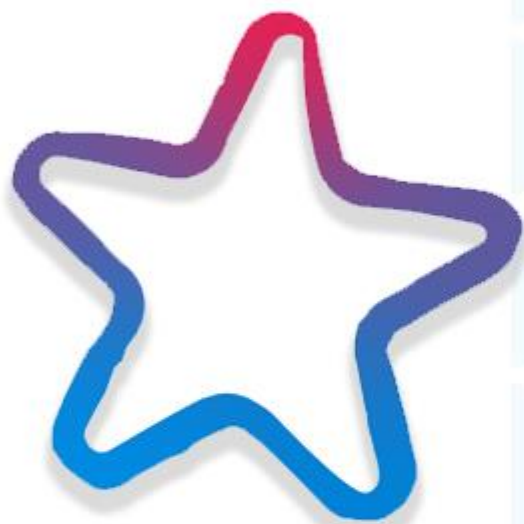




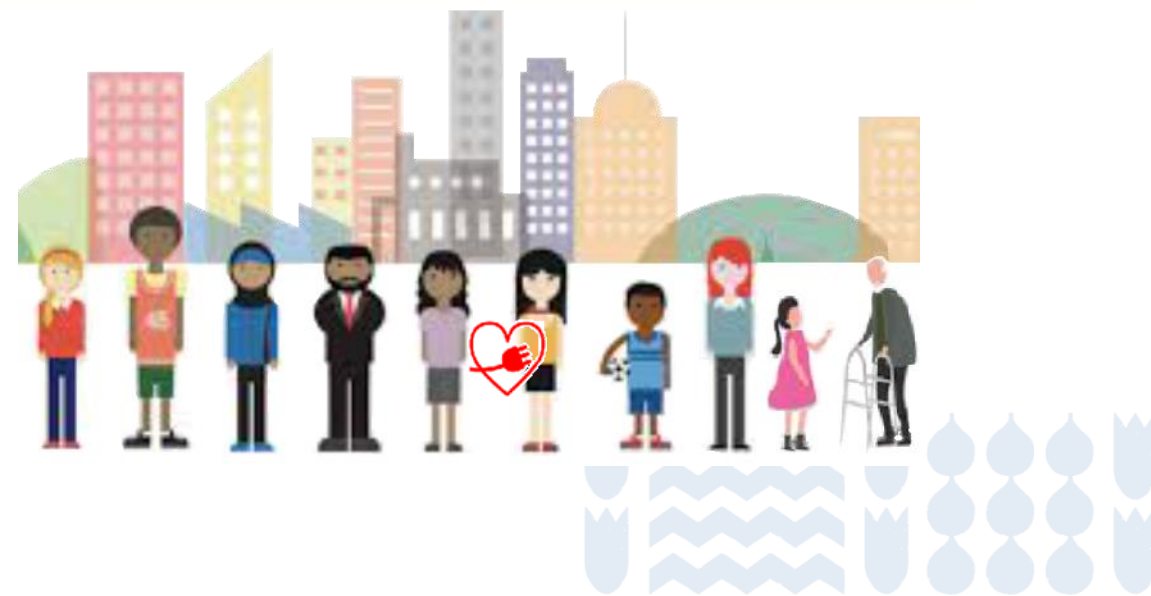
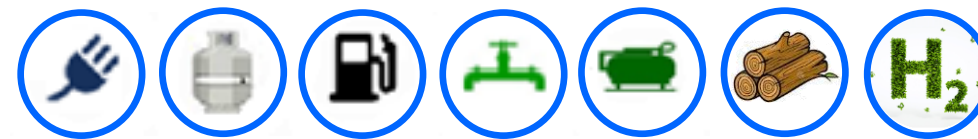
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2026
REGIÓN DEL BIOBIO

Abril 2026

NUESTRA MISIÓN

120 años vigilando 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.



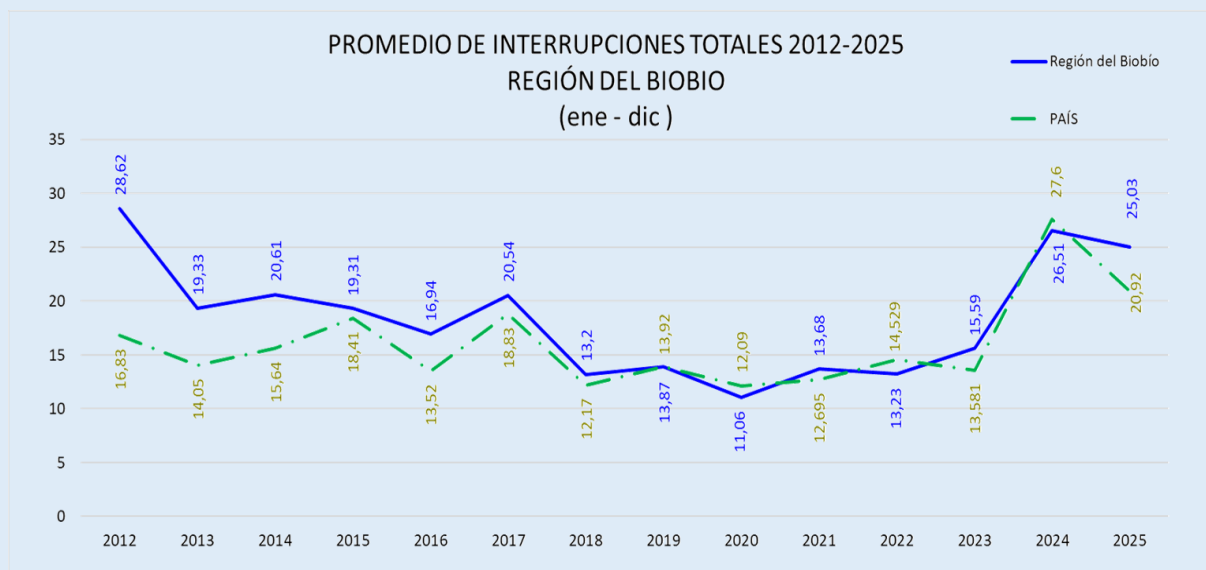
CONTINUIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es el organismo público encargado de fiscalizar y regular el suministro eléctrico en Chile.



Evolución de interrupciones 2012-2025.

La SEC realiza un estrecho control y seguimiento de las interrupciones según causa y duración. En base al indicador SAIDI (Tiempo Promedio por cliente)

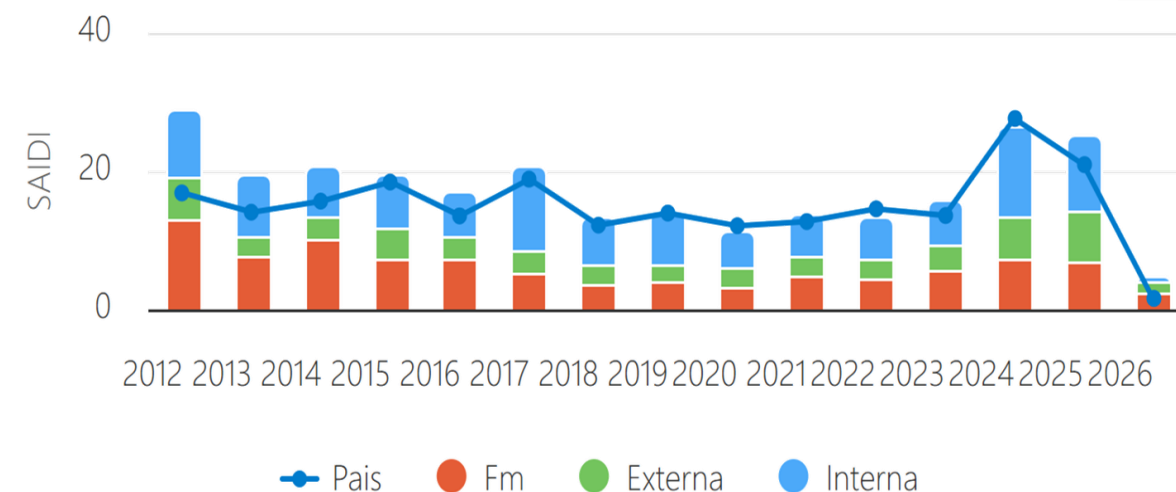


Los temporales de agosto 2024, mayo y junio 2025 provocaron aumentos significativos en interrupciones por causas internas, externas y de fuerza mayor en la región.

Causas de interrupciones

Entre 2012 y 2022, las interrupciones totales mostraron una reducción sostenida. Sin embargo, desde 2023 se registra un alza, asociada a eventos climáticos más intensos y frecuentes.

Evolucion Anual (Bío Bío)



