

Informe de Gestión Institucional CUENTA PÚBLICA 2021



la
Ciudadanía
es el CENTRO
de Nuestra
LABOR

Contenido

I. Presentación y saludo Superintendente (S).....	2
II. Información General de la Institución	4
III. Resultados de Gestión 2021 – Compromisos Gubernamentales	8
IV. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico 2021	21
V. Resultados Gestión Ámbito Combustibles 2021	31
VI. Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones 2021	41
VII. Resultados Gestión Atención Ciudadana 2021.....	46
<i>Atenciones totales en la SEC</i>	<i>46</i>
VIII. Sanciones Cursadas por la SEC año 2021.....	54
IX. Pronunciamiento del Consejo de la Sociedad Civil.	55

I. Presentación y saludo Superintendente (S)



La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), el año 2021 cumplió 117 años, en los que hemos enfrentado cambios y asumido diversas tareas y funciones buscando responder a las necesidades de las personas y llevar adelante acciones que impacten positivamente en su calidad de vida y los servicios energéticos que recibe la ciudadanía.

El año 2021, lejos de lo que habíamos imaginado, continuamos afectados y afectadas por la Pandemia por Covid 19; y bajo esas circunstancias, sabíamos que era más necesario que las personas contaran con servicios energéticos continuos, seguros y de calidad, y que en esa dirección debía orientarse de manera especial nuestro trabajo, con el fin que las y los estudiantes pudieran cumplir con su deberes escolares y mantener la comunicación con sus pares; y que sus madres y padres, pudieran realizar adecuadamente sus labores en teletrabajo, entendiendo de esa manera, que la continuidad de suministro, sería vital para dar algo de mayor normalidad y tranquilidad a la vida de las familias y el desarrollo de las diversas funciones para el progreso de nuestro país.

Debemos destacar como un aspecto importante en la gestión llevada adelante por las y los funcionarios de la SEC y actores de la industria, que los años 2020 y 2021 se registraron resultados calificados entre los mejores a nivel nacional de los últimos años, con 12,09 horas el 2020 y 12,70 horas el 2021 en promedio en tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, cifras inferiores a las 13,92 horas registradas

el año 2019, e incluso mejor que el promedio de 15,37 horas del conjunto de los últimos años entre 2015 y 2019.

El año 2021 también comenzó la aplicación de la primera normativa de Electromovilidad en el país, y, con el fin de acercar esta alternativa sustentable a la ciudadanía, se habilitó la herramienta de geolocalización de estaciones de recarga de vehículos eléctricos públicos en el país a través de la página www.sec.cl. El 2021 se inscribieron 193 nuevas instalaciones de electromovilidad, un 53% más de las inscritas durante 2020, sumando así un total de 423 instalaciones, 974 cargadores de uso público y privado y 52,10MW de potencia instalada.

Cabe destacar el aumento de instalaciones privadas desarrolladas el 2021, las cuales crecieron un 324% respecto al año 2020. También destaca la incorporación a la red de carga el sistema de carga rápida en corriente continua pública, desplegada a la fecha desde Coquimbo a Temuco, con distancias menores a 160km entre una y otra, consolidándose con 172 puntos de carga, lo que permite disminuir los tiempos de espera de los usuarios de vehículos eléctricos, para viajar entre distintas ciudades del país.

La incorporación de tecnología y reforzamiento de nuestros sistemas, nos permitió mantener el monitoreo y la fiscalización al cumplimiento normativo sobre los distintos actores del sector, para lograr entre otros objetivos, la reducción de los tiempos de interrupción del suministro eléctrico; la reducción de las emergencias en el mercado de los combustibles líquidos y el gas; la mejora en los procesos de atención a la ciudadanía; la disminución del riesgo en los productos energéticos que se comercializan en el país, velando que se cumplan con los estándares y exigencias de calidad, seguridad y eficiencia, detalle que

en cada uno de estos aspectos encontrará en este documento de Cuenta Pública, como en cada una de las presentaciones preparadas por nuestras direcciones regionales a lo largo del país.

Finalmente, agradecer una vez más a las funcionarias y los funcionarios de la SEC, que han permitido enfrentar y seguir brindando el servicio y la mejor atención posible a nuestra ciudadanía, ratificando nuestro compromiso con la Misión Institucional de trabajar permanentemente por la Seguridad de las Instalaciones y la Calidad de los Servicios energéticos que reciben las personas a lo largo y ancho de nuestro país.

MARIANO CORRAL GONZÁLEZ
Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)

II. Información General de la Institución

117 años Trabajando por las personas, fiscalizando la seguridad y calidad de los Productos y Servicios de la industria de la Energía.



Nuestra Misión

*“Vigilamos que las **personas** cuenten con productos y servicios **seguros** y de **calidad**, en los Sistemas de Electricidad y Combustibles”*



Esta declaración se alinea con lo establecido en el artículo 2° de nuestra Ley Orgánica, N°18.410 de 1985, en términos de que *“El objeto de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, sobre producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios, sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas; y que, las operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas”*.

Objetivos Estratégicos de la SEC

De valor público

- Movilizar los Mercados Energéticos hacia estándares mas altos a través del mejoramiento de la normativa y su fiscalización.
- Posicionar a la SEC como una Institución confiable.

De los ciudadanos

- Mejorar la calidad de nuestros servicios entregados a los usuarios.
- Informar y educar a los usuarios.

De los procesos

- Contar con una organización adecuada a la estrategia y con procesos eficientes que utilicen intensivamente la tecnología y la innovación.
- Potenciar una Fiscalización eficiente e innovadora.

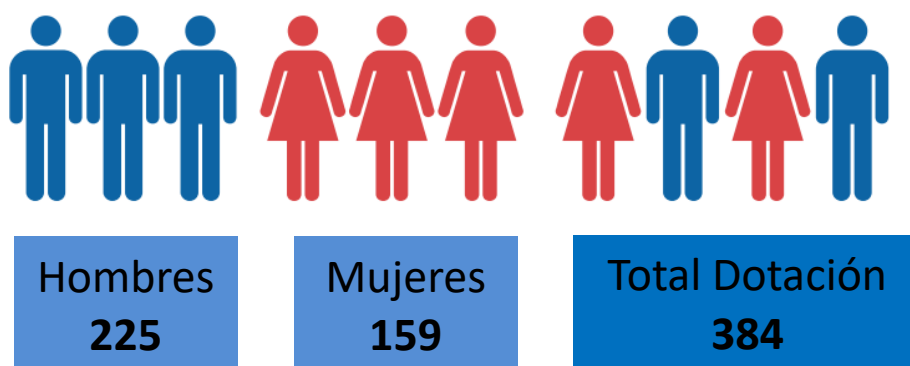
De las personas/conocimiento

- Potenciar el desempeño de quienes trabajamos en la SEC.
- Desarrollar un programa para la Gestión del Conocimiento.
- Fortalecer la capacidad de gestión de las unidades regionales.

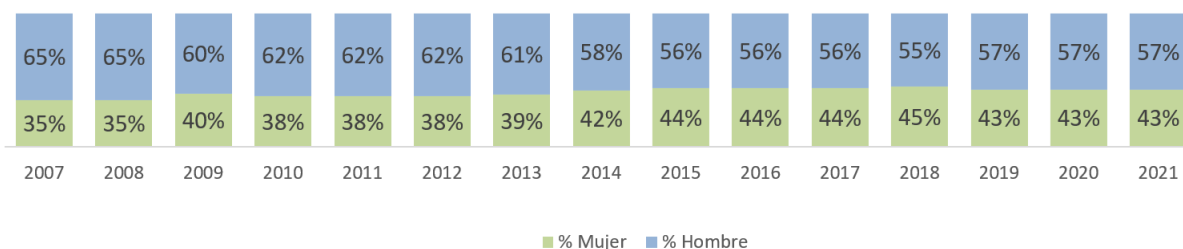
Funcionarios y Funcionarias de la SEC



La dotación de funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles el año 2021, considerando dotación de planta, contrata fue de 363 funcionarios y funcionarias a nivel nacional, a quienes se suman 21 personas que cumplen funciones bajo la modalidad de honorarios.



