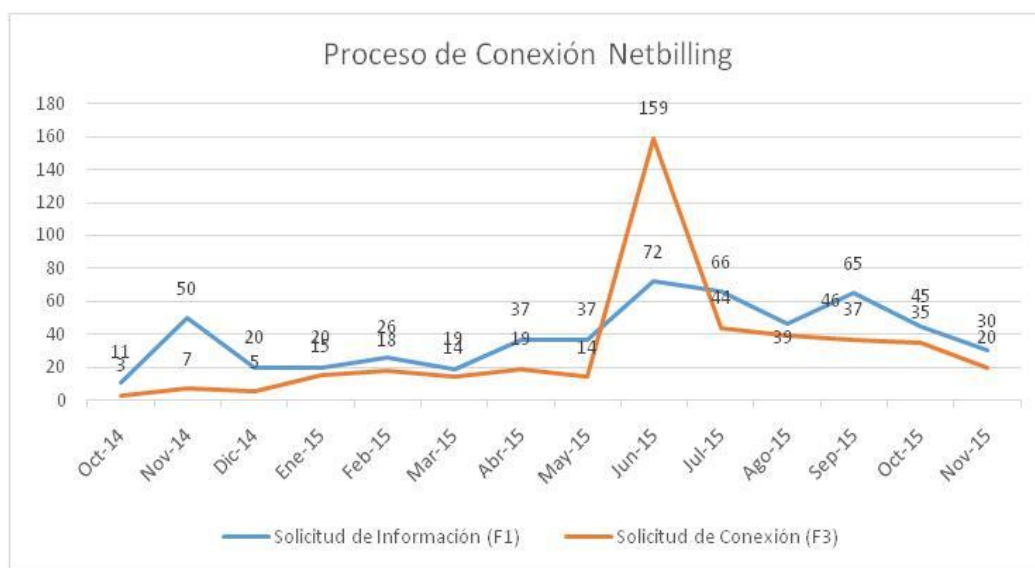




Tabla N°3: Evolución mensual de las Solicitudes de Información (F1) y de las Solicitudes de Conexión (F3).

MES	Solicitud de Información (F1)	Solicitud de Conexión (F3)
oct-14	11	3
nov-14	50	7
dic-14	20	5
ene-15	20	15
feb-15	26	18
mar-15	19	14
abr-15	37	19
may-15	37	14
jun-15	72	159
jul-15	66	44
ago-15	46	39
sep-15	65	37
oct-15	45	35
nov-15	30	20
dic-15	*	*
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>	<b>429</b>

## B) Proyecto Cuentas Claras y Simples

Dentro de lo consignado en la Agenda de Energía, se abordó la necesidad de otorgar una mayor transparencia de la información energética a la ciudadanía y los actores del sector. En este contexto, se desarrolló el Proyecto “Cuentas Claras, Simples y Transparentes de Electricidad y Gas”, el cual se vinculó además con los mecanismos de Participación Ciudadana establecidos en la Ley 20.500 del año 2011, en este caso particular, con el mecanismo de consultas públicas. Conocidos los resultados y las propuestas de los ciudadanos durante 2015 la Superintendencia instruyó a la industria adoptar las primeras medidas de corto plazo; modificaciones en cuanto a formato y directrices que apuntan a facilitar y hacer disponible la información a los clientes, a través de sus cuentas y distintos canales de atención. La segunda etapa contempla para este 2016, adecuar la terminología técnica de las boletas a un lenguaje ciudadano más cercano y de fácil comprensión, así como incorporar en un nuevo formato de cuenta, las mejoras levantadas y diseñadas según la metodología de co-creación que se ha venido realizando con los Ciudadanos, Asociaciones de Consumidores y Empresas, en conjunto con el SERNAC y el Laboratorio de Gobierno desde agosto del 2015. Por último, se está

[www.sec.cl](http://www.sec.cl)

trabajando también con la industria el garantizar la confianza ciudadana, mediante el levantamiento y validación de sus procesos asociados a la toma de lectura y facturación de cada una de las empresas.



### **C) Proyecto de Fortalecimiento y Modernización de la SEC**

Durante el año 2015, y concordante con los ejes contenidos en la Agenda de Energía, se inició el proceso de elaboración del Proyecto de Ley para la modernización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), de modo de contar con una organización que responda de mejor manera a los objetivos del país y que permita acompañar al desarrollo de los nuevos energéticos y la eficiencia energética en materia de regulaciones de seguridad, calidad y fiscalización.

## Proyectos Internos

### A) Proyecto Gestión de la Innovación

El Proyecto "Sistema de Gestión de la Innovación en la SEC", tiene el objetivo de instalar un sistema que permita buscar e identificar ideas, seleccionarlas, implementarlas y difundirlas de manera permanente.

Producto de este trabajo, surgieron varias propuestas interesantes que han sido recopilados en un banco para su futuro desarrollo. Entre ellas surgió una que resultó seleccionada para su desarrollo y presentada a CORFO durante 2015, denominada "*Mensaje para manipulación segura de los cilindros de gas*", la que conlleva el rotulado de todos los cilindros de gas que se comercializan a nivel nacional, con mensajes de seguridad en su manipulación y transporte.



### B) Estudio de Clima

Con el objetivo de conocer y analizar la percepción de los funcionarios de la SEC, en cuanto a su satisfacción laboral y a la calidad de vida que tienen al interior de la institución, la Superintendencia desarrolló un estudio de Clima Organizacional, a solicitud de la Asociación de Funcionarios de la SEC (ANFUSEC), estudio que se inició durante 2014 y que en el año 2015 continuó con el desarrollo de variadas acciones, en las que se involucró a la mayor parte de los funcionarios. Esta iniciativa buscó entregar información respecto a cuáles son los factores críticos que hacen que los trabajadores se sientan comprometidos e involucrados con nuestra institución, cuán satisfechos se encuentran con sus funciones, cargas de trabajo y remuneraciones, además de sus opiniones acerca de la infraestructura física, las relaciones interpersonales entre los compañeros y las distintas áreas del servicio.

A partir de los resultados de este trabajo, la institución ha ido buscando fórmulas y distintas estrategias para abordar las brechas detectadas e instalar procesos que

contribuyan cada día a una mayor identificación y compromiso de los funcionarios con la organización, además de motivarlos a realizar un trabajo mucho más consciente en relación al beneficio social que de él se desprende y su implicancia en la comunidad.

## 2. Atención Ciudadana

### A) Atención directa a las personas

La atención ciudadana es una de las prioridades de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Durante 2015, se realizaron más de 120 mil atenciones en SEC (120.832), las cuales se clasifican en: 85.459 consultas; 13.276 solicitudes; 284 denuncias; 21.671 reclamos totales (cerca de 10 mil más que en el 2014), 11.069 de ellos de gestión directa de SEC.

**Gestionamos el 97.4 % de los reclamos en menos de 60 días y el 83% en menos de 30 días.**

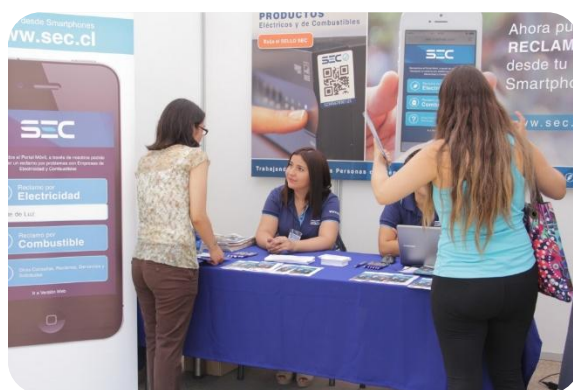


Tabla N°4: Atención Ciudadana.

