



REGION DE ÑUBLE



# TEMARIO



- ROL DE LA SEC Y SU MODELO FISCALIZACIÓN



- RESULTADOS SECTOR ELÉCTRICO



- RESULTADOS SECTOR COMBUSTIBLES CL Y GAS



- RESULTADOS EXPERIENCIA CIUDADANA



- RESULTADOS SANCIONES



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DOTACIÓN DR SEC ÑUBLE



La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 116 años de trabajo aportando a conseguir servicios y productos energéticos seguros y de calidad para los ciudadanos de nuestro país. Una larga historia, en que particularmente los últimos años hemos definido que las personas están en el centro de nuestra acción. Para ese fin, durante el año 2019 fue recientemente creada la Dirección Regional del Ñuble, la que cuenta con una dotación de 5 funcionarios.







# ROL DE LA SEC Y SU MODELO DE FISCALIZACIÓN

DR SEC ÑUBLE plan regional 2023 - 2024



## Misión Institucional de la SEC Art.2 Ley 18.410

Vigilamos que las **personas** cuenten con productos y servicios **seguros** y de **calidad**, en los sistemas de Electricidad y Combustibles.



# Mandato Legal de la SEC

## Seguridad

- Instalaciones
- Operaciones
- Productos
- Suministro

## Calidad

- Del Energético
- Del Servicio

Atención de usuarios

Gestionar Concesiones Eléctricas y Gas

Contabilidad Regulatoria mercado eléctrico

Etiquetado Eficiencia energética





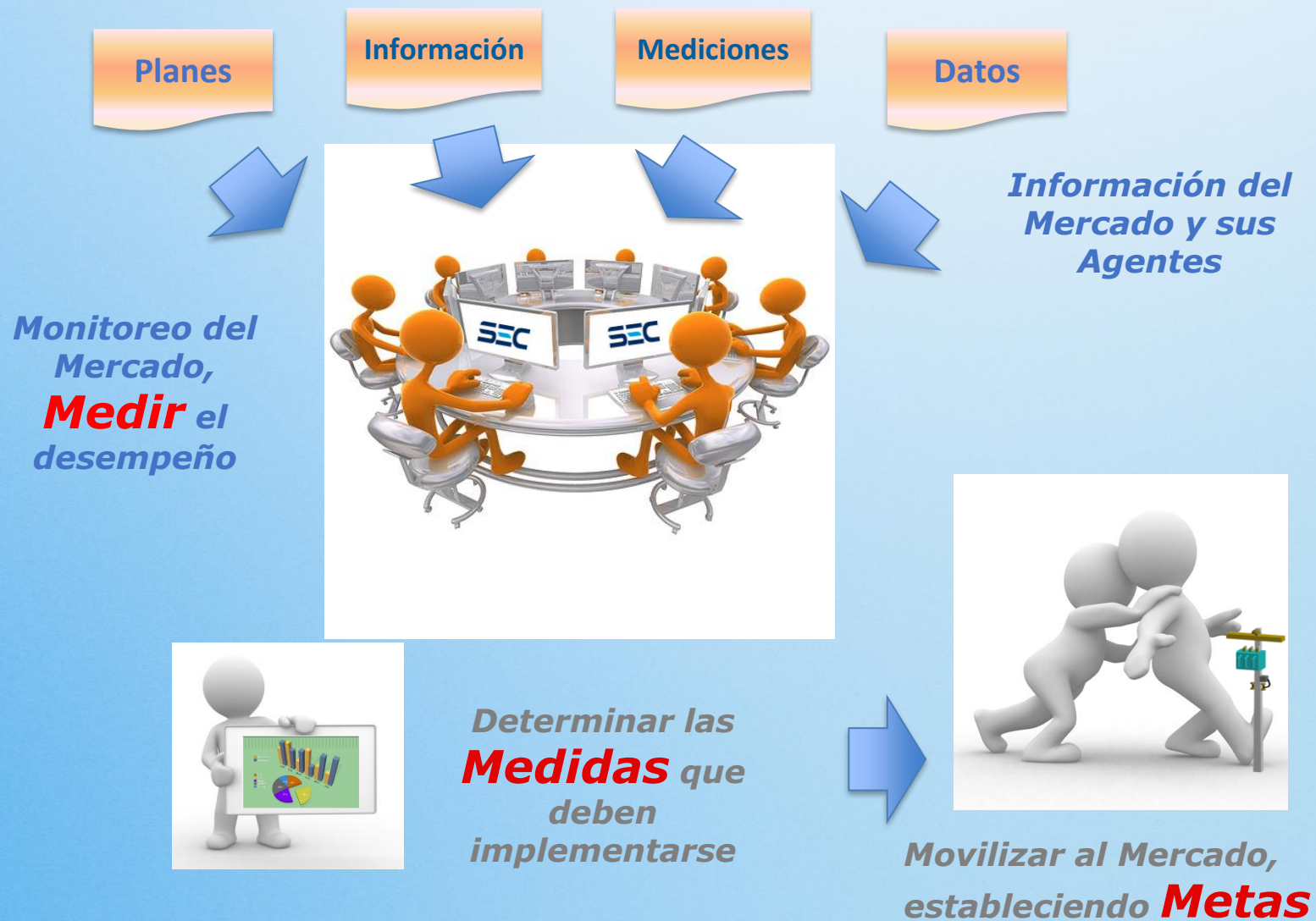
# Modelo de fiscalización Directa de la SEC



Complementado con un monitoreo permanente del desempeño



# Modelo de Fiscalización Indirecta como base para el monitoreo del desempeño





# Pacientes Electrodependientes Región de ÑUBLE



- Descuento en la cuenta mensual de luz



- No corte de suministro por deuda



- Atención preferencial ante interrupciones

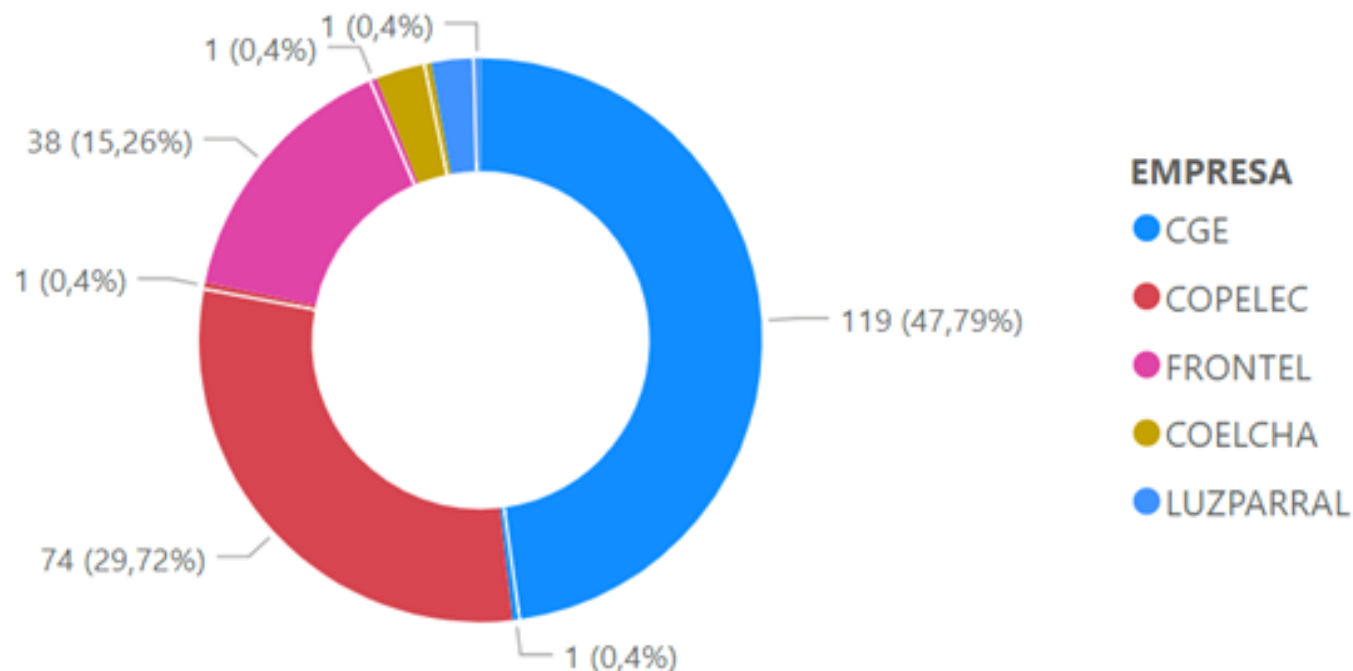
Convenio suscrito entre el Ministerio de Energía y las empresas distribuidoras de electricidad, que beneficia a pacientes electrodependientes con indicación de hospitalización domiciliaria; el consumo del equipo de electrodependiente no aumente el consumo familiar, No se puede suspender el servicio por NO pago y priorizará la reposición del suministro eléctrico en caso de un corte no programado. Adicionalmente si es necesario se entrega una solución técnica de respaldo.



# Pacientes Electrodependientes Región de ÑUBLE

Pacientes Vigentes por Empresa

**251**  
Pacientes Vigentes



DR SEC Ñuble implementó el Registro Digital de Electrodependientes, con el objeto de ser clasificados en empresas distribuidoras, como servicios de carácter prioritario, ante la recuperación de suministro, frente a interrupciones no programadas. La región de Ñuble registra un total de 251 personas vigentes al año 2024.