Fallas Internas:
Responsabilidad de la distribuidora

Fallas Externas: No imputables a la distribuidora

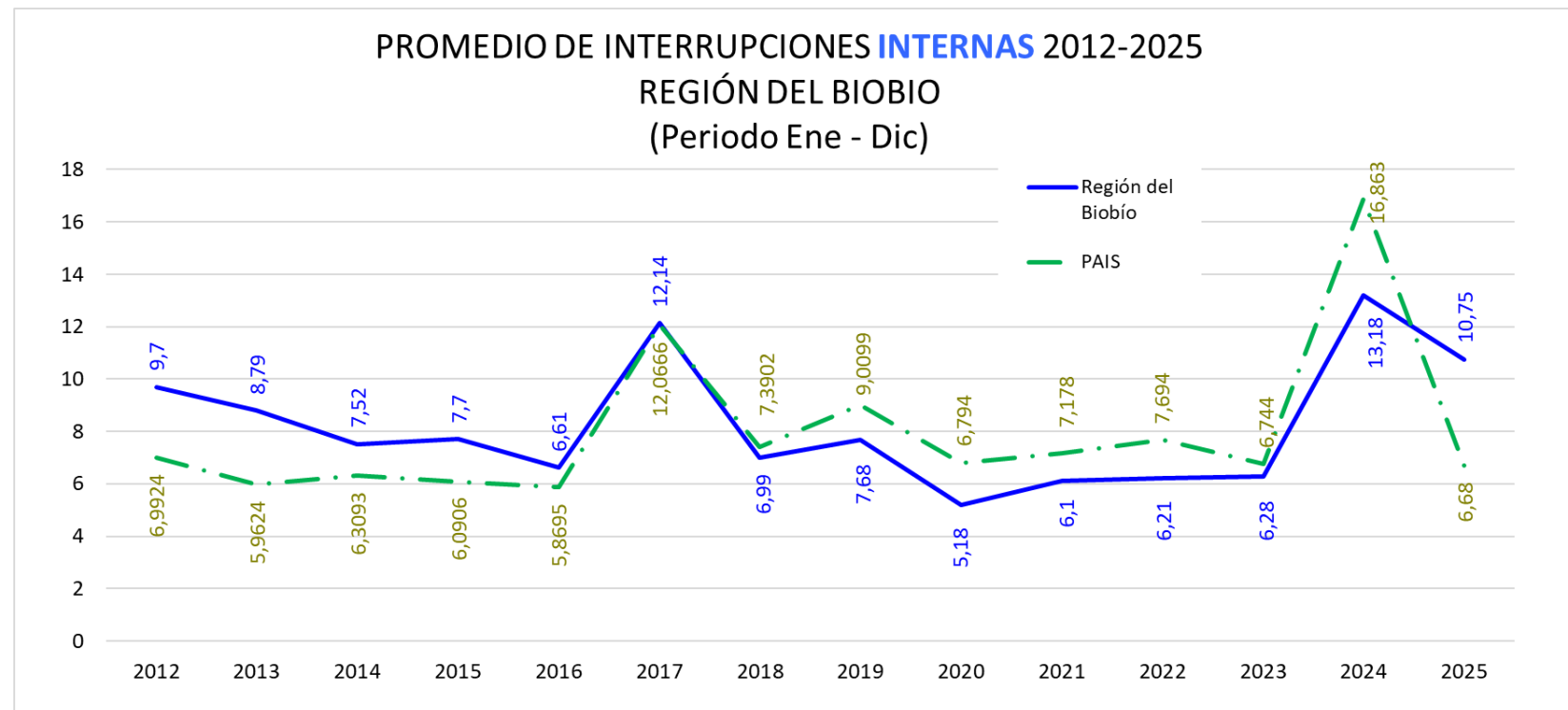
Fallas Fuerza Mayor: por eventos imprevisibles, calificadas por SEC



CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

Fallas de tipo interna.

En 2025 se redujeron las fallas de tipo interna en un 18,43% respecto de 2024, aunque se mantuvieron sobre los años anteriores.



Las fallas clasificadas como Internas, que son de responsabilidad directa de las distribuidoras, se mantuvieron bajo el nivel país, desde 2017. Incrementadas en 2024 y 2025 por la mayor intensidad de los temporales que afectaron a la región (agosto 2024 y junio 2025).

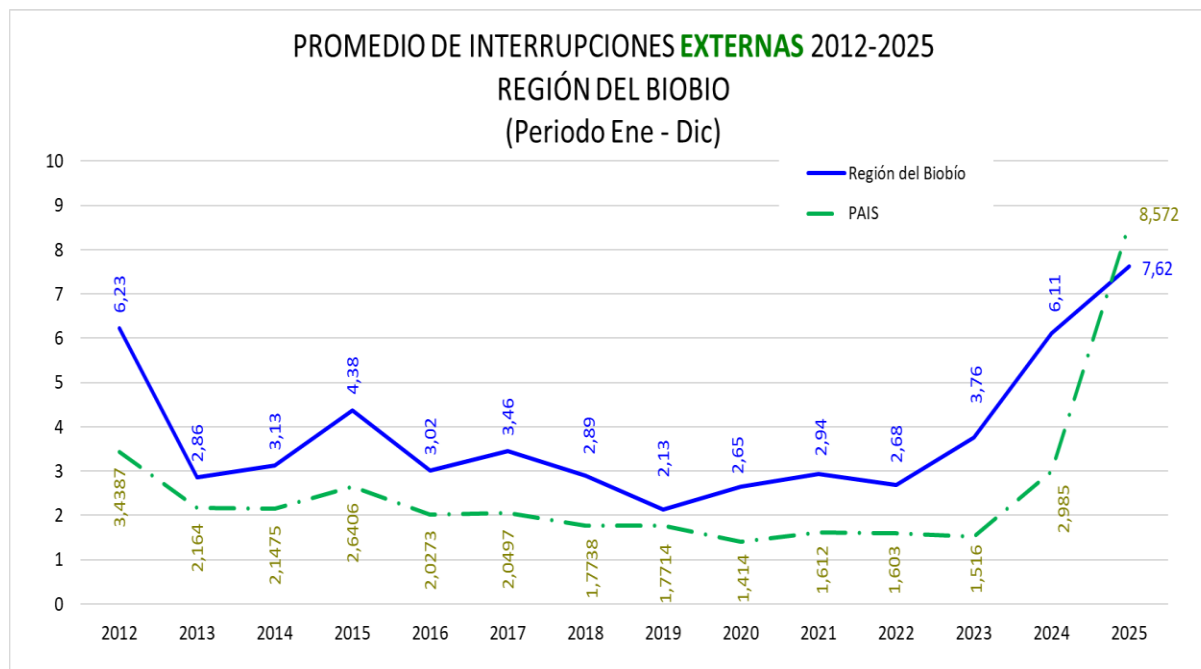
Estas fallas generan compensaciones en caso que excedan los máximos normativos.

CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

Fallas Externas (ubicadas en el sistema de Transmisión eléctrica).

Un incremento de **27,4%** registraron en 2025, las fallas de tipo Externas, asociadas a instalaciones de transmisión, bajo el nivel país.

Las redes de transmisión llevan la energía hasta las ciudades y sectores rurales.



Lo anterior fuertemente asociado a fallas ocasionadas por temporales y robo de conductores, que implican largos tiempos de reparación.

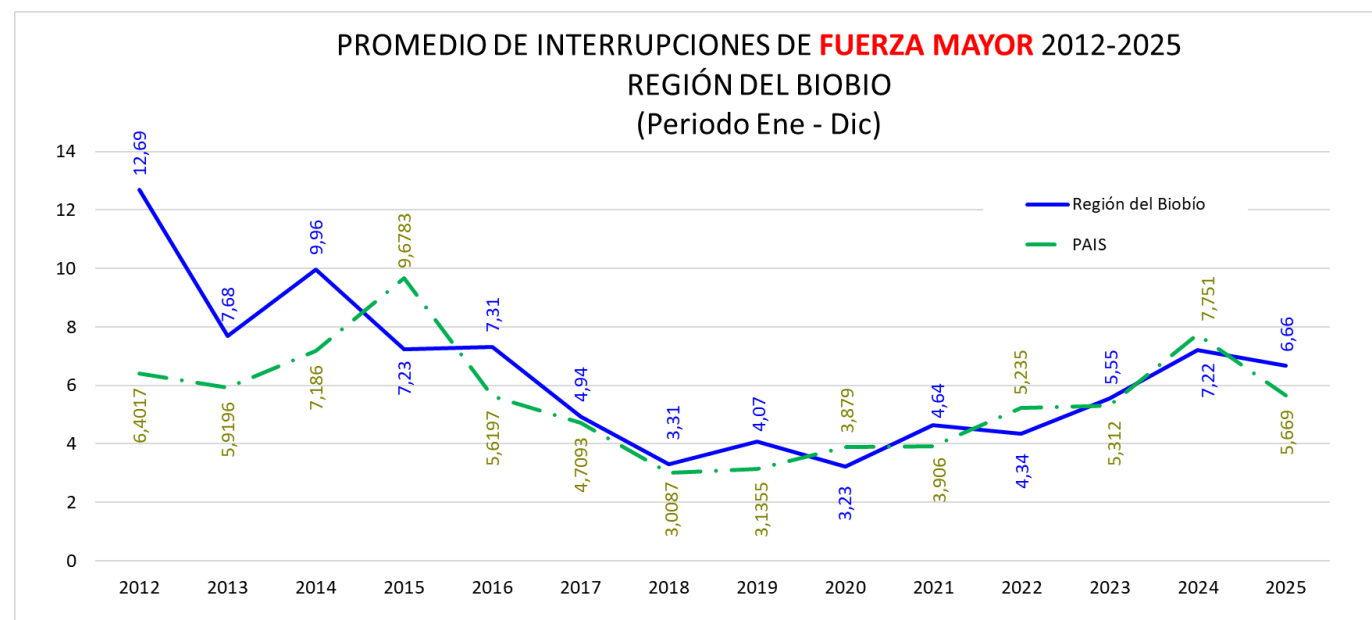


CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

Fallas de Fuerza Mayor (son calificadas por la SEC).

Las fallas de Fuerza Mayor, en 2025, bajan en un 7,75% respecto de 2024, pero se ubican sobre el nivel país. Con alta influencia de temporales de mayo y junio.

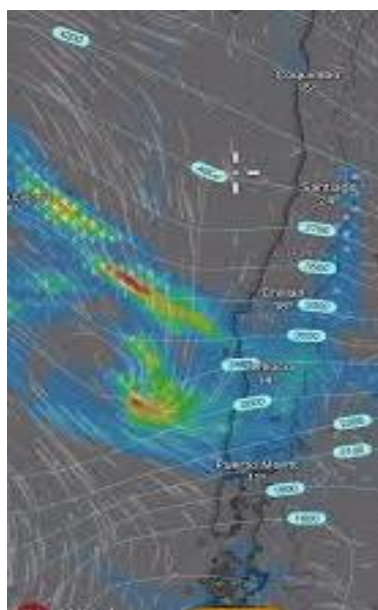
El choque a poste y el robo de conductores forman parte de las fuerzas mayores con mayor presencia en el indicador regional.



CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

Planes de Acción

En 2025 la SEC instruyó 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 puedan afectar a las comunidades.