<b>Tipo de Requerimiento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Consultas	85.459	70,7%
Reclamos	21.637	17,9%
Solicitudes	13.276	11,0%
Denuncia	284	0,2%
Consulta[ME]	176	0,1%
<b>Total</b>	<b>120.832</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N°5: Tiempos de tramitación de reclamos (esta cifra no incluye los reclamos de primer piso, ya que éstos son derivados directamente a las empresas para que resuelvan en una primer instancia)

Tiempos de tramitación	Total	%
Solucionado en <=30	<b>9219</b>	<b>83%</b>
solucionado ]30 días; 60 días]	<b>1602</b>	<b>14%</b>
Solucionado ]60 días; 90 días]	<b>195</b>	<b>2%</b>
solucionado en > 90	<b>92</b>	<b>1%</b>
<b>Total reclamos tramitados</b>	<b>11108</b>	

### Canales mobile para atención ciudadana:

Un aspecto importante en la interacción de los organismos públicos con la ciudadanía es la inmediatez y fluidez de la comunicación, siendo ello, junto a respuestas claras y oportunas, uno de los principales requerimientos de las personas. En esta dirección, la SEC implementó una plataforma Mobile para la atención de consultas y reclamos, tanto en el ámbito eléctrico, como de gas. Adicionalmente, para el caso eléctrico, dicha plataforma fue dotada de una funcionalidad que permite la interoperación con los usuarios y con las empresas del sector en caso de reclamos por interrupción de suministro eléctrico, generando con ello una exigencia de mayor resolutivez y en menor tiempo.



En efecto, desde el año 2015, cada vez que una persona es afectada por un corte de suministro eléctrico en su hogar, puede ingresar por medio de cualquier Smartphone al sitio [www.sec.cl](http://www.sec.cl), "Reclamo por Electricidad" – "Corte de Luz" y tan solo ingresando sus datos personales, la comuna, región y su dirección, puede ingresar el reclamo por interrupción de suministro con la correspondiente hora de afectación. Este reclamo es dirigido conjuntamente a la SEC y a la empresa concesionaria responsable del suministro eléctrico en la zona afectada, con lo cual, esta última puede tomar conocimiento con mayor rapidez de la localización de la

[www.sec.cl](http://www.sec.cl)

falla e iniciar las operaciones de recuperación, La SEC, por su parte puede monitorear la situación producida, supervigilar la operación de las concesionarias para responder en los tiempos determinados en la legislación vigente e iniciar las acciones administrativas que correspondan, en caso de constatarse transgresiones a dicha normativa.

## **B) Reclamos dirigidos a las Empresas del sector energético.**

La SEC, además de recibir y atender directamente reclamos y presentaciones de los usuarios contra las empresas distribuidoras que les entregan suministro eléctrico, hace un monitoreo y control permanente sobre la gestión que ellas realizan con los reclamos y las presentaciones que los usuarios establecen directamente en sus oficinas comerciales o canales de atención. Este monitoreo abarca principalmente la calidad de atención, tiempos de respuesta, canales de atención, horarios de atención y resolución de las presentaciones, entre otros aspectos relevantes.

Durante el año 2015, las empresas de electricidad recibieron un total de 251.406 reclamos, lo que representó un aumento superior al 56% en relación a los reclamos ingresados a la industria eléctrica el año 2014. Más del 50% de los reclamos ingresados fueron por interrupción de suministro.

El segundo lugar de los reclamos recibidos por la industria eléctrica fue por cobros indebidos; seguido por no entrega de boleta, problemas de facturación, atención comercial y cobros excesivos.

Un dato importante es que el 99% de los reclamos que reciben y atienden directamente las empresas de electricidad, son tramitados en un plazo inferior a los 30 días, lo que va en línea con las exigencias que la SEC ha hecho a las empresas sobre los tiempos de respuesta a sus clientes.

Finalmente se debe hacer presente, que de los reclamos atendidos y respondidos directamente a sus clientes por las empresas distribuidoras de electricidad, sólo un 3% presentó un reingreso a este órgano fiscalizador por disconformidad con la atención o con la respuesta entregada.

### 3. **Ámbito Eléctrico**

#### **A) Fiscalización directa**

15

Durante el año 2015, en el ámbito eléctrico se realizaron un total de 10.729 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo estas a 7.368 inspecciones técnico documental y 3.361 inspecciones en terreno. Las inspecciones técnico documentales corresponden a verificaciones del cumplimiento normativo en los proyectos declarados ante esta Superintendencia; revisión de aspectos técnicos y de seguridad en planimetría, además de la revisión de la documentación, completa y actualizada, establecida en la legislación vigente.



Las inspecciones técnico terreno, en tanto, corresponden a aquellas en que personal fiscalizador de esta Superintendencia se constituye en una instalación e inspecciona física y materialmente la correcta ejecución de una instalación eléctrica, su concordancia con el proyecto declarado y su cumplimiento normativo en todos los aspectos de diseño, ejecución y operación. En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta acción en las áreas de mayor riesgo (foco en riesgo), lo que conlleva un esfuerzo adicional de planificar las actividades de terreno considerando dicha variable y por lo tanto, realizando una tarea previa de análisis y utilización de las herramientas tecnológicas disponibles, para lograr identificar y llegar a aquellas instalaciones donde pudiera existir un riesgo potencial, logrando una acción más útil y directa de este organismo. El porcentaje cercano al 90% de rechazo de las instalaciones inspeccionadas en terreno, dan cuenta, a su vez, que en el ámbito eléctrico, esta Superintendencia está cumpliendo holgadamente su meta de focalizar su trabajo directamente en aquellos sectores donde se hace más necesaria su intervención, es decir, concentrando sus recursos en fiscalizar las instalaciones que potencialmente

presentan niveles de criticidad, detectando los incumplimientos e instruyendo oportunamente su regularización.

Tabla N°6: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

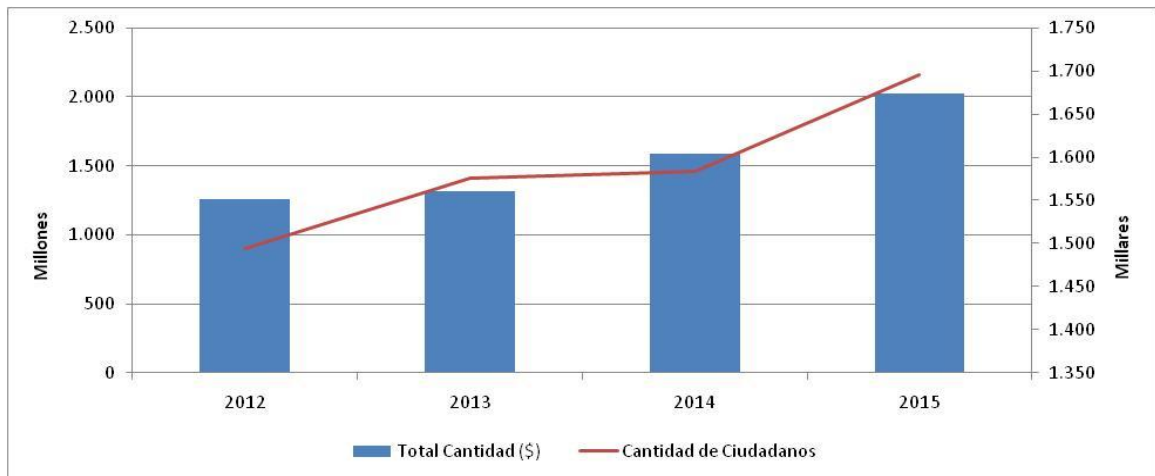
Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	3361	2994	89%

## B) Fiscalización indirecta

El objetivo es sistematizar procesos que son relevantes a nivel de usuarios y monitorearlos desde el origen (Empresa) como en la propia institución.