# Certificación de Instalaciones de Gas Sello Verde



- Verifique el color y la fecha de su sello



- Solicite la inspección Periódica de sus instalaciones <https://www.sec.cl/sello-verde-ok/>



- Desde Smartphone podrán dar inicio proceso de certificación de seguridad de sus instalaciones

Desde el año 2018, contamos con la aplicación Sello Verde OK, con la cual, las personas, desde su Smartphone podrán dar inicio al procedimiento de certificación de seguridad de sus instalaciones interiores de gas, tendiente a obtener el Sello Verde, etiqueta que indica el estado y seguridad de las instalaciones interiores de gas en recintos habitacionales (edificios) y Educacionales.





# Aplicación Mobile Permite efectuar Denuncias o Reclamos en segmento Eléctrico y Combustibles



<https://www.sec.cl/atencion-ciudadana/>



Incorporamos a nuestra aplicación Mobile la opción denuncia de Riesgo Eléctrico en la Vía Pública. Permite informar desde su Smartphone cualquier situación de riesgo con que se encuentre, en cualquier ciudad de nuestro país. Adicionalmente puede un requerimiento o reclamo desde su Smartphone, en los ámbitos de electricidad y combustible



# RESUMEN LOGROS SEC



## ELECTRO DEPENDIENTES

- No Corte Suministro
- Descuento cuenta mensual
- Registro digital SEC



## SELLO VERDE

- Plataforma SEC inicio certificación
- Instalaciones interiores de gas, edificios y recintos educacionales



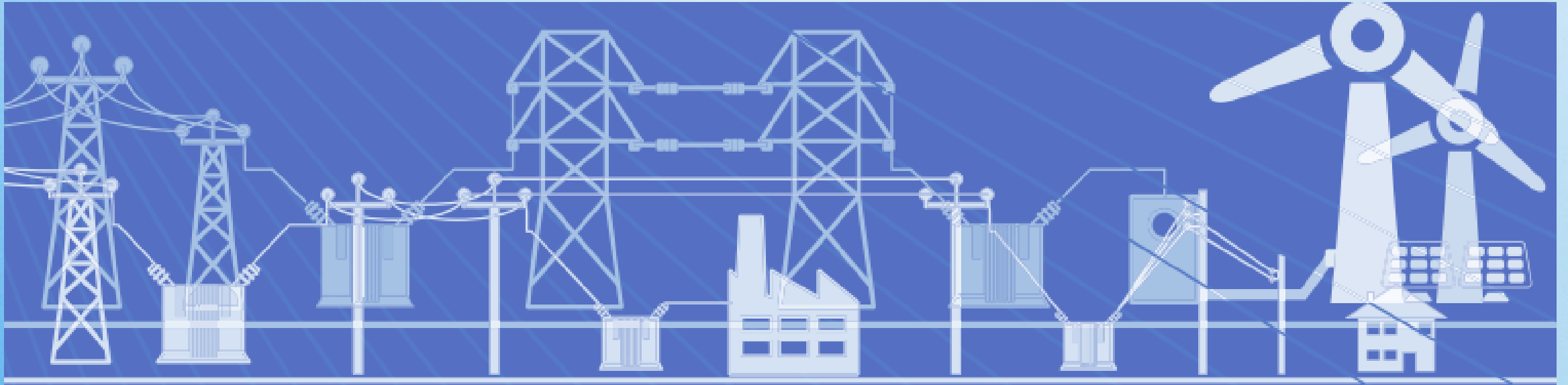
## APLICACIÓN MOBILE

- Permite denunciar riesgos vía publica
- Consultas y Reclamos, desde su Smartphone en todo el país





# RESULTADOS SECTOR ELÉCTRICO

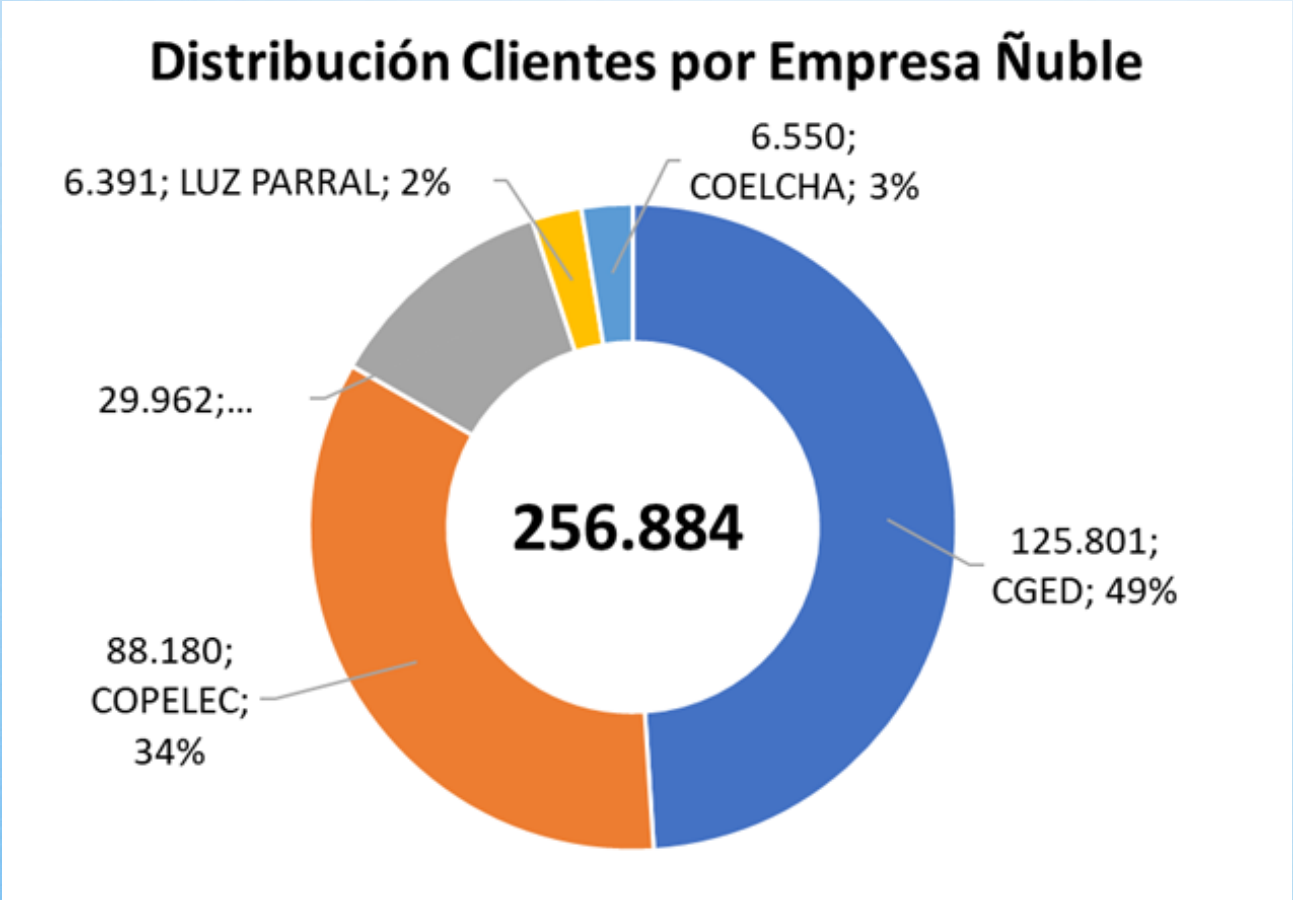


**DR SEC ÑUBLE plan regional 2023 - 2024**





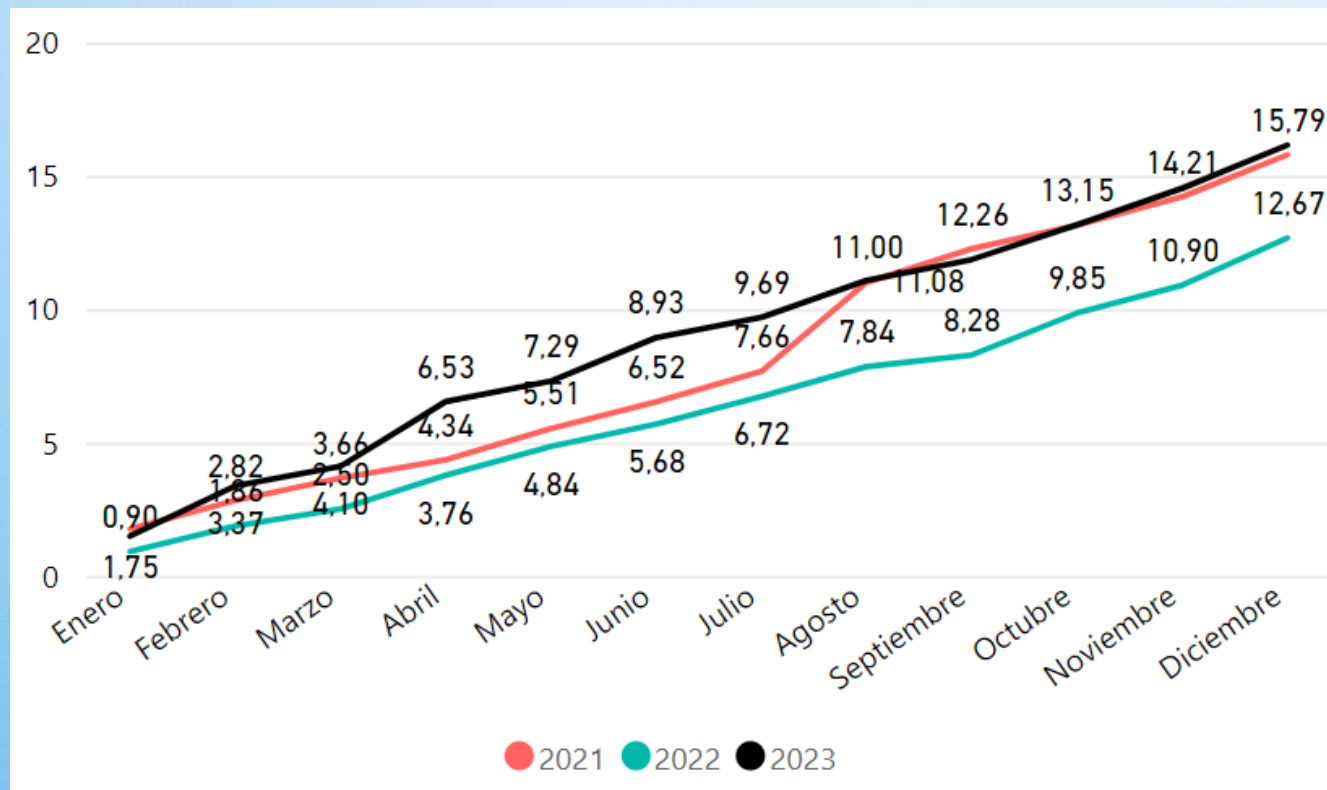
# Empresas Distribuidoras Región de Ñuble



Empresas distribuidoras presentes en la región de Ñuble, detalle de puntos de suministro eléctrico a enero 2024.



