

**MEMORIA CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**AÑO 2014**

**Presidente Consejo:**

Cristián Hermansen Rebolledo

Ingeniero Civil Eléctrico, Presidente del Colegio de Ingenieros de Chile

Santiago, enero de 2015

## INTRODUCCIÓN

El Consejo de la Sociedad Civil de la SEC fue creado como respuesta a una invitación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en una primera instancia, en carácter de provisorio el año 2009, en el marco de la agenda Pro-Participación Ciudadana.

El año 2012, ya bajo el amparo de la recientemente promulgada Ley 20.500 “Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, se conforma de manera definitiva el Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (CSC-SEC), como órgano consultivo y de acompañamiento en las materias que la institución lo requiera, o que el mismo Consejo pueda hacer presente.

Los Consejos de la Sociedad Civil, como es el caso del CSC de la SEC, están establecidos y reconocidos legalmente en el artículo 74° de la señalada Ley, mientras que su objetivo principal es apoyar el trabajo del organismo público, por medio de un diálogo constructivo, donde se puedan expresar las diferentes visiones de las instituciones integrantes respecto del trabajo y políticas públicas impulsadas, en este caso por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

A diciembre de 2014, el Consejo de la Sociedad Civil de la SEC está integrado por 10 organizaciones. Uno de sus representantes ejerce el rol de Presidente de la instancia, y ha sido electo por el resto de los integrantes.

<b>ORGANIZACIÓN INTEGRANTE</b>	<b>REPRESENTANTE</b>
Colegio de Ingenieros de Chile	Sr. Cristián Hermansen R. (Presidente)
Asociación Distribuidores de Gas Natural A.G.	Sra. María Elena Hormazábal G.
Asociación Distribuidores de Combustibles de Chile (ADICO)	Sra. Yorma Paez S.
Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS)	Sr. Heráclito Cisternas C.
Asociación Chilena de Gas Licuado A.G.	Sr. Eduardo Vio G.
Empresas Eléctricas de Chile A.G.	Sr. Eugenio Araya B.
Agrupación de Cooperativas Eléctricas de Chile	Sr. Lienthur Silva M.
Organización Consumidores y Usuarios de La Calera	Sr. Guillermo Henríquez A.
Colegio de Instaladores Electricistas	Sr. Rolando Valenzuela G.
Organización de Consumidores Asociados -ODECU Libertador	Sr. Alejandro Pujá C.

## **I. Consejo Sociedad Civil de la SEC Provisorio**

De acuerdo a lo que estableció en sus inicios la denominada “Agenda Pro-Participación Ciudadana” impulsada durante la primera administración de la Presidenta de la República, Señora Michelle Bachelet, y según lo instruido en el Instructivo Presidencial N° 008 del 27 de agosto de 2008, el 16 de octubre de 2009, por medio de Resolución Exenta N° 1893, se crea el Consejo de la Sociedad Civil Provisorio de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Desde su concepción, los Consejos de la Sociedad Civil tienen el propósito de abrir espacios a la expresión ciudadana en el desarrollo de las políticas públicas, buscando un mayor y real involucramiento de la ciudadanía en los procesos de discusión y toma de decisiones respecto de las mismas. Tienen el carácter de consultivos y autónomos y deben estar conformados de manera pluralista por representantes de organizaciones y agrupaciones de la sociedad civil que tienen algún nivel de relación con las competencias del Servicio u Organismo del Estado del cual se conforma el respectivo Consejo.

En el caso del Consejo de la Sociedad Civil de la SEC, éste 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.

El Consejo Provisorio, es decir, el Consejo creado por la SEC a partir del Instructivo Presidencial N°008 de 2008, incluyó a la Asociación de Distribuidores de Combustibles A.G.; Colegio de Ingenieros de Chile A.G.; Cámara Chilena de la Construcción A.G.; Asociación de Distribuidores de Gas Natural A.G.; Asociación de Consumidores y Usuarios del Sur; Corporación Nacional de Certificación de Leña; Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios; Empresas Eléctricas de Chile A.G. y el Colegio de Instaladores Electricistas de Chile. También, en representación de la Superintendencia, se integran como partícipes y colaboradores la Secretaria General y Coordinadora de Regiones de la SEC, y el encargado de participación ciudadana de la institución.