- i. **Compensaciones.** Monitoreo y control del pago completo y oportuno de las compensaciones a los usuarios afectados. Durante 2015 las empresas pagaron un total de M\$ 2.027.199 correspondiente al pago de compensaciones a 1.695.044 ciudadanos.

Gráfico N°3. Total Compensaciones pagadas por empresas.



- ii. **Facturación,** El principal objetivo que la SEC busca en esta materia, es lograr que el usuario final aumente su confianza en la cadena de procesos involucrados en la determinación del pago a efectuar por el servicio prestado por la empresa distribuidora eléctrica.



En Chile hay 5.943.505 familias conectadas a la red de distribución eléctrica, quienes legítimamente pueden preguntarse si el medidor mide y si la lectura es tomada correctamente; si se aplica el precio correcto y si efectivamente se está utilizando lo informado como consumido. Para abordar estas inquietudes, la Superintendencia durante el año 2015 realizó una auditoría al proceso de facturación de las empresas, centrada en los aspectos organizacionales de la empresa; verificación de muestras donde se analizaron entre otros precio unitario, cargos aplicados, fechas informadas, coherencia de la información que maneja la empresa y la que proporciona a la SEC y, Procedimientos de facturación, es decir, si existía facturación provisoria, clasificación de consumo, etc.

Los documentos revisados por las auditoras para toda la industria fueron 165.636, cuyos resultados dieron cuenta que en general, las empresas cumplen con la normativa vigente en cuanto al cálculo de los cargos tarifarios y procedimientos de clasificación del consumo. Sin perjuicio de lo anterior, hay distintos riesgos organizacionales en el proceso de facturación de cada empresa, que conllevan deficiencias o errores asociados a la fecha para la aplicación de corte de suministro (45 días desde el vencimiento de la primera boleta o factura impaga), en procesos de facturación provisoria y facturación del recargo por consumo reactivo, a partir de lo cual se han establecido planes y metas para el año 2016.

- iii. **Interrupciones**, este factor constituye uno de los principales objetivos de la Superintendencia. Queremos que los usuarios de energía eléctrica no sufran cortes en sus instalaciones, que no sean frecuentes y que de ocurrir, los tiempos de reposición sean los mínimos. Queremos que al año 2050 el tiempo de interrupción no supere una hora. Hoy, para hacer el seguimiento del comportamiento de la industria en este ítem, la SEC cuenta con herramientas tecnológicas que miden el estándar de Alimentadores, tiempos de interrupción, duración de las interrupciones, etc.



En esta línea, el área eléctrica hace seguimiento de 27 indicadores centrados en los procesos de facturación, reclamos e interrupciones de suministro, además del indicador SAIDI. (System Average Interruption Duration Index).

El indicador SAIDI, que se controla a nivel de alimentadores por Dx, estableció como meta para el año 2015, el mejor valor por región /país en los años anteriores, determinándose el año 2013 como referencia, con un promedio de 14,5 horas en promedio para el país.

Sin embargo y como consecuencia de un conjunto de causas, principalmente ocasionadas por fenómenos de la naturaleza, como fueron el terremoto y tsunami de Coquimbo; sismos de mayor intensidad; temporales y aluviones en la zona norte; emergencias vulcanológicas en la zona centro sur; entre otras; generaron condiciones adversas para el cumplimiento de la meta trazada, elevando el resultado de este indicador a 18,41 horas v/s las 15,64 horas del 2014 y las 14,5 horas fijados como meta, lo que se explica en el hecho que más del 50% de las horas de interrupción corresponden a situaciones de fuerza mayor.

Gráfico N°4. Resultado SAIDI Acumulado 2015 v/s 2014.

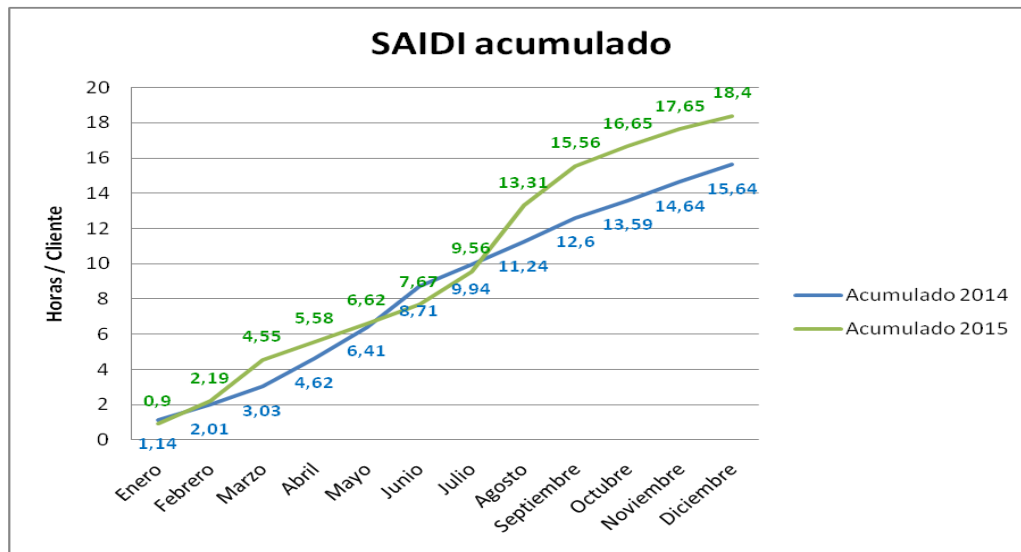
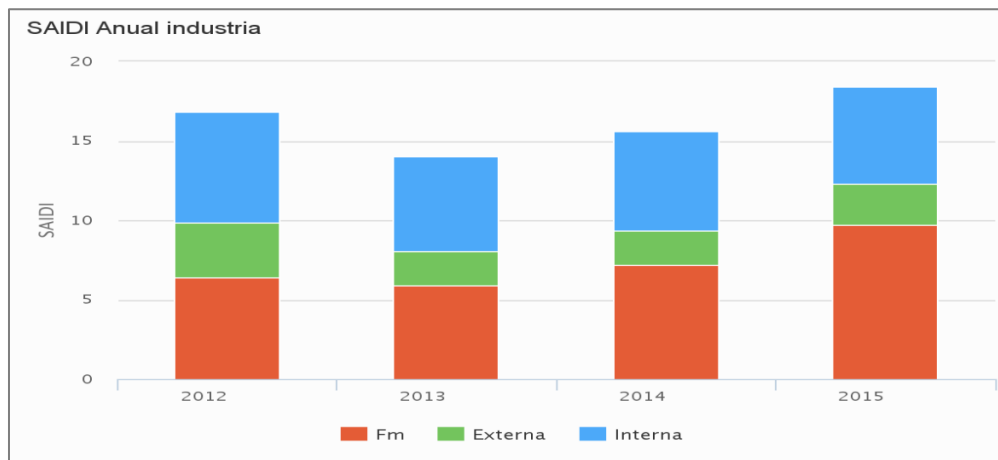


Gráfico N°5. Composición SAIDI 2015.



Aplicando metodología 2,5 BETA, que permite la separación o segmentación de datos en dos conjuntos distintos para su revisión y utilizando el SAIDI diario de 4 años de historia, se pudo determinar que más de 6,6 horas de SAIDI Nacional se explican por interrupciones ocurridas durante o como consecuencia de eventos mayores, fuera de los que a la empresa les corresponde atender como F.M. en régimen o que no requiere un modo de atención de crisis.