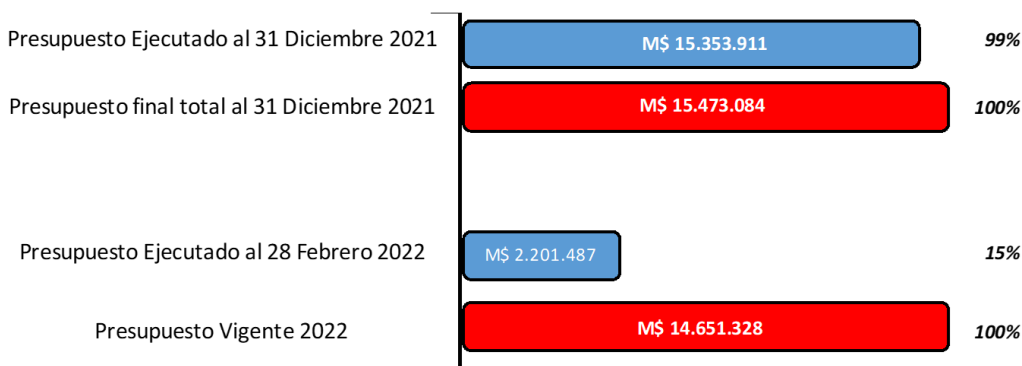
	RM	REG	HONORARIOS
Hombre	145	63	17
Mujer	122	33	4
Total	267	96	21



Nuestro Presupuesto



Nuestro presupuesto final al 31 de diciembre del año 2020 fue de **M\$ 15.473.084** (un 4,3% superior al 2019) con los que se financiaron todos los gastos de operación de la Institución para la prestación y entrega de los Bienes y Servicios que nos permiten cumplir nuestra Misión Institucional y aportar, cada día, a mejorar las condiciones de seguridad y calidad que se entrega a la ciudadanía en los sistemas de electricidad, gas y combustibles líquidos, particularmente en un escenario complejo derivado de la Pandemia Covid 19, que implicó nuevos desafíos para cumplir nuestras funciones, tanto en lo referentes a fiscalizaciones técnico documentales; fiscalizaciones técnico terreno; procesos administrativos sancionatorios; autorizaciones y la organización del trabajo remoto como por turnos en oficinas con los gastos en equipamiento tecnológicos y en implementos de higiene y desinfección que ello implicó para cumplir con los protocolos y medidas de seguridad para funcionarios, funcionarias, usuarios y usuarias.



Puede revisar detalle en:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/Ppto.a+Diciembre+2021.pdf/09dc9be8-829b-4f6d-831f-9286866ccf74>

III. Resultados de Gestión 2021 – Compromisos Gubernamentales

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Ruta Energética presentada por el Ministerio de Energía durante el año 2018, esta Superintendencia ha continuado trabajando en diversas iniciativas alineadas con los objetivos de mejorar la calidad y oportunidad de la atención que se entrega a la ciudadanía y elevar los estándares de servicio de las empresas del sector energético, fortaleciendo el desarrollo y uso de energías renovables. Entre las principales tareas realizadas por la SEC el año 2020, vinculadas a la Ruta Energética 2018 – 2022 y a prioridades gubernamentales, destacamos:

1. Electromovilidad.

La electromovilidad en 2021 se consolidó como una realidad en el país, en la línea a las políticas públicas de carbono neutralidad y a los objetivos de mejorar la calidad de vida de las personas, haciendo las ciudades más limpias, menos ruidosas y con una movilidad más sustentable.



**Centros de Carga para
Transporte Público 2020-2021**

Cantidad Instalaciones: 12

Cantidad Cargadores: 348

Potencia Declarada: 35.498 kW

Además del gran avance en la electrificación del transporte público en Chile, que permite hoy contar con la flota de buses eléctricos más extensa fuera de China, el 2021 el transporte privado, principalmente el destinado al de alto recorrido y de última milla, tuvo un importante progreso. Lo anterior, lo reflejan las cifras de la ANAC en su Informe de Mercado Automotor 2021, que señalan que durante el año se comercializaron 856 vehículos livianos y medianos eléctricos e híbridos enchufables, de los cuales 288 son del segmento comercial.

La Superintendencia por su parte, el 2021 comenzó la aplicación de la primera normativa de Electromovilidad en el país, el Pliego Técnico RIC N°15, el cual fue presentado a la ciudadanía

a través de seminarios online donde participaron más de 1,000 espectadores y espectadoras, y cuya grabación se encuentra disponible en la página web de la institución. Por otra parte, con el fin de acercar la electromovilidad a la ciudadanía la SEC habilitó la herramienta de geolocalización de estaciones de recarga de vehículos eléctricos públicos en el país, en su página web, donde además muestra información sobre la evolución y los números de instalaciones por región y año de electromovilidad, la cual es actualizada mensualmente.

El 2021 en la SEC se inscribieron 193 nuevas instalaciones de electromovilidad, un 53% más de las inscritas durante 2020, sumando así un total de 423 instalaciones, 974 cargadores de uso público y privado y 52,10MW de potencia instalada. Cabe destacar el aumento de instalaciones privadas desarrolladas el 2021, las cuales crecieron un 324% respecto al año 2020, sumando 123 nuevas instalaciones de este tipo, debido principalmente al desarrollo de terminales para flotas privadas y cargadores que se instalaron en los hogares de los 50 beneficiarios del programa Mi Taxi eléctrico. La red de carga rápida en corriente continua pública desplegada desde Coquimbo a Temuco, distanciadas a menos de 160km, se consolidó con 172 puntos de carga, un 19% más de la cantidad de cargadores del año anterior, lo que permite así disminuir la ansiedad de las y los usuarios de vehículos eléctricos, para viajar entre distintas ciudades del país. Por otra parte, con el fin de que las personas cuenten con productos seguros y de calidad la SEC implementó el proceso de autorización de productos de electromovilidad, donde se incluyen tanto cargadores, como adaptadores y cables viaje, estos últimos, según la modificación al D.S. 145 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones realizada el 2021, deben ser incluidos obligatoriamente en los vehículos eléctricos que se comercialicen. Durante el año se autorizaron 154 productos, de los cuales 130 corresponde a cargadores y el resto cables de viaje y adaptadores.



2. Registro de pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria.

En la medida “Incorporar Resiliencia en el desarrollo de sistemas energéticos”, el Eje 3° de la Ruta Energética, plantea que “Con el fin de identificar necesidades especiales, se realizará un catastro con la ubicación geográfica y eléctrica de aquellos clientes que tienen condiciones especiales”, como es el caso de las y los pacientes electrodependientes.

Una persona electrodependiente con hospitalización domiciliaria es quien en su vivienda necesita estar conectado o conectada a un elemento de uso médico que requiere un suministro eléctrico continuo, sin el cual dicha persona se encontraría en riesgo vital o con riesgo de secuelas funcionales graves. Con ese objeto, la SEC ha implementado el “Registro de Electrodependientes”, en el cual, al registrarse los hogares con pacientes en esta condición, pueden acceder a los beneficios que tienen las y los pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria, tras la implementación del convenio firmado entre las Compañías Distribuidoras de Electricidad y el Ministerio de Energía.