La reunión constitutiva del Consejo Provisorio de la Sociedad Civil se realizó el día 29 de octubre de 2009, oportunidad en que se determinó una agenda de reuniones para el año 2010 y se definió que la elección del Presidente de la instancia se realizaría durante la primera reunión ordinaria del año 2010. En esta reunión fue electo, por unanimidad, el señor Cristián Hermansen, representante del Colegio de Ingenieros de Chile, como presidente del Consejo de la Sociedad Civil de la SEC.

Durante el año 2010, el Consejo Provisorio de la Sociedad Civil de la SEC sesionó en cuatro oportunidades, en las que sostuvo reuniones con la autoridad de la Superintendencia y se abordaron diversas materias relacionadas con las funciones y el trabajo de la institución. En este contexto, esta instancia participativa pudo entregar a la Superintendente de entonces su opinión, inquietudes y sugerencias respecto a la labor de la SEC y sobre los proyectos de

fiscalización con foco en el riesgo y temas relacionados con certificación, sobre los cuales la institución había efectuado exposiciones explicativas.

## II. Ley 20.500 y Consejo Sociedad Civil de la SEC

En febrero del año 2011 es promulgada la Ley 20.500 “Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, la que en su Título IV “De la participación ciudadana en la gestión pública”, junto con establecer que *“El Estado reconoce a las personas el derecho a participar en sus políticas, planes, programas y acciones”*, señala en su Artículo 74 que *“Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer consejos de la sociedad civil, de carácter consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo”*.

Con tal objeto, por medio de la Resolución Exenta N° 1308 del 30 de julio de 2012, la SEC dio inicio al proceso de conformación del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, el que consistió inicialmente en una invitación directa a los representantes de organismos y asociaciones que formaron parte del Consejo Provisorio y, posteriormente, en una convocatoria vía WEB que se mantuvo pública en el sitio [www.sec.cl](http://www.sec.cl) por 30 días.

Durante el proceso se respondieron más de 20 consultas de parte de organizaciones y personas interesadas, de las cuales 11 organizaciones materializaron su postulación para ser integrantes del CSC de la SEC. Finalmente, con fecha 07 de noviembre de 2012, por medio de Resolución Exenta 2163, se resuelve el proceso de conformación del Consejo, siendo aceptada 10 de las 11 postulaciones, quedando éste integrado por las siguientes entidades:

- Colegio de Ingenieros de Chile A.G.
- Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS).
- Asociación de Distribuidores de Gas Natural A.G.
- Asociación Chilena de Gas Licuado A.G.
- Empresas Eléctricas de Chile A.G.
- Asociación de Distribuidores de Combustibles de Chile (ADICO A.G.).
- Agrupación de Cooperativas Eléctricas de Chile A.G.
- Organización de Consumidores y Usuarios de La Calera.
- Colegio de Instaladores Electricistas de Chile A.G.
- Sociedad de Instaladores de Estufas a Leña.

El día miércoles 05 de diciembre de 2012, después del receso de alrededor de un año, tiempo de tramitación de la Ley de Participación Ciudadana, se realizó la reunión constitutiva del Consejo de la Sociedad Civil de la SEC bajo el amparo de la Ley 20.500 de 2011. En la oportunidad los integrantes, junto con valorar la constitución de esta instancia

de participación, acuerdan que el señor Cristián Hermansen presidirá el Consejo durante este primer periodo del CSC definitivo, bajo el amparo de la Ley de participación.

También se acordó que el Consejo trabajará en el proyecto de Reglamento interno para normar su funcionamiento, el que entre otras materias deberá determinar duración del periodo de la presidencia; la forma de sucesión; la forma de postulación e integración de nuevos representantes; y la forma de retiro, cesación o término de la calidad de representante integrante del Consejo.

Por último, se determinó que se iniciaría un proceso de diálogo con los departamentos técnicos de la SEC, de manera tal de conocer con mayor detalle el trabajo que se realiza desde las distintas áreas institucionales, y poder aportar con opinión desde la experiencia y óptica desde los distintos sectores representados en el Consejo.

Se acordó también que las reuniones ordinarias del Consejo se realizarían cada dos meses.

