

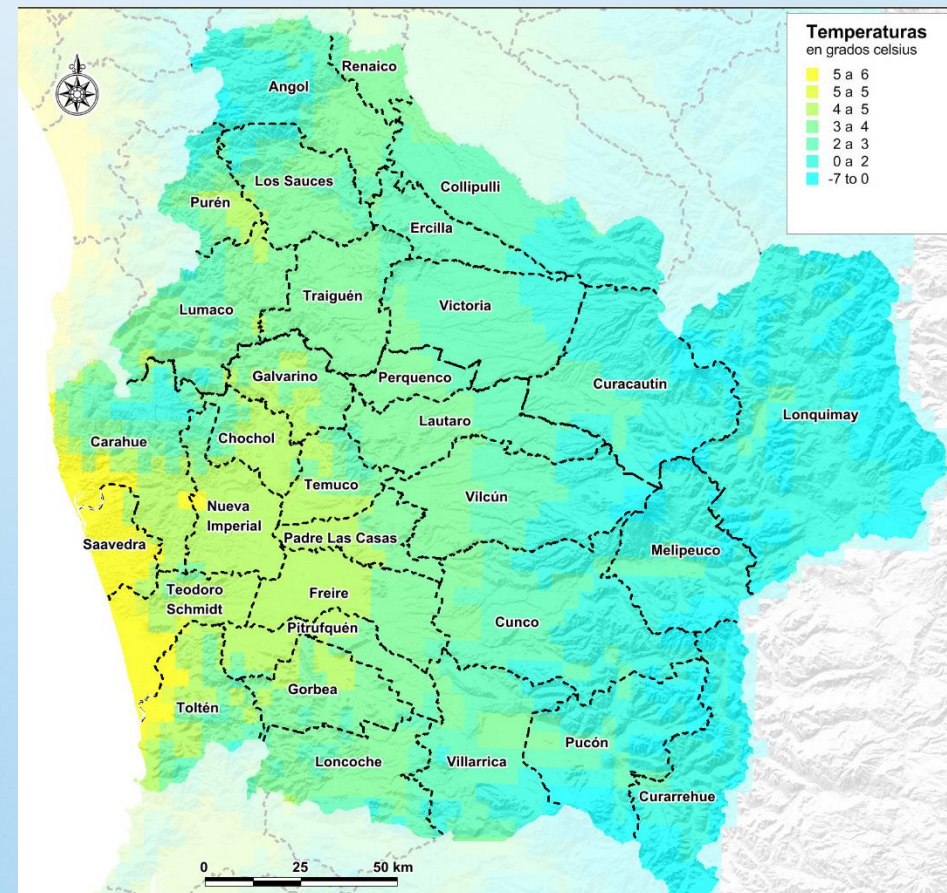


DIRECCION REGIONAL ARAUCANIA



COMUNAS DE ARAUCANIA

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 119 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, hemos decidido trabajar junto a todos los actores, generando un diálogo participativo entre industria, usuarios, clientes y la autoridad, tendiente a elevar los estándares de calidad de los servicios prestados; pero también, a ejercer el rol que la ley nos faculta para llevar procesos administrativos y aplicar las sanciones correspondientes cuando las exigencias normativas no son cumplidas.



ACTIVIDADES RELEVANTES

Velando por la calidad en los energéticos y que estos den mejor calidad de vida al ciudadano, se adjunta resumen de actividades desarrolladas en la Dirección Regional.

Los Planes de Acción requeridos a las Compañías incluyeron acciones sobre las 32 cocumas de la región, previniendo y solucionando condiciones de riesgo que puedan afectar la continuidad y calidad de servicio

Año 2023	Cantidad
Planes de acción en Transmisión	22
Planes de acción en Distribución	294
Planes de acción Gas	4
Planes de Acción Combustibles Líquidos	3
Oficios despachados	581
Documentos ingresados durante el año	2767
Carpetas revisadas	1071
Respuesta a solicitudes de transparencia	23
Claves a instaladores	133
Reuniones a la comunidad	31
Resoluciones despachadas	126

INTERRUPCIONES Eléctricas - SAIDI

El indicador SAIDI representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo.

Las interrupciones de electricidad se pueden generar por Causas Internas, es decir de responsabilidad de las empresas distribuidoras, Causas Externas, es decir, interrupciones no autorizadas en los sistemas de transmisión y/o generación, o Fuerza Mayor.

Las empresas distribuidoras reportan a la SEC las diferentes interrupciones y realizan una primera calificación dando así origen al indicador SAIDI informado por Empresas.



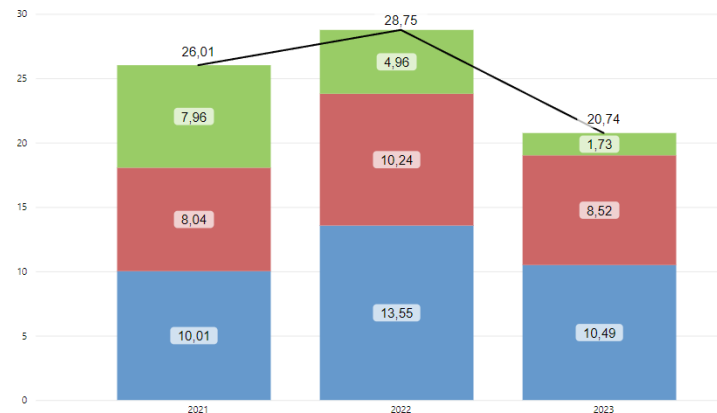
INTERRUPCIONES ELECTRICAS - SAIDI

Durante el año 2023, enfocados en las directrices institucionales, para asegurar la continuidad del suministro del mercado eléctrico, en sus tres componentes: Interna, Externa y Fuerza Mayor, se ejecutaron 294 planes de acción en la región de la Araucanía, los cuales fueron emitidos a fines del 2022 y durante el 2023, lo que significó inversiones en la región para el mejoramiento de la continuidad y calidad de suministro sobre los \$ 9.731.000.000 millones, esto da como resultado que al finalizar el año 2023, el SAIDI termine con **20,74 horas promedio de interrupción**, lo anterior significa que respecto al año anterior se **disminuyó un 28% siendo el segundo mejor año de la región en su historia**.

Las interrupciones internas fueron 10,49 (2023) v/s 13,55 (2022) horas promedio de interrupción, disminuyeron un **23%** respecto al año anterior y Fuerza Mayor 8,52 (2023) v/s 10,24 (2022) horas promedio de Interrupción, disminuye un **17%** respecto al año anterior, Interrupciones Externas 1,73 (2023) v/s 4,96 (2022) horas promedio de interrupción, disminuye un **65%**, respecto al año anterior.