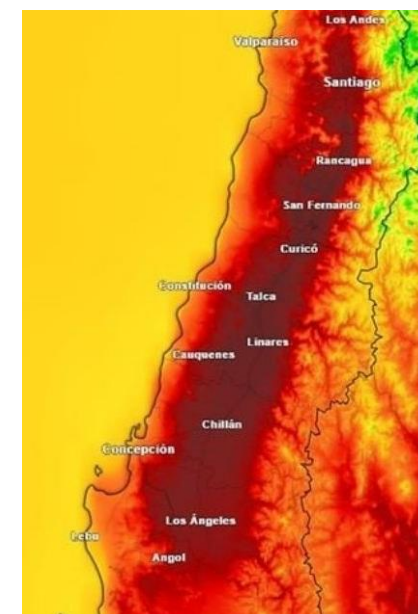


Planes de Invierno 2025

Etiquetas de fila ▼	Suma de Costo
CGE	\$913.134.873
COELCHA	\$557.465.532
COPELAN	\$75.473.902
COPELEC	\$21.125.000
FRONTEL	\$661.860.691
Total general	\$2.229.059.998

Planes de Altas Temperaturas 2025 – 2026

Etiquetas de fila ▼	Suma de Costo
CGE	320.806.953
COELCHA	144.843.939
COPELAN	59.786.824
COPELEC	51.425.000
FRONTEL	482.928.588
Total general	1.059.791.304



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



CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

Los Planes de Acción se dieron a conocer en los COGRID de Concepción, Biobío y Arauco.

Participaron los Delegados Presidenciales, SENAPRED, Encargados Comunales de Emergencia, junto a todos los integrantes del Sistema de Gestión de Riesgo de Desastres y empresas de distribución y de transmisión eléctrica.

En estas reuniones de coordinación, se las comunas pudieron hacer presentes sus puntos de riesgo para gestión de las distribuidoras y transmisoras:



COMPENSACIONES ELÉCTRICAS

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.



EVOLUCIÓN DE LAS COMPENSACIONES ELÉCTRICAS 2024-2025

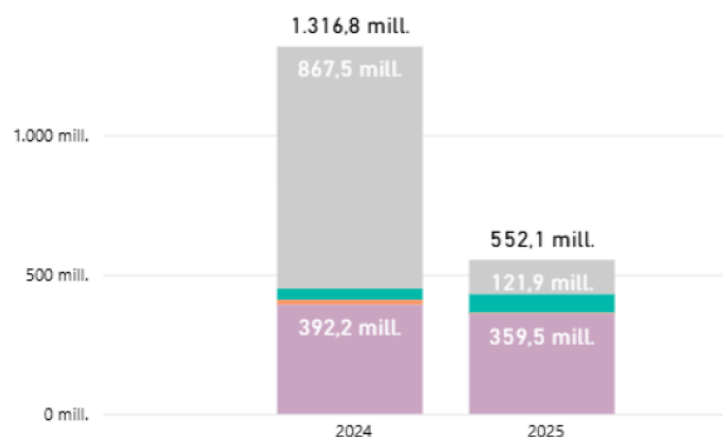
Las compensaciones se aplican cuando las interrupciones, de responsabilidad de la distribuidora, superan los máximos reglamentarios.

Compensaciones

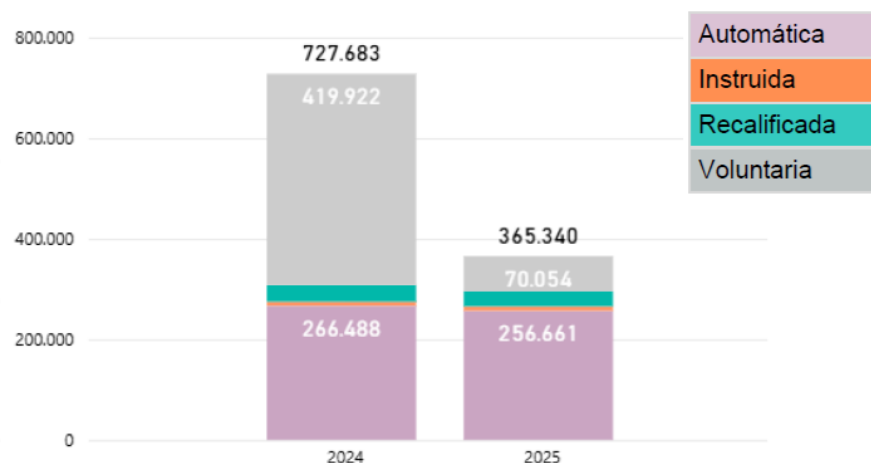
Los valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias

Información consolidada con fecha 31-12-2025

Monto de Compensaciones por Año



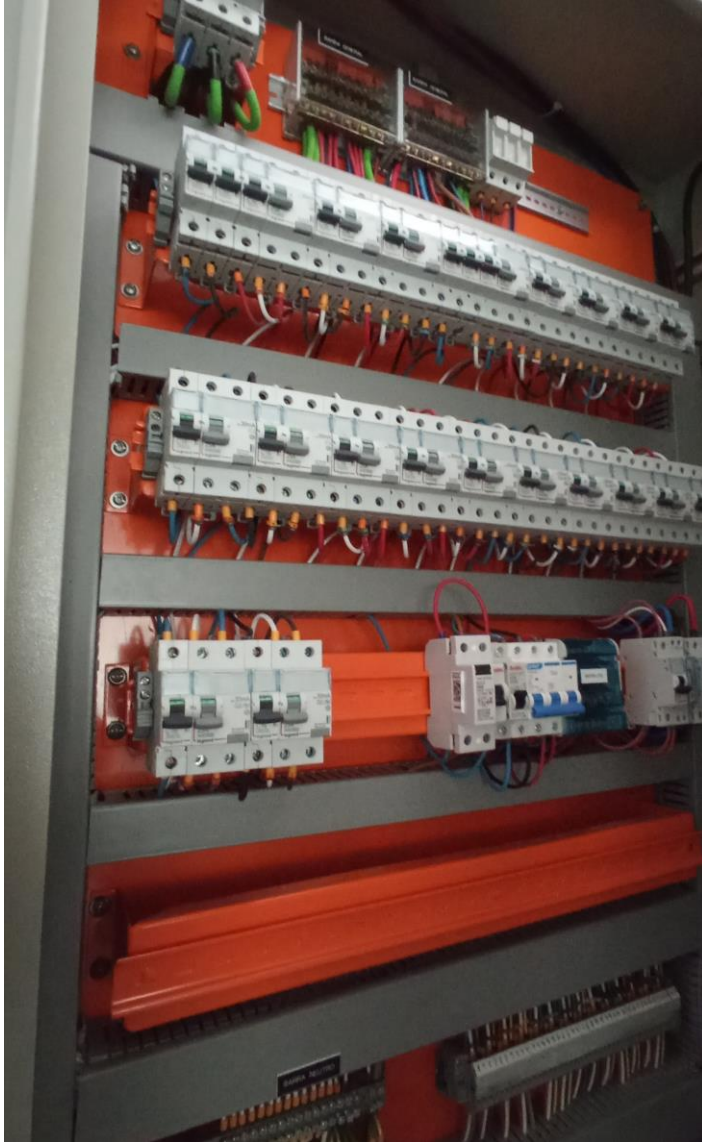
Cantidad de Compensaciones por Año



En 2025, las empresas eléctricas **pagaron \$552,1 millones** en compensaciones, las que fueron aplicadas a 365.340 boletas de usuarios.

La baja en las compensaciones pagadas, respecto de 2024, se debe a la mayor tasa de interrupciones de 2024, derivadas del temporal de agosto de ese año, y el pago de compensaciones voluntarias derivadas de ese evento climático.



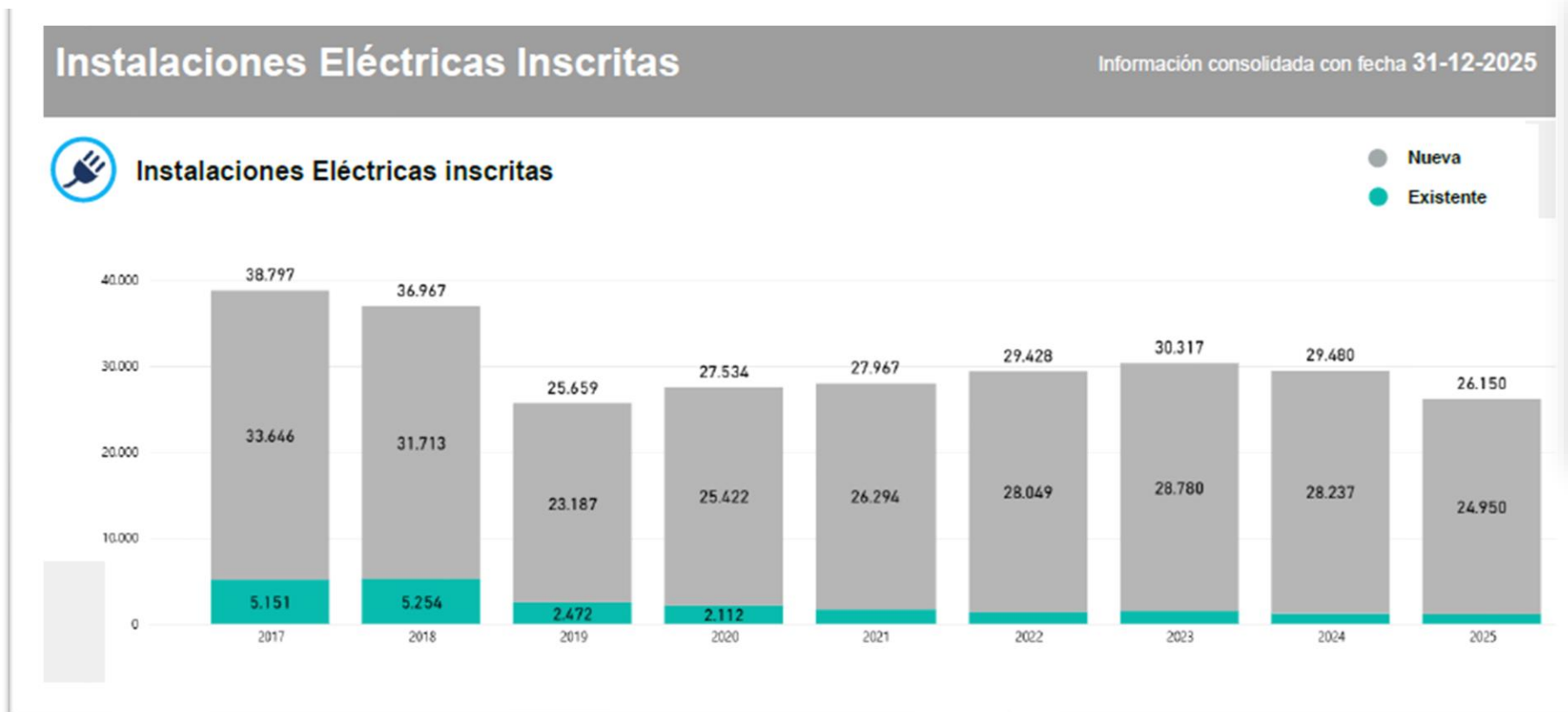


INSTALACIONES ELÉCTRICAS

La Ley Eléctrica establece 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.**

INSTALACIONES ELÉCTRICAS INSCRITAS EN 2025

Durante 2025 se inscribieron 26.150 instalaciones eléctricas en la región del Biobío.