Entre los beneficios que contempla el convenio, se garantiza descuento en la cuenta de luz, continuidad del suministro en caso de deuda, y atención preferencial ante interrupciones prolongadas del suministro eléctrico, incluso con la instalación de equipos de respaldo eléctrico en caso de emergencia.

El 12 de enero de 2021, fue publicada en el Diario Oficial, la Ley 21.304 “Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes” la que permite garantizar el no corte de suministro por no pago a los domicilios de pacientes registrados como electrodependientes, obligación de las empresas de mitigar los efectos de las interrupciones de suministro y el descuento en la boleta del consumo del equipamiento electrodependiente, así como la creación de un registro de paciente electrodependiente por parte de las empresas concesionarias. Actualmente la Ley espera la promulgación de un reglamento, en revisión por parte de la Contraloría General de la República, para su entrada en vigor.

Con motivo de la pandemia, la SEC determinó que las familias de las y los Pacientes Electrodependientes que debían renovar su registro anual, desde Marzo de 2020, pudieran extender su vigencia mientras se mantenga vigente la Alerta Sanitaria, para así evitar que las familias concurren a los centros asistenciales a tramitar la renovación. El año 2021 recibimos 3.988 solicitudes de registro. Actualmente, considerando las y los pacientes incorporados el año

2021 y quienes mantienen dicha condición desde años anteriores, se encuentran vigentes en la plataforma 6.877 pacientes.





¿Dónde Registrarse?

Registro en línea en www.sec.cl




Adjuntar:

- 1.- Certificado original de Paciente Electrodependiente
- 2.- Copia de una boleta.

Registro en oficinas de la SEC





Presentar:

- 1.- Certificado original de Paciente Electrodependiente
- 2.- Formulario de solicitud de registro.
- 3.- Copia de una boleta.

Registro en oficinas de las Empresas Eléctricas




Presentar:

- 1.- Certificado original de Paciente Electrodependiente
- 2.- Formulario de solicitud de registro.



 Twitter: @SEC_cl
 Facebook/superintendenciasec

3. Aplicación Mobile – Riesgo eléctrico en la vía pública.

12

El año 2018, se implementó la herramienta “Riesgo Eléctrico en la vía pública”, que permite que cada persona que dispone de un Smartphone compatible, que advierta condiciones de riesgo eléctrico en la vía pública, pueda ingresar una denuncia de inmediato, indicando la dirección del lugar de riesgo, la causa del riesgo (cable cortado, poste chocado, entre otros) e incluso adjuntar evidencia, como puede ser una foto de la situación. Durante el año 2021 se recibieron 1.628 denuncias por medio de esta aplicación Mobile y WEB, lo que muestra que las personas comienzan a utilizar esta herramienta, aportando información que nos permite la adopción de medidas para regularizar las situaciones denunciadas en menor tiempo.



Esta herramienta permite que la denuncia sea recibida paralelamente tanto por la SEC como por la empresa eléctrica responsable de la instalación, la que debe iniciar las acciones de normalización que correspondan, dentro los plazos de 2 horas para zonas con redes de densidad media a alta, y de 4 horas para redes de densidad baja o muy baja, cumpliendo con la obligación normativa que establece que: “Es deber de todo concesionario de servicio público de cualquier naturaleza mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas”.

4. Licencia instaladores online.

Las y los instaladores autorizados por la SEC son profesionales y personas con conocimientos técnicos validados, que están en condiciones de intervenir, modificar, adecuar, construir y declarar nuevas instalaciones, tanto en gas como en electricidad, según sea el ámbito al que pertenezca y el tipo de licencia al que opta, de acuerdo con las características de su formación profesional.

Dichos profesionales autorizados, son un pilar fundamental para la correcta ejecución y mantención de las instalaciones; siendo por tanto su trabajo esencial en la seguridad de las personas y sus cosas; de allí que la ciudadanía debe siempre recurrir a Instaladores o instaladoras autorizadas, para realizar o modificar cualquier instalación de gas o electricidad.

Durante el año 2021 se han emitido un total de 12.294 licencias a instaladores e instaladoras, de las cuales, más del 80% corresponden a nuevos registros y el porcentaje restante a renovaciones, lo que implica un incremento cercano al 40% en relación al año 2020, año que registró una fuerte caída explicada por la contingencia sanitaria, la suspensión de actividades académicas, retraso de egresos, entre otros factores, retomando de esa manera la variación anual en índices normales. En los registros al cierre del año, se mantiene un stock total de 81.297 licencias activas, de las cuales un 2,7% han sido otorgadas a mujeres, con un importante incremento los últimos años, dado que históricamente esta cifra no superaba el 1%. Esta aplicación permite mantener actualizados los datos de contacto y tipo de servicio ofrecido por cada instalador o instaladora, de manera tal de ofrecer una búsqueda más efectiva a la ciudadanía que necesita un instalador autorizado en nuestro sitio WEB y la posibilidad de descargar el certificado con el que pueden acreditar antes las personas o empresas contratantes su calidad de instaladora o instalador autorizado.



Instaladores Certificados por SEC

BUSCAR UN INSTALADOR

En este link Ud. podrá buscar un Instalador Eléctrico y de Gas

VERIFICAR CERTIFICADO de un Instalador

Aquí usted puede revisar si el Certificado presentado por un Instalador está Vigente

Certificado de INSTALADOR ELECTRICO
Clase : A

Nombre: **[Redacted]** Rut: **[Redacted]**

Carrera/Certificación/Especialidad
Ingeniería Civil En electricidad

Instituto:
UNIVERSIDAD CATEDRAL

Emitido el 13/11/2018 Válido hasta el 11/03/2022
90 días

Información Instalador	
As (Gas)	
R.U.T.:	[Redacted]
Dirección:	Región Metropolitana
Teléfono:	[Redacted]
Email:	[Redacted]
Profesión:	
Competencia:	Competencia Laboral - Instalador Gas
Fecha otorgamiento:	14/04/2010
Fecha de termino vigencia:	31/03/2022
Clase:	3
Preferencias laborales del instalador:	Instalación, reparación y mantención de Calefones, cocinas, estufas, calderas, etc., Conversión cocinas, c y mantención de conductos de evacuación de gases, Instalaciones nuevas de hasta 60kW de potencia., Pl

Estimado usuario:
Los instaladores que no se encuentren vigentes no podrán hacer declaraciones de instalaciones a esta Superintendencia.
Para saber más sobre Instaladores Autorizados visite [sca](#)

5. Energía sin papeles, Concesiones Digitalizadas.

Por Ley, la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) tiene como deber llevar adelante el análisis, estudio y proposición de autorizaciones para entregar concesiones eléctricas definitivas y provisionales tanto para proyectos de distribución, transmisión como de generación. Para ello la SEC creó el año 2013 la Unidad de Concesiones Eléctricas, dependiente jerárquicamente de la División Jurídica, con el objetivo principal de unificar criterios procesales y normativos de tramitación, controlar los tiempos de tramitación, atender las consultas y dudas de solicitantes, apoyarles en el proceso. Adicionalmente, durante el año 2021 se desarrolló la Plataforma Única de Concesiones definitivas eléctricas y de Geotermia, que fusionó la ya desarrollada Plataforma de Concesiones Definitivas Eléctricas, impactando positivamente durante la pandemia, en la recepción de solicitudes y tiempos de tramitación, en relación a la tramitación física. Todo ello con el objeto de que la inversión privada no sufra demoras injustificadas y el desarrollo de la industria eléctrica no se vea afectada y, por ende, el desarrollo del país.