### **III. Resumen reuniones años 2013 y 2014**

#### **Miércoles 20 de marzo, primera reunión CSC año 2013:**

A solicitud del Consejo, en esta reunión la Unidad de Leña de la SEC, a cargo del profesional Ernesto Sariago, realizó una exposición sobre el sistema de certificación de artefactos a leña, su marco regulatorio y el rol que le corresponde a la institución. Los consejeros consultaron por el ámbito de aplicación y manifestaron su preocupación por la forma en que se estableció el sistema y las posibles externalidades negativas, como el aumento del costo de los artefactos para las personas de menores recursos, la imposibilidad de los pequeños productores y artesanos de certificar sus productos y el impacto ambiental que significará la erosión del suelo a causa de las plantaciones de eucalipto, especie contemplada en el sistema de certificación.

También, en esta reunión se definió el texto definitivo del reglamento institucional, disponible en: <http://www.sec.cl/transparencia/ciudadana.html>.

#### **Miércoles 29 de mayo, segunda reunión CSC año 2013:**

En esta reunión el jefe del Departamento Técnico de Inspección Eléctrica, Mariano Corral, realizó una exposición sobre el “Proyecto Sistema de Certificación Instalaciones Eléctricas”, en la que se explicaron los alcances del proyecto, que corresponde a una iniciativa que suma los apoyos del sector público y privado en una misma mesa técnica, y que cuando éste se llegue a materializar, contribuirá significativamente a mejores condiciones de seguridad, toda vez que se aplicarán la exigencias a toda vivienda nueva que ingrese al mercado inmobiliario y será exigible también cuando una propiedad vaya a ser vendida.

Los consejeros hacen presente al jefe del DTIE su preocupación por el elevado número de instalaciones que a la fecha no cuentan con ningún tipo de revisión y un número igualmente importante que ni siquiera poseen protector diferencial. También llaman la atención que, su juicio, el mayor riesgo está en las instalaciones en uso, principalmente las de mayor antigüedad, debido a que las personas no son conscientes de los riesgos que puede acarrear la falta de mantención y la fatiga de materiales, y muchas veces incurren en acciones que afectan más la integridad y seguridad a través de la manipulación de las instalaciones por personal no calificado.

Además, en esta reunión se anuncia la postulación de la organización de consumidores de la VI Región “ODECU Libertador A.C.” para integrar el CSC de la SEC.

#### **Jueves 18 de julio, tercera reunión CSC año 2013:**

Durante esta reunión es aprobada la integración de la Organización de Consumidores y Usuarios de la VI Región “ODECU – Libertador” al Consejo de la Sociedad Civil de la SEC, entidad a partir de la próxima reunión podrá integrarse a las reuniones de la instancia consultiva con todos los derechos de intervención y voto en las definiciones.

En la reunión también se realiza un análisis de lo que fueron las exposiciones de la Unidad de Leña y del Departamento Técnico de Inspección Eléctrica, valorándose por parte de los consejeros la información entregada por los jefes de esas áreas y el interés manifiesto en las opiniones, observaciones y sugerencias planteadas por los integrantes de este Consejo Consultivo.

#### **Jueves 26 de septiembre, cuarta reunión CSC año 2013:**

En esta reunión se integra el representante de ODECU Libertador, señor Alejandro Pujá, presidente de esta organización de consumidores de la VI Región, asociada a ODECU Chile.

En la sesión participa un representante de la División Jurídica de la SEC, con quien los integrantes del Consejo aclaran consultas y dudas jurídicas surgidas a partir de las presentaciones de las áreas técnicas y el diálogo establecido con éstas en las reuniones anteriores. Entre las materias que se abordan están la aplicación y jerarquía de las normas técnicas; los fundamentos legales del sistema de competencias laborales aplicado para el otorgamiento de licencias de instalador eléctrico y de gas, y las autorizaciones a casas de estudios para dictar los cursos correspondientes. En este punto, los integrantes del Consejo sugieren a la SEC revisar el sistema de competencias existente y, particularmente, el convenio por medio del cual las universidades participan del programa de competencias.

#### **Jueves 21 de noviembre, quinta reunión CSC año 2013:**

Durante esta reunión se comunica que la Asociación de Distribuidores de Gas Natural envió para el conocimiento y análisis de los integrantes del Consejo, un informe con la historia y

experiencia de la industria en el sistema de certificación de las instalaciones interiores de gas, informe que viene a complementar las presentaciones efectuadas por la SEC y que puede servir de ejemplo y fundamento para la discusión sobre la creación de un sistema de certificación de instalaciones interiores de electricidad.

