

**DA RESPUESTA Y OTORGA ACCESO A LOS
RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA
2014 ESTABLECIDAS EN EL MARCO DE LOS
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA CONTEMPLADOS EN LA LEY N°
20.500.**

ACC 1104960 / DOC 893081

RESOLUCIÓN EXENTA N° 6547

SANTIAGO, 31 DIC. 2014

VISTOS:

La Ley N° 18.410, orgánica de esta Superintendencia; el DFL N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto actualizado, coordinado y sistematizado del DFL N° 1, de 1982, del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos; el Decreto N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos; el DFL N° 323, de 1931, del Ministerio del Interior, Ley de Servicios de Gas; el Decreto N° 67, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba el Reglamento de Servicio de Gas de Red; la Ley N° 20.500, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Resolución Exenta N° 1216 del 09 de mayo de 2013, que aprueba Norma General de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; que convoca proceso de Consulta Pública de la SEC ; y la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1° Que, la Ley N° 20.500, en su Artículo 69° establece que "El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones", mientras que en el artículo 73° señala que "Los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas".

2° Que, en el marco de la Agenda de Energía desarrollada por el Ministerio de Energía y presentada por la Presidenta de la República Sra. Michelle Bachelet Jeria, en mayo de 2014, dentro de los considerandos de este documento, en el Eje 1 "Nuevo Rol del Estado" se aborda la necesidad de otorgar una mayor transparencia de la información energética a la ciudadanía y los actores del sector. En este contexto se desarrolla la iniciativa "Cuentas claras y simples de electricidad y gas" (pto 6.1), proyecto que está siendo desarrollado por esta Superintendencia.

3° Que, en el periodo comprendido entre los días 29 de julio y 12 de octubre del año 2014, se efectuó la Consulta Pública relacionada con la claridad, simpleza y transparencia de la información entregada en las boletas de electricidad y gas, la cual se llevo a cabo mediante la aplicación de encuestas físicas y a través del sitio web www.sec.cl.

4° Que, durante el periodo de Consulta Pública, realizada por medio del sitio web de esta Superintendencia, a través del link <https://sec.custhelp.com/ci/documents/detail/5/25/12/298c525516845a26e53b4670e516dca6494a9e28> y de las encuestas físicas aplicadas, el número total de personas que respondieron la consulta para el ámbito eléctrico fue de 30.702, mientras que en el ámbito de las boletas de gas lo hicieron 12.273 personas, todas ellas pronunciándose en torno a: la claridad, confianza, dudas, opiniones y propuestas de mejoras respecto a los diversos ítems que componen las boletas de estos servicios.

RESUELVO:

1° Otórguese acceso al resultado obtenido en la encuesta realizada en el marco del proceso de Consulta Pública convocado por esta Superintendencia.

2° En respuesta a la participación de las personas en esta Consulta Pública, esta Superintendencia propondrá un Plan de Trabajo al Ministerio de Energía que recoge la opinión de quienes respondieron la encuesta o entregaron observaciones y recomendaciones por medio del formulario habilitado para tales efectos.

3° Para todos los efectos prácticos, el documento de la encuesta y sus resultados se entenderán como parte integrante de esta Resolución.

4° Publíquese en el sitio WEB www.sec.cl y en el Portal Gobierno Transparente, la presente Resolución con el documento principal y sus respectivos anexos, que contiene la encuesta y sus resultados.

NOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.



LUIS AVILA BRAVO

Superintendente de Electricidad y Combustibles

JAC/mia/nmb

Incluye:

- Anexo Encuesta Consulta Pública.
- Documento con Resultados de la Consulta Pública.

Distribución:

- Unidad Experiencia de Clientes.
- WEB Gobierno Transparente.
- Secretaría General.
- Archivo.



Boletas de Electricidad y Gas

Consulta Pública 2014

¿CLARAS y SIMPLES?

Muchas gracias por participar de esta Consulta Pública

Por favor responda las siguientes preguntas:

Cuentas de Electricidad

(1) ¿Considera que su boleta de luz es lo suficientemente clara y simple?

- SI NO

(2) ¿Qué nivel de confianza puede asignar a la información recibida en su boleta de consumo?

Marque su alternativa, donde 1 es No Confiable y 5 es Muy Confiable

- 1
 2
 3
 4
 5

(3) ¿Ha tenido alguna duda respecto a algún cobro o ítem de su boleta? Señale cuántas veces le ha sucedido esto en el transcurso de este año.

- Nunca
 1 vez
 2 veces
 3 veces
 4 veces o más

(4) ¿Cuál o cuáles de los siguientes conceptos o ítems de su boleta de luz, usted no comprende?