Las concesiones eléctricas, aunque no necesariamente son obligatorias, son una herramienta fundamental en términos de la obtención de derechos sobre los inmuebles en que se construirán las infraestructuras asociadas a proyectos eléctricos. De dichos proyectos eléctricos, un porcentaje importante corresponde a proyectos de transmisión licitados por el Coordinador Eléctrico Nacional, o consisten en proyectos de generación que tienen contratos licitados para suministrar a clientes regulados. Al ser proyectos de infraestructura, conllevan la actividad de construcción de dicha infraestructura, con servicios asociados.

Durante el año 2021, se continuó con la inédita tramitación simultánea de proyectos de gran envergadura de obras nuevas del Plan de Expansión del Sistema de Transmisión Nacional, específicamente, Líneas de Transmisión y Subestaciones, así como de solicitudes de concesión de proyectos del Plan de Ampliaciones (1), últimas que generalmente no ingresaban al trámite de concesiones.

Estos proyectos implican la construcción de infraestructura de aproximadamente 965 kilómetros de extensión, ubicadas en las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Ñuble, Bío Bío, Los Ríos y Los Lagos.

Durante el año 2021 ingresaron 101 solicitudes de concesión a trámite, donde 89 eran de transmisión y 12 de distribución.

Como consecuencia de lo anterior, hubo un aumento considerable de las solicitudes de concesión definitivas en trámite respecto a los años anteriores, especialmente en el segmento de transmisión, como se aprecia en la siguiente tabla (2):

SERVICIO	SOLICITUDES EN TRAMITE DICIEMBRE 2019	SOLICITUDES EN TRAMITE DICIEMBRE 2020	SOLICITUDES EN TRAMITE DICIEMBRE 2021
TRANSMISIÓN	115	138	164
DISTRIBUCIÓN	34	61	51

Así mismo, hasta diciembre del año 2021 la inversión aproximada de los proyectos que están en trámite en la Unidad de Concesiones es la siguiente (3):

INVERSIÓN DE PROYECTOS EN TRÁMITE				
AÑO	TRANSMISIÓN	DISTRIBUCIÓN	GENERACIÓN	TOTAL
2021	US\$1.554.050.152	US\$19.809.163	US\$1.144.656.625	US\$2.718.515.939

Los proyectos que se tramitaron con Informe favorable durante el año 2021 fueron 48 Concesiones (4), correspondiendo éstas a 46 de transmisión (2 por plataforma), 1 de distribución y 1 de generación, todos ellos correspondieron a una inversión de US\$ 367.662.423 aproximadamente.

Notas complementarias

(1) Principales empresas: Eletrans (Grupo Chilquinta); Transmisora Eléctrica del Pacífico (Transelec); Centella Transmisión S.A. (Grupo Ferrovial); Sistema de Transmisión Troncal S.A. (SATT – Grupo SAESA); Casablanca Transmisora de Energía S.A. (CELEO Redes, de ELECNOR y APG); Mataquito Transmisora de Energía S.A. (CELEO Redes, de ELECNOR y APG); y Red Eléctrica del Norte S.A. (Grupo Red Eléctrica Internacional)

(2) No incluye proyectos Reexpides, que corresponde a proyecto informado por SEC y devuelto con observaciones por el Ministerio de Energía y/o Contraloría General de La República y es parte del STOCK.

(3) Incluye la Inversión de Stock de proyectos al año 2021.

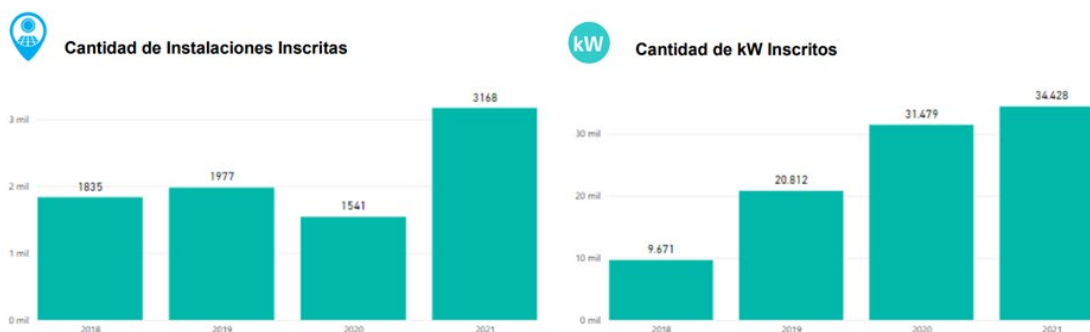
(4) De un total de 84 egresos del año 2021, 36 solicitudes de concesión fue desistidos por los solicitantes, declarados inadmisibles o declarados abandonados por este Servicio, no se incluyen en los tramitados.

6. Autogeneración Eléctrica - Energías Renovables No Convencionales.

16

Como muestra del gran avance de la Generación Distribuida para el Autoconsumo (GDA), instalaciones de generación de hasta 300kW conectadas a las redes de distribución, en el 2021 la capacidad instalada de GDA superó la barrera de los 100MW. Este hito se suma al ya logrado en el 2020, el cual fue haber cumplido con el mega compromiso de aumentar en cuatro veces la capacidad instalada al comienzo de la implementación de la política pública Ruta Energética 2018-2022.

Con la disminución de los efectos de la pandemia, la SEC en el 2021 contabilizó un 105% más de instalaciones GDA inscritas con respecto al año anterior, registrando así 3,168 instalaciones con una capacidad total acumulada instalada que llega a los 108MW, las cuales se distribuyen principalmente en la Región Metropolitana, Atacama y Valparaíso. Al respecto, destacan proyectos que han permitido acercar de manera directa esta tecnología a la ciudadanía, como el Programa Casa Solar, el cual entrega beneficios económicos directos para el interesado para el desarrollo de proyectos.



Por otro lado, con el fin de vigilar el cumplimiento normativo, disminuir las barreras al desarrollo de la GDA y mejorar la experiencia de usuario, la SEC el 2021 actualizó su plataforma de Tramitación de conexión de instalaciones de GDA, la cual permite a usuarias y usuarios conectar sus instalaciones a las redes de distribución. El 2021 marcó un récord de solicitudes a través del portal superando las 17.000, lo cual significó un crecimiento de un 80% con respecto al año anterior.

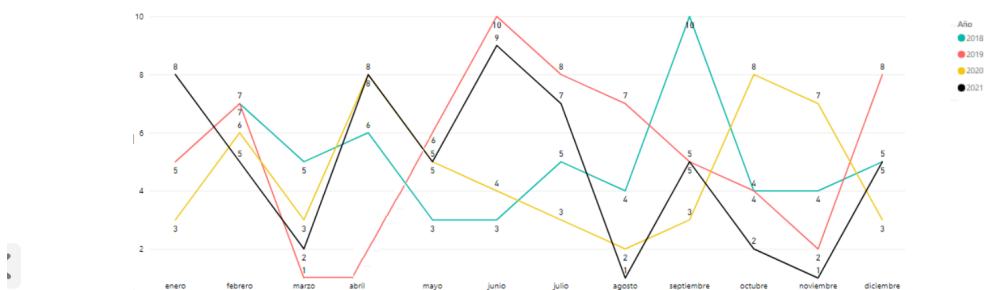
Con el aumento de la cantidad de instalaciones, también aumentó la cantidad de reclamos recibidos por SEC asociados a temas GDA que involucran a empresas distribuidoras. La cantidad de reclamos aumento un 244% y principalmente son por temas asociados a los tiempos de conexión y problemas de facturación. La SEC en más del 70% de los casos ha dado lugar a lo indicado por la persona que reclama, y paralelamente ha instruido planes de acción para

mejorar así el cumplimiento regulatorio, que permitió que a finales de 2021 las empresas distribuidoras en promedio mejoraran de un 76% a un 90% el cumplimiento de los procesos de conexión Netbilling.