- Externa
- Fuerza Mayor
- Interna
- SAIDI Anual



Interna

Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de distribución de electricidad.

Externa

Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de generación y transporte de electricidad.

Fuerza Mayor

Interrupciones de suministro producto de fallas atribuibles a Fuerza Mayor, las que consideran hechos que son irresistibles e impredecibles, como terremoto.



Evolución mensual SAIDI



Comparativo Regional / Nacional 2023



COMPENSACIONES



Compensaciones Automáticas

Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, sin mediar pronunciamiento de la SEC, 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.



COMPENSACIONES

Compensaciones por Recalificación de Fuerza Mayor

Son aquellas compensaciones que deben pagar las empresas distribuidoras a los ciudadanos, luego de que la SEC haya analizado las interrupciones de suministro calificadas inicialmente por las empresas distribuidoras como Fuerza Mayor, y las haya Recalificado como de responsabilidad de la empresa.

Compensaciones Voluntarias

Son aquellas compensaciones que pagan las empresas eléctricas y que se aplican como descuentos en las cuentas de los ciudadanos que han sido afectados por algún problema, sin que exista una obligación legal o instrucción de la Autoridad respectiva, para dichos pagos.

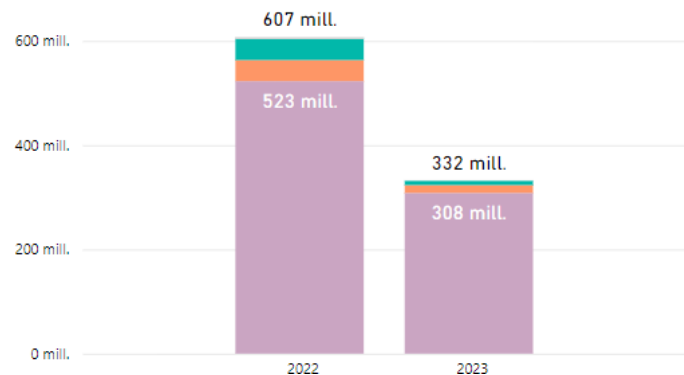


Compensaciones

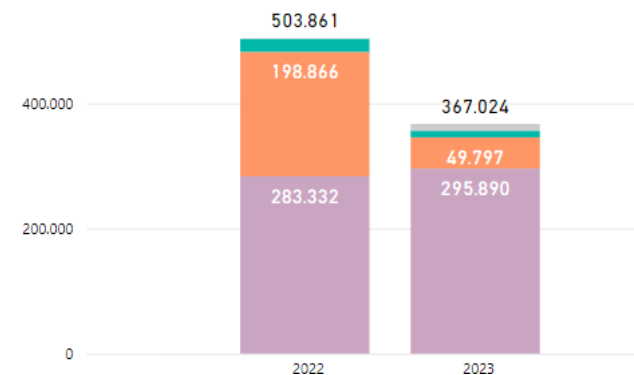
Los valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias

Información consolidada con fecha 31-12-2023

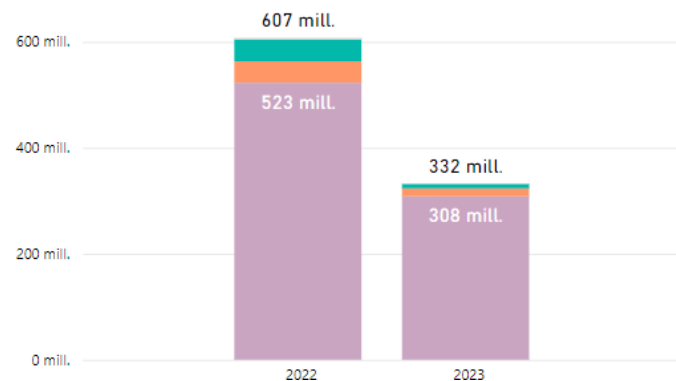
Monto de Compensaciones al Periodo



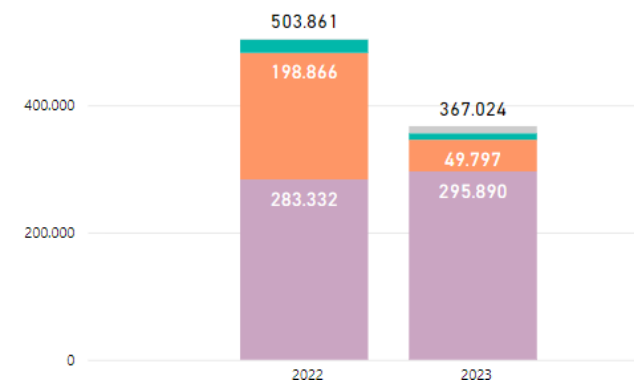
Cantidad de Compensaciones al Periodo



Monto de Compensaciones por Año



Cantidad de Compensaciones por Año







EMERGENCIAS Y SEGURIDAD EN INSTALACIONES


Son todas aquellas salidas en terreno de los equipos de emergencia informadas por las empresas, excluidas las falsas alarmas, las cuales pueden ser catalogadas como incidentes o accidentes, dependiendo si existe afectación a las personas o bienes.


Por otro lado, las instalaciones interiores de gas nuevas y en uso deben ser certificadas e inspeccionadas para verificar sus condiciones de seguridad.



Accidentes por Tipo de Combustible

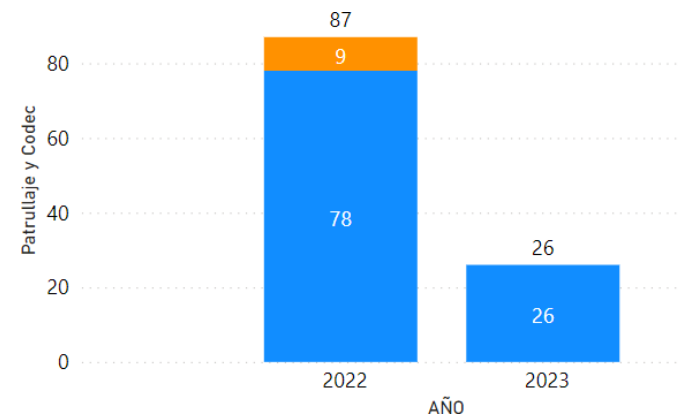
	Año	Accidentes	Lesionados	Fallecidos
 Grael	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
 Gas Red GLP	2022	1	0	0
	2023	0	0	0
 Gas de Red	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
 Envasado	2022	0	0	0
	2023	0	0	0
Totales	2022	1	0	0
	2023	0	0	0

 **CODEC:** defectos críticos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas que conllevan un corte del suministro de gas.