- Cargo Fijo
 Cargo Único por uso del sistema troncal
 Energía Base kWh
 Intereses Pago fuera de plazo (S)
 Sencillo Anterior/ Sencillo actual
 Compensaciones
 Reliquidaciones

(5) Según su punto de vista, una boleta clara simple y transparente, debiese ser aquella que:

- Solo contenga la información relevante y básica de consumo, con la opción de acceder a todo el detalle a través algún medio como: web, dispositivo móvil, callcenter, oficinas, etc.
 Cuente con toda la información disponible y el mayor detalle posible.

(6) ¿Qué cambios realizaría usted en su boleta de electricidad, de tal modo que ésta fuese más clara o sencilla?

Cuentas de Gas

(7) ¿Considera que su boleta de gas es lo suficientemente clara y simple?

SI NO

(8) ¿Cuál o cuáles de los siguientes conceptos o ítems de su boleta, usted no comprende?

Factores de Corrección

Consumo Equivalente

Arriendo de medidor

Cargo Fijo

Ajuste Sencillo/Ajuste Sencillo Anterior

(9) ¿Qué nivel de confianza puede asignar a la información recibida en su boleta de consumo?

Marque su alternativa, donde 1 es No Confiable y 5 es Muy Confiable

1

2

3

4

5

(10) ¿Ha tenido alguna duda respecto a algún cobro o ítem de su boleta de gas? Señale cuántas veces le ha sucedido esto en el transcurso de este año.

Nunca

1 vez

2 veces

3 veces

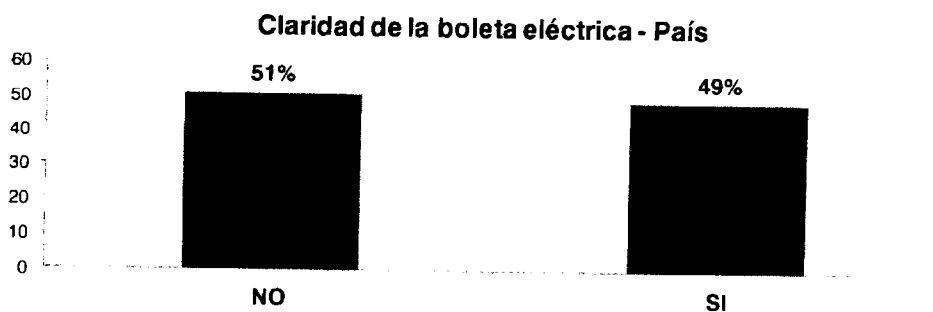
4 veces o más

(11) ¿Qué cambios realizaría usted en su boleta de gas, de tal modo que ésta fuese más clara o sencilla?

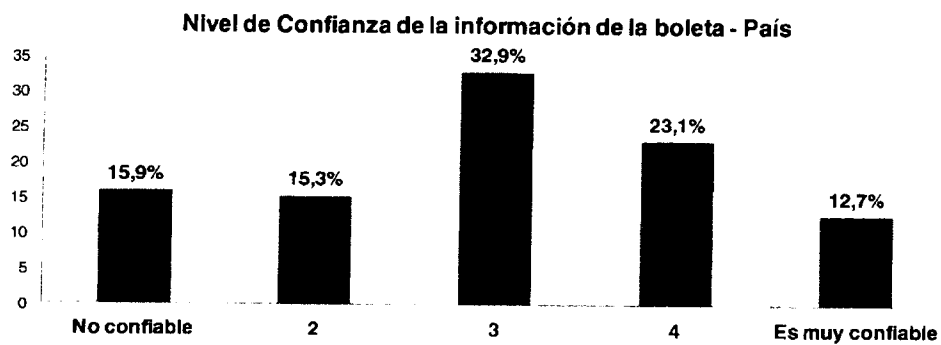
ANEXO - RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA 2014
Boletas Electricas

(Universo total de encuestados 30.702)

¿Considera que su boleta de luz es lo suficientemente clara y simple?

