



CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025

Región del Bio - Bio

Nuestra Misión



Vigilar que la ciudadanía reciba productos y servicios energéticos en condiciones de **seguridad y calidad**.

Lo anterior, mediante la **fiscalización** de la normativa vigente

y **resguardando los derechos de las usuarias y los usuarios**, así como de todas las entidades que participan en el mercado energético.



CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

La reducción de interrupciones que afectan a la comunidad son una constante preocupación de la SEC.

Esto genera acciones de fiscalización a las distribuidoras y transmisoras eléctricas.

Continuidad de suministro

En 2024, la región alcanzó un promedio total de interrupciones, por cliente conectado (SAIDI) de 26,51 hrs. **Ubicándose bajo el nivel país**, que registró 27,6 hrs. Ambos indicadores fuertemente afectados por el evento climático del mes de agosto.

El indicador SAIDI agrupa tres tipos de fallas:

Externas (ubicadas en el segmento de la Transmisión);

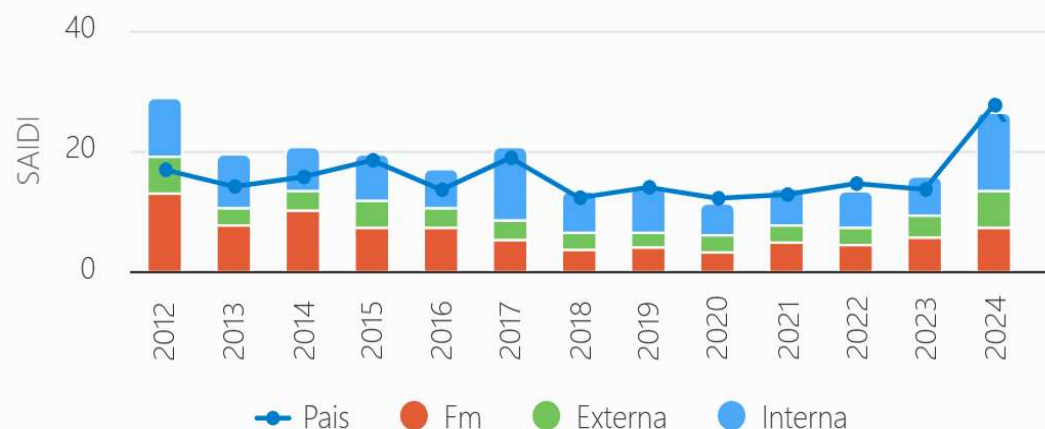
Internas (de responsabilidad de la distribuidora); y

Fallas de Fuerza Mayor, calificadas por la SEC en base a los probatorios presentados por las distribuidoras.

Indicador SAIDI (System Average Interruption Duration Index)

Tiempo Promedio (h) de Afectación por Usuario Instalado

Evolucion Anual (Bío Bío)

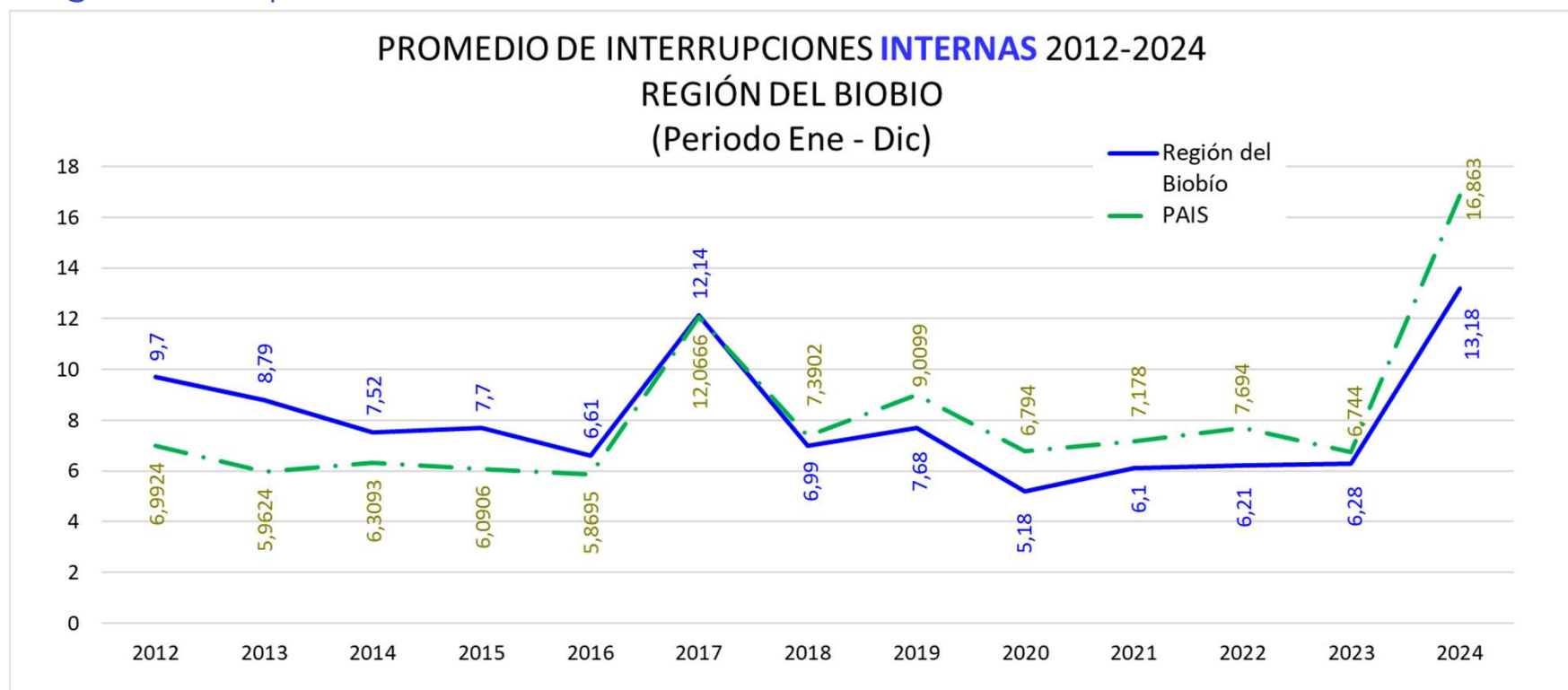


	Bio Bio	País
Internas:	13,18 h	16,863 h
Externas:	6,11 h	2,985 h
F. Mayor:	7,22 h	7.751 h
TOTAL:	26,51 hrs	27,6 hrs