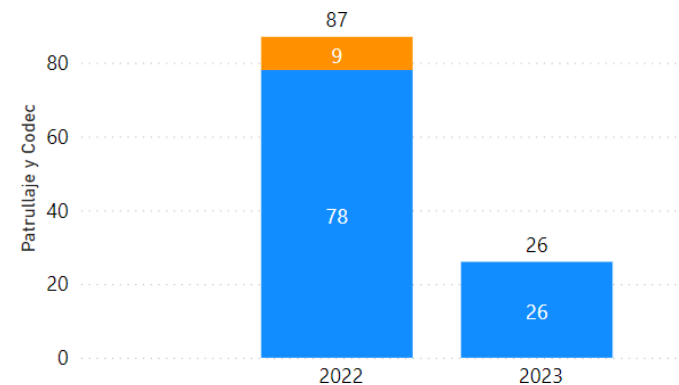
 **PATRULLAJE:** defectos detectados por las empresas de suministro de gas en conformidad de su gestión de mantenimiento de las instalaciones de su responsabilidad.

Acciones Preventivas

CODEC y Patrullajes al Periodo



CODEC y Patrullajes Año Completo



Indicador de Emergencias por Tipo de Combustible

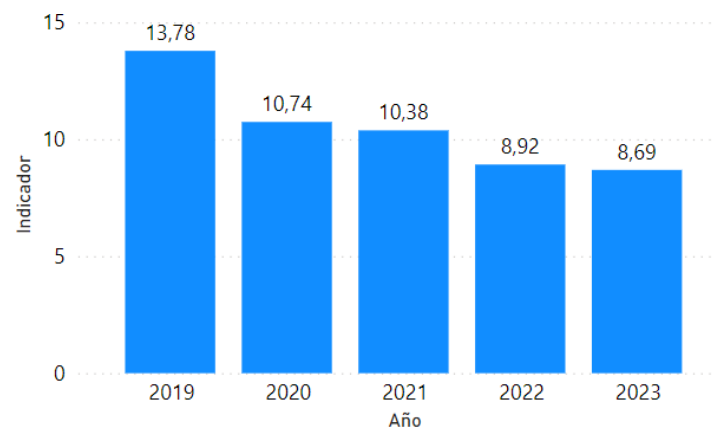


Emergencias cada 1.000 clientes

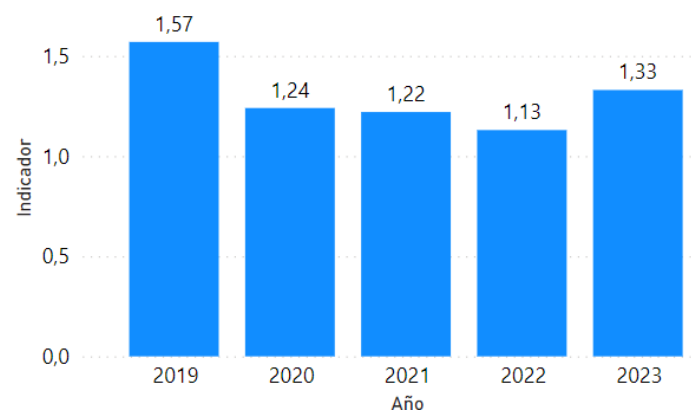


Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos

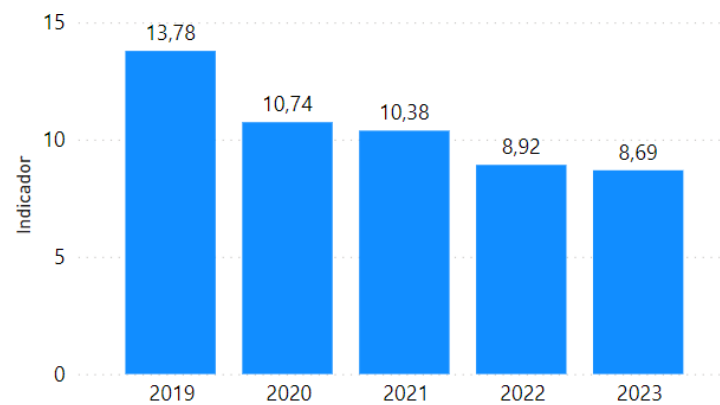
Indicador Cantidad Emergencias del Periodo a Diciembre



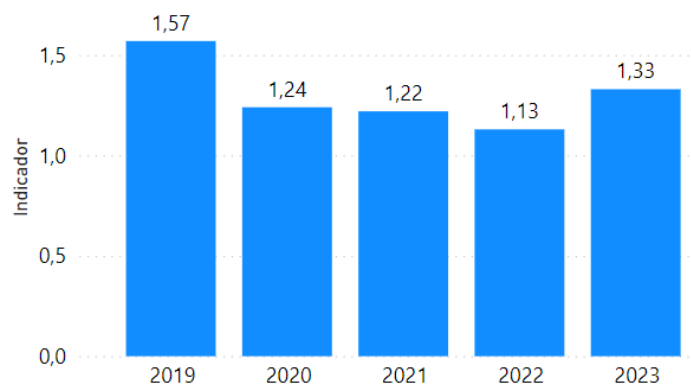
Indicador Cantidad de Emergencias del Periodo a Diciembre



Indicador Cantidad de Emergencias Total por Año



Indicador Cantidad de Emergencias Total por Año



Inspección Periódica

Es la revisión de las condiciones de seguridad de las instalaciones interiores de gas en uso, que permite obtener Sello Verde y que debe realizarse cada dos años.

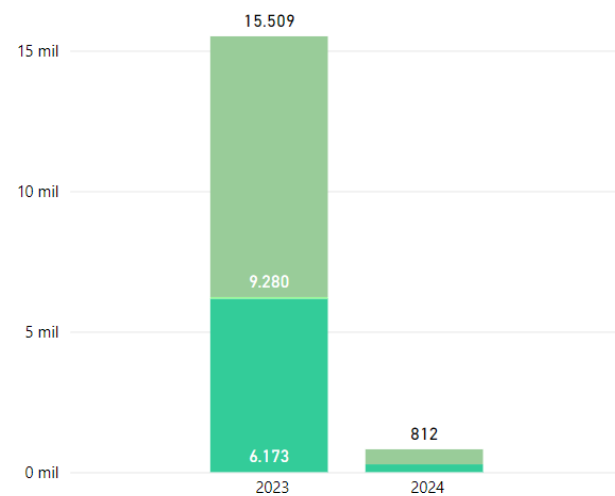
Conversión

Revisión de las condiciones de seguridad de una instalación de gas, que abastecida con un tipo de gas, es adaptada o modificada para abastecerla con otro tipo de gas.