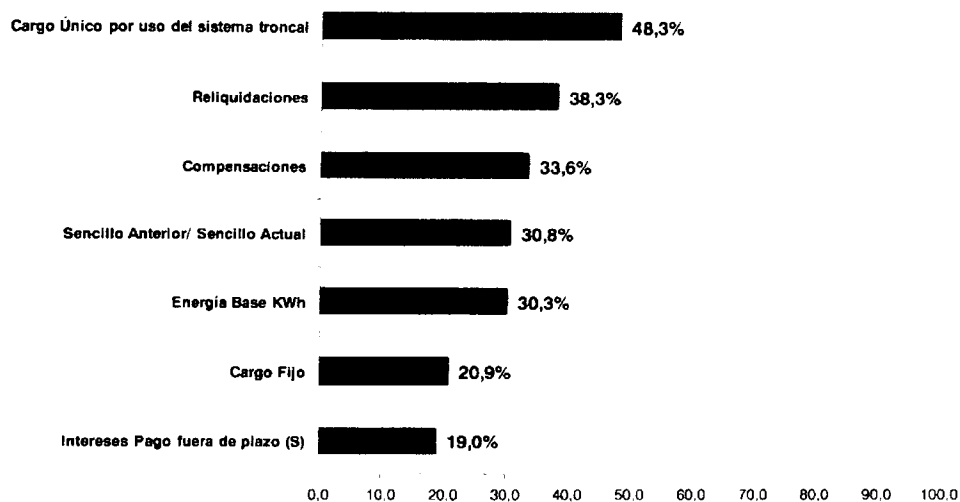


¿Qué nivel de confianza puede asignar a la información recibida en su boleta de consumo? Marque su alternativa, donde 1 es No Confiable y 5 es Muy Confiable

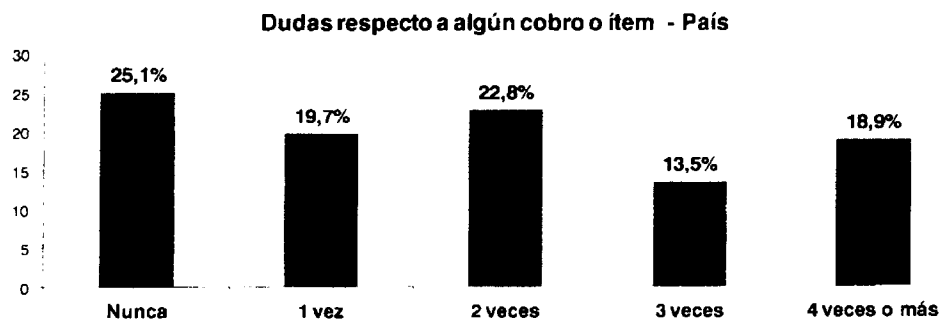


¿Cuál o cuáles de los siguientes conceptos o ítems de su boleta de luz, usted no comprende?

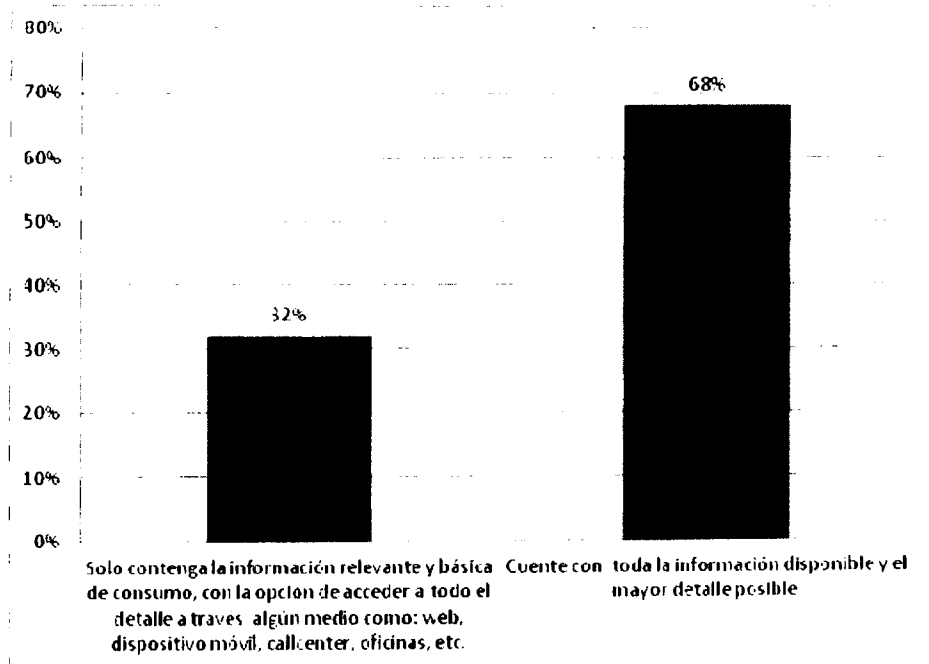
Ítems que no comprende, boleta servicio eléctrico - País