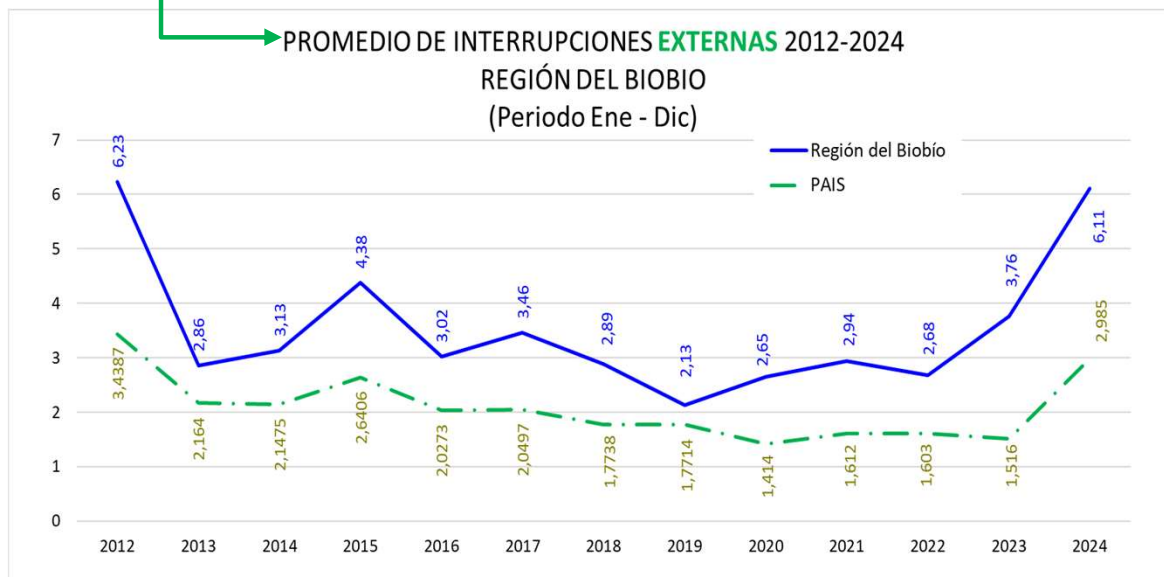
Continuidad de suministro

La evolución del indicador de fallas de responsabilidad directa de las distribuidoras, clasificadas como Internas), muestra que el indicador regional se ha mantenido bajo el nivel país, desde 2017. Incrementadas en 2024 por el temporal que afectó desde la región Metropolitana hacia el sur.



Continuidad de suministro

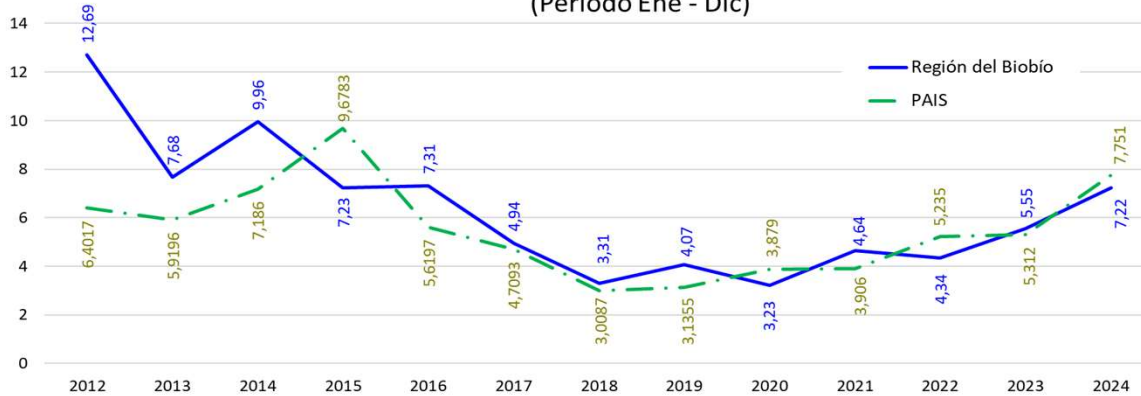
Las fallas de tipo Externas, **asociadas a instalaciones de transmisión**, que llevan la energía hasta las distintas áreas de distribución (ciudades y sectores rurales), muestra que la región casi duplica las interrupciones promedio país por esta misma causa.



Lo anterior fuertemente asociado a redes de transmisión que no tienen opciones de realimentar, en caso de fallas como las ocasionadas por robo de conductores, que implican largos tiempos de reparación.

Continuidad de suministro

PROMEDIO DE INTERRUPCIONES DE **FUERZA MAYOR** 2012-2024
REGIÓN DEL BIOBIO
(Periodo Ene - Dic)

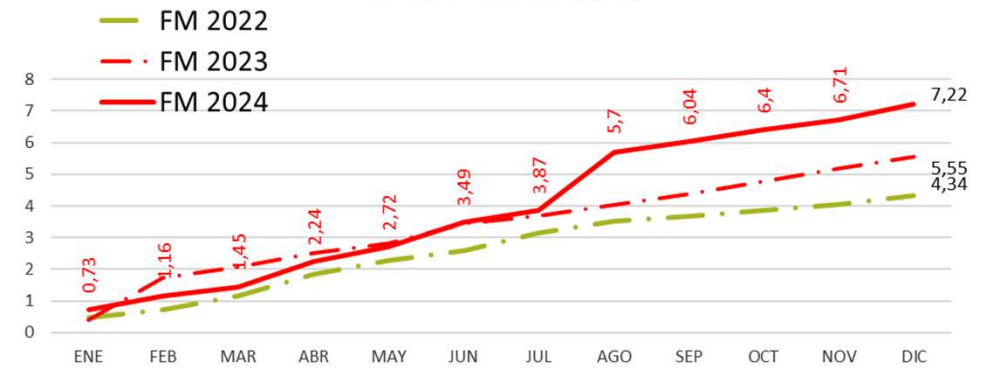


En cuanto a los niveles de fallas por Fuerza Mayor, la región se ubicó levemente bajo el nivel país en 2024. Con fuerte aumento en los temporales del mes de agosto



El choque a poste y el robo de conductores forman parte de las fuerzas mayores con mayor presencia en el indicador regional.

SAIDI FM BIOBÍO






Continuidad de suministro

Para continuar mejorando los indicadores de Calidad de Servicio en la región, en 2024 se instruyeron Planes de Acción a las distribuidoras y transmisoras de la región, tanto en temporada de invierno, como en temporada de altas temperaturas. Con el objetivo de reducir las interrupciones que afectan a las comunidades.

Lo anterior para abordar, los indicadores Globales (SAIDI y SAIFI), que miden tiempo y frecuencia promedio de interrupciones, así como los indicadores individuales (TIC y FIC), que miden los tiempos y frecuencias individuales de interrupciones por cliente.

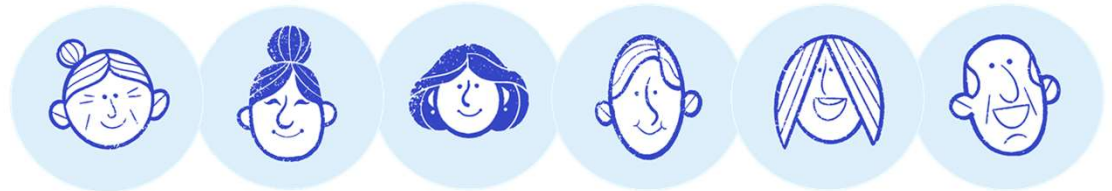
Empresa		Inversion
CGE	\$	1.711.640.500
COELCHA	\$	195.678.205
COOPELAN	\$	124.905.248
COPELEC	\$	93.498.400
FRONTEL	\$	1.660.940.245
Total	\$	3.786.662.598

Los Planes de Acción incluyeron acciones sobre las 33 comunas de la región, para mejorar la continuidad y calidad de servicio.



COMPENSACIONES

Las empresas que exceden los rangos de interrupciones, por causas de tipo interna, dentro de un año móvil de 12 meses, **deben pagar compensaciones a los usuarios.** Las que se reflejan en descuento en boletas.