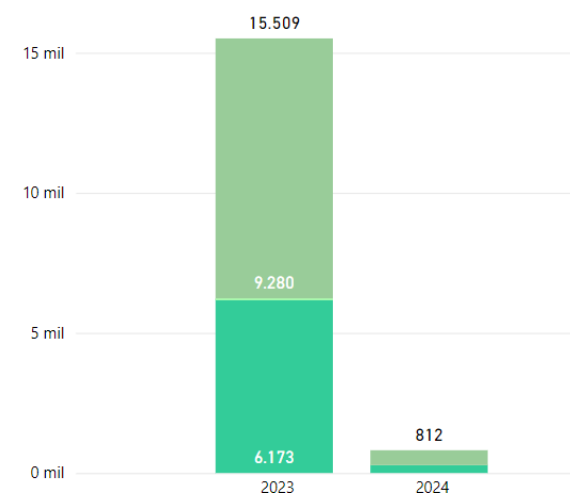
Certificación

Es la revisión de las condiciones de seguridad de las instalaciones interiores de gas nuevas o modificadas, que permite obtener Sello Verde y se realiza al momento de inscribir la instalación interior de gas en la SEC.

Instalaciones de Gas por Año



Instalaciones de Gas del Periodo



CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES LÍQUIDOS EN ESTACIONES DE SERVICIOS



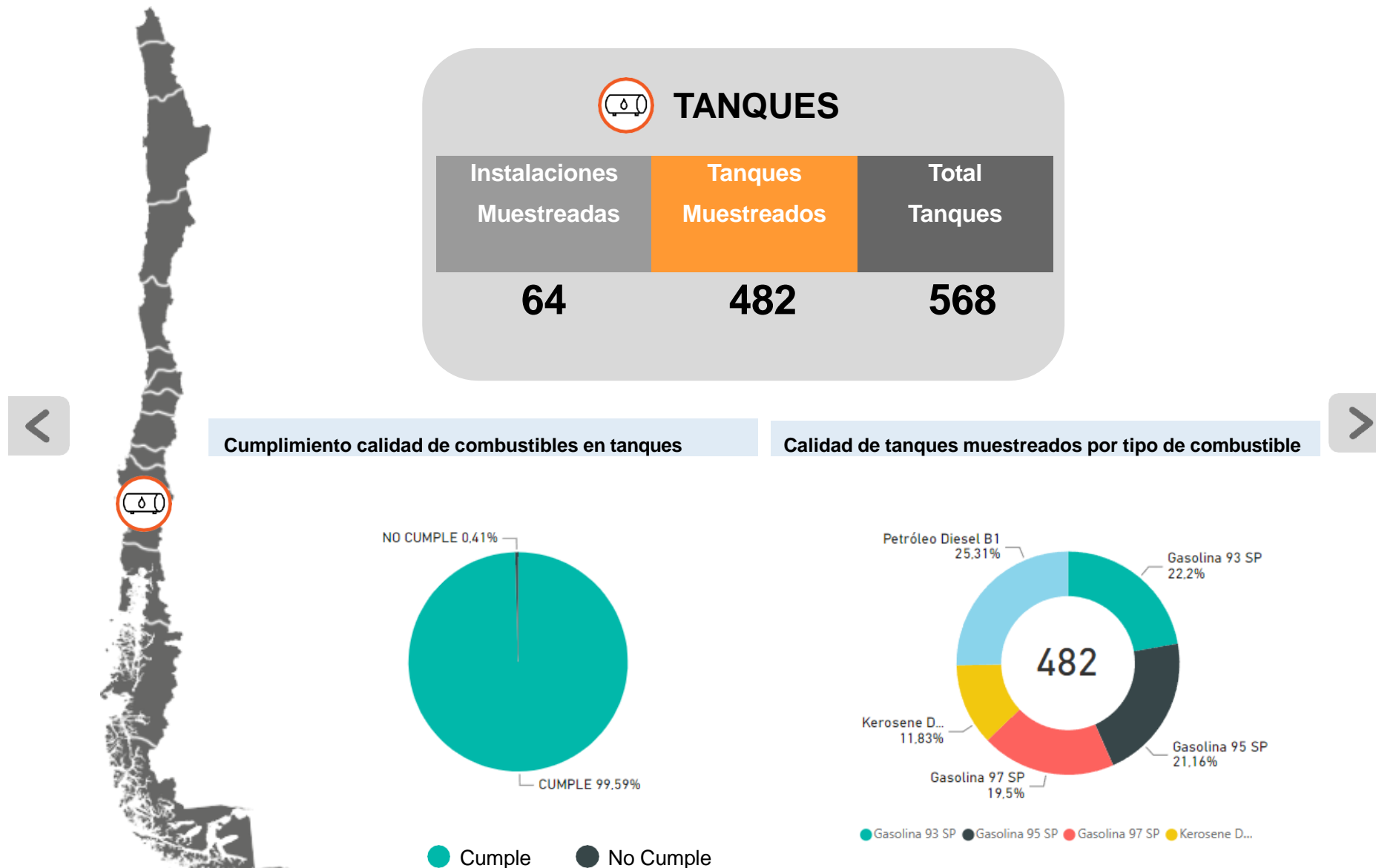
En esta sección se muestran los resultados de los análisis de calidad de los combustibles líquidos en estaciones de servicio, que debe realizar mensualmente la industria, en el marco del control permanente de la calidad del energético, establecida en la Resolución Exenta SEC N°19.049, de 2017.

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.



Calidad de Combustibles Líquidos en las Estaciones de Servicio

Información consolidada con fecha 31-12-2023



ACTIVIDADES DE DIFUSION Y CAPACITACION

Durante el año 2023, se desarrollaron 31 actividades en la región enfocados en instruir, capacitar y llevar energía de calidad a la ciudadanía.



RECLAMOS



En esta sección se muestran los reclamos presentados por los ciudadanos a las Empresas de distribución. Además, se presentan los reclamos que ingresan los ciudadanos a la SEC cuando las respuestas de las Empresas no son satisfactorias.