# Continuidad de Suministro Región de Ñuble

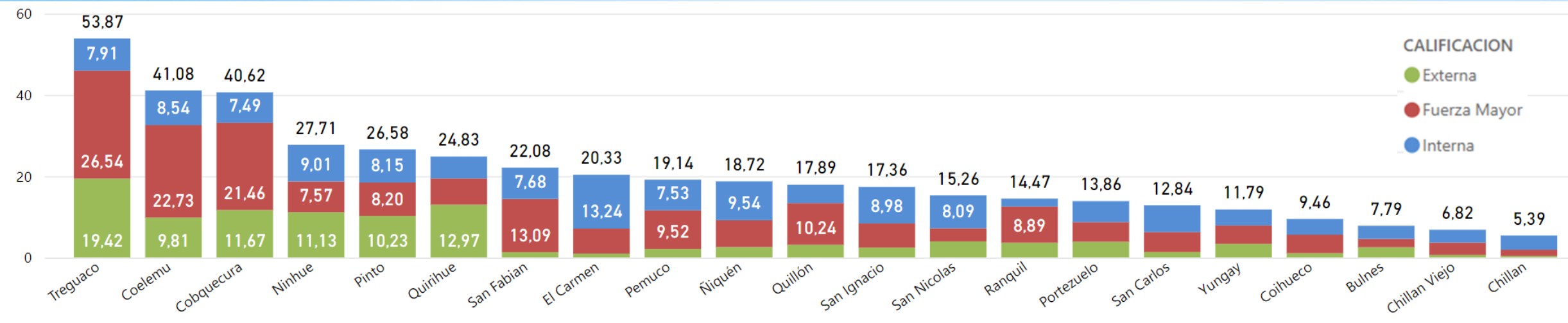


El SAIDI Anual de la región durante el periodo 2022 - 2023, refleja un incremento de 3,48hr promedio anual, equivalente a un aumento de 27,46%. a causa del impacto de evento meteorológico en el mes de abril 2023.

Pese al incremento del indicador regional, todas las comunas de la región se mantienen dentro del estándar permitido por la normativa vigente.



# Horas de interrupción promedio año 2023 SAIDI por comunas Región de Ñuble



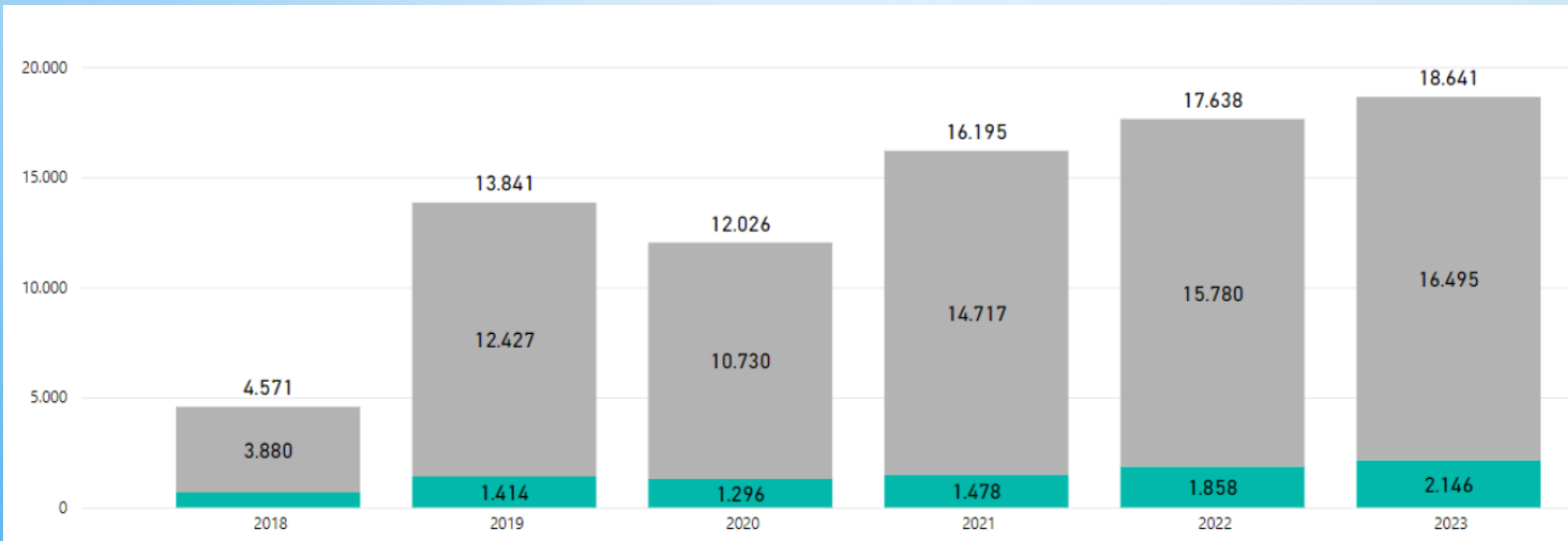
SAIDI (System Average Interruption Duration Index) o Índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema





# Instalaciones Eléctricas Inscritas en DR SEC ÑUBLE

## Cantidad de Instalaciones con declaración TE1 por año

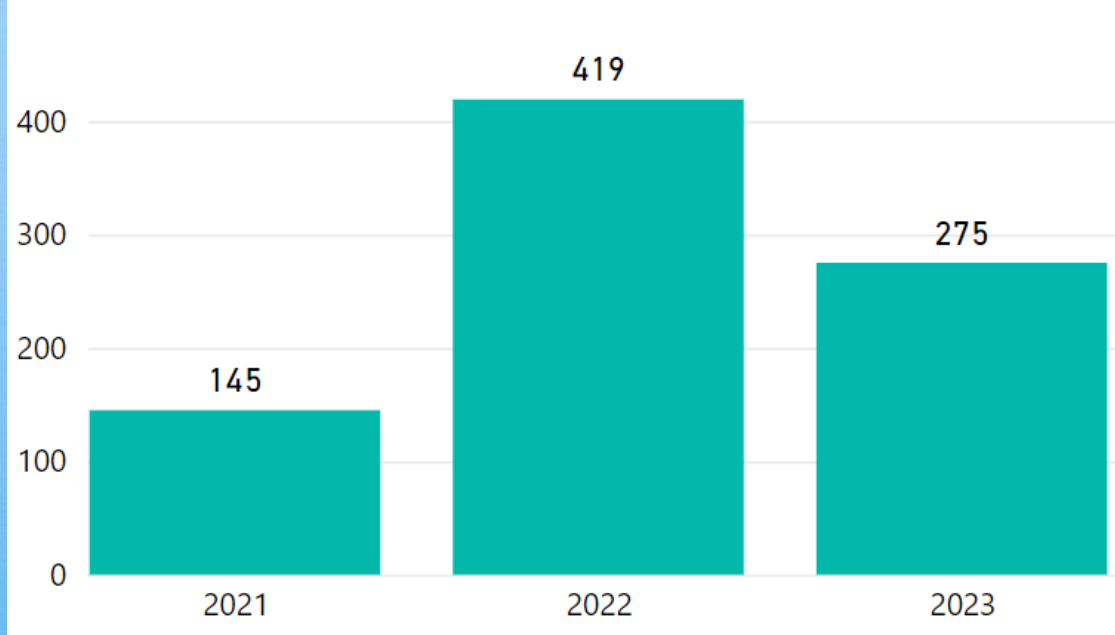


Durante el año 2023, se inscribieron 18.641 instalaciones eléctricas en la región de Ñuble, equivalente a un incremento del 5,7% respecto al año 2022.