La SEC priorizó la fiscalización de recintos de alta concurrencia, establecimientos educacionales, asistenciales y de criticidad elevada.

INSTALACIONES DE GENERACIÓN CIUDADANA



Estas instalaciones de generación son sistemas de pequeña escala que permiten a personas, empresas o instituciones generar su propia electricidad, generalmente con ERNC, y conectarse a la red pública.



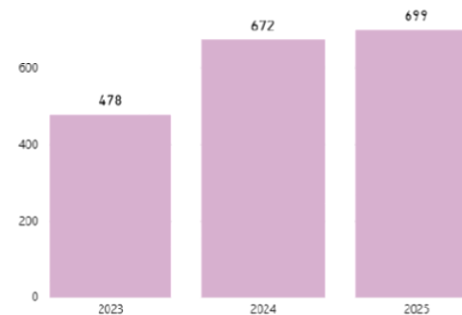
Las instalaciones de generación distribuida para autoconsumo aumentaron un **4% en 2025**, es decir, **699 declaraciones a nivel Regional**.

Instalaciones de Generación Ciudadana

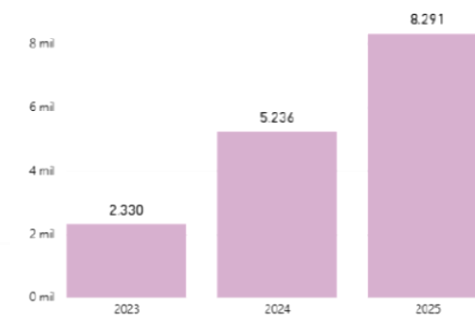
Información consolidada con fecha 31-01-2026



Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de kW Inscritos



La potencia total creció un **58,3%**, aportando **8.291 kW** de nueva energía renovable al sistema.

La SEC Biobío realizó una fiscalización selectiva de este tipo de instalaciones, focalizada en nuevos instaladores con ingresos durante 2025.



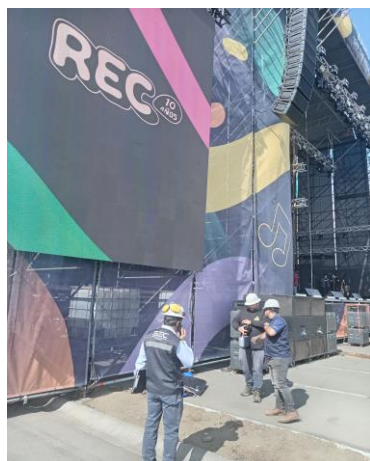
FISCALIZACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

La fiscalización de la SEC busca proteger la seguridad de las personas y garantizar la calidad del suministro eléctrico.



FISCALIZACIÓN: EXIGENCIA DE SEGURIDAD

La fiscalización de la SEC se realiza de forma aleatoria, sobre el universo de instaladores responsables de este tipo de instalaciones. Priorizando eventos masivos, recintos de reunión de personas, e instalaciones declaradas por instaladores con infracciones anteriores.



En 2025 se realizaron **520 inspecciones** eléctricas en la región del Biobío. **Un 111% mas que en 2024.**

320 inspecciones se realizaron en terreno, con fiscalizadores de la SEC constituidos en instalaciones que, representaban mayor riesgo. (123% mas que en 2024).

200 inspecciones fueron de tipo documental, lo que incluye revisión de memorias técnicas, planos y registros de instalaciones interiores, de Generación Distribuida para Autoconsumo. (94% mas que en 2024).

FISCALIZACIÓN EN EMERGENCIAS

La SEC supervisa, evalúa y exige el cumplimiento de los planes de emergencia de las empresas distribuidoras eléctricas cuando las emergencias se presentan en la región.



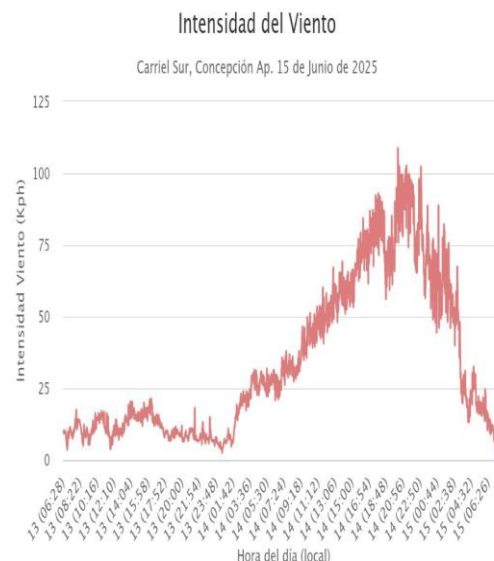
FISCALIZACIÓN EN EMERGENCIAS (TEMPORAL JUNIO 2025)

El temporal de junio 2025 afectó a 165.091 clientes de la Región del Biobío.

La SEC se desplegó en terreno para verificar la recuperación del servicio, con especial atención a pacientes electrodependientes y servicios críticos.

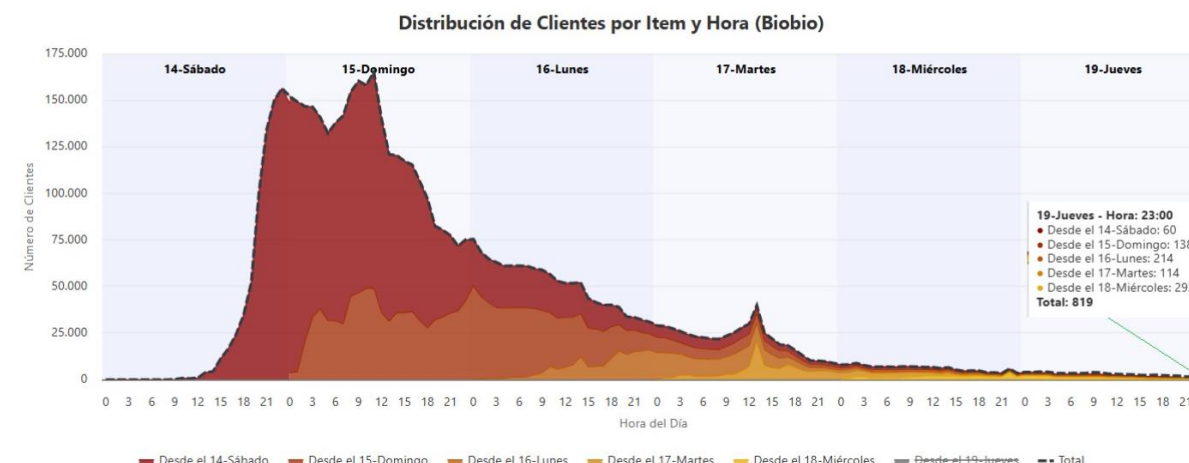


Se fiscalizó el plan de recuperación de los servicios afectados y se sancionó a 4 empresas distribuidoras, por exceder los tiempos máximos de recuperación, establecidos en la Norma Técnica de Calidad de Suministro. Superando los 10 días de corte en algunos sectores.



Tú
20/6/2025 a la(s) 12:23 a.m.

Distribución de Clientes por Región y Hora





ELECTRODEPENDIENTES PRIMERO

La SEC fiscaliza y hace cumplir las medidas especiales para los pacientes electrodependientes, es decir, personas cuya vida o salud depende de equipos eléctricos.



FISCALIZACIÓN DE LEY 21.304, DE ELECTRODEPENDIENTES

SEC supervisa y fiscaliza la protección de pacientes electrodependientes, controlando el cumplimiento de las obligaciones de las empresas eléctricas, según dicta la Ley N° 21.304, conocida también como «Ley Lucas Riquelme».

Durante 2025, las empresas distribuidoras, registran un total de 1.123 electrodependientes en la Región de Biobío. Un 6,7% más registros que en 2024.



Los pacientes electrodependientes tienen derecho a:

- Un descuento en boleta por el uso de equipos eléctricos de soporte vital;
- No ser objeto de suspensiones de servicio por no pago;
- Recibir atención prioritaria en caso de fallas;
- Recibir un equipo de respaldo eléctrico u otra solución técnica adecuada, para mantener el suministro.

El incumplimiento de estas obligaciones puede ser sancionada por la SEC.

El año 2025, se realizaron 112 fiscalizaciones de terreno para verificar el cumplimiento de las distribuidoras, respecto de las obligaciones al universo de pacientes electrodependientes registrados. Lo que se sumó a decenas de controles documentales sobre el universo de pacientes vigentes en los registros de las distribuidoras



INSTALACIONES DE GAS

La SEC fiscaliza las instalaciones de gas para verificar que cumplan las normas de seguridad, inspeccionando redes, artefactos y trabajos realizados por instaladores autorizados.