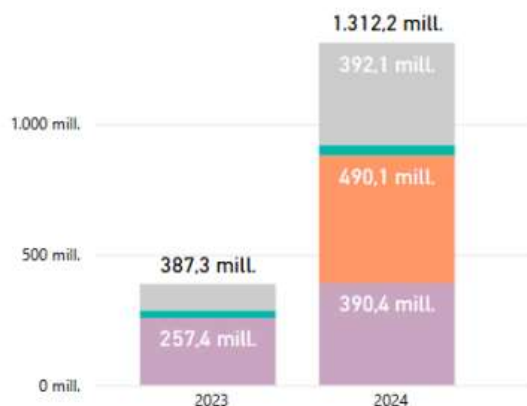
Compensaciones

En Biobío, las empresas eléctricas pagaron **\$1.312.200 en compensaciones, a un total de 728.204 boletas** de clientes durante 2023. Lo que representa un importante aumento respecto de los montos pagados en 2023. El total compensado incluye:

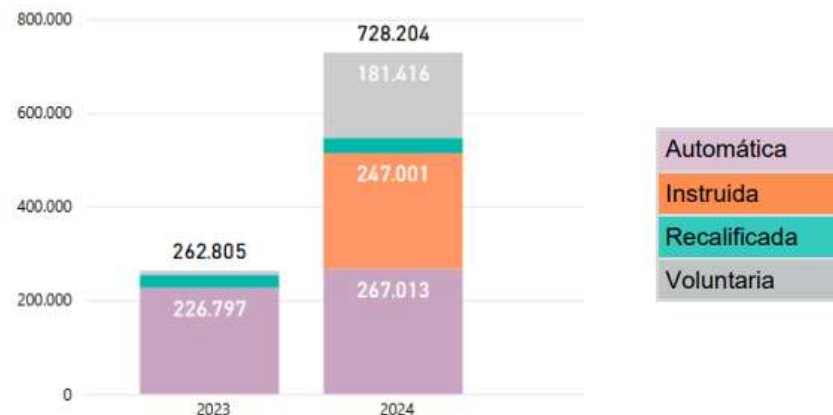
Compensaciones voluntarias, por \$392,1 millones, **pagadas a 181.416 clientes** afectados principalmente por los temporales de agosto de 2024;

Compensaciones Instruídas por la SEC, por 490,1 millones, **pagadas a 247.001 clientes**, en el marco de procesos administrativos a transmisoras y distribuidoras.

Y compensaciones automáticas por 390,4 millones, **pagadas en 267.013 clientes**, por exceder indicadores de interrupciones de las distribuidoras.



Monto de Compensaciones al Periodo



Cantidad de Compensaciones al Periodo



CALIDAD DE SUMINISTRO

Las empresas **deben cumplir con los parámetros de calidad que indica la normativa.**

La fiscalización de este cumplimiento se realiza a través de las campañas de medición, reguladas en la norma, en que las empresas realizan una medición aleatoria sobre el total de clientes.



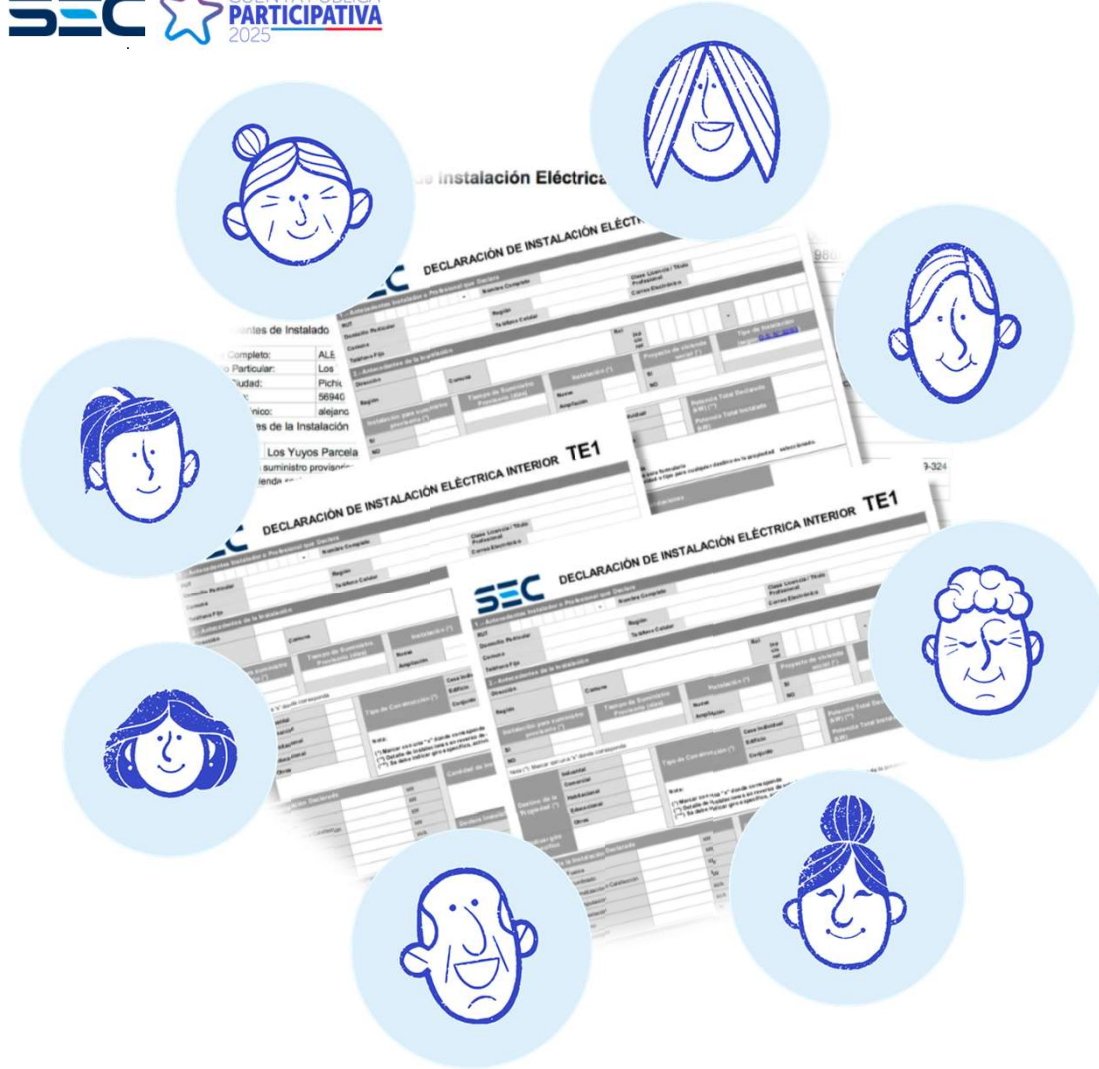
Calidad de Suministro

En 2024 SEC Biobío monitoreó campaña de verificación del cumplimiento de los parámetros técnicos establecidos en la normativa, tales como Tensión, Frecuencia y Armónicos de tensión.

Actualmente la Norma Técnica obliga a las distribuidoras a realizar un plan de mediciones de calidad que se complementa a la acción fiscalizadora que la SEC puede adoptar en casos de reclamo o de oficio. **Este Plan de Mediciones contempló 1297 mediciones** en el periodo enero – diciembre de 2024. distribuidas entre las 5 distribuidoras de la región.

En caso de detectar incumplimientos, la distribuidora debe generar un Plan de Acción que dé solución efectiva a las fallas detectadas y debe realizar una nueva medición de verificación.