Con respecto a los Pequeños Medios de Generación conectados a las redes de distribución (PMGD), generadores renovables menores o igual a 9MW, su crecimiento acelerado continuó durante 2021. Es más, en los últimos tres años la capacidad instalada representa más del 50% de la capacidad total de estas centrales, alcanzando así los 1,5GW, los cuales en su mayoría son plantas fotovoltaicas.

Proyectos en operación por Región

Región	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	XVI	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	Total a 2021
Potencia kW	-	40	18	59,3	154,5	209,3	224,7	272,85	166,7	62,04	147,1	55,71	37,8	84,6	-	-	1.533 mW
Cantidad de Proyectos	-	10	2	9	41	58	63	59	42	14	48	22	22	28	-	-	418



Particularmente, el 2021 trajo consigo desafíos en el ámbito regulatorio, ya que se debió implementar la actualización de la nueva regulación de los PMGD, el D.S. N°88, aumentado así las controversias asociadas a la aplicación regulatoria, en contraste disminuyeron las controversias asociadas a las solicitudes de extensión de ICC (informe de criterios de conexión) a causas de efectos de la pandemia, los cuales en cantidad se mantuvieron con respecto al año anterior, en alrededor de 60.

7. Gestión Emergencias en el marco del Plan Nacional de Gestión de Riesgos y Desastres.

Como se señala en el documento “Gestiones Sectoriales para la Reducción de Riesgos y Desastres” elaborado por ONEMI, “los servicios de electricidad, combustibles y gas, son parte de los llamados servicios de utilidad pública”, de allí que la disponibilidad de estos servicios para las personas de manera continua y segura, es fundamental y particularmente crítico en situaciones de contingencias sociales o ante fenómenos de la naturaleza, en que, por un lado, éstos puedan verse afectados y por otro, su indisponibilidad puede conllevar mayores niveles de vulnerabilidad y riesgo para las personas.

Como nuestro país históricamente ha sido afectado por diversos fenómenos de la naturaleza, como sismos, maremotos, inundaciones, incendios forestales, entre otros, todos los cuales tienen el potencial de afectar directamente las instalaciones de electricidad, gas y combustibles, el Ministerio de Energía junto con esta Superintendencia han establecido un conjunto de protocolos de comunicación y operación con las empresas del sector para enfrentar estas situaciones, además de participar en las mesas técnicas Para la Reducción de Riesgos y Desastres y la Mesa Técnica por Variable de Riesgo por Materiales Peligrosos convocadas y coordinadas por Onemi. En esas instancias, a partir de nuestras competencias y facultades, se ha contribuido en el análisis de escenarios posibles y potenciales de riesgo, proponiendo medidas que contribuyan a enfrentarlos.

En lo que respecta a esta Superintendencia y su rol fiscalizador de las empresas del sector energía, se ha instruido a cada una de las empresas formular y mantener planes de emergencias actualizados, los que deben tener en consideración los protocolos y flujos de comunicación establecidos con el Ministerio de Energía. También, para el caso de los eventos recurrentes, la SEC exige a cada una de las empresas de distribución formular planes de acción, por ejemplo, planes de invierno para enfrentar las contingencias climáticas, o planes temporada estival, para que las empresas ejecuten acciones preventivas en las franjas de seguridad de sus instalaciones ante la posible ocurrencia de incendios forestales que puedan afectar sus instalaciones, planes que son revisados y fiscalizados en su implementación por esta Superintendencia, de los cuales se da cuenta más en detalle en esta Cuenta Pública.

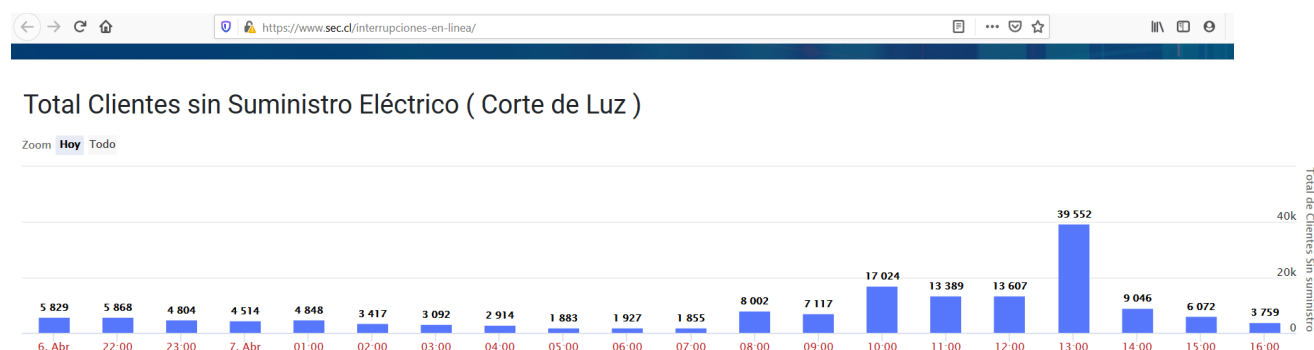
En aspectos operativos, junto al Ministerio de Energía conformamos el Comité de Operaciones de Emergencia Sector Energía, el que está integrado por las máximas autoridades del Ministerio y de la SEC y por jefes de División y áreas técnicas de la institución para la gestión de emergencias. Para la operación de este comité sectorial se han establecido protocolos internos y se ha dotado de equipamiento necesario para las comunicaciones. A la fecha contamos con una Sala de Operaciones de Emergencias en las oficinas de la SEC, dotada con respaldo

energético independiente, teléfono satelital, sistema de videoconferencia y puntos de red respaldados para cada uno de los puestos de trabajo. Adicionalmente, en caso de indisponibilidad de acceso a dicha sala, establecimos una sala de respaldo en otra locación que mantiene esta Superintendencia a cuadras de la oficina principal.

Al Superintendente o Superintendente le corresponde participar en el COE como acompañante o suplente del Ministro de Energía, es así que en las distintas contingencias y emergencias que ha enfrentado nuestro país el año 2021, el Superintendente, cuando ha correspondido, se ha constituido en el Comité de Operaciones de Emergencia, desde donde junto con el monitoreo de las situaciones y contingencias específicas, se realizan las coordinaciones con los equipos técnicos de la Superintendencia y con las empresas de los segmentos generación, producción, transmisión, transporte o distribución involucradas, según sea el caso, para efectos contar con los recursos necesarios y la adopción de medidas oportunas para el control de la situación de que se trate.

Uno de los principales factores para la gestión de una emergencia es contar con información oportuna, trazable y verificable, para lo cual, junto con la instrucción de planes de acción y su fiscalización, se ha instruido a las empresas la entrega de información para cada una de las interrupciones de suministro eléctrico, y es así, que en la página WEB www.sec.cl se cuenta con el informe de interrupciones en línea por medio del aplicativo WEB “Clientes sin luz” <https://www.sec.cl/interrupciones-en-linea/>, a través del cual, tanto las autoridades a nivel nacional, como cualquier persona que lo requiera, puede conocer la cantidad de clientes afectados sin suministro eléctrico a lo largo del país y por cada una de las regiones. Esta información es relevante para la toma de decisiones y el seguimiento del trabajo de las empresas para recuperar los suministros perdidos y fiscalizar los tiempos de recuperación, las cuadrillas y equipos de emergencia destinados a cada zona, entre otros factores.