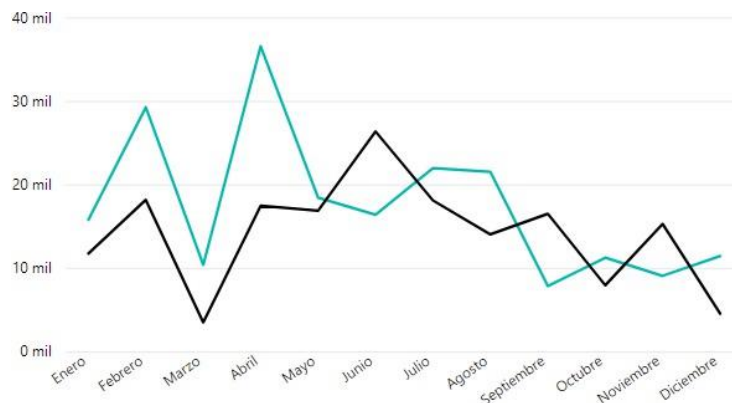




Información consolidada con fecha 31-12-2023

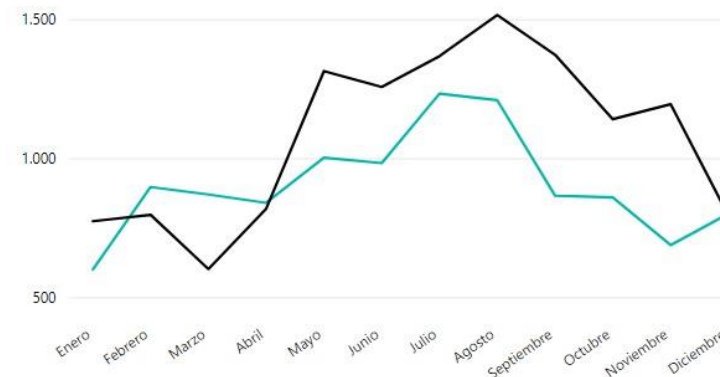
Reclamos por Interrupciones

● Total 2022 209 mil
● Total 2023 170 mil

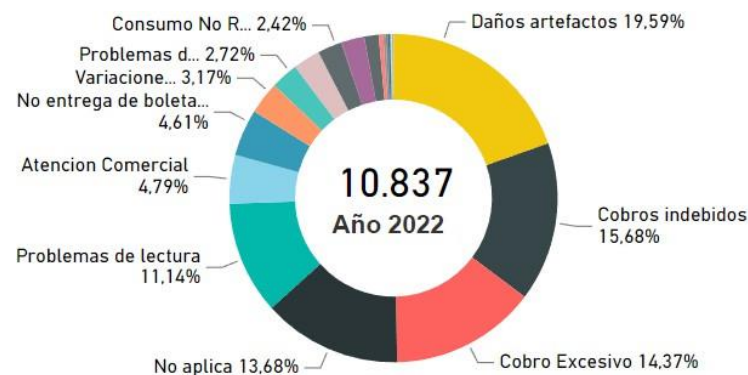


Otros Reclamos

● Total 2022 10,8 mil
● Total 2023 12,9 mil



Desglose de Otros Reclamos al Periodo

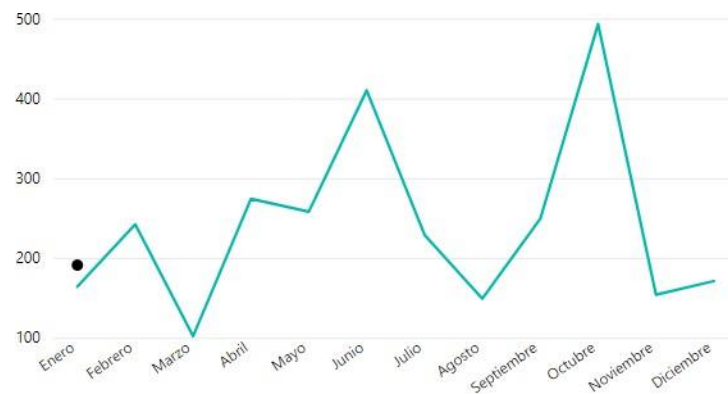




Información consolidada con fecha 31-01-2024

Reclamos por Interrupciones

● Total 2023 2,9 mil
● Total 2024 191

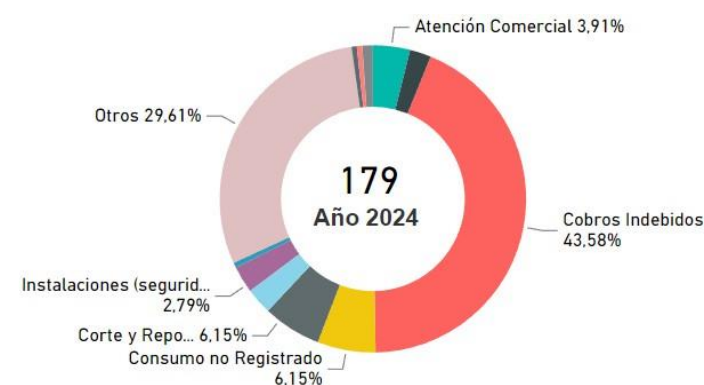


Otros Reclamos

● Total 2023 1,89 mil
● Total 2024 179



Desglose de Otros Reclamos al Periodo



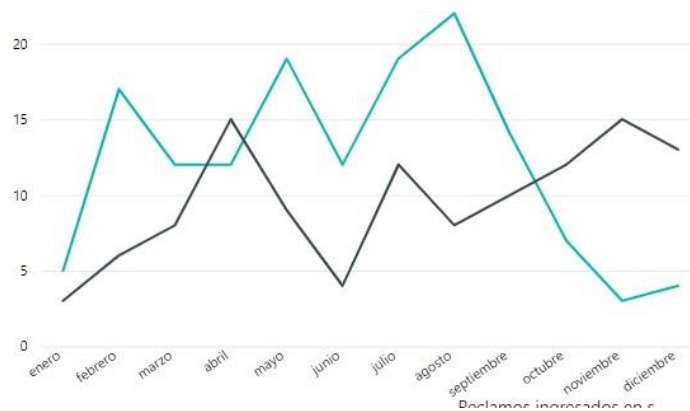


Información consolidada con fecha 31-12-2023



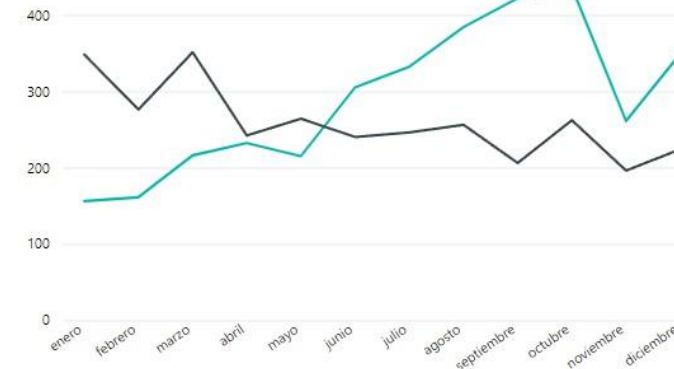
Reclamos Gas de Red (GAS NATURAL)