DISTRIBUIDORA	CANTIDAD DE MEDICIONES
CGE	798
COPELAN	95
FRONTEL	337
COPELEC	6
COELCHA	61
Total general	1297



DECLARACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

La Ley Eléctrica señala que todas las instalaciones deben ser ejecutadas por instaladores eléctricos autorizados, **y que deben ser comunicadas a la SEC, previo a su conexión o puesta en servicio.**

Los trámites mas frecuentes son: TE1 para instalaciones de consumo, TE2 para alumbrado público y TE4 para instalaciones de generación domiciliaria..

Instalaciones Eléctricas Declaradas

En 2024, se declararon 29479 instalaciones eléctricas, de las cuales 28.236 corresponden a instalaciones nuevas.

En cuanto a instalaciones TE4, de paneles fotovoltaicos, destinados a generación ciudadana, se registró un aumento del 40,5% respecto de 2023, retomando una tendencia al alza desde 2021.

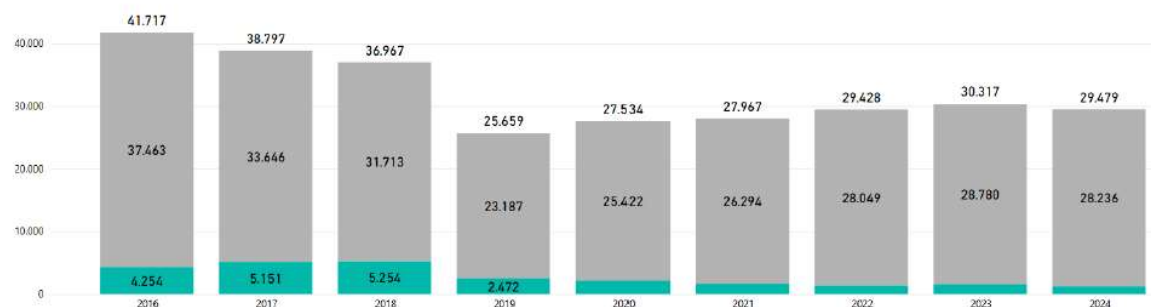
Instalaciones Eléctricas Inscritas

Información consolidada con fecha 31-12-2024



Instalaciones Eléctricas inscritas

● Nueva
● Existente

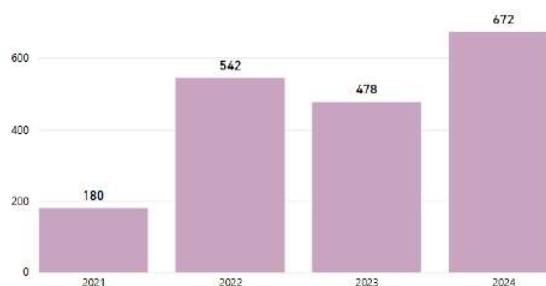


Instalaciones de Generación Ciudadana

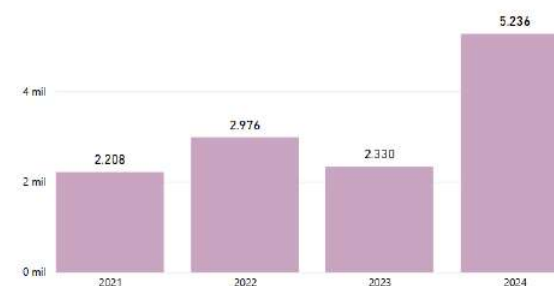
Información consolidada con fecha 31-12-2024



Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de kW Inscritos





FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

La fiscalización de la SEC, puede ser de tipo indirecta (basada en el análisis de información) o de tipo Directa (o de terreno, realizada presencialmente).

Todo lo anterior busca movilizar a los actores al cumplimiento de los estándares normativos que fijan las leyes y reglamentos.



Fiscalización Eléctrica

Durante 2024 se registraron **246 inspecciones** a instalaciones eléctricas a lo largo de la Región del Biobío. **Lo que representa un 238% de aumento respecto de 2023.**

103 inspecciones fueron de tipo documental, lo que incluye revisión de cumplimiento en aspectos formales, legales y técnicos de la instalación y revisión de planos de instalaciones interiores (TE1) y de alumbrado público (TE2). Más 281 inspecciones de instalaciones de Generación Distribuida para Autoconsumo (TE4).

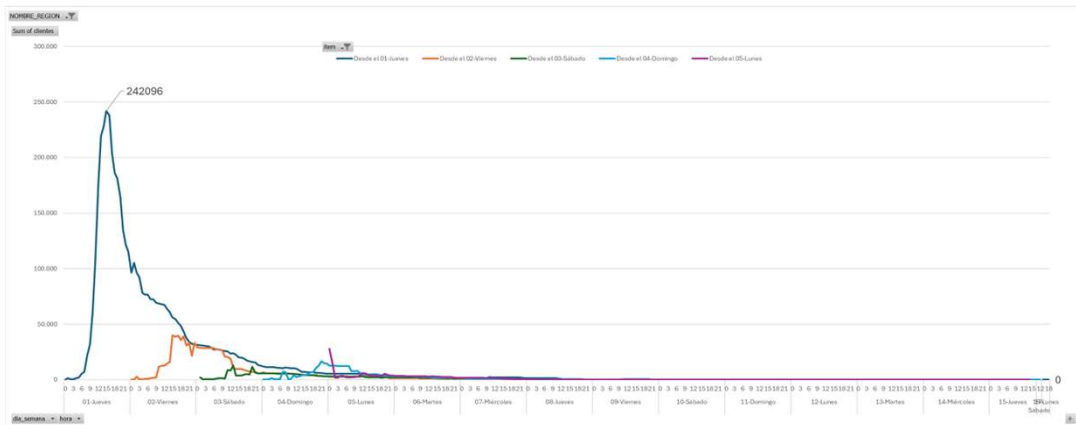
143 inspecciones se realizaron en terreno, con fiscalizadores de la SEC constituidos presencialmente en aquellas instalaciones que, del análisis previo realizado, arrojaron factores de mayor riesgo (foco en riesgo).

Destacan fiscalizaciones a eventos masivos, como el REC y Fiestas Patrias



Fiscalización Eléctrica

A causa del temporal que afectó a la región en el mes de agosto de 2024, **y que afectó a 242.096 hogares y comercios**, la SEC se desplegó en terreno verificando los avances del plan de recuperación de las distribuidoras eléctricas. Tanto en terreno como a través de las plataformas de seguimiento de interrupciones. Lo anterior con foco en pacientes electrodependientes y Servicios Críticos de la región.



Finalmente se dio inicio a los procesos de sanción a las empresas cuya recuperación de servicio excedió los tiempos máximos anuales, definidos en la Norma Técnica de Calidad de Suministro para sistemas de Distribución (NTCS).