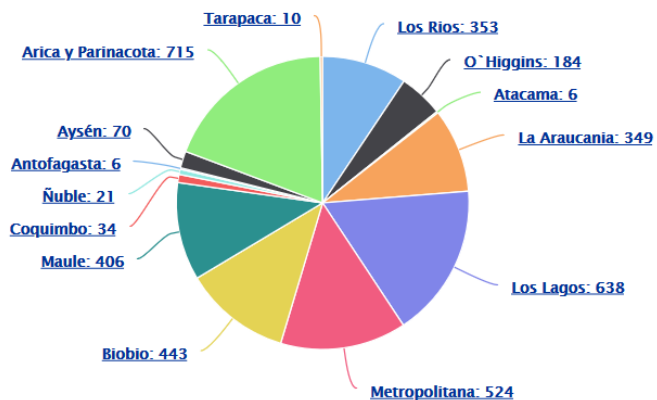
A lo anterior se suma, que, tanto en la Región Metropolitana como en cada una de las Direcciones Regionales, contamos con fiscalizadoras y fiscalizadores que en caso de que la situación lo amerite y las circunstancias lo permitan, concurren directamente a terreno, en las zonas de operación y gestión de una emergencia para el monitoreo y fiscalización in-situ de las acciones adoptadas por las empresas o actores responsables.



Cientes Sin Suministro por Región

07-04-2021 16:30:25

[haga click para ver detalles](#)



En estos momentos, un 99.9% de los clientes del País, está con servicio eléctrico normal.

IV. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico 2021

Instalaciones eléctricas inscritas en la SEC.

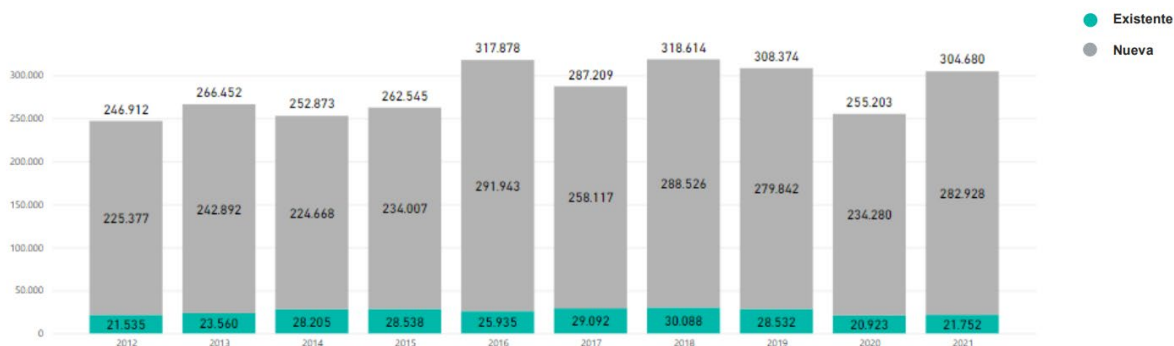
Durante el año 2021 se inscribieron 304.680 instalaciones eléctricas en la SEC a lo largo del país, de las cuales casi 283 mil son instalaciones nuevas y las restantes 21 mil y fracción, corresponden a instalaciones existentes en que se declarara alguna modificación, adecuación o ampliación; con un 74% de para destino habitacional.

Estas instalaciones para ser registradas deben cumplir con las exigencias normativas y de seguridad establecidas en los reglamentos técnicos. Al momento de declarar una instalación nueva, una adecuación, ampliación o modificación de una existente, un instalador o instaladora autorizada presenta esta declaración con los planos y documentación requerida para este proceso, en que debe dar cuenta del cumplimiento de las exigencias normativas; las que además podrán ser fiscalizadas directamente por la SEC, de forma documental o en terreno en cualquier momento.



21

- Instalaciones Eléctricas Inscritas - Evolución anual.

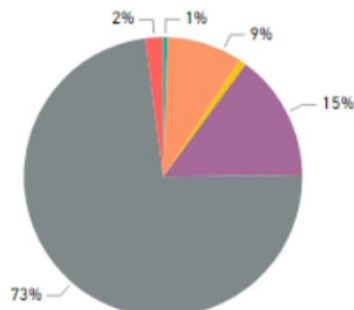


- Instalaciones Eléctricas año 2020 - 2021 según destino.

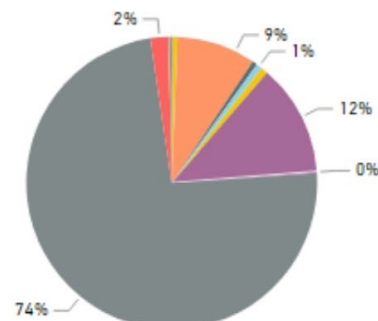
Desglose por Destino de la Instalación



Año 2020



Año 2021



Fiscalización Directa Instalaciones Eléctricas

Durante el año 2021, se realizaron un total de 15.680 inspecciones, correspondiendo 648 inspecciones en terreno, las que registraron un descenso respecto del año 2019 y 2020, debido principalmente al contexto sanitario existente a nivel mundial y nacional, obligando a suspender y reorientar las actividades de fiscalización, realizando sólo aquellas asociadas a situaciones de emergencias.

En lo que se refiere a fiscalizaciones técnico documental, pasamos de 9.667 el 2019 a 18.296 el año 2020 y 15.032 el año 2021, lo que refleja un incremento los últimos años, debido a que en la medida que debieron limitarse las inspecciones en terreno, se reforzó y amplió la cobertura de las inspecciones técnico-documentales. En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta tarea en las áreas de mayor riesgo para las personas, realizando un análisis previo y utilizando las herramientas tecnológicas a fin de identificarlas, con el fin de focalizar los recursos públicos en aquellas donde la acción directa de este organismo es más necesaria e impacta realmente en la seguridad de las personas y sus cosas.

- Porcentaje de instalaciones rechazadas en inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	648	552	85,18%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	15.032	8.023	53,37%

Fiscalización Indirecta

23

El objetivo de la fiscalización indirecta es sistematizar procesos de la industria eléctrica que son relevantes para la calidad de servicio que reciben las personas, y monitorearlos desde el origen (empresa). Entre estos procesos se abordan los relacionados con facturación e interrupciones como materias centrales para una buena calidad de servicio hacia la ciudadanía y se implementan planes de acción para la disminución de interrupciones, especialmente frente a situaciones o fenómenos que se van repitiendo a través de los años, que afectan las instalaciones eléctricas y la disponibilidad del suministro; y por lo tanto, analizando el comportamiento y afectación de estos fenómenos, nos permiten adoptar medidas y acciones preventivas para mitigar o evitar sus consecuencias.

i. Planes de Acción a nivel país para disminuir las horas de interrupciones del usuario final

Con el objeto de prevenir o mitigar la ocurrencia de interrupciones de suministro eléctrico producidas por la condición atmosférica del periodo otoño-invierno del año 2021 y también los eventos registrados en el periodo estival por incendios forestales, se instruyó a las empresas eléctricas del segmento distribución la formulación e implementación de planes de acción, considerando las medidas necesarias para evitar interrupciones producidas como consecuencia de la afectación de la infraestructura eléctrica por alguna de estas casusas. En total se instruyeron **1.511 planes de acción**, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web “Seguimiento Planes de Acción”, alcanzando los **\$14.387 millones de pesos** destinados a su implementación.