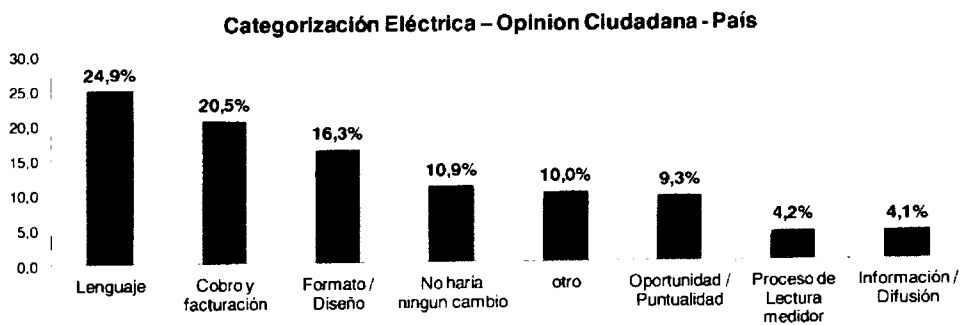
¿Ha tenido alguna duda respecto a algún cobro o ítem de su boleta? Señale cuántas veces le ha sucedido esto en el transcurso de este año.



Según su punto de vista, una boleta clara simple y transparente, debiese ser aquella que:



¿Qué cambios realizaría usted en su boleta de electricidad, de tal modo que ésta fuese más clara o sencilla?



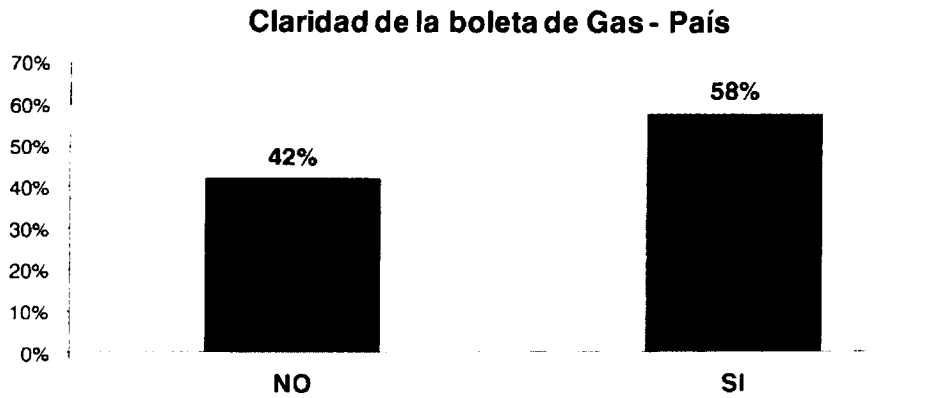
* Respecto a la pregunta abierta, se agruparon las opiniones ciudadanas en ideas macro, teniendo en cuenta la cantidad de reiteraciones, lo que resultó en las categorías descritas en el presente gráfico. Las clasificaciones descritas sirvieron de base para el estudio cualitativo desarrollado en las Jornadas Participativas Cuentas Claras y Simples regionales.

RESULTADOS DE LA CONSULTA PÚBLICA 2014

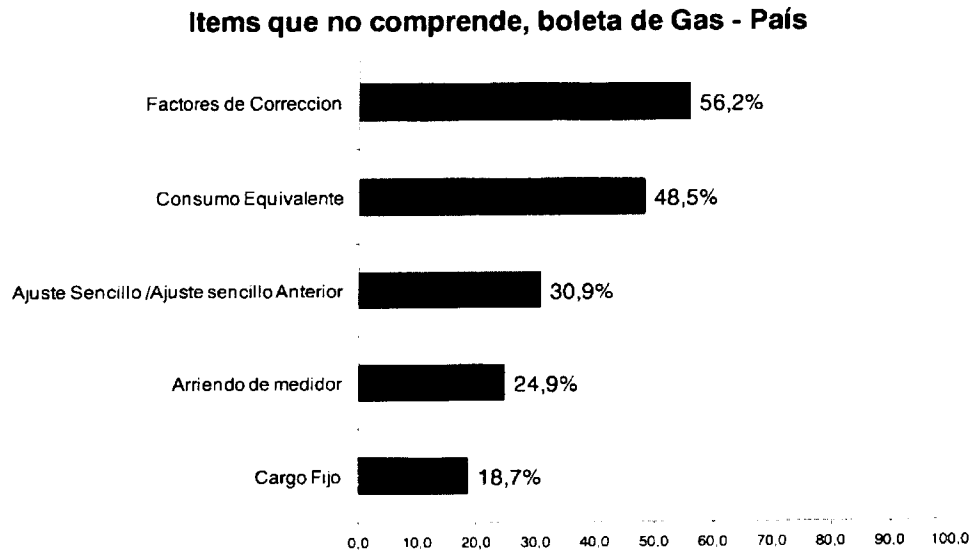
Boletas de Gas

(Universo total de encuestados 12.273)