● Total 2022 146
● Total 2023 115

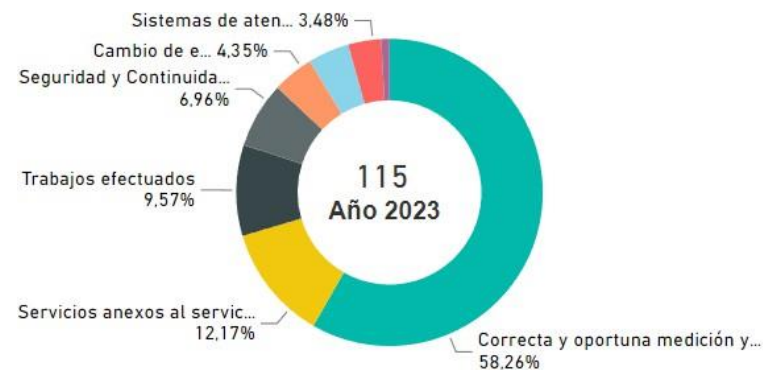


Reclamos Gas de Red GLP

● Total 2022 3,47 mil
● Total 2023 3,1 mil



Desglose reclamos Gas Natural



Desglose reclamos Gas de Red GLP



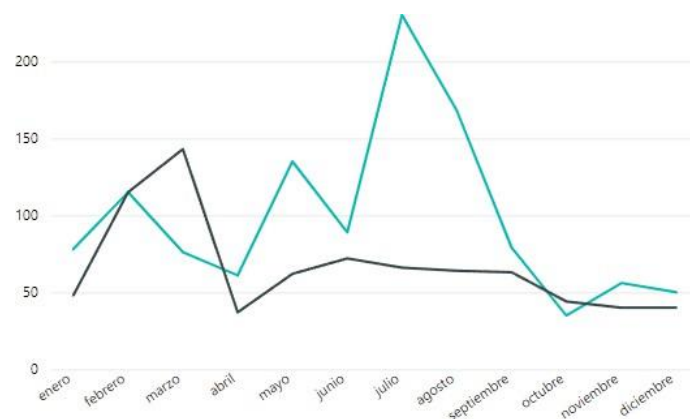


Información consolidada con fecha 31-12-2023



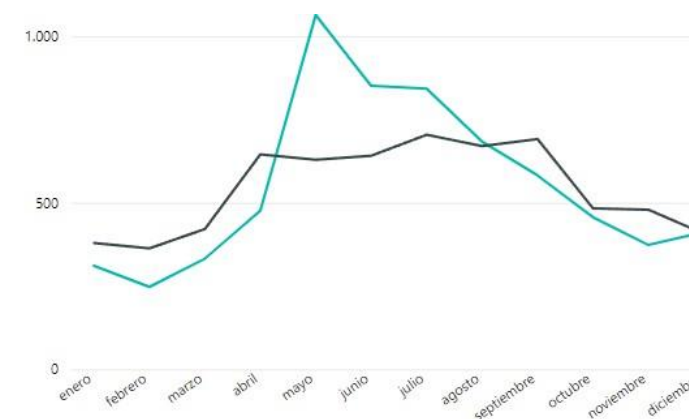
Reclamos Granel

● Total 2022 1,17 mil
● Total 2023 794



Reclamos Envasado

● Total 2022 6,63 mil
● Total 2023 6,5 mil



Desglose Reclamos Granel



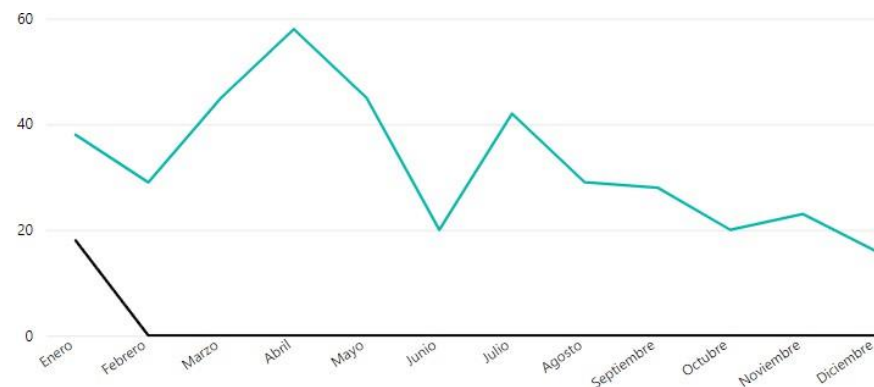
Desglose Reclamos Envasado



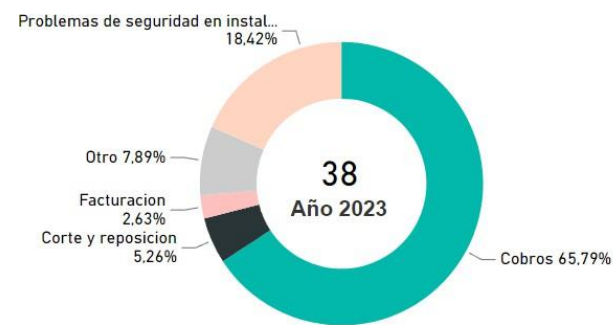


Evolución Reclamos de Combustibles presentados en SEC

● Total 2023 393
● Total 2024 18



Desglose de Reclamos al Periodo



Tasa de Aceptación y Rechazo de reclamos a empresas presentados en la SEC, valores totales en el Periodo

Aceptado

La SEC acoge el reclamo del usuario

Parcialmente Aceptado

La SEC acoge parcialmente el reclamo del usuario

Rechazado

La SEC no acoge el reclamo del usuario considerando válida la respuesta de la empresa de distribución