### C) Concesiones

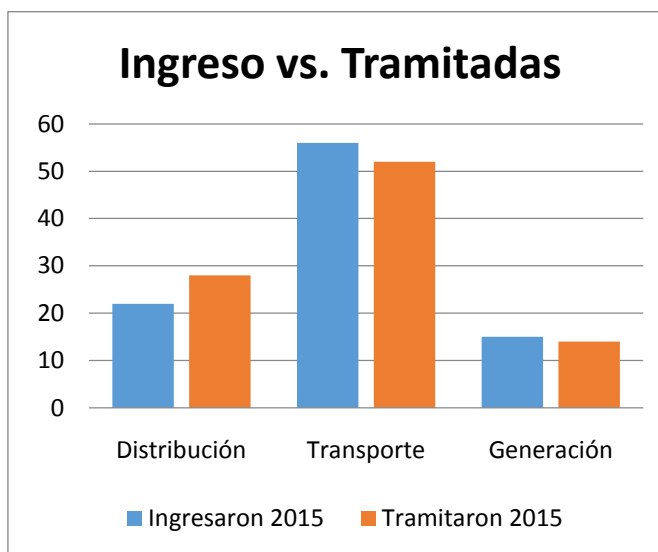
Durante el año 2015 ingresaron más de 90 nuevas solicitudes de concesiones. Se tramitaron 109 y el tiempo promedio de la gestión de la SEC fue de 90 días de acuerdo a las metas propuestas para las concesiones de Transmisión.

Se fortaleció el sistema de gestión mediante la finalización de la plataforma electrónica para tramitar estos proyectos y durante 2015 se inició el proceso de fortalecimiento de la Unidad de Concesiones, que tiene por objetivo aumentar la dotación de abogados asignados al proceso de tramitación de concesiones.

Tabla N°7: Total de concesiones ingresadas y tramitadas.

	Distribución	Transporte	Generación	Total
<b>Ingresaron 2015</b>	22	56	15	93
<b>Tramitaron 2015</b>	28	52	14	94

Gráfico N°6: Concesiones tramitadas v/s ingresadas.



## 4. **Ámbito Combustibles**

### A) **Fiscalización Directa Combustibles**

Durante el año 2015, en el sector de los combustibles líquidos y gas se realizaron un total de 6.283 inspecciones a lo largo del país, correspondiendo éstas a 3.577 inspecciones técnico documental y 2.706 inspecciones en terreno, obteniéndose un nivel de rechazo en las inspecciones en terreno del 84%. Se mantuvo el estándar establecido por nuestro modelo de foco en el riesgo, al dirigir nuestro accionar, a lo menos, al 80% de las instalaciones que presentaban algún nivel de riesgo o criticidad, posibilitando aplicar las medidas correctivas de manera oportuna.

Tabla N°8: Porcentaje de instalaciones rechazadas.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	2706	2282	84%

En el ámbito de los accidentes, la tarea es mitigar los riesgos asociados a las actividades de la distribución y consumo de los combustibles, focalizando los planes de acción para movilizar a la industria/agentes y verificando su desempeño a través de la adquisición de datos en un sistema de información estructurado, respecto de las emergencias de la industria de los combustibles, con indicadores asociados que permitan obtener un diagnóstico de la seguridad en cada uno de los segmentos.

En lo que se refiere sólo a Combustibles Líquidos, durante el año 2015, la unidad técnica a cargo, además de sus funciones tradicionales de fiscalización, llevó adelante tareas destinadas a dar cumplimiento a compromisos externos como el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA) y el Sistema de Información en línea de precios de los combustibles. En el primero de ellos, función encomendada en el DS N° 66/2009, de SEGPRES, se inspeccionaron 562 tanques, ubicados en 155 instalaciones de expendio de combustibles líquidos, cuyos resultados fueron oportunamente informados a la Seremi de Medio Ambiente, en el Marco del Plan de Episodios Críticos Región Metropolitana.

## B) Emergencias y accidentes combustibles

Durante el año 2015 se registraron 213 accidentes en el sector Combustibles y 54.388 incidentes, totalizando 54.601 emergencias en la industria de Gas de Red, Gas de Red GLP, Granel GLP, envasado GLP. La detección de comportamiento, predominancia, sectorización por región, permitieron diseñar e implementar acciones focalizadas sobre las condiciones a mejorar.



Tabla N°9: Emergencias en Gas registradas durante 2015.

Emergencias	GDR	GDR GLP	Granel GLP	Envasado GLP	Total
Accidente	8	19	21	165	213
Incidente	19.889	6.488	4.356	23.655	54.388
Total Emergencias	19.897	6.507	4.377	23.820	54.601

GDR = Gas Distribución de Red

GLP = Gas Licuado de Petróleo

Gráfico N°7: Total de Incidentes en distribución del gas

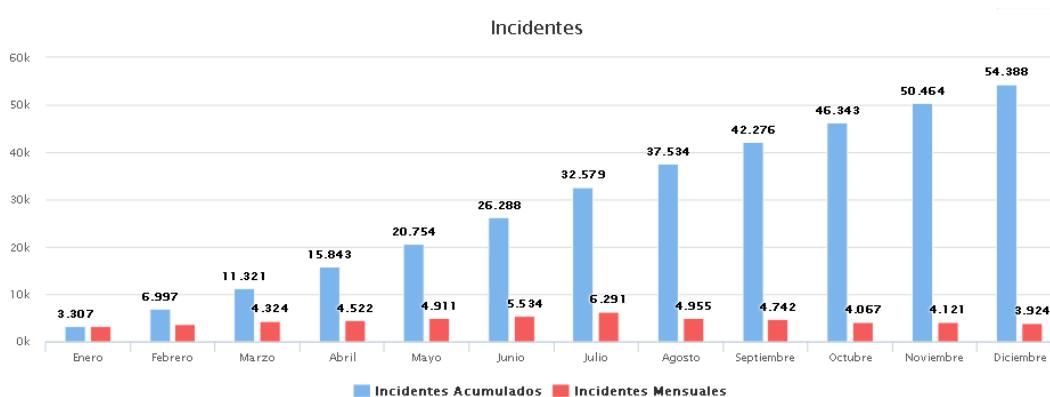
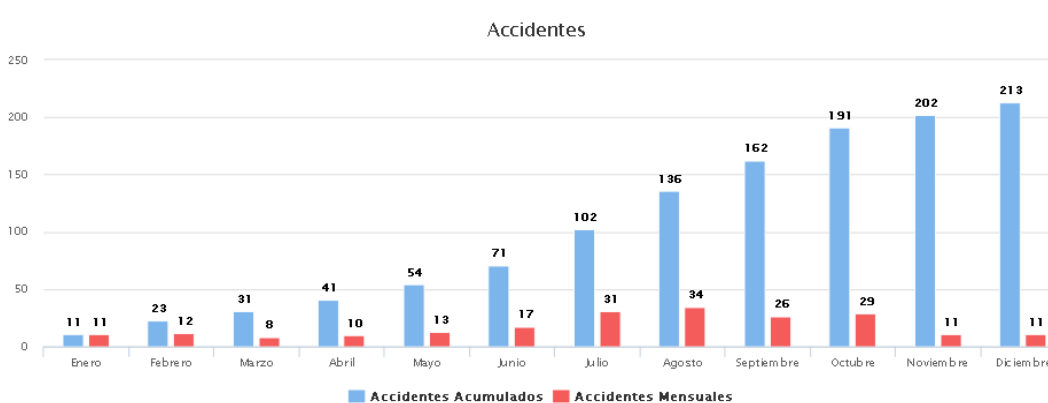