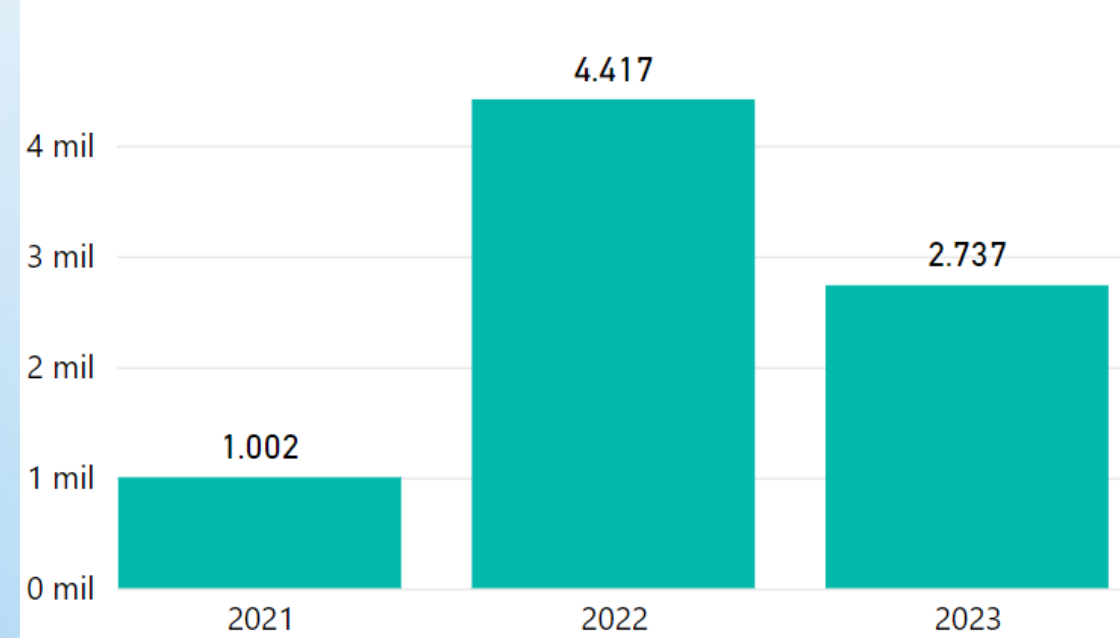


# Instalaciones Generación Ciudadana región Ñuble

Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de kW Inscritos



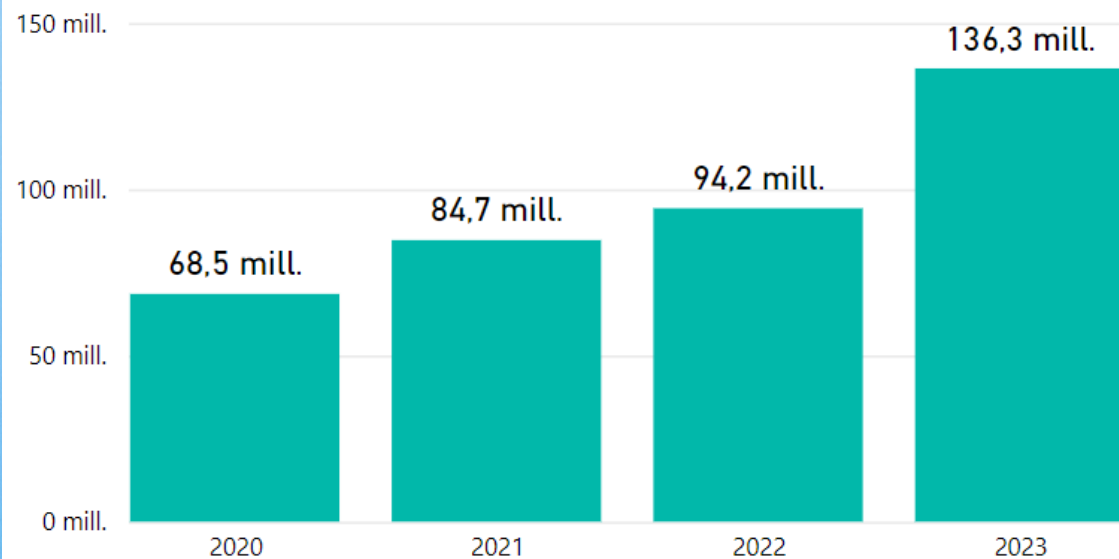
La Ley de Generación Ciudadana permite a las personas generar energía eléctrica en sus domicilios, utilizando energías renovables. El año 2023 se inscribieron 275 instalaciones, correspondientes a 2.737 kW, equivalente a una disminución del 38% respecto a los kW inscritos el año 2022.



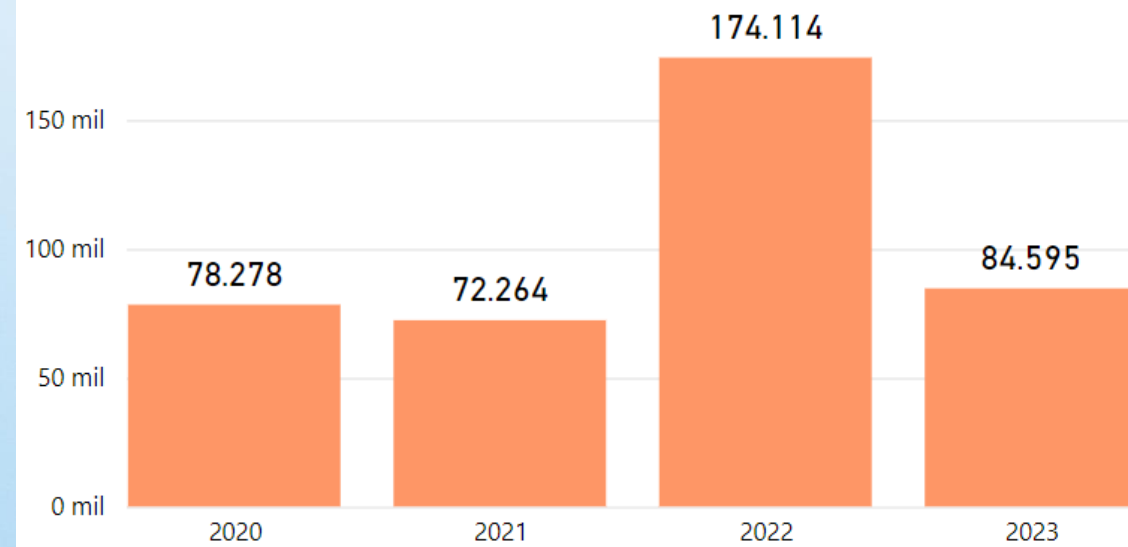
# Compensaciones a los Ciudadanos región Ñuble

## Compensaciones pagadas por las empresas Distribuidoras

Monto de Compensaciones por año



Puntos de Compensaciones por año



**Compensaciones Automáticas:** Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, cuando se superan los tiempos establecidos por la normativa vigente.

**Compensaciones Instruidas:** Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, luego de una instrucción de la SEC, a partir de interrupciones de suministro no autorizadas, ocurridas en los sistemas de transporte o generación eléctrica.





# RESUMEN SECTOR ELÉCTRICO



## SAIDI REGION DE ÑUBLE

- Incremento de 3,48hr el promedio de interrupción a nivel regional.



## INSTALACIONES INSCRITAS

- Incremento de 5,7% Instalaciones Inscritas
- Generación Ciudadana presenta reducción de 38% kW inscritos.



## COMPENSACIONES CIUDADANOS

- Incremento 45% monto compensado respecto al año 2022
- Reducción de un 51% los clientes compensados





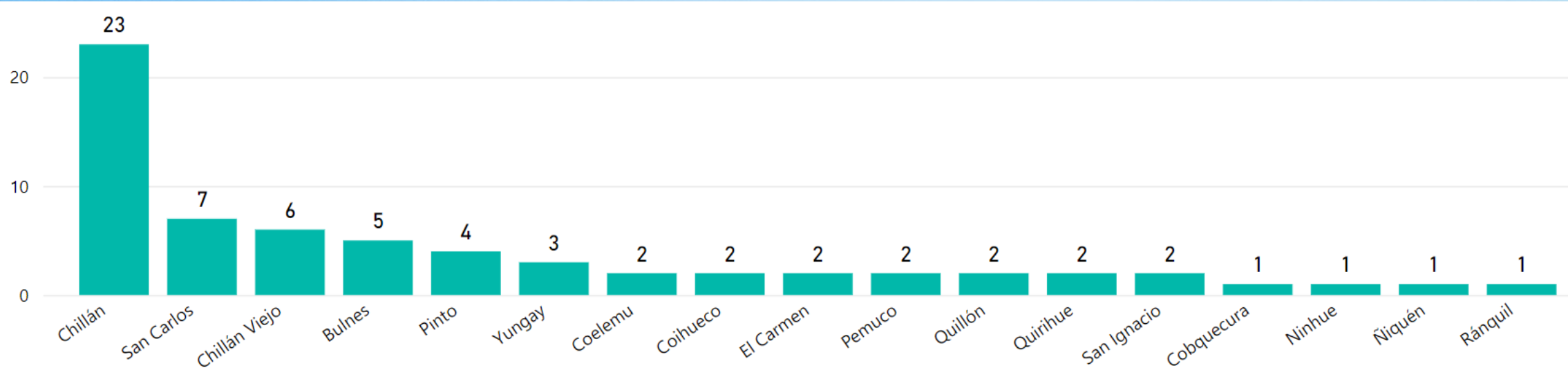
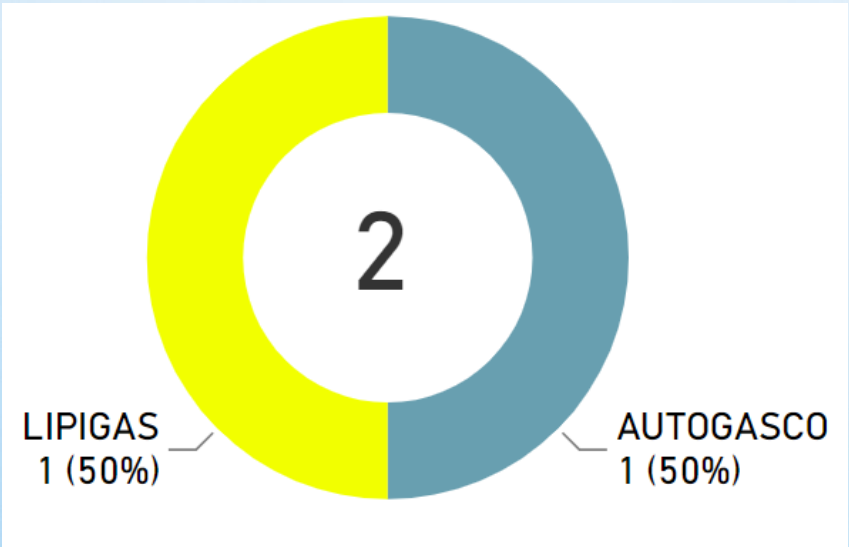
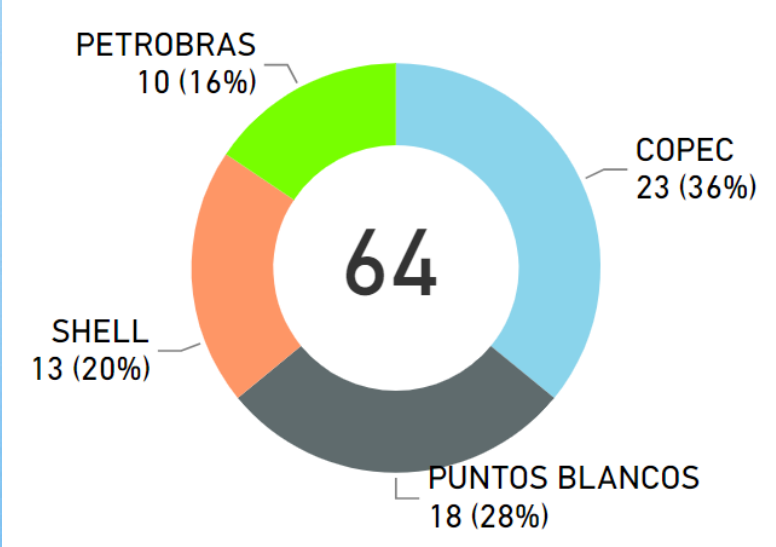
# RESULTADOS SECTOR COMBUSTIBLES