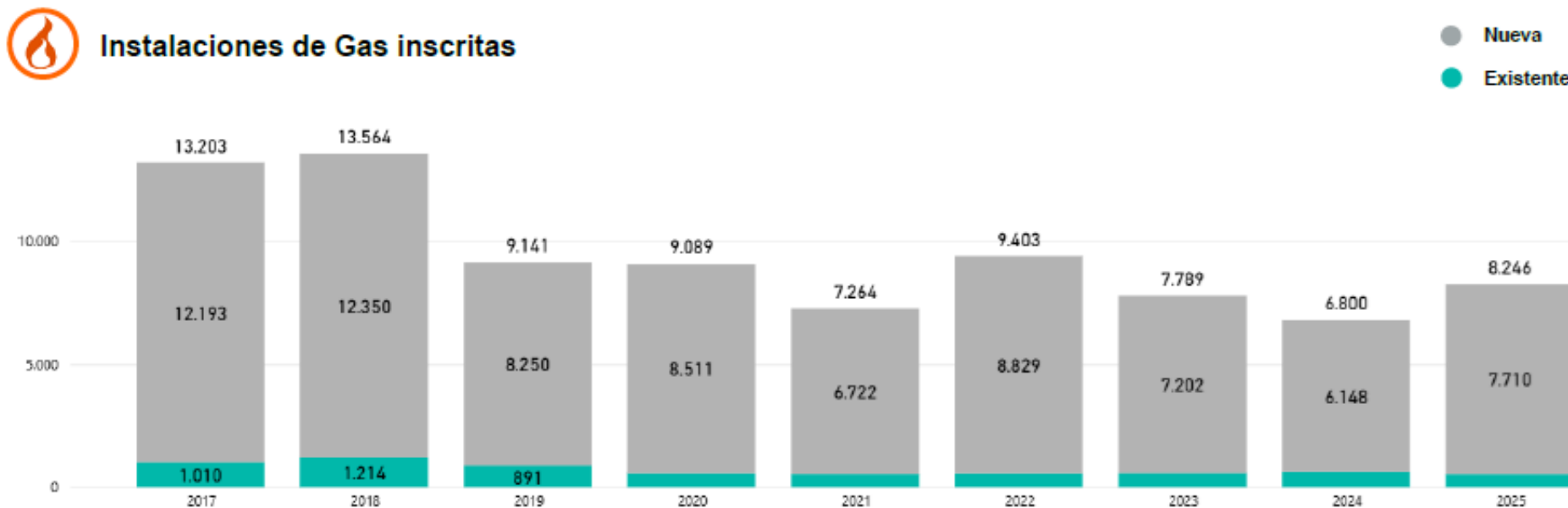


INSTALACIONES DE GAS EN BIO BÍO

Todas las instalaciones de gas deben ser realizadas por instaladores autorizados y declaradas a la SEC por el instalador a través de plataformas habilitadas (e-Declarador), antes de su puesta en servicio.

Instalaciones de Gas Inscritas

Información consolidada con fecha 31-12-2025



En 2025 se declararon 8.246 instalaciones de gas en la región 21,3% más que en 2024.



FISCALIZACIONES DE GAS REALIZADAS EN 2025

La fiscalización de la SEC es de tipo selectiva, sobre el universo de instalaciones de mayor riesgo, incluyendo instalaciones de giro comercial, Educacional, Asistencial, redes de distribución y recintos de distribución de cilindros de gas.

En 2025 se realizaron:

65 Fiscalizaciones en terreno. Con inspección directa por parte de personal SEC, en terreno en instalaciones con factores de mayor riesgo.

115 Fiscalizaciones documentales: Con revisión de antecedentes técnicos, de redes de distribución (TC1), Centrales de Gas Licuado (TC2), instalaciones interiores de gas (TC6) y verificación de sellos verdes.



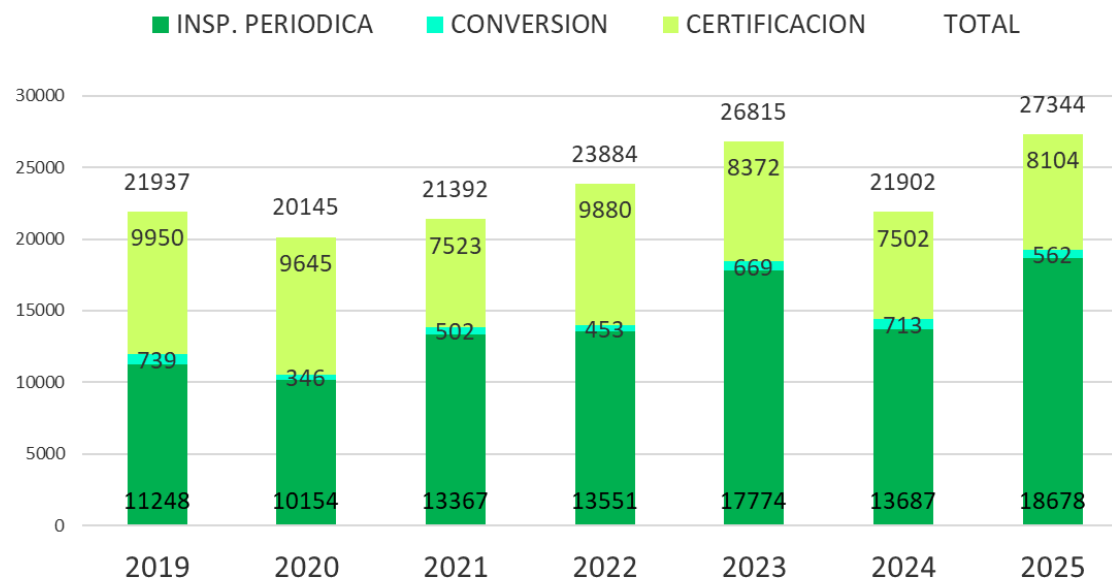
Lo anterior se complementa con fiscalizaciones de tercera parte. Encargadas a Entidades Certificadoras y Organismos de Certificación, que dan cobertura a la certificación de cilindros de gas, estanques de gas aéreos y subterráneos y destinados al transporte de gas en camiones, entre otros.

MONITOREO SELLO VERDE OK



La certificación e inspección periódica de las instalaciones de gas, forman parte central de la estrategia de reducción de emergencias en la región del Biobío.

CERTIFICACIONES E INSPECCIONES PERIODICAS DE GAS



- **Inspección Periódica:** Cada 2 años para instalaciones en uso.
- **Conversión:** Adaptación de una instalación a otro tipo de gas.
- **Certificación:** instalaciones nuevas o modificadas (obtención de Sello Verde).

En 2025 se realizaron **27.344 procesos** de certificación, conversión e inspección periódica de gas (24,8% más que en 2024). Manteniendo una tendencia al alza a nivel regional.

Estas certificaciones son ejecutadas por Entidades de Certificación autorizadas por la SEC.



MONITOREO SELLO VERDE EN RECINTOS EDUCACIONALES

La SEC impulsó una estrategia de Certificación e Inspección Periódica según destino de la instalación. Lo que permite contar con datos de cobertura de Instalaciones de recintos Educativos.

Los Sellos Verdes en establecimientos educativos en la región del Biobío subieron del 24,88% (2021) al 40,4% en 2025.



Distribución de sellos generales en establecimientos educativos
(últimos 2 años)

Región: BIOBIO
Comuna: Todas

Datos actualizados al: 31-03-2026
Fecha publicación: 24-04-2026

1611

Establecimientos

137

Verde certificación

514

Verde inspección

6

Amarillo

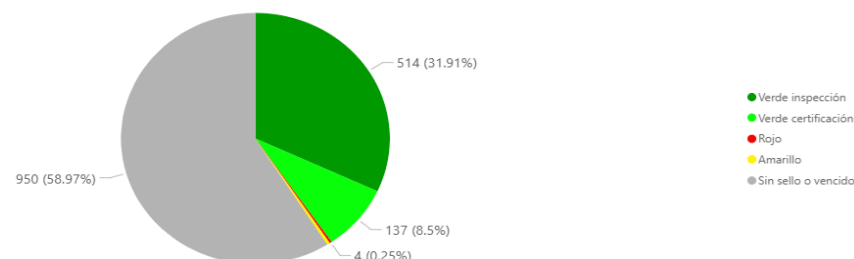
4

Rojo

950

Sin sello o vencido

Cobertura de certificación e inspección en establecimientos educativos



La SEC Biobío continuará fiscalizando y generando alianzas para mejorar la cobertura en este segmento de instalaciones.

MONITOREO DE SELLO VERDE EN EDIFICIOS

La cobertura de edificios con Sello Verde alcanzó el 32,4% en 2025, sobre un universo de 2.199 edificios en Concepción, Hualqui, Los Ángeles, San Pedro de la Paz, Talcahuano y Tomé.



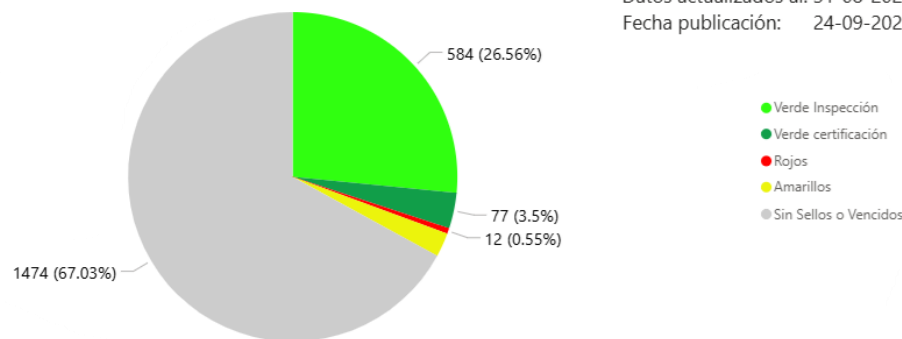
Cobertura Ciige Edificios Habitacionales

Distribución de sellos generales en edificios habitacionales (últimos 2 años)

Región
BIOBIO

Comuna
Todas
☐ CONCEPCION
☐ HUALPEN
☐ LOS ANGELES
☐ SAN PEDRO DE L...
☐ TALCAHUANO
☐ TOME

Datos actualizados al: 31-08-2025
Fecha publicación: 24-09-2025



2199

Total edificios

77

Verde Certificación

584

Verde inspección

52

Amarillos

12

Rojos

1474

Sin sello o vencido

Cobertura del sistema de certificación e inspección de instalaciones interiores de gas para edificios residenciales



El objetivo de la certificación es prevenir fugas, explosiones e intoxicaciones por monóxido de carbono en instalaciones interiores de gas.

Los edificios están sujetos a certificación obligatoria de las instalaciones de gas y a su reinspección cada dos años.

EMERGENCIAS EN LA INDUSTRIA DEL GAS

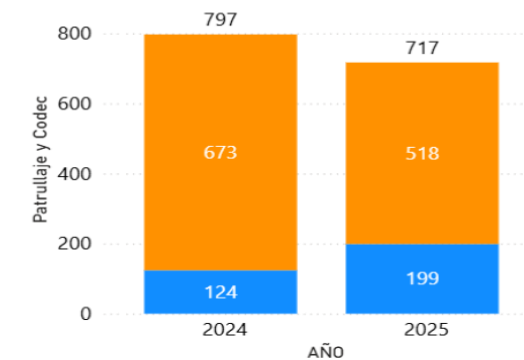
Durante 2025 no hubo accidentes de gas con lesionados en la región del Biobío.