DECLARACIÓN DE INSTALACIONES DE GAS

Los reglamentos señalan que todas las instalaciones deben ser ejecutadas por instaladores autorizados de gas, **y que deben ser comunicadas a la SEC previo a su conexión o puesta en servicio.**

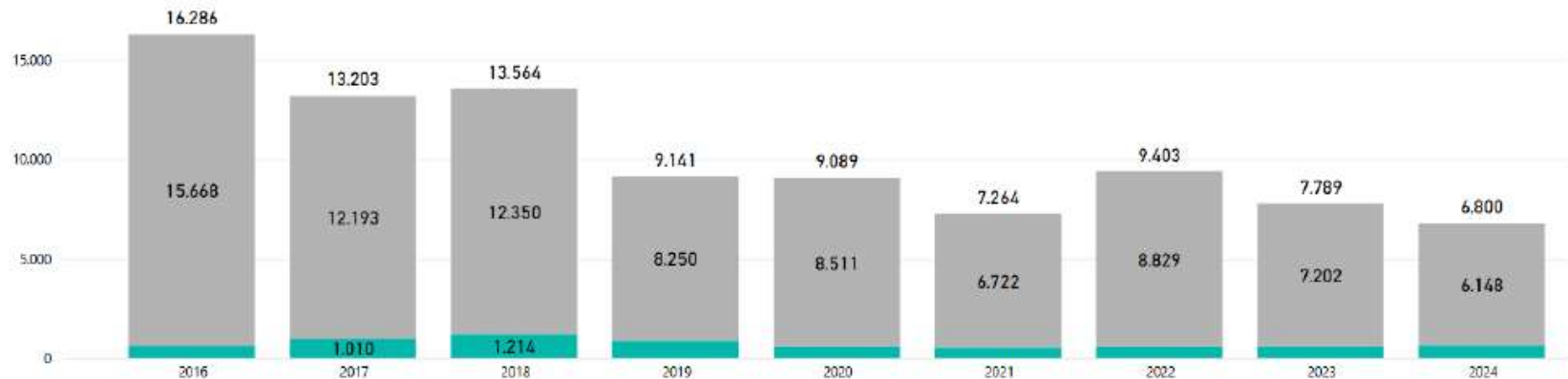
Los trámites mas frecuentes en materia de gas son: TC6 para instalaciones interiores de gas; TC2 para centrales y redes de gas.

Instalaciones de gas inscritas en Bio Bio

Las declaraciones de gas, registradas en la SEC, en 2024 experimentaron una baja respecto del año anterior (-12,69%).



Instalaciones de Gas inscritas



Toda instalación de gas debe ser ejecutada y declarada ante la SEC a través de un instalador autorizado. Lo que se acompaña del Sello Verde respectivo, emitido por una Entidad de Certificación de Gas, que aplica un estricto protocolo que verifica la seguridad de la instalación.



FISCALIZACIÓN DE INSTALACIONES DE GAS

La fiscalización de la SEC, puede ser **de tipo Indirecta** (basada en el análisis de información); **de tipo Directa** (o de terreno, realizada presencialmente por fiscalizadores de la SEC); **o de Tercera Parte** (realizada por Entidades Certificadoras mandatadas por la SEC).

Lo anterior para los mercados de gas de red, asociado a medidores (Gas Natural y Gas Licuado), Granel (asociado a estanques individuales de gas licuado) y granel (Cilindros de gas licuado).

Fiscalizaciones de gas

Durante 2024 se realizaron 327 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo de la Región del Biobío.

293 inspecciones de tipo documental, lo que incluye revisión de cumplimiento en aspectos formales, legales y técnicos de la instalación y revisión de planos de redes de distribución de gas (TC1), Centrales de Gas Licuado (TC2), instalaciones interiores de gas (TC6) y verificación de sellos verdes vigentes en edificios y colegios.

34 inspecciones de terreno, cuando un fiscalizador de la SEC se constituye físicamente en aquellas instalaciones que según un análisis previo realizado, arrojaron factores de mayor riesgo.



Fiscalización de calidad de gas licuado

SEC Biobío fiscaliza la calidad del gas licuado distribuido en la región, en sus formatos de Gas Domiciliario, Catalítico y Vehicular. Además realiza una inspección a la seguridad de estos cilindros verificando que estos cuenten con su inspección periódica vigente.

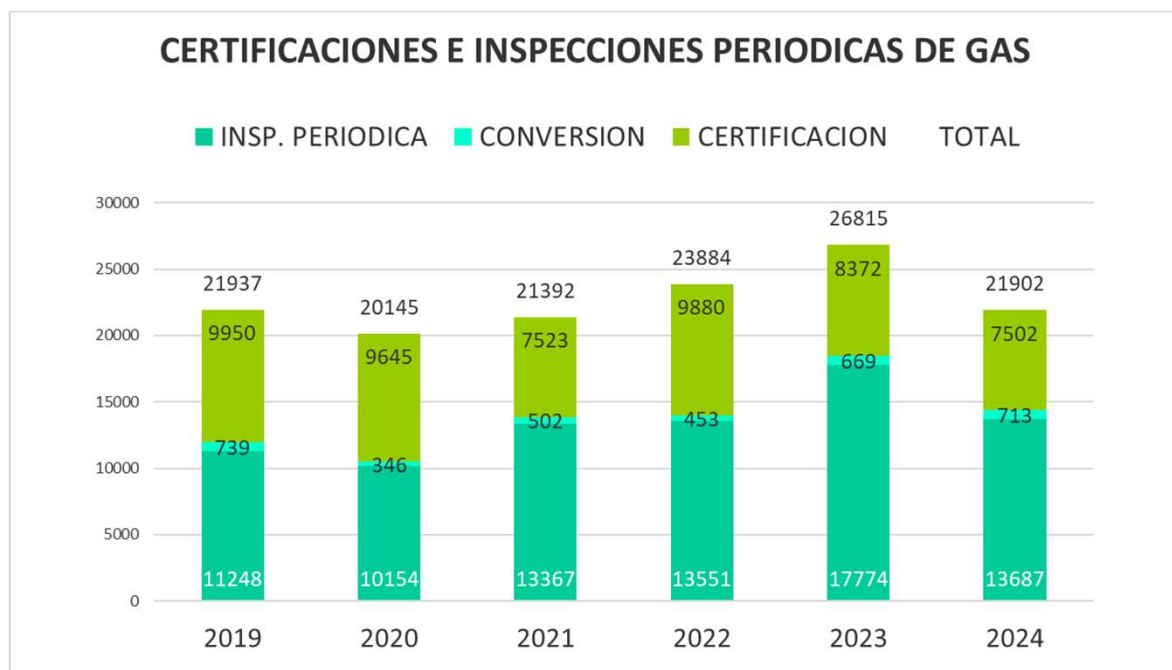
Durante el año 2024, SEC Bio Bio realizó 19 muestreos en las tres plantas de envasado de cilindros de GLP en la comuna de Talcahuano y los dos Centros de Distribución ubicados en Los Ángeles, de las empresas Abastible y Lipigas.

En un muestreo se selecciona al azar un grupo de cilindros de gas, para analizar la calidad del gas en laboratorio, respecto del estándar fijado por la normativa vigente.



Certificación e Inspección Periódica de instalaciones de gas.

Un eje central de la Agenda de Seguridad en materia de gas, lo constituye la certificación e inspección periódica de las instalaciones de gas.



En esta materia, en 2024 la región experimentó una reducción del total de sellos verdes, de 18,32% respecto de 2023. Con un 31% de aumento de inspecciones periódicas de gas.