• Planes de Acción Altas Temperaturas

Durante el periodo estacional primavera-verano, aumenta considerablemente la probabilidad de incendios forestales en el territorio nacional, y que afecta directamente en la calidad de suministro a ciudadanos y ciudadanas, es por ello, que esta Superintendencia instruye la realización de planes de acción, considerando las acciones necesarias para mantener la franja de seguridad libre de toda vegetación o material que pueda poner en riesgo la seguridad y continuidad del suministro eléctrico. De lo anterior, se instruyeron 586 planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web “Seguimiento Planes de Acción”, alcanzando los \$2.999 millones de pesos destinados a su implementación.

- Planes Acción por periodo altas temperaturas.



• Planes de Acción Invierno

Las condiciones climáticas del período invernal ejercen una importante presión operacional sobre las empresas; y la continuidad de suministro puede llegar a ser un desafío frente a fenómenos como nevazones o fuertes vientos que afectan sus instalaciones. Como se trata de fenómenos con los que debemos acostumbrarnos a convivir, tomar medidas para mitigar sus consecuencias se torna fundamental para cumplir con la continuidad de suministro que la ciudadanía espera, de allí que, para los periodos invernales, la SEC también ha instruido a las empresas de electricidad implementar planes de acción, los que se expresan según participación por empresa en el siguiente gráfico.

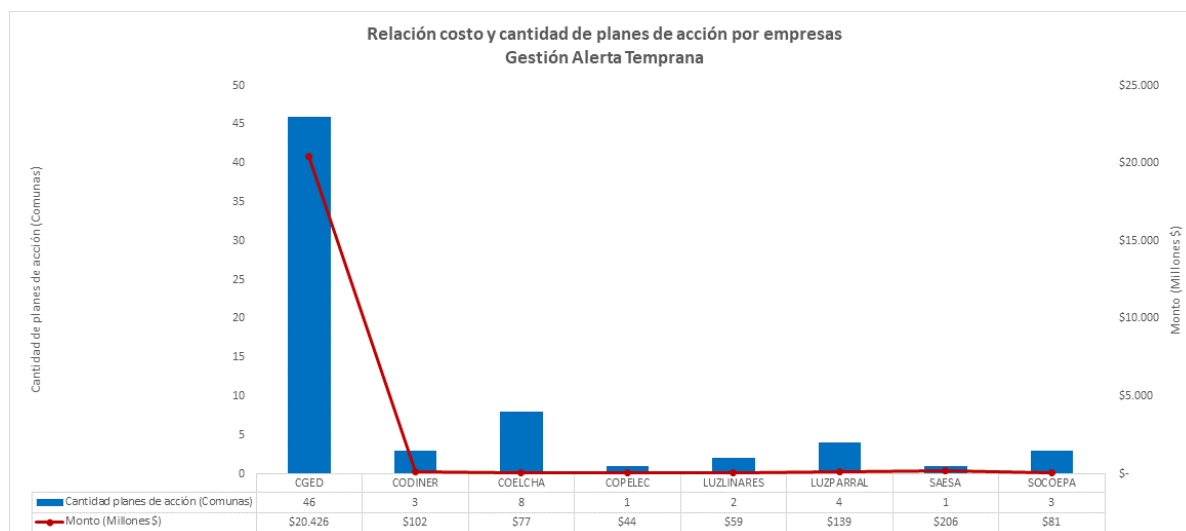
- Planes Acción Plan Invierno 2021.



• Plan Gestión Alerta Temprana

Esta Superintendencia ha impulsado una estrategia de Fiscalización Indirecta, al objeto de movilizar los mercados hacia la mejora continua de la Calidad de Suministro de Electricidad que las Distribuidoras entregan a sus clientes, a fin de evitar indisponibilidades de suministro de electricidad o, en su defecto, propender a su rápida restitución. En dicho tenor, la Norma Técnica de Calidad de Suministro, tiene como objetivo principal establecer las exigencias y estándares de Calidad de Servicio que deben cumplir los concesionarios de servicio público de distribución de electricidad. Para ello, esta Superintendencia, mensualmente, instruye para aquellas empresas eléctricas, cuyas comunas han sobrepasado el límite máximo del SAIDI (indicador que mide tiempo promedio de interrupciones de suministro de electricidad a clientes) establecido en la norma técnica antes señalada, los respectivos planes de acción con el objetivo es reducir, evitar y en lo posible eliminar el mayor deterioro de los desempeños de Calidad de Suministro de Electricidad en los respectivos pares “Comuna – Empresa” y de cada uno de las y los usuarios que en ellos se encuentren, a fin de dar cumplimiento a los indicadores globales e individuales de la Norma técnica vigente.

- **Planes de Acción Gestión Alerta temprana.**



ii. Continuidad de Suministro Eléctrico año 2021

La continuidad de suministro es el contenido de la calidad de servicio relativo al número y duración de las interrupciones de suministro de acuerdo con los estándares que exige la normativa vigente en nuestro país. Corresponde a índices numéricos definidos al efecto de medir el número y/o la duración de las interrupciones que afectan a las personas y que en nuestro país son monitoreados por medio del indicador SAIDI (**System Average Interruption Duration Index**) o **Índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema**.

Medir este indicador, tiene como objeto, más allá del cumplimiento normativo, contar con información objetiva del resultado en calidad y continuidad de suministro de las empresas durante el año, que se identifiquen los alimentadores que más interrupciones y tiempo suman, y se establezcan planes de acción y medidas para mover sus resultados hacia mejores estándares de continuidad y menor afectación a las personas.

• Resultados SAIDI 2021

El indicador SAIDI, como señalamos, 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 (de responsabilidad de las empresas distribuidoras), causas externas (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. Posteriormente, la SEC realiza un análisis detallado de las interrupciones de Fuerza Mayor informada por las empresas, y a partir de aquello, recalifica dichas interrupciones, para dar origen al SAIDI Recalificado.

El año 2021, aún con todas las contingencias enfrentadas, situaciones climáticas y dificultades de operación en la industria por las cuarentenas y restricciones de movilidad, se registra 12,69 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas. La SEC ha impulsado a través de instrucciones de Planes de Acción la realización de inversiones y mantenimientos para infraestructura del segmento de distribución orientadas al cumplimiento de estándares de calidad de suministro de electricidad.

Variación anual indicador SAIDI



Al revisar los resultados del último trienio, tenemos que promediando los resultados SAIDI 2019 al 2021, el promedio de horas de interrupción se redujo a 12,90 horas, mientras que, si revisamos sólo el número del año 2021, el tiempo promedio de interrupciones por clientes es de 12,69 horas, siendo la tercera cifra más baja desde que se tiene registro de este indicador.