Gráfico N°8: Total de Accidentes en distribución del gas



## 5. **Ámbito Productos y Desarrollos Normativos**

23

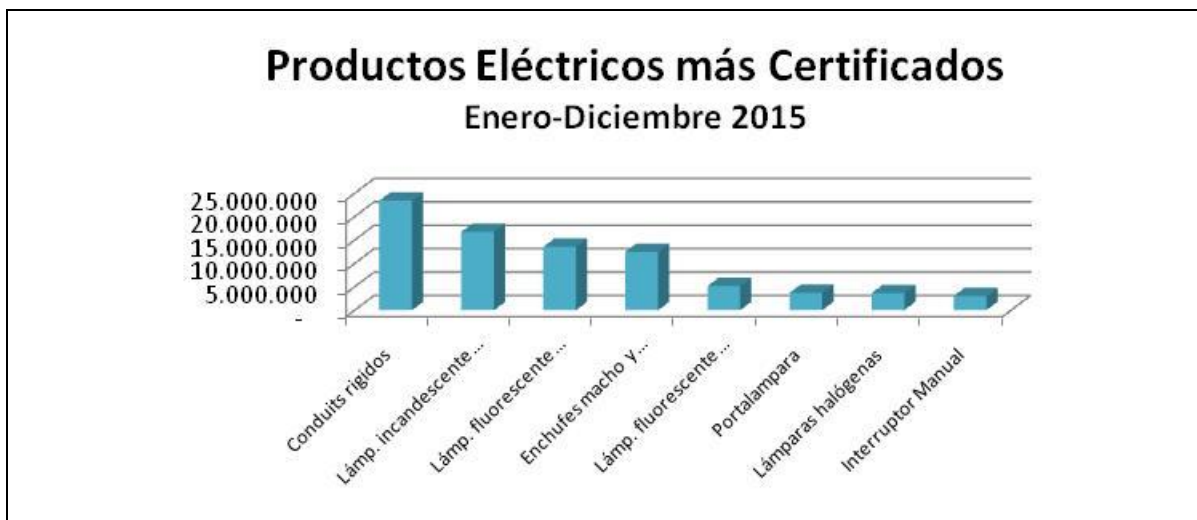
### A) **Certificación y Fiscalización Productos**

Durante el año 2015, la Superintendencia realizó fiscalizaciones a puntos de venta en los que se comercializan productos eléctricos y de gas, sujetos a la obligatoriedad de certificación, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa. Por otro lado, con el propósito de orientar a los importadores, fabricantes, comercializadores y consumidores acerca del Sistema de Certificación de Productos, de una manera clara, moderna, simple y accesible, el Departamento Técnico de Productos ha desarrollado el Buscador de Productos Eléctricos y de Combustibles, para productos que tienen obligatoriedad de certificación, y que además cuentan con Sello SEC.

El sello SEC, es un distintivo que deben traer adheridos y a la vista los productos que han sido sometidos al proceso de certificación y que permite identificar el certificado asociado a ese producto. Durante el año 2015 se certificaron y marcaron 331.659.614 productos eléctricos y 93.887.717 productos de combustibles, siendo los más certificados lámparas incandescentes (ampolletas) portalámparas e interruptores, en el caso eléctrico; y elementos de instalaciones de gas, (por ej. anillo de ajustes, cartuchos metálicos, uniones de cobre), en el caso de los productos combustibles.

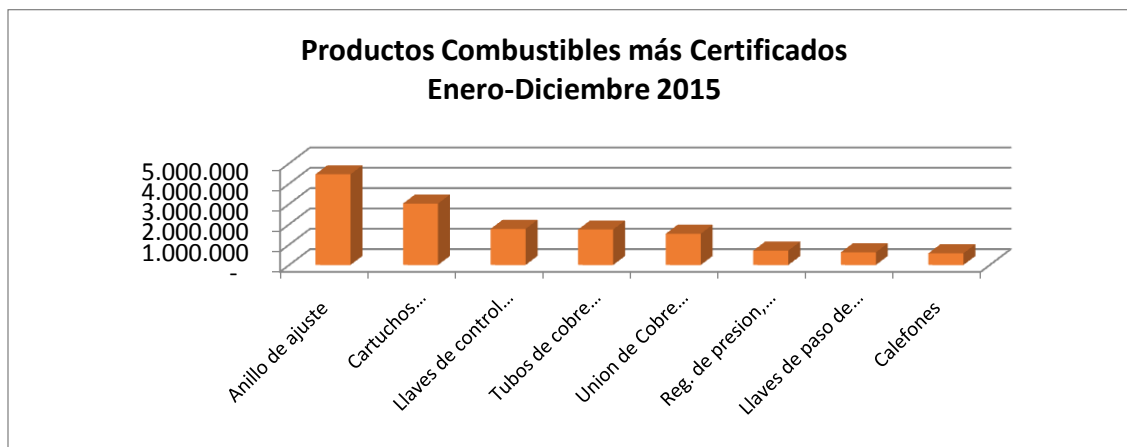


Gráfico N°9: Productos eléctricos más certificados



El gráfico no incluye conductores eléctricos.

Gráfico N°10: Productos combustibles más certificados



(\* ) El gráfico no incluye encendedores de gas.



## B) Desarrollos Normativos

Durante el año 2015, la SEC llevó adelante un conjunto de desarrollos normativos, los cuales tienen por objeto adecuar o actualizar la normativa vigente, haciéndose cargo de los avances tecnológicos de la industria, de nuevos requerimientos en materia de calidad y seguridad; la aparición de nuevos productos y la incorporación nuevas formas de generar energía. En este contexto, el año 2015 los proyectos de desarrollo normativo y su estado son:

- 1) Proyecto nueva Norma 5 "Electricidad- Instalaciones eléctricas de corrientes fuertes" Proyecto reglamento sometido a consulta pública, y en etapa final de propuesta.
- 2) Proyecto nueva Norma 4, "Reglamento de Seguridad de Instalaciones de Consumo de Energía Eléctrica". Proyecto de reglamento en consulta pública.
- 3) Proyecto de Reglamento de instalaciones de biogás; proyecto de reglamento sometido a consulta pública y en etapa final de propuesta a Ministerio de Energía.
- 4) Decreto Supremo N°2, del Ministerio de Energía, "Reglamento de Alumbrado Público de Vías de Tránsito Vehicular" Publicado en el Diario Oficial del 04.12.2015, y con vigencia diferida a partir del 01 de junio de 2016.
- 5) Decreto Supremo N°51, del Ministerio de Energía, "Reglamento de Alumbrado Público de Bienes Nacionales de Uso Público Destinados al Tránsito Peatonal" Publicado en el Diario Oficial del 30.12.2015, y con vigencia diferida a partir del 27 de junio de 2016.

## 6. Casos relevantes del 2015

### A) Procesos Jurídicos y Sanciones

26

En cuanto a la defensa de los criterios técnico/jurídicos de la SEC, los casos que más se destacaron durante el año 2015 fueron.

#### 1) Caso Contratos simulados:

Se confirmaron sanciones por más de 8.000 UTM a empresas que alteraron su condición de excedentarias a deficitarias para evitar el efecto de las instrucciones de la autoridad.

#### 2) Caso LG:

Se confirmó multa por más de 2.000 UTM por haber comercializado más de 6 mil productos sin la certificación de seguridad respectiva.

#### 3) Caso Interrupciones 2013 en el Norte:

Se confirmó sanción por 3.600 UTM contra TRANSELEC por fallas en líneas de transmisión de Copiapó.

#### 4) Caso de Instalaciones deficientes de colectores solares:

Se confirmó sanción contra la Constructora Echeverría Izquierdo por deficiencias en la instalación de sistemas de colectores solares.

#### 5) Caso DirecTv:

En el país existe un universo de 8.233.906 decodificadores asociados a las distintas empresas que entregan el servicio de televisión satelital y televisión por cable.

El 05 de octubre de 2015 la SEC toma conocimiento de incendio ocurrido el 31 de agosto del mismo año, el que, según lo denunciado por los afectados, se habría producido debido al sobre calentamiento de un decodificador DirecTv modelo LH27-C-500.