EMERGENCIAS EN LOS MERCADOS DEL GAS

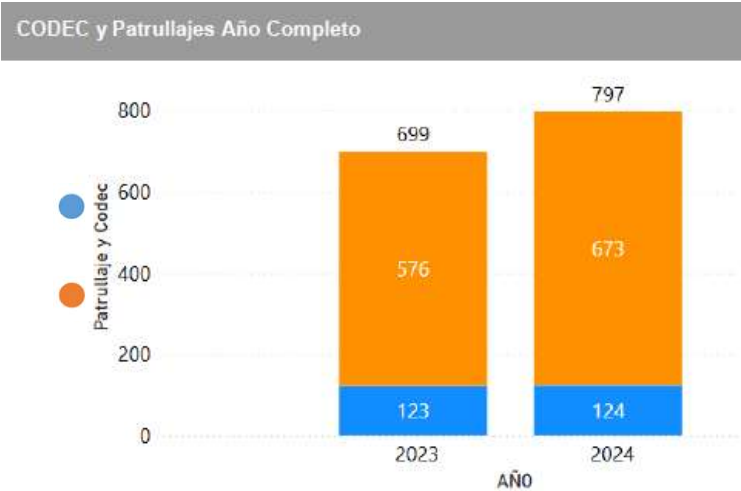
La SEC mantiene su **Agenda de Seguridad en materia de gas**, con la meta de reducir accidentes y aumentar cobertura de Sellos Verdes en Edificios, Recintos Asistenciales, Educacionales y de Reunión de personas.



Emergencias en la industria del gas.

	Año	 Accidentes	 Lesionados	 Fallecidos
 Granel	2023	0	0	0
	2024	0	0	0
 Gas Red GLP	2023	0	0	0
	2024	0	0	0
 Gas de Red	2023	0	0	0
	2024	0	0	0
 Envasado	2023	0	0	0
	2024	2	2	0
Totales	2023	0	0	0
	2024	2	2	0

Estadística que se forma en base a las emergencias que son reportadas por las distribuidoras de gas.



En 2024 se reportaron 2 accidentes relacionados con el mercado del gas envasado (cilindros). Mientras que en los mercados de Granel, Gas Natural y Gas de Red GLP, no se registraron accidentes.

También se registra un **14% de aumento de acciones preventivas** como Patrullajes a redes y Cortes por defecto Crítico en instalaciones de gas.

Emergencias en la industria del gas.

El indicador de emergencias, registradas en redes de gas licuado y gas natural, en la región del Biobío, en 2024 subieron de 10,07 a 11,37 emergencias cada 1000 clientes, después de 4 años consecutivos de baja sostenida del indicador.



El indicador cada 10.000 cilindros de gas vendidos, registró una baja respecto de 2023, revirtiendo el resultado al alza de 2023.

En ambos casos se generó el requerimiento de Planes de Acción a las distribuidoras de gas responsables de este indicador.



FISCALIZACIÓN ÁREA DE COMBUSTIBLES

La fiscalización de la SEC, puede ser de tipo **Indirecta** (basada en el análisis de información); de tipo **Directa** (realizada presencialmente por fiscalizadores de la SEC); o de **Tercera Parte** (realizada por Entidades Certificadoras mandatadas por la SEC).

Lo anterior aplica a los mercados de gas de red, asociado a medidores (Gas Natural y Gas Licuado), Granel (asociado a estanques individuales de gas licuado) y granel (Cilindros de gas licuado) y a las instalaciones de combustible líquido.



Fiscalización de combustibles.

Durante 2024, fiscalizadores de SEC Bío-Bío efectuaron 52 fiscalizaciones directas a Instalaciones de CL, en que los análisis previos, indicaban que presentaban mayor riesgo. En materia de seguridad, calidad y operación.

Lo anterior sobre el universo de 175 EESS a nivel regional.

Estas acciones de terreno se suman al requerimiento de Planes de Acción a las empresas distribuidoras de combustibles para la regularización de sus instalaciones y a instalaciones de tipo industrial, destinadas al consumo propio.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles (TT)	52	15	29%

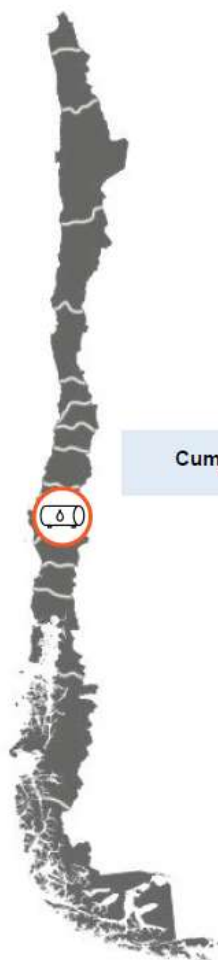




Fiscalización de calidad combustibles.

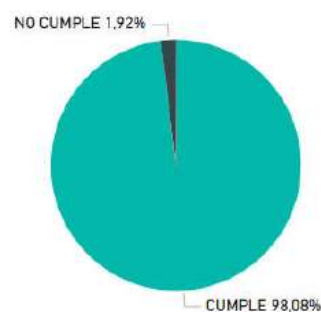
A nivel regional, en 2024 se **muestreó la calidad de los combustibles en 522 tanques**, de 76 instalaciones, según Resolución Exenta 11.898 de 2022, que establece un sistema de muestreo aleatorio sobre el universo de estanques de instalaciones de expendio de combustibles de la región.

Lo que refleja un aumento de 2,1 % de Tk Muestreados respecto de 2023.



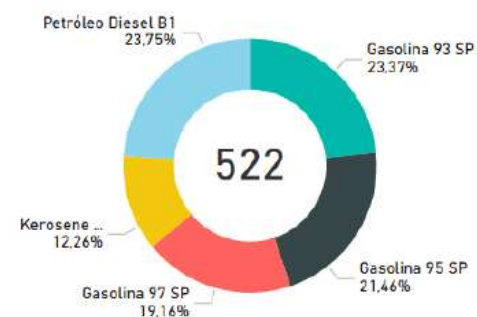
 TANQUES		
Instalaciones Muestreadas	Tanques Muestreados	Total Tanques
76	522	705

Cumplimiento calidad de combustibles en tanques



 Cumple  No Cumple

Calidad de tanques muestreados por tipo de combustible



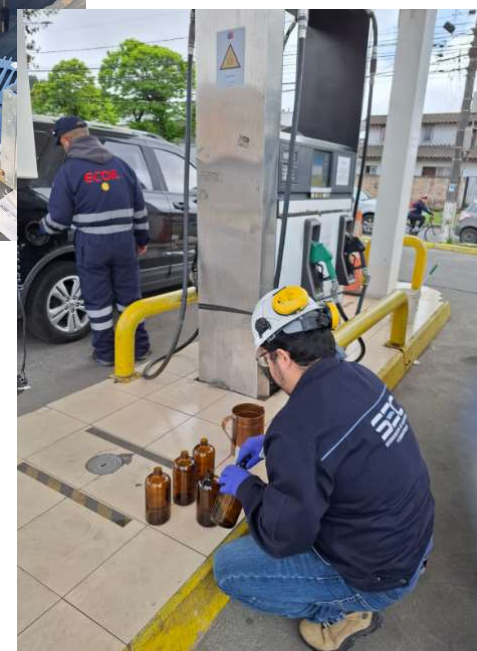


Fiscalización de calidad combustibles.

Adicionalmente en Biobío se efectuó la toma de muestras a 3 tanques de Combustibles Líquidos, en estaciones de Servicio Sin Bandera (no dependientes de las grandes cadenas de distribución), **para su análisis en Laboratorios de SEC.**

En este muestreo adicional de calidad **se registró un 100% de cumplimiento** del estándar normativo en cuanto a calidad.

El muestreo tiene por objeto la realización de análisis de calidad del combustible en laboratorio SEC, en que se verifica el cumplimiento de estándares normativos para el combustible.





SANCIONES

La SEC tiene la facultad de aplicar sanciones en los casos en que se verifique el incumplimiento de normativa.