**DR SEC ÑUBLE plan regional 2023 - 2024**

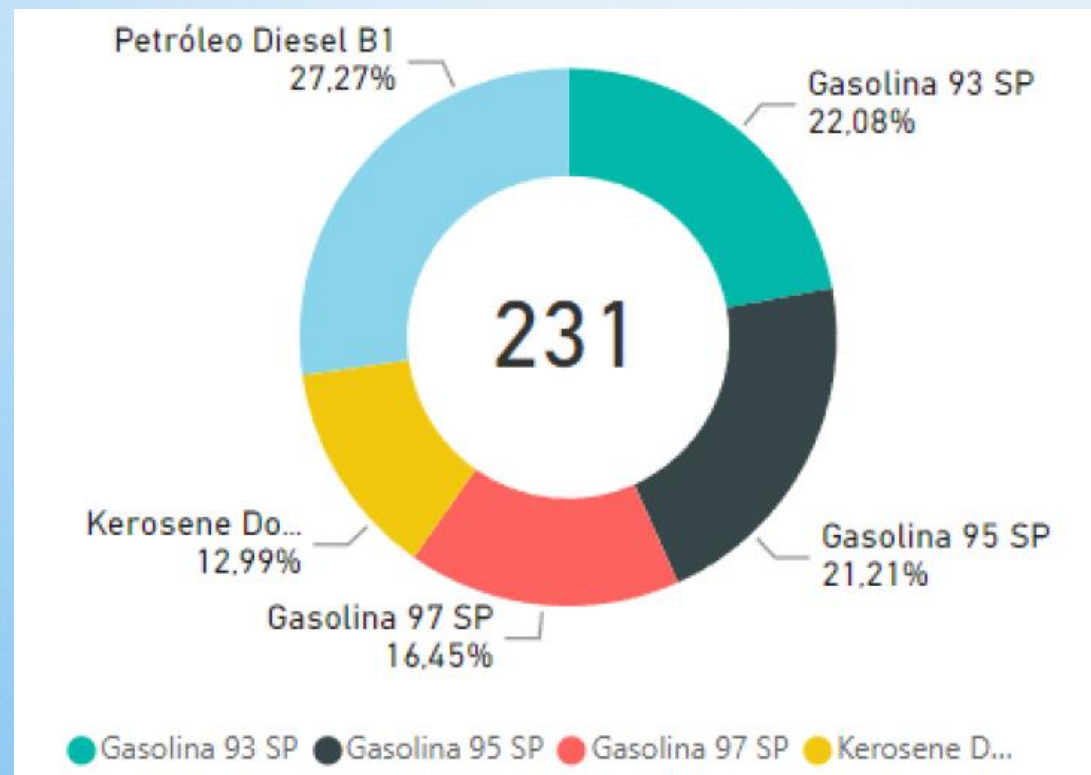


# Estaciones de Servicio Región de Ñuble





# Calidad de Combustibles Líquidos en Estaciones de Servicio



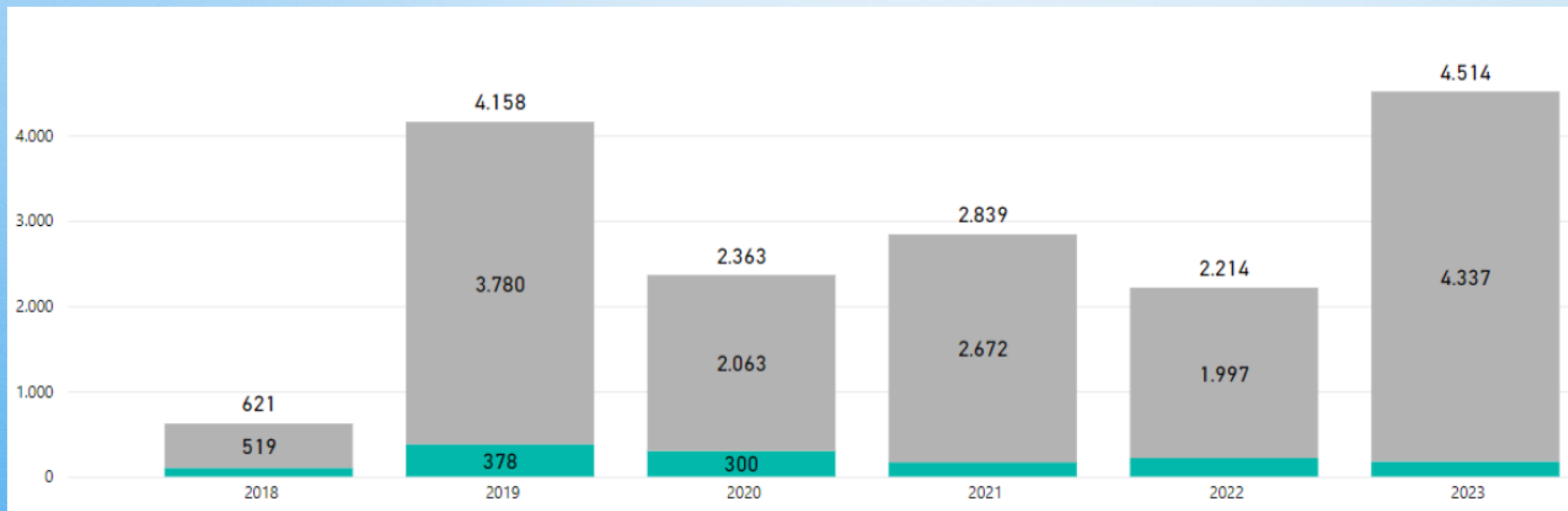
Para los 231 tanques muestreados en la región Ñuble, el nivel de calidad de combustibles en tanques, dio como resultado un nivel de cumplimiento del 99,57%.

La determinación de los tanques en que se deben tomar las muestras para análisis se realiza mensualmente mediante un sorteo aleatorio efectuado por la SEC.



# Instalaciones de Gas Inscritas en DR SEC ÑUBLE

## Cantidad de Instalaciones con declaración TC6 por año



Durante el año 2023, se inscribieron 4.514 instalaciones de gas en la región de Ñuble, equivalente a un incremento del 104% respecto al año 2022.