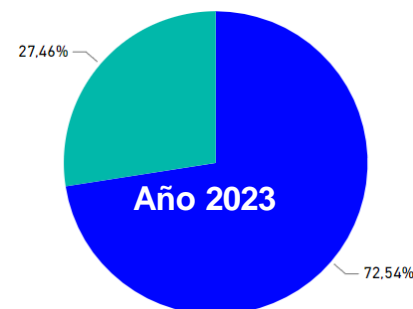
Electricidad



Sin Registros al
Periodo
2024



Combustibles



Sin Registros al
Periodo
2024



SANCIONES



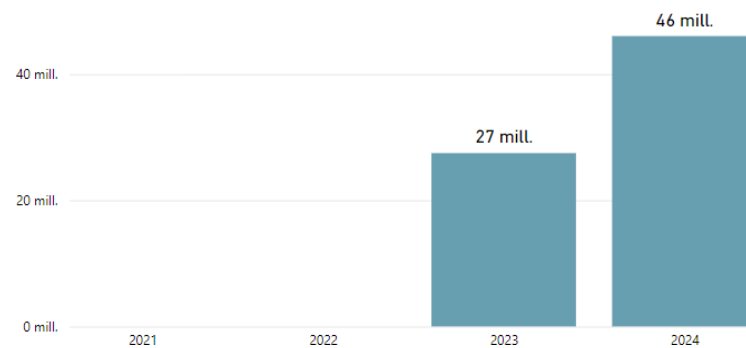
Consiste en el pago de una multa como castigo por haber cometido una infracción que implica un incumplimiento a la normativa.