El objetivo de estas sanciones es el de cambiar la conducta de los operadores y prestadores de servicios energéticos, movilizándolos a los mercados al cumplimiento de los estándares normativos.

Sanciones

En 2024 se completaron 51 procedimientos administrativos.

Aplicando sanciones por un total de \$ 330 millones, por infracciones registradas en el ámbito eléctrico, de gas, combustibles y en fiscalizaciones de comercio.

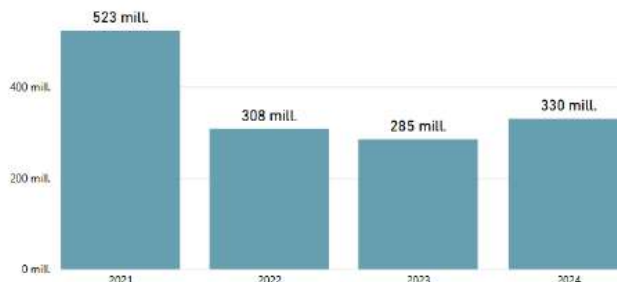
A esto se suman las sanciones emitidas desde el nivel central, relacionadas con la región del Bio Bio.



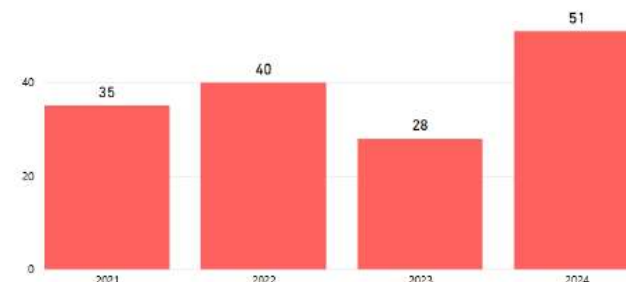
Sanciones emitidas por SEC

Valores calculados con la UTM de fecha 31-12-2024

Monto Sanciones en el Año



Cantidad Sanciones en el Año



Ante infracciones e incumplimientos a la normativa vigente, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles tiene la potestad legal de aplicar multas y sanciones. **Las que tienen por objeto el cambio de la conducta de parte de los distintos actores del mercado.**

ATENCIÓN CIUDADANA

Con la ciudadanía la centro de nuestra labor, la SEC Bio Bio continuó el refuerzo de convenios con municipios de la región, desarrollando actividades en distintas comunas de la región.

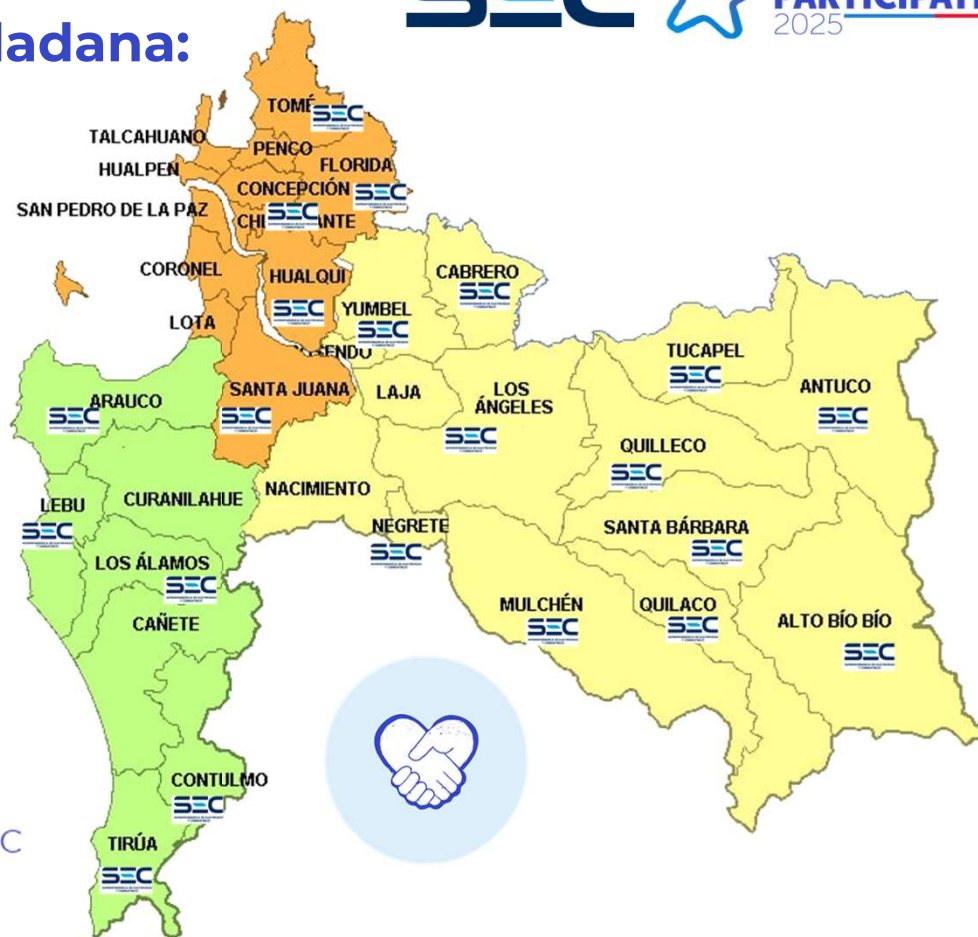
Adicionalmente **se suscribió un nuevo convenio con el municipio de Negrete, que se constituye en el municipio N° 21** en mantener una ventanilla de atención ciudadana, con personal capacitado por la SEC, para la recepción y orientación de los y las vecinas de cada comuna.





Nuestros canales de Atención Ciudadana:

Call Center:	600 6000 732 2 2712 7000
Web SEC:	www.sec.cl
Whatsapp:	+56 990 000 236
Apps Mobile:	www.sec.cl
Facebook:	Superintendencia SEC
Twitter:	@SEC_cl
Instagram:	@sec_chile
Linkedin:	Superintendencia de Electricidad y Combustibles - SEC



En 2024, la SEC Bio Bio concretó un nuevo convenio de colaboración con la Municipalidad de Negrete, totalizando 21 municipios en convenios de atención ciudadana. Reforzando además aquellos convenios vigentes.

Atención Ciudadana:

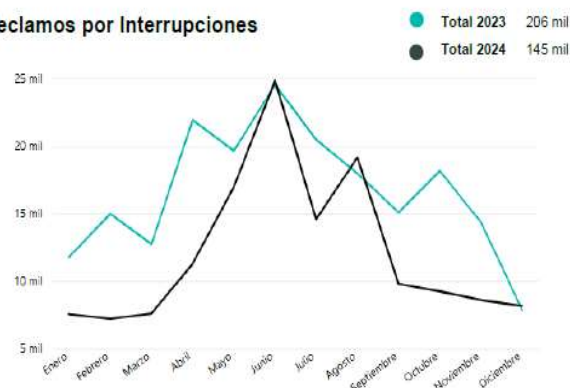
En 2024, las empresas eléctricas del Bio Bío recibieron **unos 145 mil reclamos por interrupciones de suministro**, y más 30.400 reclamos por otras causas, (principalmente asociadas a facturación), a través de sus distintos canales de atención.