# Emergencias y Seguridad en instalaciones de Gas

## Indicador de Emergencias por Tipo de Combustible

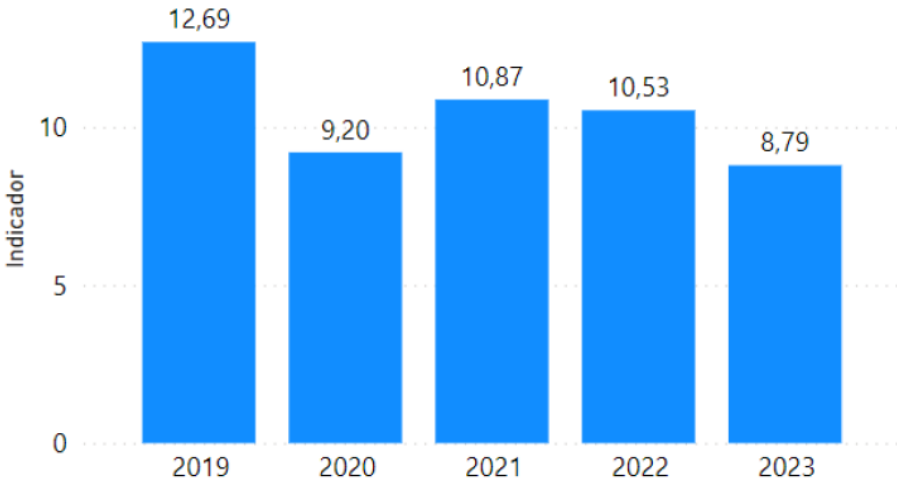


Emergencias cada 1.000 clientes

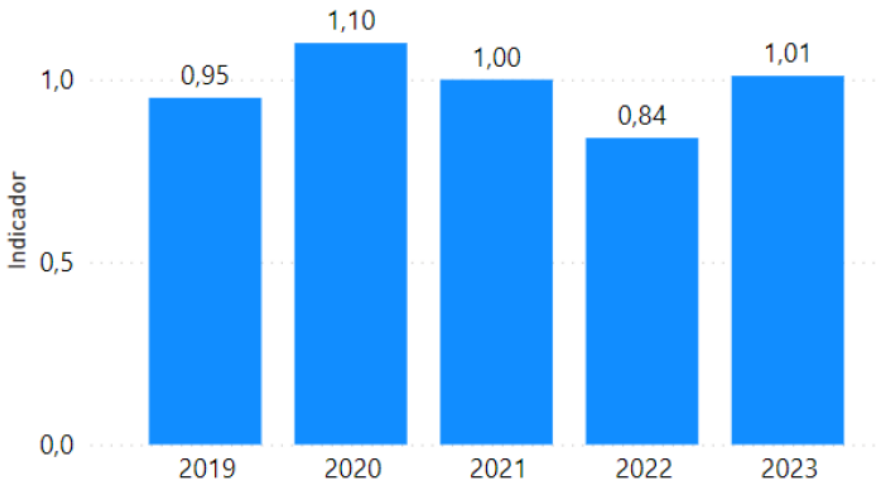


Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos

Indicador Cantidad Emergencias del Periodo a Diciembre



Indicador Cantidad de Emergencias del Periodo a Diciembre



El indicador de emergencias en instalaciones de Gas en los segmentos Granel - Gas de red, refleja una reducción en un 16,5%, mientras que el indicador de emergencia en segmento envasado (cilindros) refleja un incremento del 20%.





# RESUMEN SECTOR COMBUSTIBLES



## CALIDAD COMBUSTIBLE LIQUIDO

- Para los 231 tanques muestreados, el resultado refleja un nivel de cumplimiento del 99,57%.



## INSTALACIONES INSCRITAS

- Incremento de instalaciones Inscritas en un 104% respecto al año anterior



## INDICADOR EMERGENCIA SEGMENTO GAS

- Registra una disminución de 16,5% en los segmentos Gas de red - Granel
- Un incremento del 20% en el segmento envasado. (cilindros)





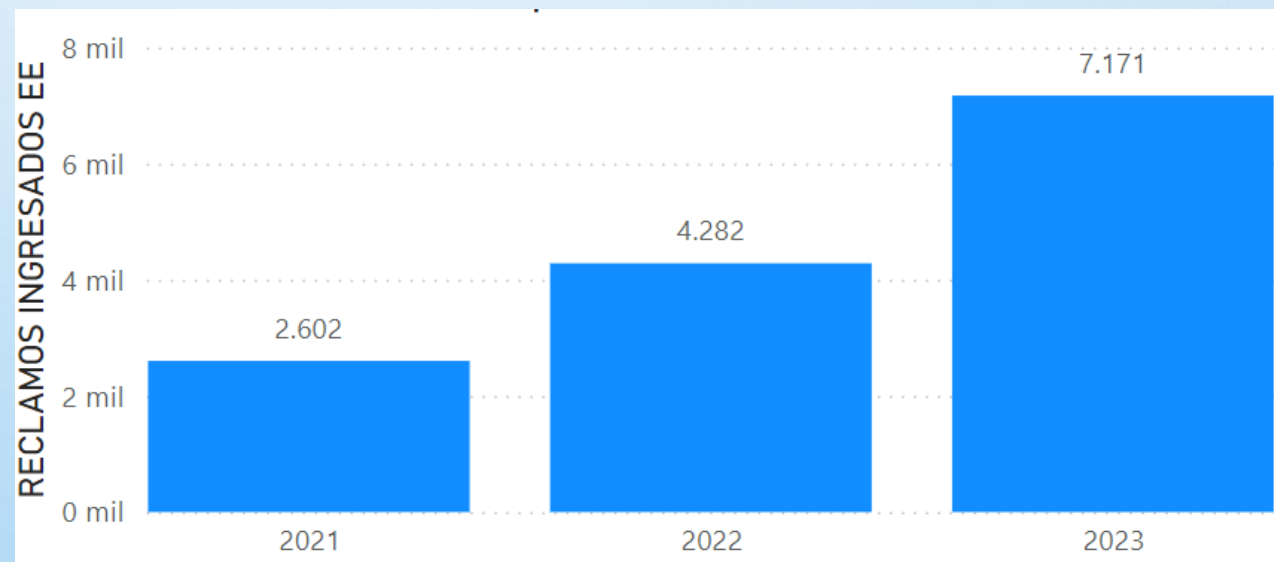
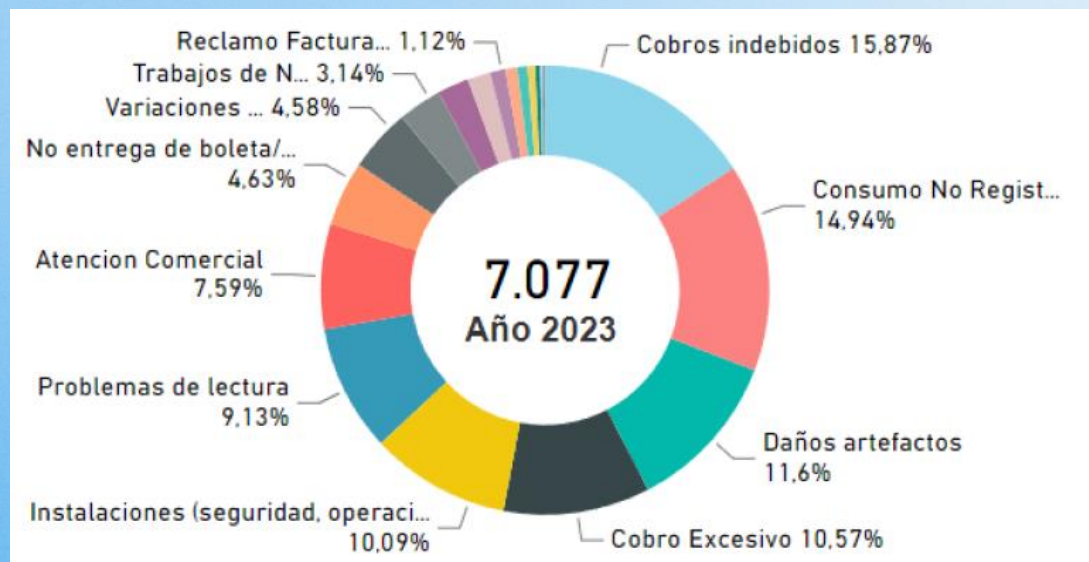
# RESULTADOS PARTICIPACIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA



DR SEC ÑUBLE plan regional 2023 - 2024



# Reclamos presentados a Distribuidoras Eléctricas



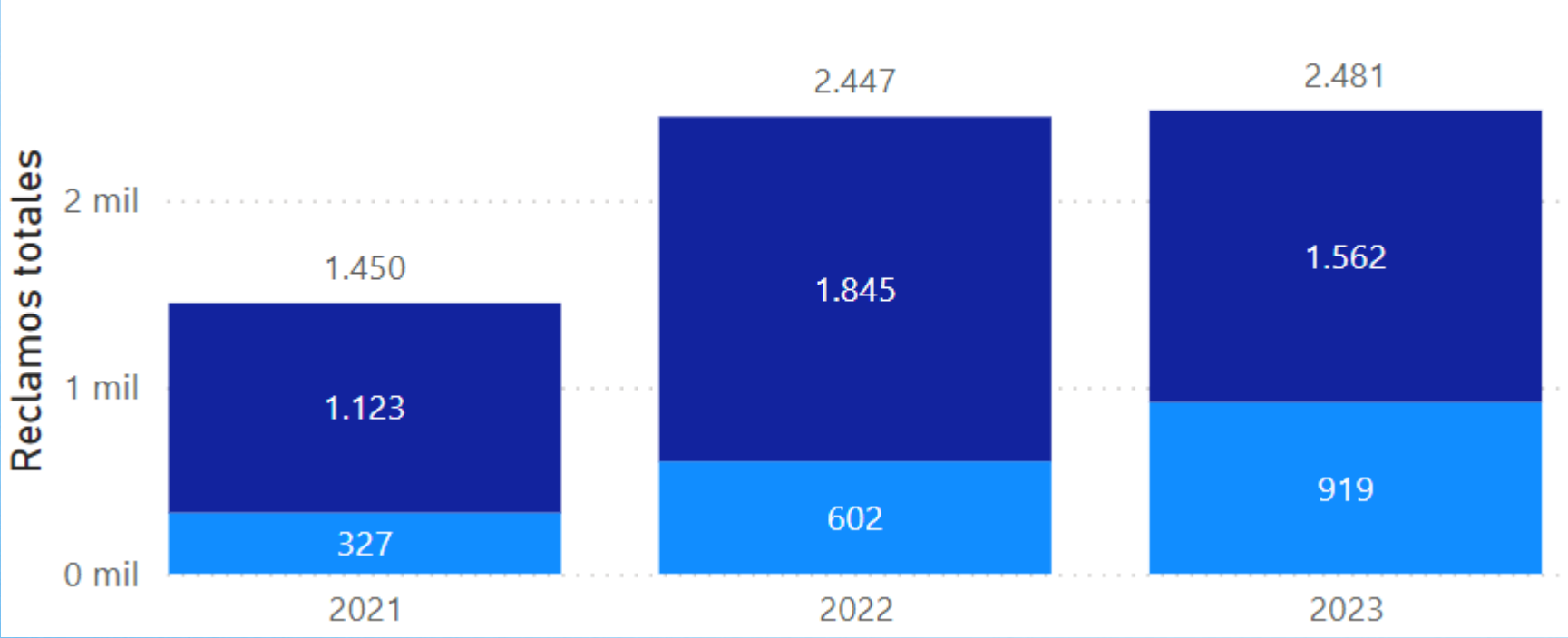
En total durante el año 2023, los reclamos ingresados en las distribuidoras eléctrica registran un incremento del 65% respecto al año 2022.