La SEC inició una investigación detectándose que algunas empresas no habían cumplido con la obligatoriedad de certificar sus decodificadores, determinándose el 15 de octubre la prohibición de comercializar dichos equipos y exigiendo a los distintos proveedores que habían incumplido dicha obligación un plan de normalización (DirecTv – VTR – Entel – Telefónica del Sur).

Si bien, en base a los antecedentes analizados y las pruebas realizadas no se considera factible que el decodificar marca Directv modelo LH27-C-500 sea el causante del incendio, se formularon cargos a las empresas proveedoras, entre ellas Directv por no cumplir con la obligatoriedad de certificar sus productos en la forma que establece la legislación vigente.

## **B) Multas cursadas por la SEC**

La Superintendencia despachó un total de 1.810 sanciones durante el año 2015, donde el 51% de quienes fueron sancionados, corresponde a empresas y el restante a personas.

El monto de las multas emitidas en el año 2015 asciende a 370.454 UTM. Por otro lado, la Tesorería General de la República recaudó, por multas cursadas por esta Superintendencia, un monto superior a los 5 mil 465 millones de pesos.

## **C) Atención de emergencias**

### **1) Aluvión Atacama**

El 25 de marzo de 2015 y después de una noche de intenso frente de mal tiempo que azotó las regiones del norte del país, durante la madrugada se registró un destructivo aluvión que arrasó con infraestructura pública y privada en la ciudad de Copiapó, entre ellas, instalaciones de transmisión y distribución eléctrica y de almacenamiento y expendio de combustibles.



Toda esta situación conllevó un colapso en la vida de las personas de la ciudad de Copiapó, circunstancias en que la SEC, por medio de su Superintendente y el equipo de fiscalizadores, se sumó a los esfuerzos del Gobierno por organizar las tareas de limpieza y restablecimiento de servicios básicos de manera de devolver en el menor tiempo posible la normalidad a los residentes de la ciudad.

En lo que respecta a la SEC, el Superintendente y fiscalizadores de Santiago y de otras regiones del país, se trasladaron inmediatamente a la región, quienes junto al

Ministro de Energía, señor Máximo Pacheco, recorrieron cada una de las zonas afectadas, monitoreando en terreno los trabajos de las empresas concesionarias para el restablecimiento del suministro eléctrico y de combustibles y efectuando coordinaciones al más alto nivel entre el sector público y privado para superar situaciones complejas, ya sea en el restablecimiento de infraestructura crítica o en la definición de dotar a determinadas zonas de mayores recursos para el avance de los trabajos.

## 2) Terremoto Coquimbo

Junto con encabezar las labores de fiscalización, tras el terremoto de 8,4 grados Richter que afectó a la Región de Coquimbo, el Superintendente, Luis Ávila Bravo, quiso aprovechar el viaje para reconocer, personalmente, la labor de fiscalización post-terremoto, las que tenían como objetivo reponer los servicios energéticos que se perdieron tras el mega sismo.



Es importante señalar que apenas se produjo el terremoto, el equipo de SEC Coquimbo, se abocó de inmediato a las labores de monitoreo de recuperación de la energía eléctrica, lo que permitió que, a 48 horas del evento, ya se hubiera recuperado un 80% del suministro perdido, cifra no menor considerando los efectos de un terremoto 8,4.

Al día siguiente, jueves 17, y dejando de lado planificaciones familiares y en plena víspera de Fiestas Patrias, salieron hasta la zona equipos desde el Nivel Central, y fiscalizadores de otras regiones para colaborar en las funciones de la emergencia.

## 7. Participación Ciudadana

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 20.500 de 2011 y el Instructivo Presidencial 07 de agosto de 2014, ha implementado los mecanismos de Participación Ciudadana "Consejo de la Sociedad Civil"; "Cuentas Públicas Participativas"; "Consultas Públicas" y "Acceso a Información Relevante".

## A) Consejo de la Sociedad Civil

El COSOC de la SEC está integrado por 11 organizaciones, representantes de Asociaciones Gremiales del sector energía, Colegios Profesionales, Colegios de Instaladores y Asociaciones de Consumidores y Usuarios. Preside este Consejo Cristián Hermansen Rebolledo, representante y presidente del Colegio de Ingenieros de Chile. La modalidad de trabajo del Consejo, con reuniones cada 2 meses, ha permitido que las organizaciones representadas, más allá de los intereses e inquietudes de



cada sector en particular, puedan presentar observaciones, propuestas o requerimientos a la Superintendencia, inspiradas en promover las condiciones de mayor seguridad y calidad en los mercados energéticos y contribuir al trabajo de la Superintendencia por medio de la reflexión y aportes en el marco de un debate sincero y contrapunto de opiniones.

El Consejo durante su gestión del año trabajó con los Departamentos de la SEC en base a diálogos técnico-normativos; consultas y solicitud de información sobre materias puntuales; hasta la presentación de propuestas y sugerencias en materias de electricidad, combustibles y productos. Mayor información del Consejo en: <http://www.sec.cl/transparencia/ciudadana.html>.

## B) Cuenta Pública Participativa

La SEC cada año publica su Cuenta Pública Nacional de manera virtual y cuentas públicas participativas, presenciales y virtuales a nivel regional. El año 2015 la Cuenta se publicó a partir del mes de marzo en el sitio web de la Superintendencia, en el link: [http://www.sec.cl/portal/page?\\_pageid=33,6201695&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.sec.cl/portal/page?_pageid=33,6201695&_dad=portal&_schema=PORTAL).

[www.sec.cl](http://www.sec.cl)

### **C) Consulta Pública:**

Todos los años la SEC realiza una consulta pública participativa virtual, sobre materias relacionadas con las funciones del Servicio y la atención de temas de interés ciudadano. Mientras el año 2014 la Consulta abordó el tema de facturación bajo el nombre de “Cuentas Claras, Simples y Transparentes”, con más de 37 mil encuestas respondidas por la ciudadanía, el año 2015 la consulta se trató sobre las mejoras e incorporación de nuevos canales de atención de usuarios, concurriendo con su opinión más de 2.500 personas.

30

### **D) Acceso a Información Relevante**

Finalmente, en esta materia la SEC ha dispuesto en su Sitio Web toda la información institucional, administrativa, técnica y normativa relevante, que pueda de ser interés de las personas, de manera tal que junto con facilitar el acceso a los trámites requeridos, se pueda ejercer control ciudadano sobre las políticas y acciones del Servicio en el ámbito de sus funciones.

### III. Compromisos 2016

#### Autogeneración Eléctrica

- Elaboración del marco técnico de Mini-Hidro.
- Elaboración del marco técnico de Mini-Eólica.
- Actualizar el reglamento de la Ley 20.571, con el objetivo de eliminar las barreras de entrada para estas tecnologías.
- Implementación de una plataforma para monitorear el proceso de conexión del PMGD y de la Ley 20.571.

31

#### Proyecto Cuentas Claras y Simples

- Levantamiento de prácticas internacionales y finalizar con un "prototipo" de boleta, un plan de implementación y herramientas de medición de satisfacción de los ciudadanos.

#### Ámbito Eléctrico

- Disminuir las horas de interrupción del usuario final
  - Instruir cambio metodología de determinación de la Fuerza Mayor
  - Implementación de nueva Ley de Transmisión
  - Cambio Plataforma SAIDI (medición días régimen y días de eventos mayores)
  - SAIDI en régimen: 12 hrs.
- Aumentar la certeza del usuario en los procesos Facturación:
  - Determinar la línea base actual en los procesos de facturación de la industria
  - Establecer el modelo de certificación (ISO)
  - Ejecución de auditorías bi o trianuales a los que no certifiquen.
  - Implementar plataforma de cálculo de consumos eléctricos (Innovación)
- Disminuir el riesgo a las personas en el uso del energético electricidad
  - Definir e implementar metodología y modelo de negocio de certificación eléctrica para instalaciones interiores.