También en esta reunión se da cuenta del interés, por parte del Ministerio de Energía, de realizar una reunión con todos los integrantes de los Consejos Consultivos de los Servicios relacionados con esa cartera.

#### **Jueves 27 de marzo, primera reunión CSC año 2014:**

El Superintendente de Electricidad y Combustibles, Luis Ávila B., junto a la Secretaria General de la SEC, Marta Cabeza V., dan la bienvenida y agradecen a los asistentes su participación este año 2014 en el Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la SEC, en el que se espera llevar adelante un trabajo fructífero tanto para el Servicio como para las organizaciones que integran esta instancia de participación ciudadana.

En la ocasión, el superintendente informa que fue oficialmente reconfirmado en el cargo por el Ministro de Energía, Sr. Máximo Pacheco, quien se reunió recientemente con la SEC.

Tras valorar este espacio de colaboración, manifiesta que se encuentra expectante de los aportes e ideas que de este Consejo puedan surgir y que sean de importancia para las entidades participantes. A continuación consulta sobre el desarrollo del trabajo del Consejo.

Al respecto, el presidente del CSC, Sr. Cristián Hermansen, señala lo siguiente:

- Destaca el buen ambiente de trabajo que se ha generado entre los participantes, además del clima proactivo y propositivo observado (lo que no siempre se ha logrado en otras instancias de este tipo).
- Valora las exposiciones realizadas por los departamentos técnicos de la SEC en el marco de estas reuniones.
- Informa que se ha trabajado y avanzado en el documento- propuesta centrada en el Sistema de Certificación de Instalaciones Interiores Eléctricas, el que aún no está finalizado para su entrega al Superintendente SEC.
- Concluye que la creación de este Consejo ha sido provechosa para todos los representantes, que la instancia ha logrado afiarse como tal, que ha cumplido su propósito y que no se visualizan necesidades de cambio en el funcionamiento de la misma.

Los Consejeros, junto con valorar la permanencia del Superintendente en su cargo, porque permite dar continuidad y estabilidad al trabajo que se viene desarrollando, reiteran la importancia de profundizar lo que se está realizando también en el ámbito de participación y diálogo ciudadano.

Por unanimidad, los Consejeros valoran el trabajo que se ha desarrollado por parte del Consejo y solicitan al señor Cristian Hermansen, representante del Colegio de Ingenieros de Chile, continuar a la cabeza de este órgano consultivo por un nuevo periodo.

El señor Cristián Hermansen acepta presidir el CSC por el periodo 2014 y junto con agradecer la confianza depositada en su persona, manifiesta su interés de que durante el presente año la entidad pueda cumplir los desafíos y metas propuestas y que, en lo personal, espera estar a la altura de la confianza y expectativas depositadas en su persona.

En el transcurso de la reunión se materializa un diálogo entre los participantes del Consejo y el Superintendente, en el que se abordan diferentes materias de interés de los Consejeros, entre ellas las siguientes:

El señor Heráclito Cisternas, en su calidad de representante de CONADECUS, saluda al Superintendente y junto con referirse a lo que ha sido el funcionamiento del Consejo, manifiesta su preocupación por la contaminación que están generando las centrales generadoras termoeléctricas y que considera necesario que el Superintendente pueda elevar esta preocupación a las autoridades ministeriales, particularmente en lo referente a la necesidad de resolver favorablemente proyectos hidroeléctricos que hoy se encuentran estancados y que, a su juicio, en el mediano y largo plazo son menos perjudiciales para la comunidad.

El señor Eugenio Araya, representante de la Asociación de Empresas Eléctricas A.G., también saluda al Superintendente y valora el trabajo que se ha venido desarrollando. Señala que para su sector (compañías de distribución y transmisión) es importante y valiosa la participación en este Consejo, que junto con posibilitar el diálogo con la autoridad, permite conocer la opinión e interactuar con otros actores del sector. Además, manifiesta la importancia de analizar cómo encontrar soluciones o una fórmula que permita avanzar en situaciones complejas del sistema energético del país, particularmente en el área eléctrica por el lado de la generación y la transmisión. Cree que el CSC y cada sector representado en éste, debieran buscar prepararse para comprender y responder con propuestas el conjunto de materias donde las personas explicitan exigencias y demandas de manera creciente. Asimismo, asegura que como sector eléctrico han logrado mejorar mucho en calidad y seguridad y también en servicio si es que se contrastan los datos con un tiempo atrás, agregando sin embargo que surgen nuevas demandas, cada vez más complejas y de mayores exigencias por parte de la comunidad.