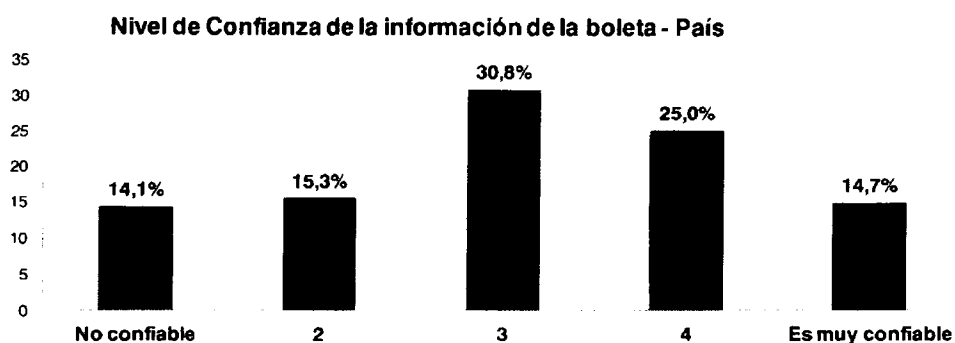
¿Considera que su boleta de gas es lo suficientemente clara y simple?



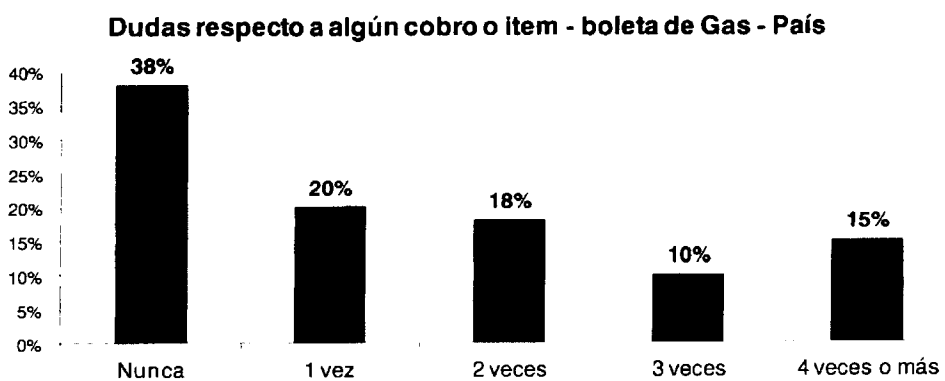
¿Cuál o cuáles de los siguientes conceptos o ítems de su boleta, usted no comprende?



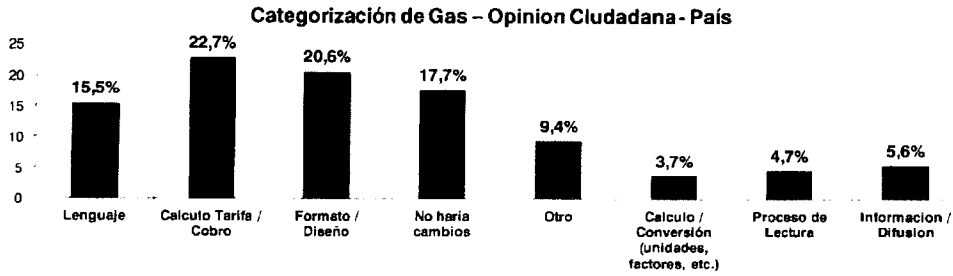
¿Qué nivel de confianza puede asignar a la información recibida en su boleta de consumo? Marque su alternativa, donde 1 es No Confiable y 5 es Muy Confiable



¿Ha tenido alguna duda respecto a algún cobro o ítem de su boleta de gas? Señale cuántas veces le ha sucedido esto en el transcurso de este año.



¿Qué cambios realizaría usted en su boleta de gas, de tal modo que ésta fuese más clara o sencilla?



* Respecto a la pregunta abierta, se agruparon las opiniones ciudadanas en ideas macro, teniendo en cuenta la cantidad de reiteraciones, lo que resultó en las categorías descritas en el presente gráfico. Las clasificaciones descritas sirvieron de base para el estudio cualitativo desarrollado en las Jornadas Participativas Cuentas Claras y Simples regionales.