## Ámbito Combustibles

### - Proceso de Emergencias de Combustibles.

El proceso de emergencia constituye el proceso prioritario a implementar y se ha desarrollado en función del tipo de instalación de las cadenas de distribución de combustibles líquidos y gaseosos. Se trata de construir un sistema que permita monitorear los accidentes en el área combustibles por cada nivel de la cadena de producción, transporte y distribución; identificar los factores de riesgos asociados e implementar acciones que permitan su mitigación y control, reduciendo de esa manera los índices de accidentabilidad.

### - Proceso de Reclamos de Primer Piso.

El proceso de información de reclamos de primer piso constituye el segundo proceso prioritario a implementar indicadores para medir el comportamiento de la industria del gas y los combustibles líquidos frente a los reclamos que recibe de sus clientes y/o consumidores, y evaluar como resuelve la empresa dichos reclamos, con el objeto de instruir las acciones correctivas que correspondan, anticipando con ello situaciones que puedan escalar.

### - Proceso de Facturación de gas de red

El objetivo es desarrollar un sistema de monitoreo del proceso de facturación de la industria de gas de red, para verificar la correcta y oportuna medición y facturación de los consumos.





## **ANEXO 1: Opinión Consejo Sociedad Civil respecto de la Cuenta Pública:**

En sesión del día jueves 07 de abril de 2016, el Consejo de la Sociedad Civil de la SEC emitió el siguiente pronunciamiento:

1. El Consejo hace presente, que en el ámbito de Autogeneración, que es uno de los primeros temas abordados en la Cuenta Pública, en el apartado de Agenda Energética, la SEC debe revisar que se ha hecho con los sistemas foto voltaicos de auto generación en funcionamiento, instalados con anterioridad a la entrada en vigencia de la norma. Se piensa que este es un tema que no ha sido abordado y que en consecuencia existiría un número no determinado en uso y sin la correspondiente regulación.

Se solicita a la SEC coordinar una exposición al Consejo de la nueva unidad fiscalización autogeneración, de manera de conocer el funcionamiento y alcances del trabajo de la nueva unidad y poder entregar la opinión y observaciones del Consejo en esta materia, principalmente en temas relacionados con seguridad

2. Respecto al Proyecto de Estudio e Clima Laboral que informa SEC en su Cuenta Pública, el Consejo hace un reconocimiento a esta acción llevada adelante por la Superintendencia, toda vez que corresponde a una práctica poco común en los organismos públicos y que bien abordada puede tener impactos significativos por un lado en el bienestar de los funcionarios del Servicio y por otro lado, en la calidad de atención que ellos entregan a la ciudadanía.
3. En lo que se refiere al ámbito de Atención Ciudadana, el Consejo valora la reducción de tiempos de atención de reclamos y consultas, donde se da cuenta de un esfuerzo sistemático de la Institución por mejorar su desempeño en lo que atención ciudadana se refiere. Se señala por parte de los Consejeros que falta mostrar más los avances en esta materia, detallar más esa información, mostrando cifras por Región, temas más reclamados, etc. la que si bien puede no estar a ese nivel de detalle en el documento Cuenta Pública por asunto de espacio; pudiera estar anexado en la

publicación WEB o estar publicado de forma permanente en el sitio web de la Institución.

Los Consejeros destacan especialmente que la SEC ha trabajado junto con las empresas del sector energía en el proceso de Cuentas Claras, lo que ha sido muy valioso. Se considera igualmente importante el trabajo conjunto que se ha venido realizando en la encuesta de satisfacción usuarios, la que si bien no está recogida en la Cuenta Pública, demuestra la orientación que ha tenido la SEC de integrar a los actores vinculados a los temas, buscando generar un producto serio y validado.

A juicio de los Consejeros, en lo que se refiere a la aplicación Mobile que implementó la SEC para que los usuarios denuncien o reclamen por interrupciones de suministro eléctrico, se debe tender a una mayor integración con los sistemas de empresas de manera que ello repercuta en una respuesta más rápida y efectiva para los ciudadanos y según expresa representante de la Asociación Gremial de Empresas Electricas se está trabajando en esa dirección.

Por último en esta materia, se sugiere a la SEC evaluar la posibilidad de utilizar aplicación Mobile con otros fines de interés de esta entidad fiscalizadora, como pudiera ser el caso de **denuncia instalaciones públicas riesgosas** de manera que las personas puedan alertar en caso de encontrarse con instalaciones deficientes y que impliquen un riesgo para la seguridad en espacios públicos o de afluencia y concentración de personas.

4. En el apartado de Emergencia Combustibles se solicita a la SEC considerar la incorporación de los riesgos potenciales asociados al proceso de carga de combustible en los auto servicios de expendio C.L. a público. Al parecer de los Consejeros, si bien es una modalidad que ha ido incorporando la industria, ello no ha ido a la par de información y educación a los usuarios en la manipulación y uso de estos sistemas.
5. El Consejo finalmente destaca y reconoce la participación de la SEC en trabajo de coordinación y apoyo a los organismos competentes y empresas del sector energético realizado durante las emergencias que ha enfrentado el país durante el año 2015 así como en años anteriores.

## Anexo 2: Memoria 2015 Consejo de la Sociedad Civil

En representación de todos quienes integramos este organismo de participación ciudadana, destaco en primer lugar la alta valoración que asignamos a este canal de participación, y en particular el apoyo permanente que hemos recibido de parte de la institución, y de Usted en lo personal, para llevar adelante nuestra labor. Desde nuestra experiencia, podemos afirmar que esta instancia posibilita el diálogo con la autoridad y a su vez permite conocer la opinión e interactuar con otros actores del sector. Adicionalmente, destaco el grato ambiente de trabajo que se ha generado al interior de este Consejo, observándose muy buena disposición e interés por participar en la instancia.



35

El Consejo de la Sociedad Civil de la SEC está conformado por representantes de organizaciones de consumidores y usuarios; de asociaciones gremiales de las empresas del sector energético, y de los colegios de instaladores y profesionales del sector energía y construcción. A esta fecha está integrado por 11 consejeros representantes de la civilidad.

En este período hemos contado con la valiosa participación de los departamentos técnicos de SEC, a través de presentaciones efectuadas por sus directivos y/o profesionales, lo que nos ha permitido conocer en mayor profundidad el trabajo que realiza la institución con los usuarios tanto finales como intermedios, el rol que le compete en las distintas áreas y también su ámbito de acción. Creemos que esta dinámica de trabajo ha sido enriquecedora para ambas partes, al favorecer el intercambio de información técnica y la necesaria retroalimentación, a través de la entrega de opiniones, sugerencias y observaciones que en lo medular apuntan a mejorar y/o superar debilidades o falencias del sistema energético nacional que afectan directamente a los usuarios.



Entre los años 2013, 2014 y 2015 el Consejo ha realizado 16 sesiones (6 en 2013, 5 en 2014 y 5 en 2015). En el marco de estas reuniones el Consejo ha recibido charlas técnicas por parte de diversas áreas institucionales de SEC, destacando entre ellas las siguientes: Unidad de Leña (Sistema de Certificación de Artefactos); Departamento de Inspección Eléctrica (Proyecto de Sistema de Certificación de Instalaciones Eléctricas y situaciones de emergencias asociadas a accidentes

eléctricos); Departamento de Normas y Productos de la SEC (Sistema de Certificación en Seguridad y Eficiencia Energética, además de abordar situaciones particulares como el problema registrado con los decodificadores de TV Satelital); División de Combustibles (proyecto de monitoreo y gestión de emergencias en el sector combustibles). En diversas ocasiones, además, se ha contado en estas reuniones con la participación del jefe del Departamento de Experiencia de Clientes, para informar sobre la marcha del proyecto de Cuentas Claras de Gas y Electricidad, además de los procedimientos de atención ciudadana y resolución de reclamos de SEC, entre otros.