El señor Lienthur Silva, representante de Cooperativas Eléctricas, expresa su preocupación en relación al Decreto 44 de Energía, por la implementación del sistema Medición Neta (Net Metering), por el tema de la generación a nivel de usuario final y su impacto en las pequeñas cooperativas, debido a la forma en que se deberá materializar la certificación y conexión de esas nuevas instalaciones.

Por su parte, el señor Rolando Valenzuela, representante del Colegio de Instaladores Electricistas de Chile, expresa al Superintendente que reconoce que la SEC ha mejorado en el ámbito de las exigencias a las instalaciones; sin embargo, le preocupa la cobertura

efectiva de las inspecciones que se realizan. Considera importante, también, que el Estado juegue un rol frente a las universidades que imparten carreras técnicas y mayor control particularmente sobre las entidades que otorgan programas especiales para acceder a licencias de instalador por competencias laborales. Considera que existe una falta de control a estas casas de estudios, debido a que, a su juicio, no todas mantienen procesos rigurosos, que aseguren los conocimientos adecuados de quienes acceden a esta certificación o que la entidad de estudio está efectivamente aplicando los programas aprobados.

El señor Alejandro Pujá, representante de ODECU Libertador, junto con valorar la ratificación del Superintendente y el trabajo que el Consejo ha venido desarrollando, sugiere confeccionar una breve memoria para dar cuenta de la experiencia de este Consejo en su primer año de funcionamiento definitivo (no provisorio), de manera tal que sirva como precedente para otros consejos de este tipo y promover este modelo de participación ciudadana en otros sectores. También señala que si bien no puede pronunciarse con tanta profundidad sobre materias especialmente técnicas, sí les interesa pronunciarse en algún momento sobre tópicos como el Net Metering y otros temas de país.

Por su parte, la señora María Elena Hormazábal, representante de la Asociación de Distribuidores de Gas Natural, también valora la continuidad del Superintendente en el cargo y destaca el interés de su sector de participar en esta instancia de diálogo y espera que el trabajo se vaya plasmando en resultados concretos. Señala también que ésta ha sido una instancia de aprendizaje y conocimiento de las distintas visiones del sector energético.

El Superintendente, junto con agradecer las intervenciones de los integrantes del Consejo, se refiere a los temas planteados, explicando, entre otras cosas, la forma en que la institución ha venido abordando el proceso de atención de usuarios, la creación del área experiencia del cliente y las mayores exigencias que la institución se ha autoimpuesto para tramitar y responder a las personas en plazos mucho más breves. El Superintendente manifiesta su interés en que el CSC pueda conocer más detalladamente y pronunciarse respecto del trabajo de la SEC con los usuarios, tanto finales como intermedios.

El Superintendente concuerda en que los distintos actores no han logrado transmitir con claridad a la ciudadanía la situación energética nacional y que en la medida en que se van definiendo políticas públicas para enfrentar las complejidades que el actual escenario representa y generar condiciones más favorables para el mediano y largo plazo, se debe buscar la forma de explicar a las personas el porqué de las medidas que se van implementado y educarlas respecto al rol que a cada cual, como ciudadano, le corresponde para contribuir al cuidado y mejor uso de los energéticos.

En la reunión, se le informa al Superintendente de la SEC que para la próxima reunión de este Consejo (mayo) se ha solicitado una exposición de la nueva área de Experiencia del Cliente de la SEC (creada en 2012). Al respecto, el Sr. Luis Ávila señala que esta unidad se creó para mejorar los tiempos de respuesta de la SEC. Tras destacar que en los últimos 5-6 años creció en 6 veces la cantidad de reclamos de los usuarios, precisa que en 2013 el 85% de las respuestas se resolvió en 60 días y que la meta para 2014 es llegar a los 30 días (la

ley da 180 días de plazo para estos efectos). Explica que el incremento de los reclamos no necesariamente implica la existencia de “más problemas” o “mal desempeño de las áreas”, sino que también se atribuye al empoderamiento de la población, agregando que por eso la SEC debe preocuparse de “leer” mejor los planteamientos de los usuarios, entender y facilitar la conexión de éstos con la institución pública. Enfatiza que el enfoque principal del trabajo de la SEC en el ámbito de los reclamos/consultas/solicitudes es el usuario final. En tal contexto destaca también que la SEC abrió los portales de internet para estos efectos (hay 17 puertas de entrada) y que se va a continuar en esta línea, en términos de facilitar la expresión de los usuarios, porque eso les permite focalizar dónde se debe trabajar.

#### **Jueves 29 de mayo de 2014, segunda reunión CSC, año 2014:**

La reunión se inicia con una exposición del jefe del Departamento de Experiencia del Cliente de la SEC, Sr. Javier Assereto, 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.

Esta exposición da paso a un diálogo entre los Consejeros y el Jefe del Departamento de Experiencia del Cliente, en el cual se comparten experiencias entre los distintos sectores, se presentan observaciones y sugerencias con el objeto de contribuir al proyecto que está desarrollando la SEC en cuanto al aumento de cobertura por medio de nuevos canales de atención, mejora de tiempos de respuesta y en lo que se refiere a la coordinación que debe establecerse tanto con las empresas del sector fiscalizado como con los usuarios y clientes de los servicios que entregan.

#### **Presentación del Superintendente**

En esta reunión participa el Superintendente de la SEC, quien informa a los Consejeros sobre los principales lineamientos de la Agenda de Energía presentada el pasado 15 de mayo 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 la 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, materia en la que será muy valioso tener un pronunciamiento del Consejo.

Asimismo, el Superintendente informa que, en el marco de esta Agenda, el ministerio ha puesto en uno de sus lineamientos prioritarios el desarrollar un plan de transparencia en la información de la boletas de cuentas eléctricas y de gas, y que la SEC se hace cargo de llevar a cabo este proyecto. Anuncia también que su planificación incluye procesos participativos de la ciudadanía (encuestas), como también la colaboración de las áreas técnicas y empresas ligadas. En este contexto invita a las empresas del sector representadas en este Consejo a participar activamente en este proyecto de cuentas simples, claras y transparentes, en conjunto con la unidad de Experiencia del Cliente de la SEC.

#### **Jueves 31 de julio de 2014, tercera reunión CSC, año 2014:**

En esta reunión, el Presidente del Consejo informa sobre el estado de avance del documento de Memoria del CSC, que se encuentra en proceso de redacción, y en el que se recoge el trabajo realizado desde la creación de esta instancia y, principalmente, un resumen de las reuniones sostenidas con los equipos técnicos de la SEC y las opiniones y observaciones entregadas por los integrantes del Consejo en estos encuentros.

Se señala por parte de los Consejeros que es importante, que además de ser una memoria, este documento pueda recoger y entregar a modo de propuestas a la SEC, los planteamientos que fueron surgiendo en el marco de las reuniones sostenidas con los equipos técnicos.

En la reunión también se presenta el nuevo portal de Participación Ciudadana, que se encontrará disponible por medio de un banner en la página WEB de la SEC, indicándose que será el mismo portal para todos los organismos del Estado, donde las personas podrán encontrar la información relacionada con los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública, como son las Cuentas Públicas, Consultas Públicas e información también de los Consejos Consultivos.

Por último, en relación a la presentación realizada por el Departamento de Experiencia del Cliente y el anuncio de la Consulta Pública denominada “Boletas de Electricidad y Gas: ¿Claros y simples?” que la SEC llevará a cabo en el segundo semestre del año, los Consejeros solicitan que se les haga llegar encuesta que se aplicará y el comunicado con la noticia de su lanzamiento para replicarla en los sitios WEB de cada una de las organizaciones representadas.

Los representantes de ODECU Libertador se comprometen a distribuir afiches de la Consulta en talleres de eficiencia energética y administración de finanzas que efectúan en forma regular a la comunidad.

Los consejeros solicitan que se les haga llegar el banner y archivos digitales de los afiches y documentación de la consulta pública para difundirlos.

#### **Jueves 25 de septiembre de 2014, cuarta reunión CSC, año 2014:**

Se presenta el documento Memoria del Consejo, el que fue compartido por email entre los Consejeros y el Presidente del CSC, Sr. Cristián Hermansen, solicita darlo por aprobado. Señala que es un buen reflejo del trabajo que ha realizado la instancia durante el periodo de funcionamiento, y que únicamente restaría agregarle las conclusiones finales.