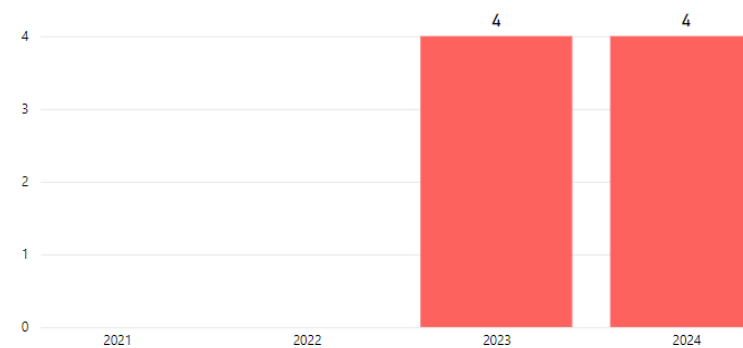
Sanciones emitidas por SEC

Valores calculados con la UTM de fecha 31-01-2024

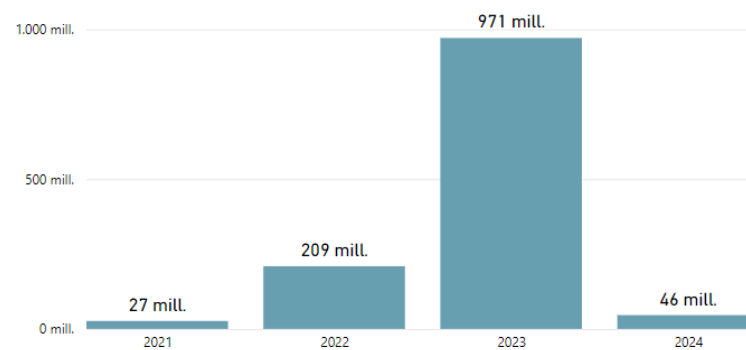
Monto Sanciones al Periodo



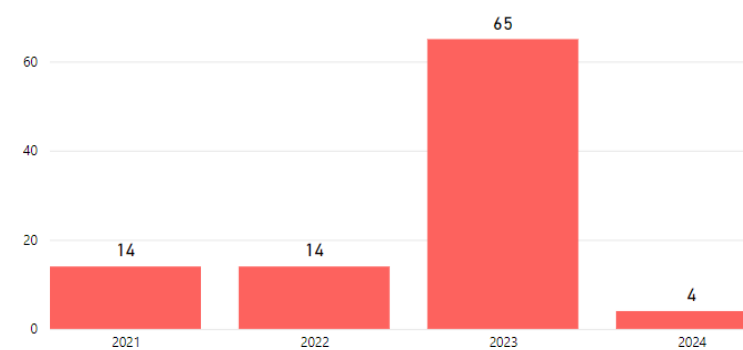
Cantidad Sanciones al Periodo



Monto Sanciones en el Año



Cantidad Sanciones en el Año



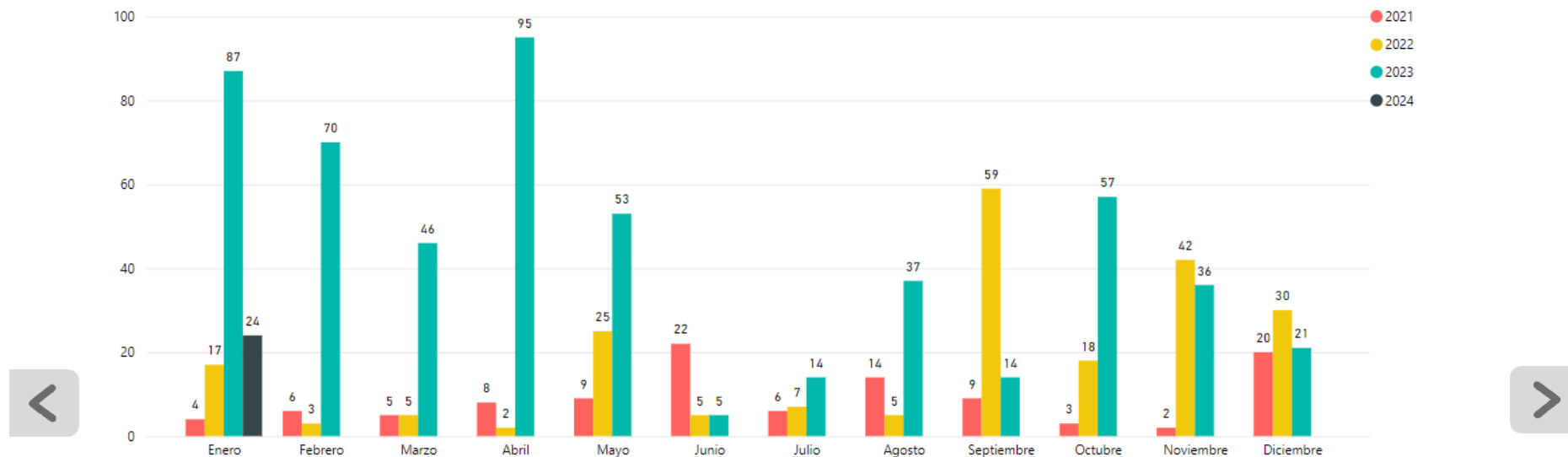
ENERGIAS RENOVABLES



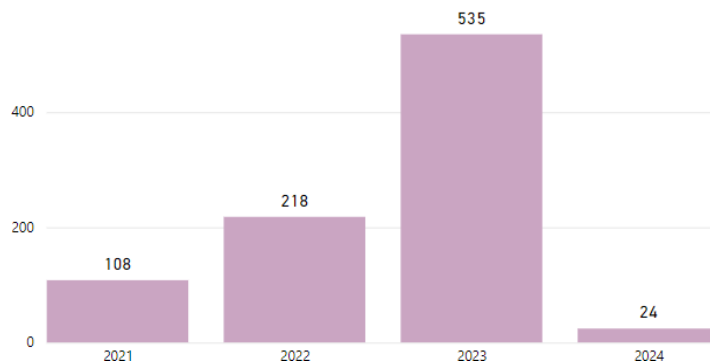
Las instalaciones de generación distribuida para autoconsumo en energías renovables inscritas en SEC.



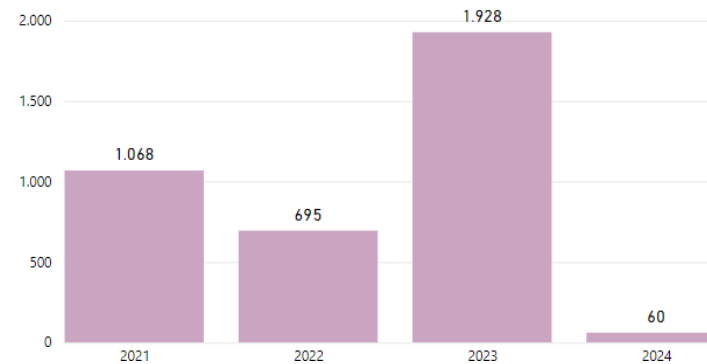
Instalaciones Residenciales Inscritas (Ley 21.118)



Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de kW Inscritos



DECLARACION DE INSTALACIONES



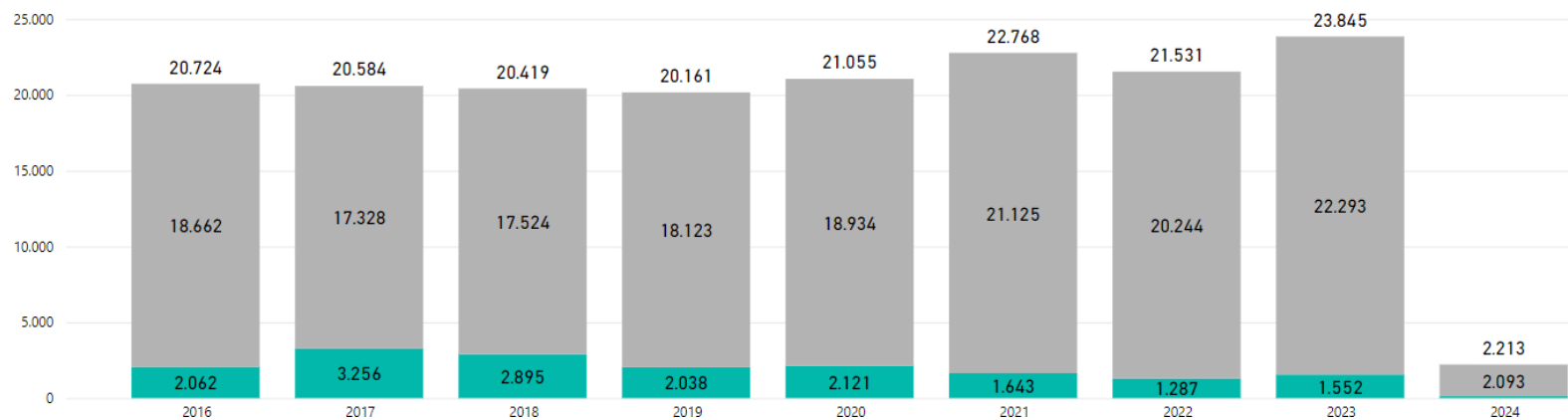
Corresponde a las instalaciones nuevas eléctricas y de gas declaradas en SEC Araucanía.



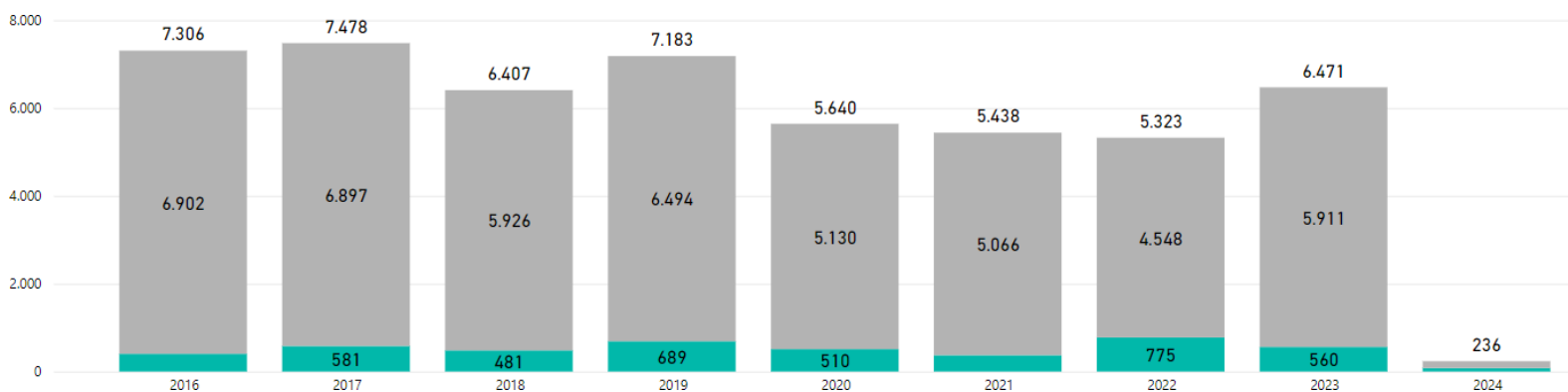


Instalaciones Eléctricas inscritas

● Nueva
● Existente



Instalaciones de Gas inscritas



SEC



GRACIAS



GOBIERNO DE CHILE

CHILE AVANZA CONTIGO