Reclamos ingresados directamente en las empresas Eléctricas. NO Incluye reclamos por interrupción de suministro.





# Reclamos de Electricidad presentados en SEC

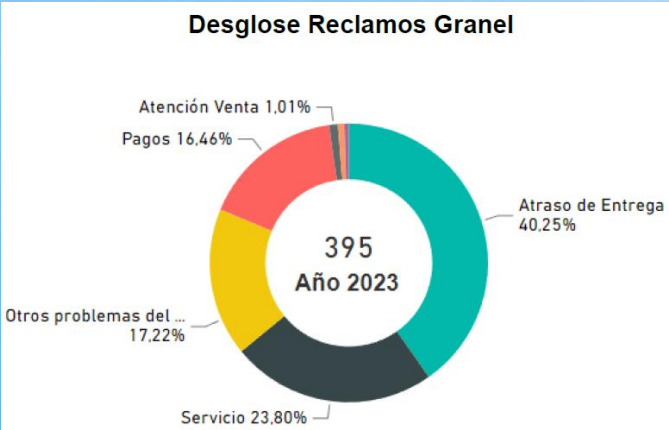
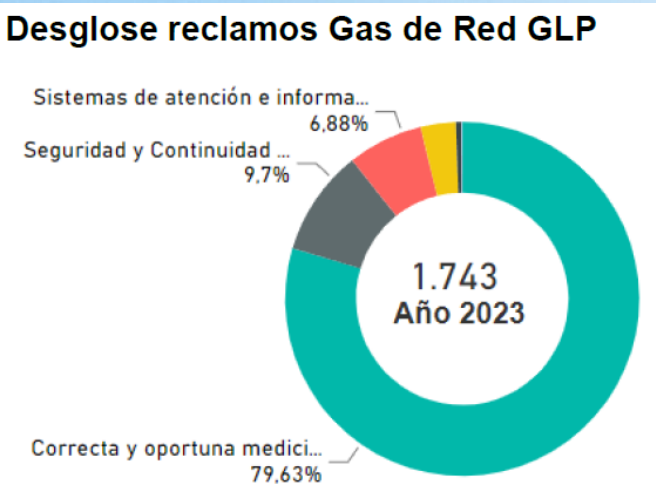


En total durante el año 2023, mediante plataformas dispuestas por la SEC, se ingresaron 2481 requerimientos en el ámbito eléctrico, registrando un incremento del 1,4% .

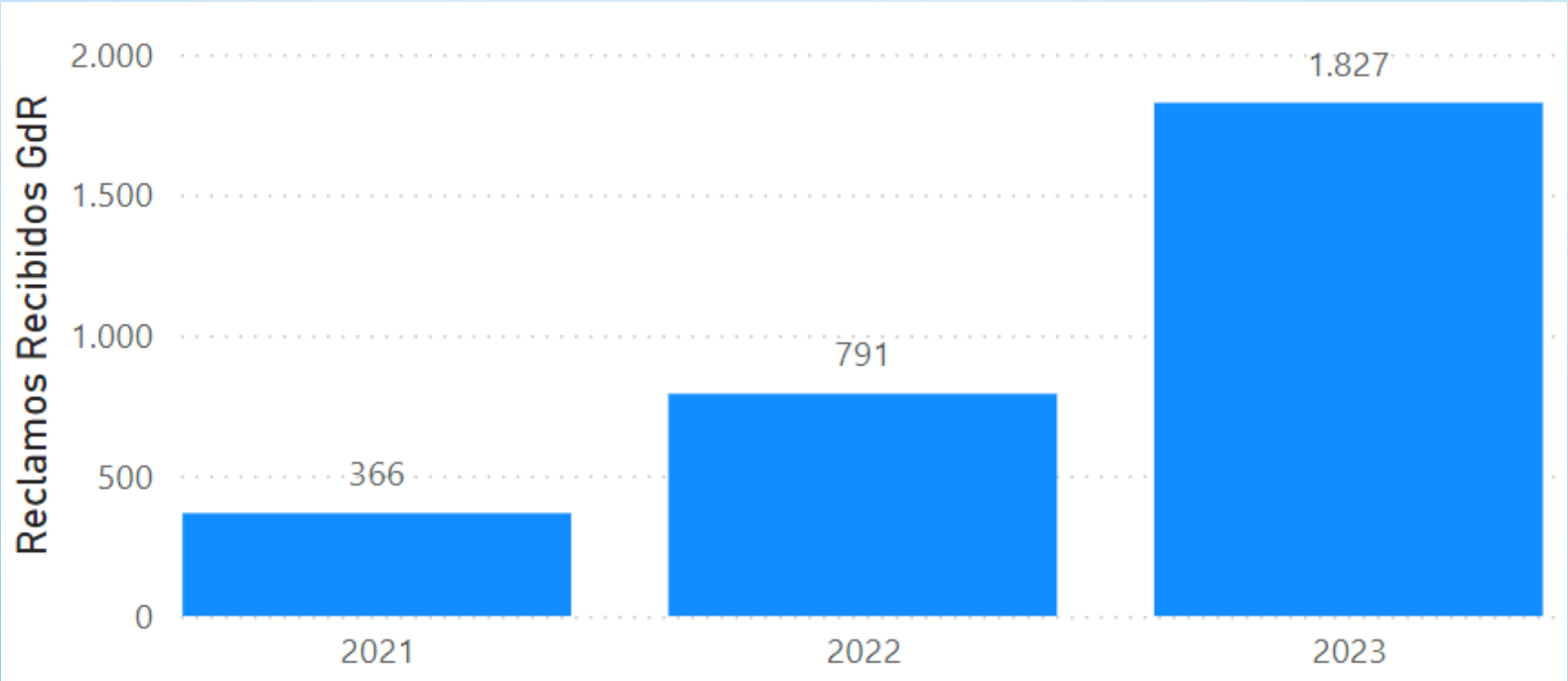
Reclamos ingresados mediante plataforma SEC. Incluye reclamos de gestión empresa (Primer Piso) y de Gestión SEC.



# Reclamos de Gas presentados a Distribuidoras



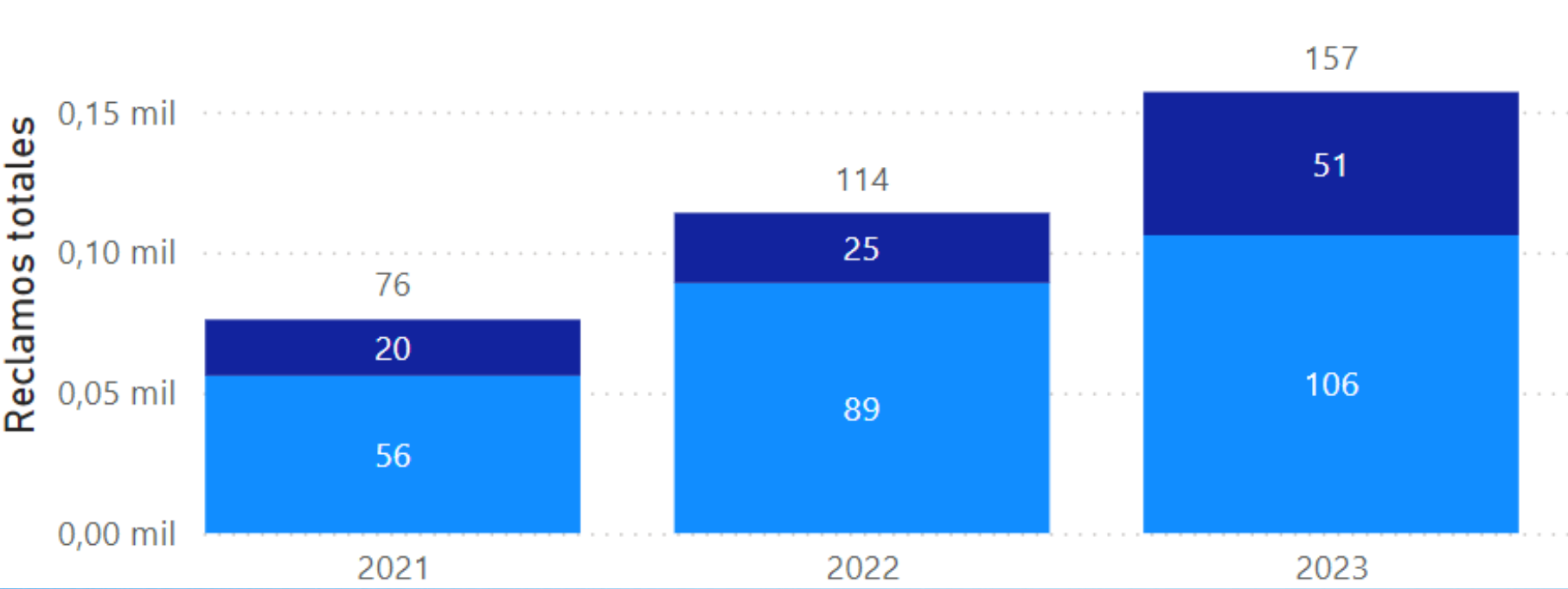
## Reclamos ingresados directamente en la empresa de Gas



En total durante el año 2023, los reclamos ingresados en las distribuidoras de Gas registran un incremento del 131% respecto al año 2022.