En esta reunión también se da a conocer el nuevo Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana (Instructivo Presidencial 007 del 06 de agosto de 2014), sobre todo en lo relativo al fortalecimiento que se busca de la participación de la ciudadanía en la gestión pública y particularmente en el fortalecimiento del rol de los Consejos Consultivos de las instituciones públicas.

Respecto del instructivo, los Consejeros reconocen que mejora y clarifica el rol de los CSC y refuerza los ámbitos de participación ciudadana, pero estiman que queda al debe en materia de recursos, los que, a su juicio, se requieren para mejorar los niveles y posibilidades de participación, especialmente de organizaciones sociales que no cuentan con respaldo económico para realizar esta gestión.

El Presidente del Consejo solicita a los Consejeros analizar el documento, del cual se entregó copia.

Por otra parte, la señora Marta Cabeza, Secretaria General de la SEC, informa a los Consejeros que se realizó una reunión de Participación Ciudadana del Ministerio de Energía y sus Servicios relacionados, oportunidad en la que se resumió lo que viene realizando cada organismo en esta materia y se destacó el trabajo de los Consejos de la Sociedad Civil. Además, anuncia que se buscará la manera de generar espacios de diálogo y coordinación entre los distintos Consejos.

El Presidente del Colegio de Instaladores Eléctricos, Sr. Rolando Valenzuela, hace presente que es muy importante ver forma de medir que la opinión de los Consejos, y de este Consejo en particular, sea recogida por la autoridad, en este caso la SEC, en el trabajo diario, mientras que los Consejeros por mayoría plantean que es necesario desarrollar acciones concretas a través de las cuales se puedan mostrar las gestiones desarrolladas y que además quede registro de éstas.

En materia de seguridad, y como una forma de apoyar el trabajo de la SEC, el Consejo propone enviar una carta a la Asociación Chilena de Municipalidades con el objeto de alertar sobre las condiciones de riesgo en instalaciones eléctricas y de gas, particularmente de lugares de amplia afluencia de personas, haciendo ver la importancia de que las autoridades comunales consideren los requerimientos técnicos y exigencias normativas previo al otorgamiento de patentes y permisos municipales, e invitándoles a incluir en sus procedimientos regulares la exigencia de dar cuenta del cumplimiento efectivo y las normalizaciones correspondientes previo al otorgamiento de tales patentes y permisos. En concreto, se plantea que las municipalidades debieran exigir junto al TE1 los planos de la instalación eléctrica declarada y/o los planos declarados de lugares de reunión de personas o local comercial. Se sugiere, además, requerir a la SEC que instruya a las distribuidoras eléctricas que para conectar un servicio que involucre lugares públicos o de reunión de personas, se vuelva a la exigencia de la entrega de plano declarado junto al TE1, lo que serviría como una instancia de fiscalización previa.

Finalmente se integra a esta reunión el Superintendente, señor Luis Ávila, quien además de concurrir a saludar a los Consejeros, establece un diálogo respecto a los procesos de facturación de la industria y las acciones que está llevando adelante la Superintendencia en esta materia.

Se plantea la inquietud al Superintendente por las dificultades que está significando para algunas personas la tercerización de los procesos de recaudación por parte de las empresas, particularmente cuando cierran oficinas de atención y se traspasa esta labor a entidades como Servipag, que muchas veces cuentan con pocas cajas recaudadoras y las personas deben realizar largas filas a la intemperie, sobre todo en regiones.

Respecto de estos planteamientos, el Superintendente solicita que se le informen qué empresas mantienen este tipo de centros de pago con falta de infraestructura y hacer gestiones con Sernac u otros servicios que puedan aportar a la solución del problema. Señala también que entiende que el objetivo de este tipo de externalización de los servicios de recaudación a Servipag o Sencillo es ampliar cobertura y acercar los centros de pago a los lugares de residencia de las personas, no obstante lo cual insiste en que se le informe si en algún lugar ello no se está cumpliendo en forma adecuada.