	AÑO	Accidentes	Lesionados	Fallecidos
 Granel	2024	0	0	0
	2025	0	0	0
 Gas Red GLP	2024	0	0	0
	2025	0	0	0
 Gas de Red	2024	0	0	0
	2025	0	0	0
 Envasado	2024	2	2	0
	2025	0	0	0
TOTALES	2024	2	2	0
TOTALES	2025	0	0	0

Los accidentes son reportados por las empresas de gas. Y para reducir su ocurrencia, las empresas realizan patrullajes a sus redes de gas.



CODEC y Patrullajes Año Completo
Información consolidada con fecha 31-12-2025



- **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 mantención de las instalaciones de su responsabilidad.

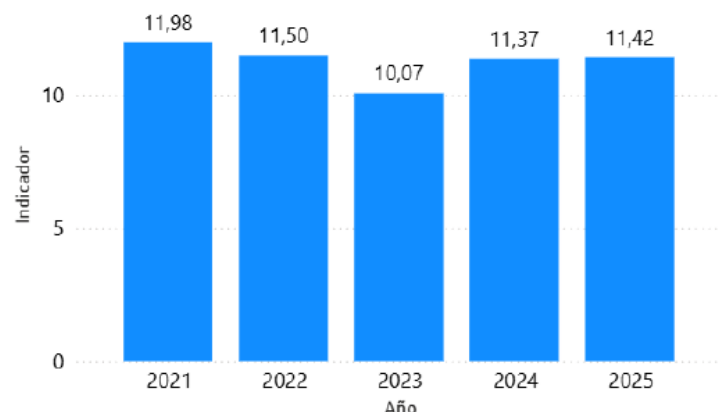
Los cortes por defecto crítico aumentaron en un 60,1% respecto al año anterior. Realizándose la suspensión del gas cuando, en el proceso de inspección periódica, se detectan riesgos críticos. Evitando accidentes.

EMERGENCIAS EN LA INDUSTRIA DEL GAS



Emergencias cada 1.000 clientes

Indicador Cantidad de Emergencias Total por Año



En cuanto al indicador de Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos, se registra una reducción para el año 2025, ya alcanzando los niveles de 2021, como consecuencia de los Planes de Acción requeridos a la industria.

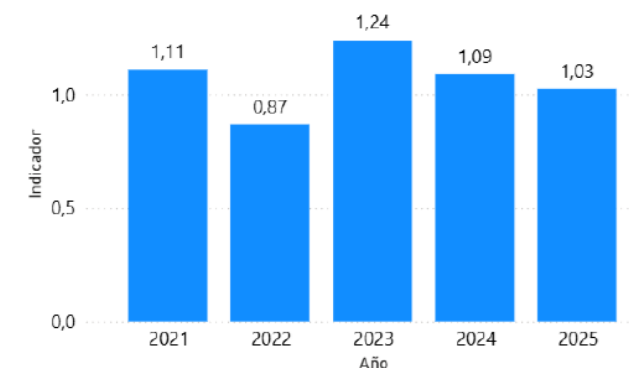


Los indicadores de emergencias, en instalaciones de granel (estanques) y gas de red (asociadas a medidores de gas licuado de petróleo y gas natural), en la región del Biobío, registran una reducción desde 2023.



Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos

Indicador Cantidad de Emergencias Total por Año



MUESTREO DE CALIDAD DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO.

La SEC fiscaliza la calidad del gas licuado de petróleo que se distribuye en la región. Mediante el muestreo de cilindros, en invierno y verano, para su posterior análisis en laboratorio.

En periodo de invierno se aumenta el nivel de muestreo en las comunas de Talcahuano y Los Ángeles, que son parte central de la logística de distribución regional y hacia las regiones ubicadas al norte y sur de Biobío.

Durante 2025, se registró un 100% de cumplimiento de los parámetros muestreados en cilindros de gas distribuidos en la región del Biobío.





Fiscalización Combustibles Líquidos

La SEC fiscaliza las instalaciones de combustibles líquidos para asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad, prevenir accidentes y sancionar incumplimientos.



INSTALACIONES DE COMBUSTIBLE EN BIOBIO

SEC Fiscaliza los planes de acción del mercado de combustibles para asegurar abastecimiento seguro, cumplimiento normativo y adecuada respuesta ante emergencias.

- Durante 2025, la SEC Biobío realizó 15 fiscalizaciones directas, sobre materias de seguridad, a instalaciones de Combustibles, definidas en el Plan Nacional de Fiscalización. Priorizando EESS sin logo (puntos blancos), así como reclamos o denuncias ciudadanas.
- Lo anterior sobre el universo de 172 Estaciones inscritas 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 un plan de fiscalización de instalaciones industriales, abordando el requisito de inspección periódica de los tanques en servicio.

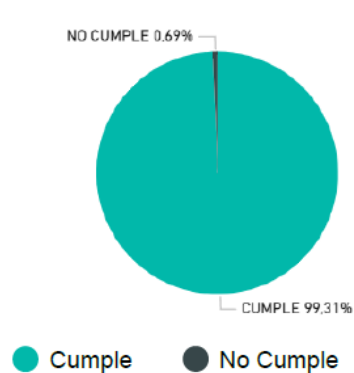


CALIDAD DEL COMBUSTIBLE EN BIO BIO

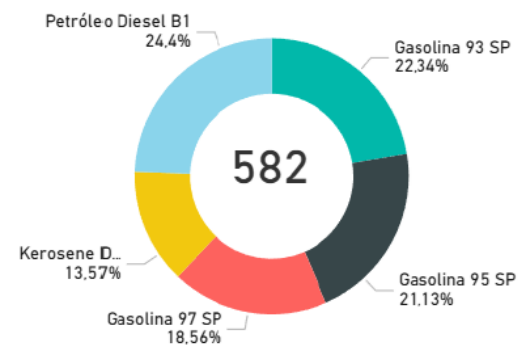
Muestreo aleatorio de Calidad de Combustibles.

- A nivel regional, en 2025 se muestreó la calidad de los combustibles en 233 Tanques, según EL Sistema de muestreo aleatorio aplicado sobre el universo de estanques de la región de instalaciones de expendio de combustibles. (Resolución Exenta 19.049 de 2017).

 TANQUES		
Instalaciones Muestreadas	Tanques Muestreados	Total Tanques
82	582	716



Cumplimiento calidad de combustibles en tanques



Calidad de tanques muestreados por tipo de combustible

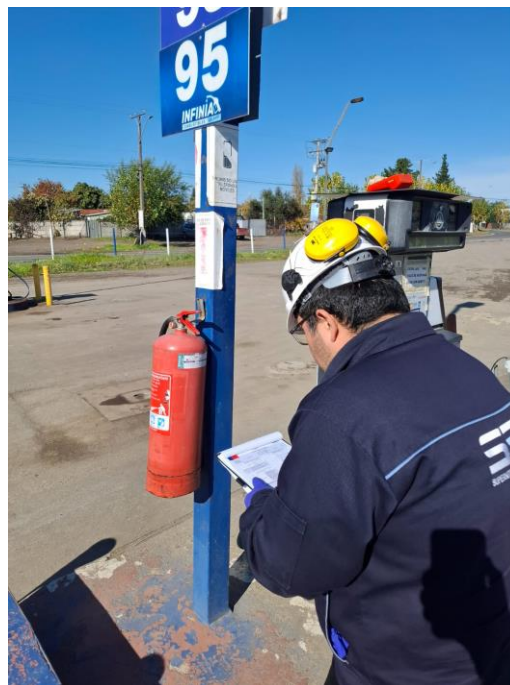
- Los no cumplimientos registrados tras los análisis de laboratorio, dieron lugar a la aplicación de 14 sanciones por un total de 905 UTM.



INSTALACIONES DE COMBUSTIBLE EN BIO BIO

Muestreo regional de Calidad de Combustibles.

- El Plan Nacional de Calidad de combustibles consideró la toma de muestras por fiscalización directa a 10 tanques de combustibles líquidos, para su análisis en Laboratorios de SEC.
- En este muestreo de calidad se registró un 100% de cumplimiento del estándar normativo en cuanto a calidad.
- Las fiscalizaciones regionales incluyen aspectos de seguridad de las instalaciones.





FISCALIZACIÓN DE PRODUCTOS EN COMERCIO

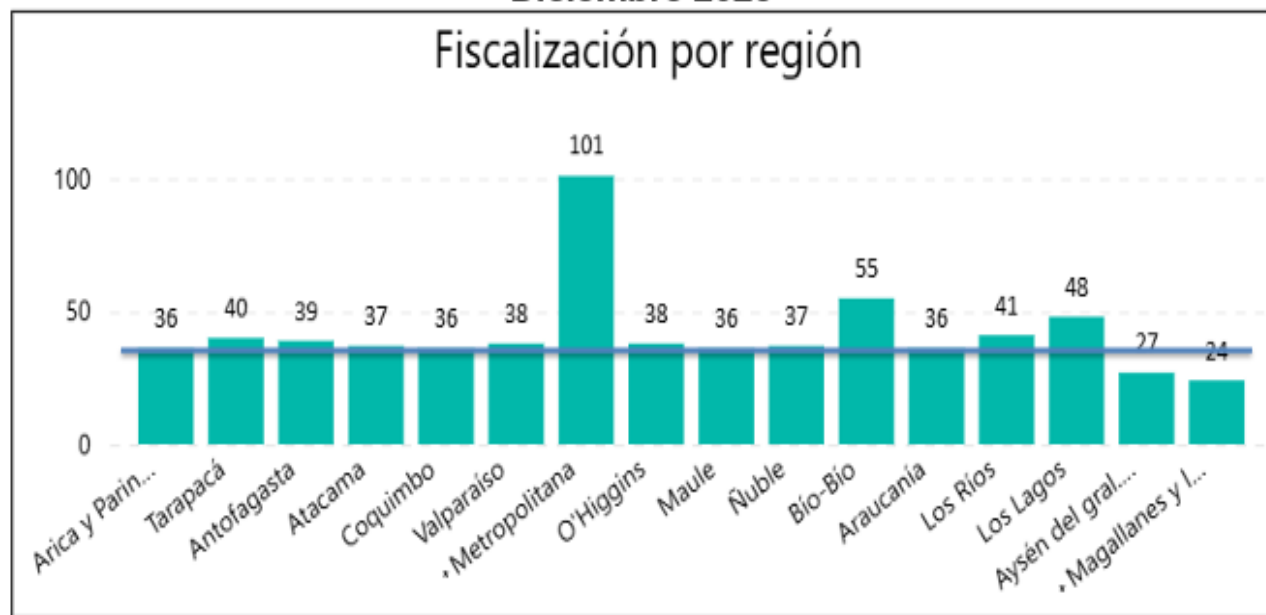
La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) realiza controles al sello QR SEC, que acredita que los productos, vendidos en el comercio, que utilicen energéticos, sean seguros y cumplan con las normas técnicas vigentes.



FISCALIZACIÓN DE SELLO QR SEC EN COMERCIO REGIONAL

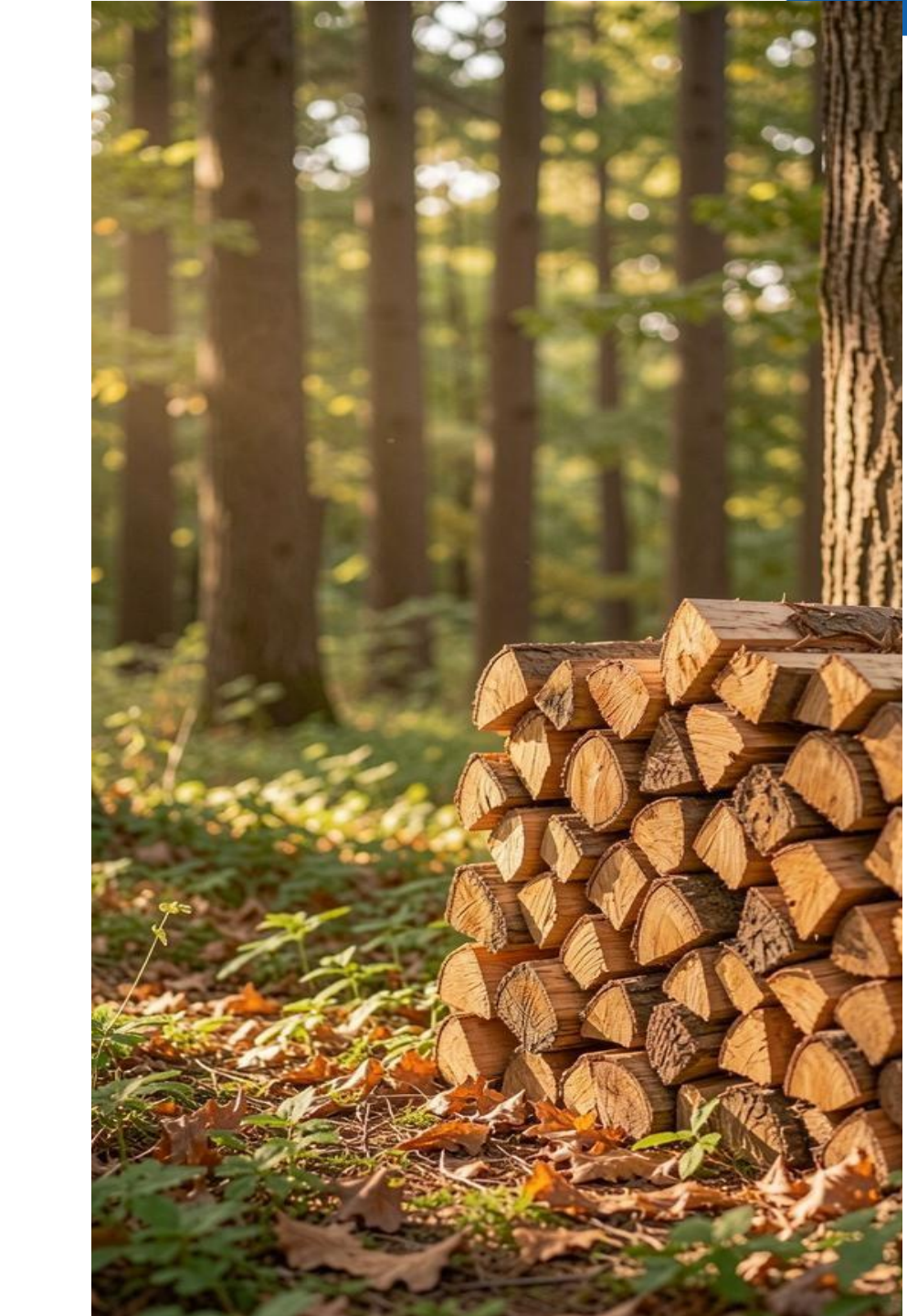
La SEC fiscaliza que los productos vendidos estén debidamente certificados, evitando la circulación de artículos que no cuenten con la certificación de seguridad exigida en norma. Estas fiscalizaciones buscan proteger la vida de las personas, los bienes y asegurar un uso seguro de los artefactos eléctricos, de gas y de combustibles.

Total puntos de venta fiscalizados a
Diciembre 2025



Las actividades de fiscalización han ido en aumento, realizándose un 12% más de fiscalizaciones, en comparación con el año 2024. Ocupando el primer lugar después de la Región Metropolitana en número de fiscalizaciones.

Al igual que el año 2024, en 2025 el incumplimiento del comercio fiscalizado llega al 53%. Generándose los procesos sancionatorios por comercializar productos sin las respectivas certificaciones de seguridad, y de eficiencia energética.



BIOCOMBUSTIBLES SÓLIDOS

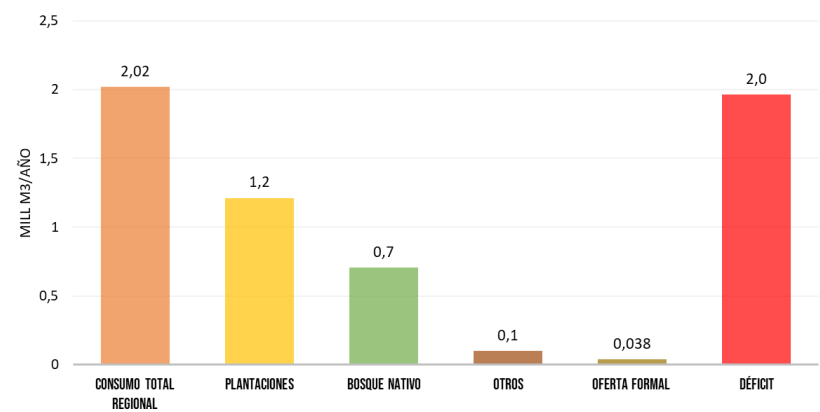
Ante la próxima vigencia de la Ley de Biocombustibles (Ley 21.499), la SEC será el organismo técnico que fiscalice la calidad y comercialización de la leña y otros combustibles sólidos utilizados para calefacción.



IDENTIFICACIÓN DE CENTROS DE PROCESAMIENTO Y COMERCIANTES DE LEÑA.

En 2025, a la espera de la aprobación del reglamento de la Ley de Biocombustibles, SEC se encuentra en proceso de Identificación de Comerciantes, sean formales o informales para definir estrategias futuras de Fiscalización en la Región.

CONSUMO DE LEÑA EN LA REGIÓN DE BIOBÍO



2,02 MILL M³/AÑO
Consumo Total Regional.
Este volumen incluye tanto el mercado formal como el informal.

<https://www.conaf.cl/incentivan-el-uso-responsable-de-la-leña-y-otros-biocombustibles-solidos-para-calefaccion-en-invierno>



≈ 66-67%
DE LAS VIVIENDAS URBANAS UTILIZAN LEÑA PARA CALEFACCIÓN

Fuente: <https://minagri.gob.cl/noticia/promueven-el-consumo-responsable-de-leña-en-la-region-del-biobio>

≈ 96%
DE LAS VIVIENDAS RURALES UTILIZAN LEÑA PARA CALEFACCIÓN

Fuente: <https://www.conaf.cl/incentivan-el-uso-responsable-de-la-leña-y-otros-biocombustibles-solidos-para-calefaccion-en-invierno>

5,2
M³/VIVIENDA/AÑO
CONSUMO PROMEDIO POR VIVIENDA (URBANA)

Fuente: <https://www.conaf.cl/incentivan-el-uso-responsable-de-la-leña-y-otros-biocombustibles-solidos-para-calefaccion-en-invierno>
<https://www.diariokoncepcion.cl/editorial/2023/05/25/alto-consumo-de-leña-en-los-hogares-del-biobio.html>

10,2
M³/VIVIENDA/AÑO
CONSUMO PROMEDIO POR VIVIENDA (RURAL)

Fuente: <https://www.conaf.cl/incentivan-el-uso-responsable-de-la-leña-y-otros-biocombustibles-solidos-para-calefaccion-en-invierno>



CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Call Center: 600 0231 360 / 2 2428 5520

Whatsapp: +56 990 000 236

Web SEC: www.sec.cl

Apps Mobile: www.sec.cl

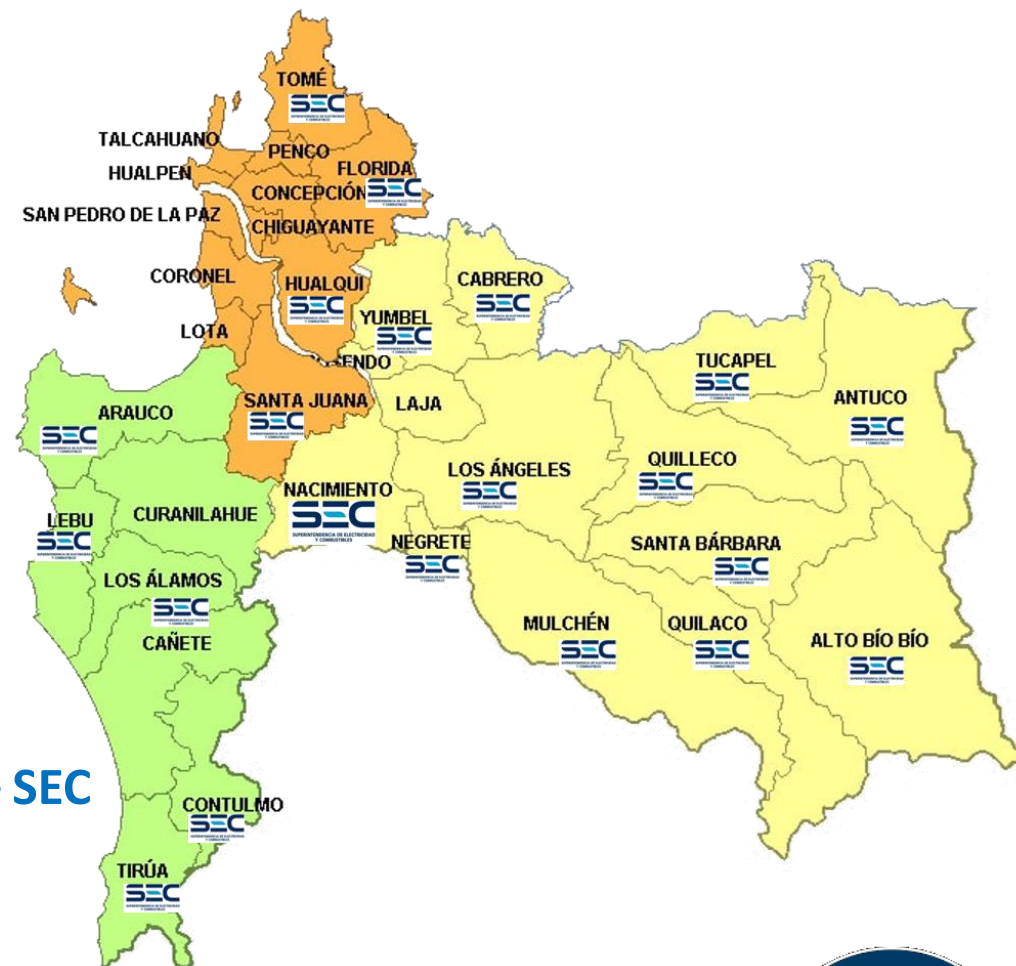
Facebook: Superintendencia SEC

Twitter: @SEC_cl

Instagram: @sec_chile

Linkedin: Superintendencia de Electricidad y Combustibles – SEC

En 2025, la SEC Bio Bio concretó un nuevo convenio de colaboración con la Municipalidad de Nacimiento, totalizando 22 municipios en convenios de atención ciudadana. Reforzando además aquellos convenios vigentes en las comunas de Tomé, Mulchén, Santa Bárbara, Santa Juana, Antuco, Alto Biobío y Lebu.



RECLAMOS EN LA INDUSTRIA ELÉCTRICA

Reclamos recibidos en empresas

En 2025, las empresas eléctricas del Bio Bío recibieron, a través de sus distintos canales de atención, **unos 191 mil reclamos por interrupciones de suministro** (-22% vs 2024), y 33,700 reclamos por otras causas (+6,64% vs 2024), principalmente asociados a facturación.

Reclamos recibidos en la SEC

En 2025, la SEC recibió 6.300 reclamos por interrupciones de suministro (29,21% menos que en 2024) y 4.534 reclamos por otras causas (10,2% menos que en 2024). Representando una reducción respecto de 2024 en ambos ítems.



Reclamos presentados a Distribuidoras Eléctricas

Información consolidada con fecha 31-12-2025

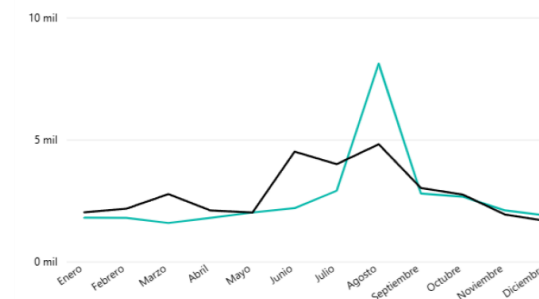
Reclamos por Interrupciones

Total 2024 248 mil
Total 2025 191 mil



Otros Reclamos

Total 2024 31,6 mil
Total 2025 33,7 mil



Desglose de Otros Reclamos (Presentados en SEC)



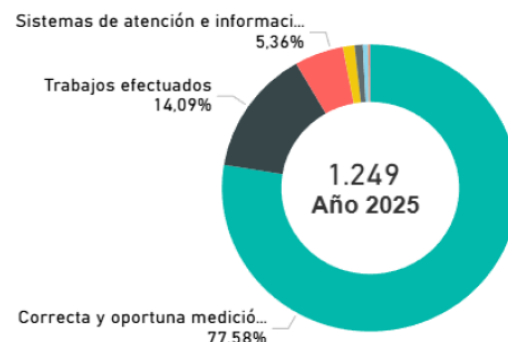
Las empresas tienen la obligación de dar una primera respuesta a los reclamos de sus clientes en un plazo máximo de 30 días. En caso de desacuerdo el afectado puede recurrir a la SEC

RECLAMOS EN LA INDUSTRIA DEL GAS

La normativa obliga a que los proveedores den respuesta a los reclamos de sus clientes, quienes, pueden recurrir a la SEC en caso de disconformidad con lo resuelto.

En los mercados de gas, se registraron 29.824 reclamos en 2025. La mayor cifra de reclamos corresponde al ámbito del gas envasado (cilindros), y la causa más reclamada fue por Correcta y oportuna entrega.

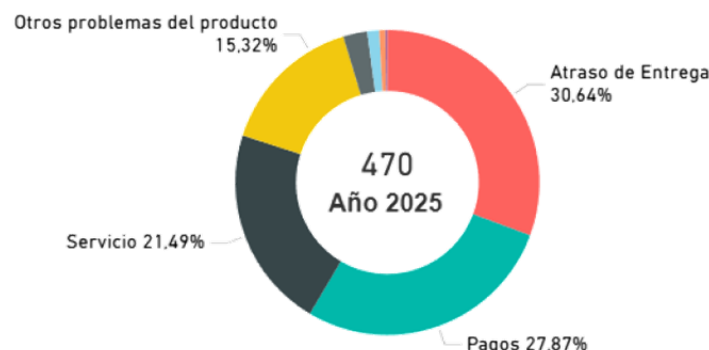
Desglose reclamos Gas Natural



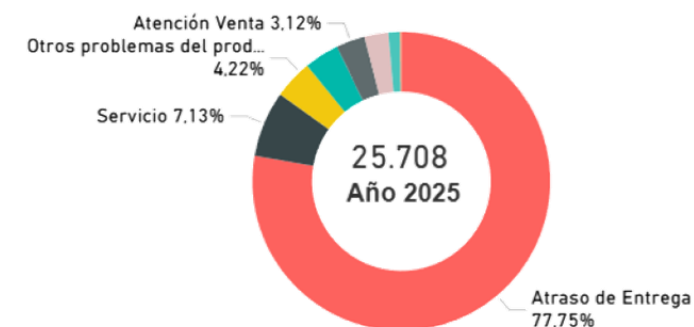
Desglose reclamos Gas de Red GLP



Desglose Reclamos Granel



Desglose Reclamos Envasado



LA TASA DE RECLAMOS ACEPTADOS Y PARCIALMENTE ACEPTADOS POR PARTE DE LA SEC, EN EL ÁMBITO DE LOS COMBUSTIBLES, FUE DEL 27,27%.

SANCIONES

En 2025 se cerraron 64 procesos sancionatorios en la Región del Biobío, con multas que sumaron \$463,2 millones.

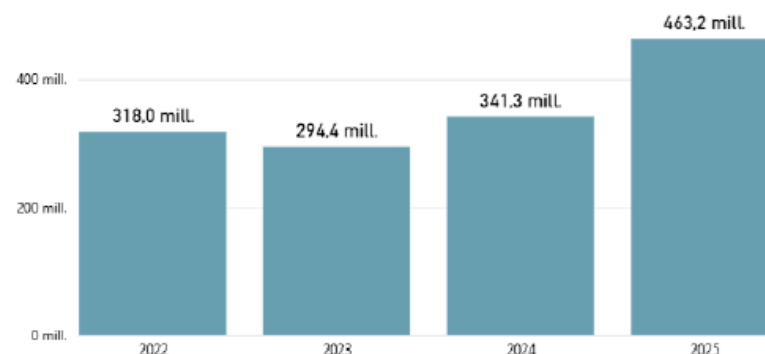
Las infracciones a la normativa vigente, pueden ser sancionados por la SEC, para producir un cambio de conducta en el infractor.

Los procesos sancionatorios puede surgir de denuncias, accidentes, fiscalizaciones de terreno, como de fiscalizaciones documentales.

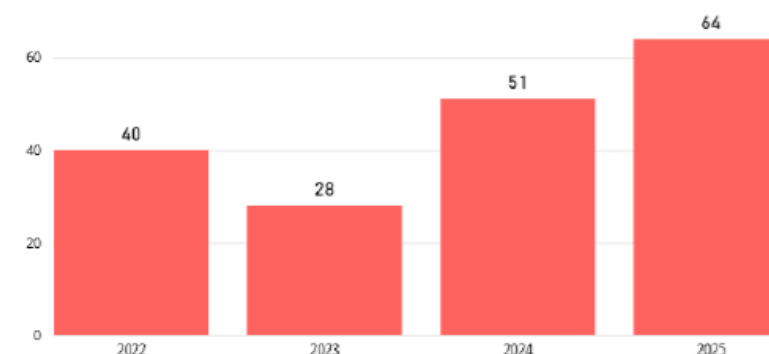
Sanciones emitidas por SEC

Valores calculados con la UTM de fecha 31-12-2025

Monto Sanciones en el Año



Cantidad Sanciones en el Año



ACCIONES DE DIFUSIÓN

La información a la comunidad, respecto de sus derechos y cuidados, ha ocupado parte importante del quehacer de la región.

En 2025, la SEC Biobío realizó un total de 72 acciones de difusión e información a la comunidad, incluyendo 50 charlas y reuniones sobre seguridad y continuidad de servicio (11% mas que en 2024). También se realizaron 35 acciones de prensa de distinta índole.



GRACIAS



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
Y COMBUSTIBLES