Las empresas tienen la obligación de dar una primera respuesta a los reclamos de sus clientes en un plazo máximo de 30 días. **En caso de desacuerdo el afectado puede recurrir a la SEC.**

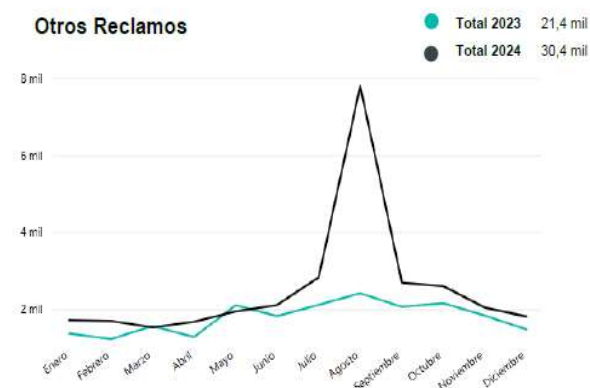
Reclamos presentados a Distribuidoras Eléctricas

Información consolidada con fecha 31-12-2024

Reclamos por Interrupciones



Otros Reclamos



Desglose de Otros Reclamos al Periodo





Reclamos industria eléctrica:

Los reclamos por interrupciones que en 2024, que ingresaron a la SEC, fueron **8.900**, aumentando en un **234% respecto de 2023**, fuertemente asociadas al temporal de agosto 2024.

En el ítem de “otras causas”, en 2024 la SEC recibió **5.049** reclamos, representando un aumento de un **24,48%**, respecto de 2023, principalmente vinculados a facturación.

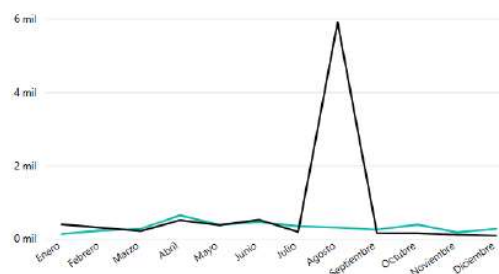


Reclamos de Electricidad presentados en SEC

Información consolidada con fecha 31-12-2024

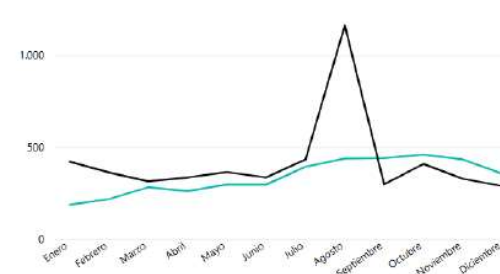
Reclamos por Interrupciones

Total 2023 3,8 mil
Total 2024 8,9 mil



Otros Reclamos

Total 2023 4 mil
Total 2024 5, mil



Desglose de Otros Reclamos al Periodo



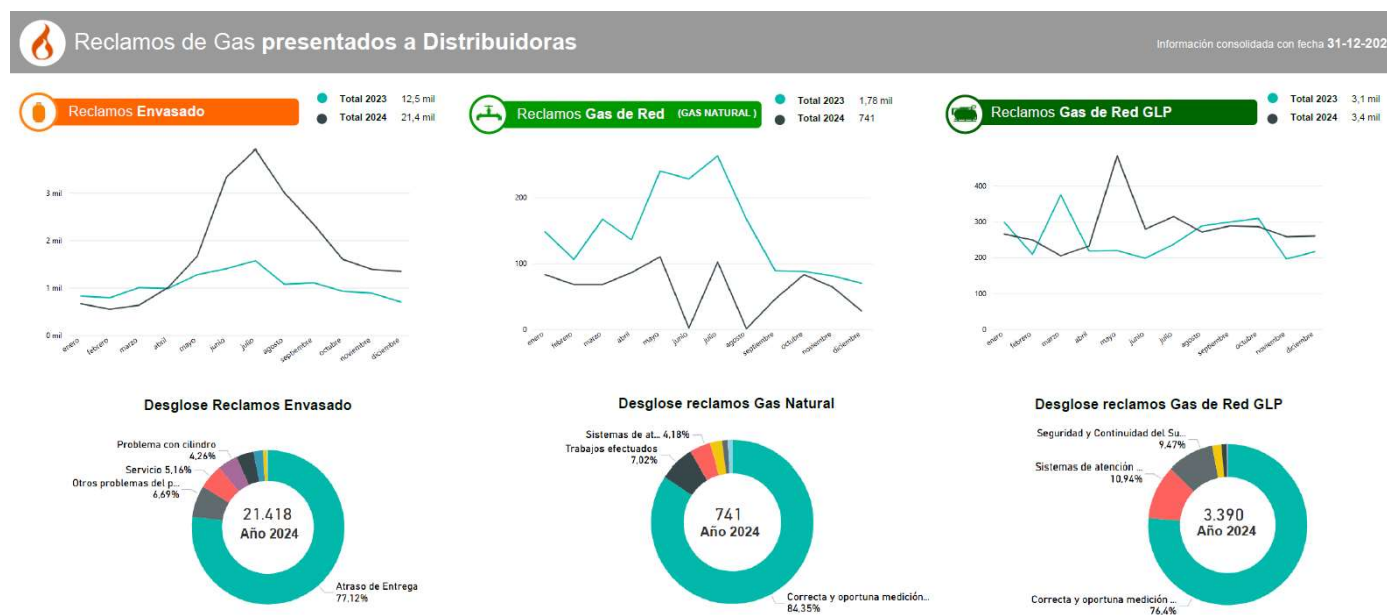


Reclamos industria del Gas:

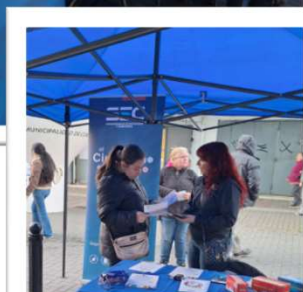
Los reclamos recibidos por las distribuidoras de gas natural se redujeron en 2024, bajando desde 1783 a sólo 741 reclamos en 2024 (-58,44%);

Para el caso del gas de red GLP, los reclamos subieron desde los 3.061 de 2023, a 3.390 en 2024 (con un 10,7% de aumento).

Para el caso del Gas Licuado en cilindros, se registró un mayor aumento desde los 12.538 reclamos en 2023 a 21.418 reclamos en 2024 (70,82% de aumento).



Actividades de Difusión



En 2024 SEC Biobío realizó un total de **72 acciones de difusión** e información a la comunidad, incluyendo su participación en **45 charlas**, reuniones con comunidades y seminarios y **39 acciones de prensa regional** sobre materias de seguridad, calidad y continuidad de servicio.



Nuestro equipo de SEC Bío-Bío



Solange Estuardo



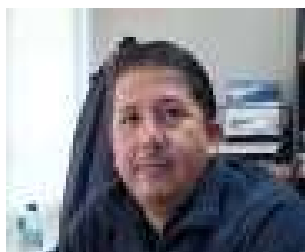
Marietta Dalezios



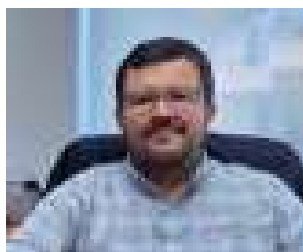
Gonzalo Navarro



Cristian Muñoz



Pedro Robles



Víctor Sáez



Aarón Coronado



Manuel Cartagena



El equipo de fiscalizadores y administrativos de la SEC Bío-Bío se esfuerza cada día para mejorar la seguridad y calidad, poniendo al ciudadano en el centro de nuestra labor.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

CHILE AVANZA CONTIGO

GOBIERNO DE CHILE