La modalidad de trabajo que hemos sostenido con la institución ha permitido que las organizaciones representadas en este Consejo, más allá de los intereses e inquietudes de cada sector en particular, puedan presentar observaciones, propuestas o requerimientos a la autoridad, inspiradas en promover las condiciones de mayor seguridad y calidad en los mercados energéticos y contribuir al trabajo de la Superintendencia por medio de la reflexión y aportes en el marco de un debate sincero y contrapunto de opiniones.

Entre las principales propuestas que este Consejo ha realizado destacan las siguientes:

### 1. En materia de atención ciudadana:

- El CSC de la SEC participó activamente en el desarrollo del Proyecto Cuentas Claras llevado adelante por la institución, colaborando con la difusión de la Consulta Pública a través de los sitios WEB de algunas de las organizaciones representadas; por medio de correos electrónicos dirigido a listas de contactos y la participación en mesas de trabajo y talleres convocados por la

institución en distintas regiones del país. Entre las sugerencias de procedimiento entregadas por el Consejo, destacan la sugerencia que, previo a las modificaciones de las boletas, se realice una consulta formal al SII toda vez que dicho organismo mantiene exigencias específicas sobre el contenido y forma de éstas; también se solicita que se considere una coordinación con las empresas, toda vez que éstas mantienen stock importantes de boletas para emisión, de manera tal que no se encuentren de un día a otro con que deben cambiarlas.

- Asimismo, el Consejo ha requerido y propuesto a la Superintendencia que promueva o solicite a las empresas distribuidoras de electricidad y gas realizar mayores acciones de difusión sobre derechos de los usuarios, como también sobre medidas de seguridad en el uso y manipulación de los energéticos, toda vez que éstas mantienen un contacto permanente con sus clientes a través de las boletas mensuales, medios que podrían ser utilizados mucho más en materia de difusión.

## 2. En materia de electricidad:

- Como iniciativa especial del Colegio de Instaladores Electricistas de Chile y coordinado por el integrante de este Consejo y Presidente del Colegio de Instaladores, se realizaron conjuntamente con el Departamento de Inspección Eléctrica de la SEC y el apoyo de la empresa 3M, dos talleres de capacitación a instaladores de la R.M. en materia normativa y técnica, tendientes a fortalecer los conocimientos de éstos y promover las buenas prácticas en materia de seguridad y calidad del trabajo. Estos talleres se replicarán en otras regiones del país durante el año 2016 y serán respaldados por otras instituciones integrantes del Consejo.
- Este Consejo ha solicitado e insistido a la Superintendencia sobre la necesidad y urgencia de instalar en el país un Sistema de Certificación de Instalaciones Eléctricas, participando algunos de sus integrantes en las mesas de trabajo orientadas a conseguir este objetivo. No obstante ello, también se ha llamado la atención sobre lo lento que ha sido este proceso y sobre lo imperioso es que la SEC priorice este tema que vendría a entregar luces sobre las reales condiciones de las instalaciones interiores en uso y asegurar mayores estándares de calidad en los proyectos inmobiliarios que se ejecuten.

En esta materia, el Consejo también ha solicitado a la SEC la posibilidad de incorporar en la etapa 1 del proyecto la obligatoriedad de certificación de edificios patrimoniales, dada la existencia de recintos públicos y privados con alto valor histórico y patrimonial que están en riesgo permanente debido a la precariedad de sus instalaciones, al igual que las personas que regularmente acceden a ellos.

### 3. En materia de Gas:

- Después de la exposición del jefe de la División de Combustibles, en que se destaca que el mayor porcentaje de emergencias se concentra en el gas envasado (GLP en cilindros) para consumo residencial y donde el principal problema a su vez se concentra en fugas en válvulas, los consejeros hacen presente a la SEC la necesidad de fortalecer la difusión en materia de seguridad en el uso de combustibles. Se observa que hay poca información para los usuarios al respecto y que la existente es poco clara y en lenguajes extremadamente técnicos.
- Se solicita que exista un mayor control sobre los organismos de certificación, donde a juicio de algunos de los consejeros se observan ciertas malas prácticas. También se llama la atención de que algunas regiones no cuentan con organismos o los que existen no son suficientes para realizar el trabajo demandado y se elevan los costos en que deben incurrir las personas.
- Se solicita a la SEC que revise y evalúe incorporar la exigencia de nuevas tecnologías en los reguladores y válvulas de cilindros de gas licuado, toda vez que los productos existentes representan un riesgo para las personas de tercera edad, muchas de las cuales viven solas, con importantes limitaciones físicas que impiden realizar una conexión segura entre el regulador y el cilindro.
- Ante la consulta del Superintendente en relación a si la situación de eventuales compensaciones por interrupción de suministro debiera quedar bajo la jurisdicción de la Ley Sernac en trámite o debiera abordarse de manera sectorial por vía de una indicación (en proyecto que modifica ley del gas, en actual trámite), el Consejo considera que lo mejor sería que esta materia quedara regulada de manera sectorial, bajo la jurisdicción de la SEC, toda vez que es el organismo técnico con las competencias necesarias para pronunciarse al respecto.

#### **4. En materia de certificación de productos:**

- El Consejo ha propuesto a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles incorporar a la obligatoriedad de certificación los routers y módems de internet y telefonía residencial, debido a la alta penetración en los hogares y lugares de trabajo y que, al igual que los decodificadores de TV, se interconectan con otros equipos electrónicos y a la red eléctrica por medio de un transformador sin tierra, permaneciendo conectados permanentemente.
- También se solicita a la Superintendencia proponer al Ministerio de Energía realizar una revisión en materia de exigencia normativa para la certificación de productos asociados a la autogeneración distribuida. Se señala que si bien no se trata de ampliar barreras para el desarrollo de esta política energética se deben mantener los estándares de seguridad. Al respecto se solicita revisar la exigencia de certificación de los inversores de corriente, que debiera ser para todos estos productos y no solo para aquellos considerados bajo la regulación de la Ley de Net Metering y la utilización de beneficios tributarios asociados. Se pone como ejemplo los riesgos que representan muchas veces estas instalaciones para los operarios y técnicos de las Instalaciones de las empresas distribuidoras.

#### **5. En relación al trabajo de la SEC:**

- El Consejo estima que la población (ciudadanos/usuarios) desconoce en general la labor que realiza la institución. En este sentido, recomienda a la SEC reforzar su labor comunicacional y explorar formas de difundir su labor y los servicios que presta con mensajes dirigidos al usuario final, considerando que estos no son técnicos ni especializados (le falta “venderse más”). Entre otras cosas, se sugiere incorporar canales alternativos de comunicación hacia la comunidad como Twitter y Facebook.



Todo lo expuesto es parte del trabajo y de las propuestas que como Consejo hemos realizado. Confiamos en poder seguir trabajando coordinadamente durante el año 2016 y esperamos contar con la mayor receptividad de parte de la SEC para estos efectos. Asimismo, esperamos ser considerados, como instancia de consulta no vinculante, pero con opinión representativa de los distintos sectores del área, en las materias, proyectos y decisiones que le corresponda llevar adelante a la institución que usted dirige en el futuro y , en lo posible, ver también plasmada nuestra opinión en las definiciones que se adopten.

Atentamente,



**Cristian Hermansen R.**  
**Presidente COSOC SEC**