# Reclamos de GAS presentados en SEC



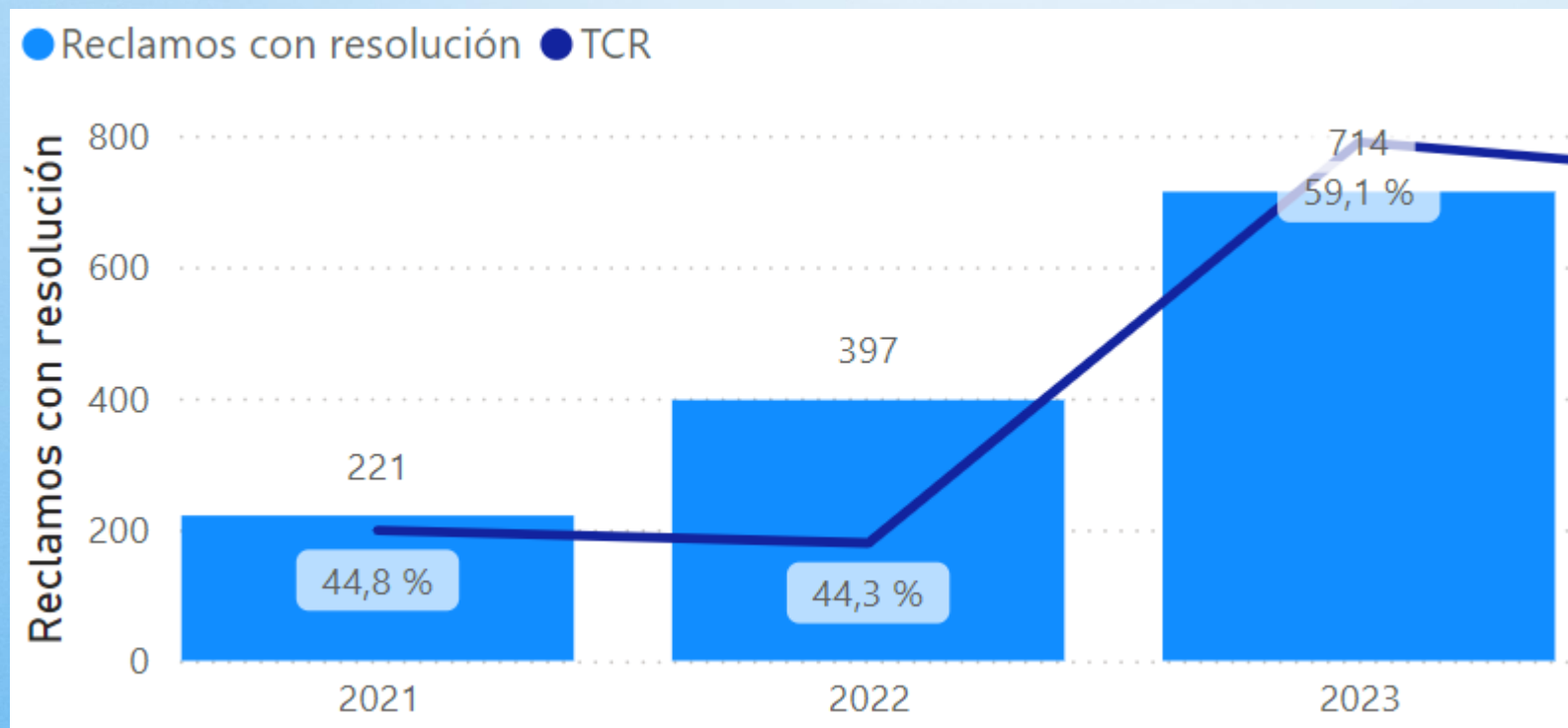
En total durante el año 2023, mediante plataformas dispuestas por la SEC, se ingresaron 157 requerimientos en el ámbito Gas, registrando un aumento del 38% .

Reclamos ingresados mediante plataforma SEC. Incluye reclamos de gestión empresa (Primer Piso) y de Gestión SEC.





# Tasa de Cambio Resolución de reclamos en SEC Región de Ñuble



Reclamos resueltos favorables al ciudadano, respecto al total de reclamos resueltos.

El año 2023 registra una tasa de cambio de resolución reclamos (TCR) normalizada, del 59,1% reflejado un incremento del 14,8% respecto al periodo 2022.





# RESULTADO SANCIONES

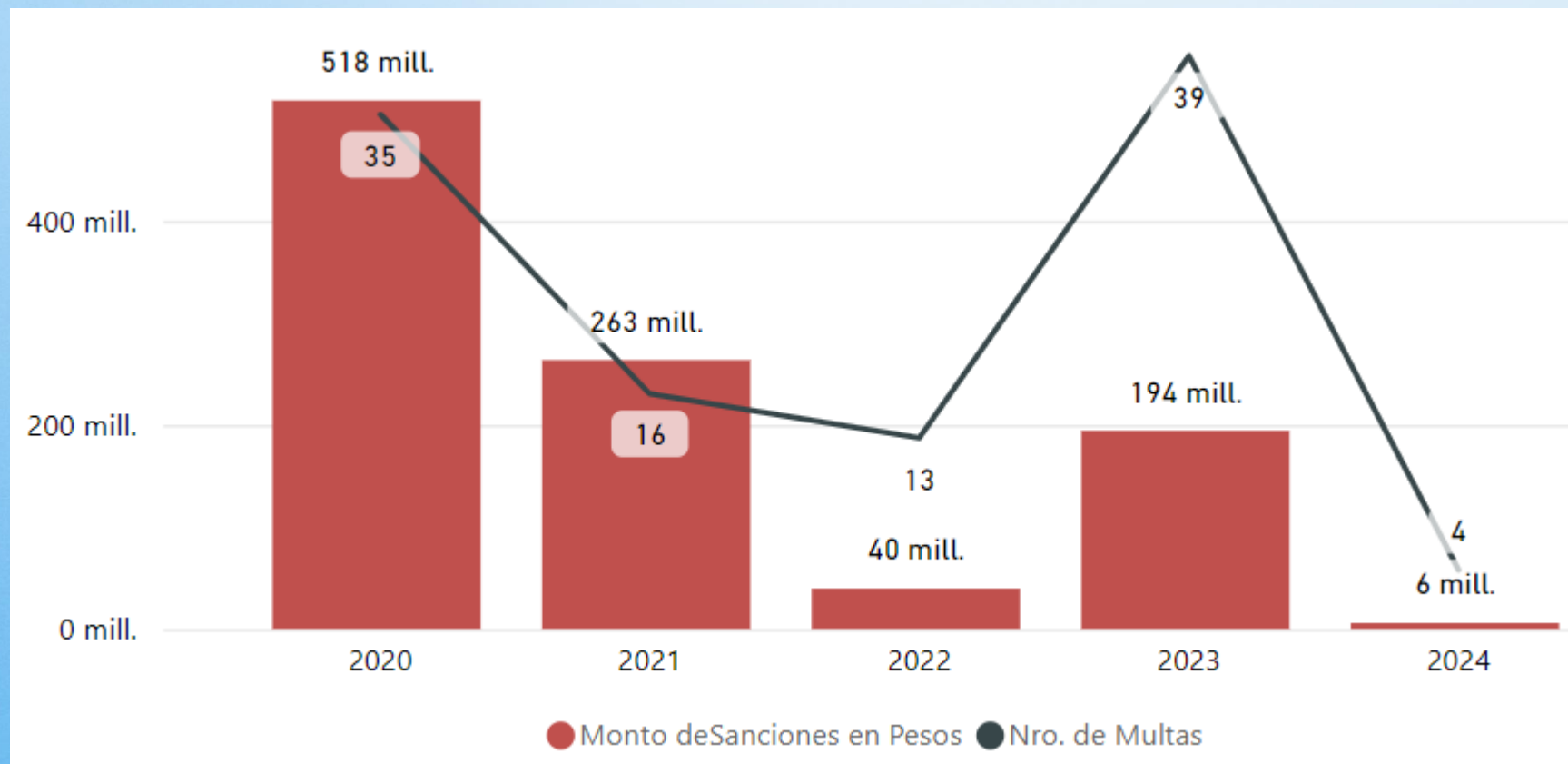


## DR SEC ÑUBLE plan regional 2023 - 2024

SEC promueve acciones preventivas y la implementación de Planes de Acción por parte de los fiscalizados, de manera de evitar los incumplimientos y que no se produzcan las infracciones que llevan a una sanción; pero cuando se materializa una infracción, debemos aplicar las herramientas que la Ley determina.



# Sanciones emitidas por SEC Región de Ñuble



Durante el año 2023 a nivel regional, fueron cursadas 39 sanciones en los ámbitos de Combustible, Electricidad y Productos, por un monto total de MM\$194.





# RESUMEN SECTOR EXPERIENCIA CIUDADANA Y SANCIONES



## RECLAMOS DISTRIBUIDORAS ELECTRICIDAD

- Los reclamos en las empresas registran un incremento del 65%
- Los reclamos en SEC registran un incremento del 1,4%



## RECLAMOS DISTRIBUIDORAS GAS

- Los reclamos en empresas registran un incremento del 131%
- Los reclamos en SEC registran un incremento del 38%



## RESOLUCIÓN DE RECLAMOS SANCIONES APLICADAS

- La tasa de resolución de reclamos registrada es del 59,1%
- Las sanciones aplicadas por SEC reflejan un nivel anual de MM\$194





GRACIAS



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO