

## ACTA II REUNIÓN CSC – SEC PERIODO 2014

<b>Temas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Exposición Departamento Experiencia Clientes SEC.</li><li>2. Agenda Energética.</li><li>3. Varios.</li></ol>	<b>Fecha:</b> Jueves 29 de mayo de 2014
<b>Participan:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cristián Hermansen, Colegio de Ingenieros de Chile y Presidente del Consejo.</li><li>• Lienthur Silva, Agrupación de Cooperativas Eléctricas.</li><li>• Yorma Paez Segovia, Asociación Distribuidores Combustibles.</li><li>• María Elena Hormazabal, Asociación Distribuidores Gas Natural.</li><li>• Heráclito Cisternas C., Corporación Nacional de Consumidores (CONADECU).</li><li>• George Valdés, Organización de Consumidores ORCUS.</li><li>• María Isabel Puerto, Consumidores Asociados ODECU Libertador.</li><li>• James Vallotton, Consumidores Asociados ODECU Libertador.</li><li>• Eugenio Araya B., Empresas Electricas de Chile.</li><li>• Marta Cabeza V., Secretaria General SEC.</li><li>• Javier Assereto, Jede Departamento Experiencia Clientes SEC.</li><li>• Iván Otárola, Encargado Participación Ciudadana SEC.</li></ul> <b>No participan de la reunión:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asociación Chilena de Gas Licuado A.G.</li><li>• Sociedad Instaladores Estufas a Leña.</li><li>• Colegio Instaladores Electricistas de Chile.</li></ul>	

### **I. Desarrollo de la reunión.**

#### **1. Presentación Jefe Departamento Experiencia Clientes.**

El jefe del Departamento de Experiencia Clientes de la SEC, Javier Assereto, expone ante los consejeros sobre el trabajo que realiza dicha unidad al interior de la institución, su orgánica y la forma en cómo se ha hecho cargo de una creciente demanda por parte de la ciudadanía. Entre los aspectos que se destacan de la presentación, se encuentran la centralización de la gestión de los reclamos que ingresan a lo largo del país con el objeto de dar homogeneidad al proceso y buscando la mejora constante en los tiempos de respuesta como también en la calidad y consistencia de éstas.

También se destaca como factor relevante de este proceso, la incorporación y uso de tecnología, como es el caso de la plataforma WEB de atención, la que posibilita la interoperabilidad con las empresas y los usuarios, además de facilitar el control de plazos de respuestas y el control de los mismos usuarios por la vía de la consulta online de sus casos o la manifestación de disconformidad con respuestas que pudo haber entregado una empresa.

#### **2. Consultas de los Consejeros:**

- Se pregunta qué entiende DEC por cierre del proceso o cierre del caso.

## I. Desarrollo de la reunión.

R. El Jefe del DEC señala que se ha definido como cierre del caso, cuando se emite una respuesta concluyente al usuario, es decir aquella que da respuesta de fondo, y no un mero trámite o solicitud de antecedentes de su caso.

- Se pregunta por el volumen de reclamos que recibe el Servicio por internet v/s presenciales.

R. Se indica que es mucho mayor la cantidad de reclamos ingresados de manera presencial que los que ingresan por WEB. Se explica que ello se debe a que es muy reciente la puesta en servicio de la aplicación que otorga esta posibilidad y que no se ha realizado una difusión masiva de la herramienta.

- Se consulta por posibilidad que la SEC realice una campaña de difusión sobre sus canales de atención, dado que habría menos conocimiento por parte de la ciudadanía respecto del rol de este Servicio y menos de la aplicación online de consultas y reclamos.

R. Se indica por parte del jefe del DEC que por un tema de disponibilidad de recursos la forma de difundir ha sido que en cada entrevista o contacto del Superintendente con medios de difusión social, sea él quien utilice el espacio para informar sobre nuestros canales de atención y los servicios que en este organismo se le pueden otorgar.

Por su parte el representante de Empresas Eléctricas Plantea que es importante ser cuidadoso con la difusión de la página de reclamos, y considerar la capacidad de los organismos para el procesamiento y atención de ellos. También plantea que es importante tener una definición clara de qué es un reclamo y su implicancia respecto del trabajo que realizan las empresas y cómo éstas los informan. Considera que es bueno que se haga un esfuerzo en converger a nivel de industria de lo que es y cómo se define reclamo.

Jefe del DEC complementa informando que se está desarrollando un trabajo en esta dirección con las empresas eléctricas y también se está iniciando con las empresas de combustibles. A la fecha se han realizado reuniones en que se ha discutido esta materia y adoptado definiciones en conjunto.

- Se consulta por cuales son los principales reclamos que interponen los usuarios en la SEC  
R. La respuesta es que en los reclamos eléctricos están muy por sobre los reclamos del área combustibles y que al verlos por tipo de reclamos, los de mayor incidencia son los relacionados con facturación y cobros.

Los consejeros representantes de asociaciones del área eléctrica hacen presente que muchas veces, la demanda o mayor número de reclamos asociados a cobros y facturaciones es responsabilidad de la autoridad que define las políticas energéticas, como es la situación que se genera con las reliquidaciones, siendo una situación que imparta en las personas directamente y también en las empresas del sector y la misma Superintendencia que le corresponde fiscalizar su aplicación.

- La Asociación de Consumidores Orcus, propone que se materialice un convenio de la SEC con las asociaciones de usuarios y consumidores, de manera que estas puedan realizar la difusión de los canales de atención de la SEC. Al respecto, el Presidente del Consejo,

## **I. Desarrollo de la reunión.**

señala que a su parecer no es necesario realizar un convenio, sino que es parte del rol de todos los Consejeros y las organizaciones que representan, especialmente de las ligadas a asociaciones de usuarios.

Se queda en que se evaluará la manera de coordinarse para realizar esta difusión, que puede ser inicialmente a través de las páginas WEB de las asociaciones y se sugiere además, que las asociaciones de usuarios puedan revisar el funcionamiento del sistema y entregar observaciones y sugerencias.

### **3. Presentación del Superintendente**

El Superintendente se integra a la reunión y junto con saludar a los Consejeros y agradecer una vez más su participación, les informa sobre los principales lineamientos de la agenda Energética presentada por la Señora Presidenta de la República junto al Señor Ministro de Energía y el rol jugado por la Superintendencia en su preparación.

Entre los aspectos de esta agenda que se relacionan con este organismo, les indica que para la SEC será importante la discusión que se realizará en torno a su modernización y el fortalecimiento de sus facultades, en lo que sin duda será muy bueno tener un pronunciamiento del Consejo en esta materia.

En temas más inmediatos de los anunciados en la agenda, les informa que hay un tema sobre el cual el señor Ministro ha requerido la mayor celeridad y se relaciona con presentar un proyecto que norme la emisión de boletas de servicios básicos de manera que éstas sean más simples, claras y transparentes para las personas. Al respecto solicita al Consejo su colaboración en términos de aportar primero con un diagnóstico del actual sistema de boletas o cuentas de servicios y después propuestas e ideas en la dirección del objetivo definido, lo que puede ser también recogiendo experiencias internacionales en esta materia.

Se solicita por parte de los Consejeros se les haga llegar un detalle de lo que la Superintendencia espera como insumo en relación a lo requerido por el Superintendente, a partir de lo cual se trabajará de manera coordinada (por email o en reunión extraordinaria según la necesidad y posibilidades), en la elaboración de un documento referido al análisis y diagnóstico solicitado.

Finaliza la reunión a las 12:10 horas.