En relación a esta materia, el presidente de ODECU Libertador plantea que sería conveniente que la SEC estimulara que las empresas eléctricas realicen campañas permanentes de difusión de derechos de los usuarios para facilitar la comprensión de las boletas, como lo hace Chilectra con su programa “Chilectra en mi barrio”, instancia en la que ellos han participado y consideran ha sido una experiencia con buenos resultados. En este tipo de campañas se puede enseñar los contenidos de las boletas e informar de canales de pago remoto, entre otras relevantes materias que apuntan a mejorar la información y educación del consumidor.

**Jueves 27 de noviembre de 2014, quinta reunión CSC, año 2014:**

Se inicia la reunión con un saludo del Superintendente, señor Luis Ávila. En términos generales, les informa a los Consejeros presentes el trabajo que se está desarrollado a partir de la Consulta Pública “Cuentas claras de electricidad y gas”, destacando particularmente los talleres de participación ciudadana realizados en regiones con representantes de la industria y de usuarios. En este contexto les anuncia que el último taller en el marco de este proyecto se realizará en Santiago el día 10 de diciembre, y les deja invitados para esa actividad, insistiéndoles que es muy importante la participación de la mayor cantidad de representantes de la ciudadanía.

En esta reunión participa el Jefe del Departamento de Experiencia de Clientes de la Superintendencia, Sr. Javier Assereto, quien realiza una detallada exposición con los resultados de la Consulta Pública realizada sobre la percepción ciudadana en relación a la claridad y transparencia de las boletas de electricidad y gas. En la oportunidad se informa también que, una vez finalizado el ciclo de talleres, se trabajará en un plan de acción que será propuesto al Señor Ministro de Energía, con el objeto de promover un sistema de facturación que pueda responder a las expectativas de las personas, es decir, un mecanismo que cuente con información más simple y comprensible.

Respecto de este proceso, los Consejeros sugieren a la SEC considerar y evaluar que el sistema que se proponga esté alineado con las nuevas exigencias del SII en materia de facturación, toda vez que ello implicará que la boleta debe incluir obligatoriamente determinados ítems y una determinada forma de presentarlos.

Por último, en esta reunión se presenta por parte de la Superintendencia la propuesta de modificación de la Norma General de Participación Ciudadana, que viene a reemplazar la que hasta la fecha está vigente (Resolución N° 1216 de mayo de 2013), de acuerdo a lo instruido en el Instructivo Presidencial 007 de agosto de 2014. Los Consejeros toman conocimiento de la propuesta y, por medio de intercambio vía correos electrónicos y después de algunas observaciones y aportes, es dada por aprobada para su tramitación.

**IV. Conclusiones**

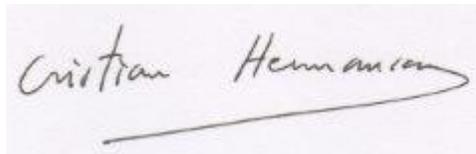
En esta resumida cuenta se refleja la fructífera labor que ha desarrollado este Consejo desde su constitución definitiva, donde ha quedado de manifiesto el interés de los Consejeros de entender el trabajo realizado por la SEC, así como el apoyo y disposición del Servicio para entregar una completa información de sus actividades y ámbitos de acción.

Los Consejeros -desde la visión de sus respectivos sectores- han entregado una importante retroalimentación acerca de la labor en general de la Superintendencia, aportando comentarios y sugerencias específicas de acuerdo a su experiencia práctica a cada una de las áreas de trabajo de la SEC que han sido expuestas en la instancia por representantes de los distintos departamentos.

Es importante destacar el aporte de las opiniones técnicas y ciudadanas expresadas por los Consejeros a la labor de la Superintendencia en un ambiente de cooperación, con el objetivo común de avanzar hacia una mejor fiscalización y servicio.

Actualmente el trabajo de este Consejo está entrando en la etapa de plantear propuestas técnicas para elevar la seguridad de las instalaciones, aumentar la información hacia los consumidores y difundir los elementos que permitan un mayor conocimiento ciudadano del apoyo que puede otorgar la SEC para mejorar la calidad de vida de la población.

Este Consejo de la Sociedad Civil desea seguir profundizando su labor como instancia consultiva, favoreciendo el diálogo y coordinación entre la SEC, los usuarios, las empresas y entidades que tienen relación con la competencia de la Superintendencia, con el objetivo de ser un efectivo espacio de participación ciudadana en la gestión pública.



**CRISTIAN HERMANSEN REBOLLEDO**  
**Presidente CSC**  
**Superintendencia de Electricidad y Combustibles**