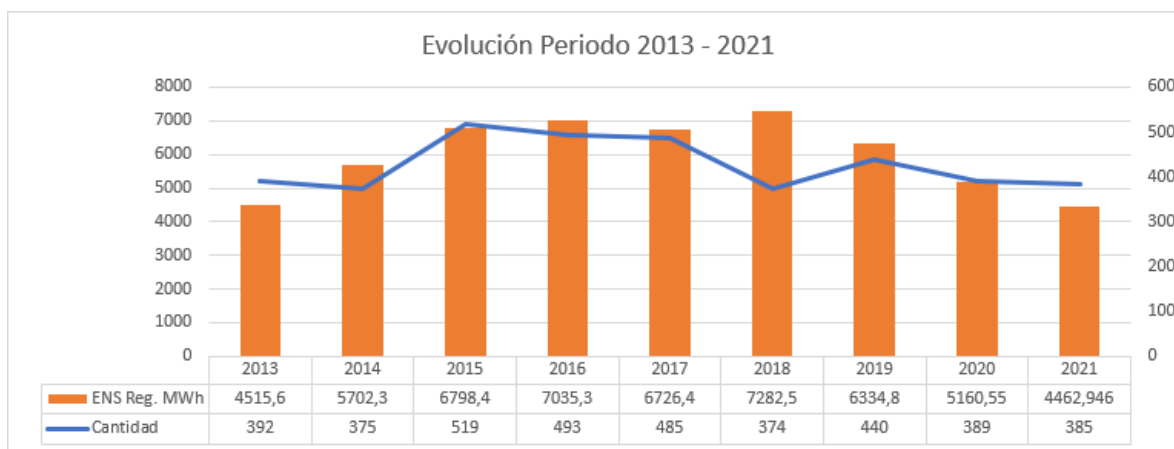
Lo que nos preocupa y estamos trabajando sobre ello, es que este avance no llega a toda la ciudadanía por igual y tenemos sectores, comunas y regiones donde las personas se ven expuestas a interrupciones que superan ampliamente este promedio, como es el caso de Tarapacá con 26,6 horas; Araucanía con 26,06 horas; y Maule, con 24,13 horas; es decir, hay personas en nuestro país que no están recibiendo la misma calidad de servicio.

• Gestión de interrupciones – Energía No Suministrada (ENS – MWh)

Energía No Suministrada (ENS) es la energía no entregada al sistema eléctrico debido a interrupciones del servicio acaecidas en alguno de los segmentos de la red eléctrica. Es parte de la demanda de energía que no es satisfecha por la red de energía eléctrica, bien sea por una o por varias condiciones anormales, durante un período dado. La energía no distribuida comprende el consumo desconectado o bien reducido por fallas, que afectaron a una cantidad de clientes y que se contabiliza en MWh.

Del periodo en análisis, se puede observar que el año 2021 muestra el mejor desempeño en lo que afectación a consumos regulados se refiere. Si bien la cantidad de fallas se muestra constante los últimos periodos, la disminución en la afectación a regulados implica que la profundidad de las fallas ha disminuido. El periodo 2021 muestra una profundidad promedio por falla de 11,5 MW.

- Evolución ENS año 2013 - 2021



Los resultados del año 2021, en una mirada muy sintética nos indican que:

1. El año 2021 muestra la menor afectación a regulados desde el año 2013.
2. Las empresas CGE, ENEL y Transelec continúan posicionándose como las mayores en lo que afectación de consumos se refiere. CGE abarca un 44% de las fallas totales con las cuales provoca el 47% de la ENS a regulados. Transelec, abarca el 10% del total de fallas, con lo aporta con un 25% en lo que afectación a regulados se refiere. ENEL abarca el 4% del total de fallas, aportando con un 12% del total de la ENS a regulados del sistema.
3. CGE continúa posicionándose como la empresa que mayor afectación provoca al sistema. Muestra un comportamiento constante.
4. Transelec en el periodo de análisis muestra una tendencia a la reducción en la cantidad de fallas, pero no así en la ENS a regulados, donde su mejor año fue el 2020.
5. ENEL muestra una clara tendencia a la baja en lo que a cantidad de fallas se refiere, logrando el número menor si consideramos el periodo 2018-2021. El año 2020, es su segunda ENS más baja después del año 2019.
6. STS mantiene un comportamiento constante, pero logra una de sus menores afectaciones.
7. ENEL hasta el año 2019 muestra una tendencia a disminuir la profundidad de sus fallas, pero este periodo posee una de sus más altas afectaciones.
8. Las 10 empresas que más aportan a la ENS regulados son respectivamente: CGE, Transelec, ENEL, STS, Colbún, Codelco, Frontel, Transemel, Chilquinta y Engie.

• Compensaciones por interrupciones

Durante el año 2021 se pagaron compensaciones en total por un monto que alcanzó los **\$7.634.681.867**, que corresponden a lo facturado a las y los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias.



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 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.

V. Resultados Gestión Ámbito Combustibles 2021

31

Instalaciones de Gas inscritas en la SEC

Desde la puesta en marcha del Edeclarador, que corresponde a la plataforma en que se declaran y registran las instalaciones que existen en el país, se lleva un registro de más de 1 millón de instalaciones de gas en el país, de las cuales el 92% tiene como destino uso habitacional; aportando el año 2021 con más de 70 mil declaraciones, con una disminución de declaraciones respecto de años anteriores a consecuencia de la baja en la actividad de instalaciones nuevas de la industria del gas por la pandemia.



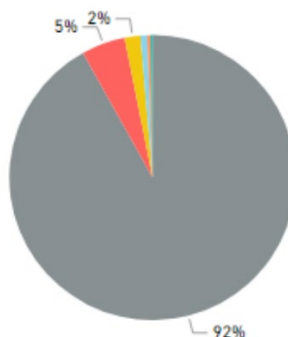
• Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año



Desglose por Destino de la Instalación

- HABITACIONAL
- COMERCIO
- EDUCACION Y CULTURA
- OTROS
- OTROS NO CONSIDERADOS
- HOTEL - MOTEL

Año 2021



Fiscalización Directa Instalaciones de Gas

Durante el año 2021, el proceso de fiscalización basado en riesgos consideró realizar 4.900 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 1.009 inspecciones fueron inspecciones en terreno, con un incremento respecto de 2020 cuando éstas fueron 704, dado las menores restricciones de movilidad por pandemia, lo que permitió retomar el trabajo en terreno focalizado en riesgo; mientras que, las inspecciones desarrolladas de manera técnico documental fueron de 3.891, con una ligera reducción respecto de 2020, dado a que parte de los recursos institucionales se redirigieron a las fiscalizaciones en terreno.

32

- **Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico terreno.**

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	1.009	741	73,43%

- **Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.**

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	3.891	1.251	32,15%

El resultado de las fiscalizaciones realizadas muestra claramente que los recursos institucionales se destinaron adecuadamente para fiscalizar en terreno aquellas instalaciones que nuestro sistema de evaluación del riesgo mostraba que presentaban una mayor necesidad de revisión, por lo cual en las inspecciones en terrenos se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo, en línea con las metas institucionales al respecto.

Fiscalización indirecta Instalaciones de Gas

33

- **Seguridad Instalaciones de Gas – Inspección Periódica.**

Durante el año 2021, se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación en 355 mil instalaciones por medio de los organismos técnicos habilitado para tales efectos, de las cuales 273 mil aproximadamente correspondieron al proceso de inspección periódica, siendo el resto por conversión de artefactos y por certificación de nuevas instalaciones o instalaciones modificadas.

Al revisar los resultados de las inspecciones periódicas, que son las que muestran el estado de una instalación en el presente y sus condiciones de seguridad en su operación, calificándolas con sello rojo, amarillo o verde; tenemos que el 83,9% de éstas registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas y de seguridad, correspondiendo a 228.809 instalaciones; mientras que 26.937 instalaciones reciben sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que subsanar; y 16.904 instalaciones se les asigna sello rojo por presentar condiciones de mayor riesgo y criticidad, lo que conlleva instrucción de regularizar por medio de una instaladora o instalador autorizado e incluso la orden de corte de suministro de gas.

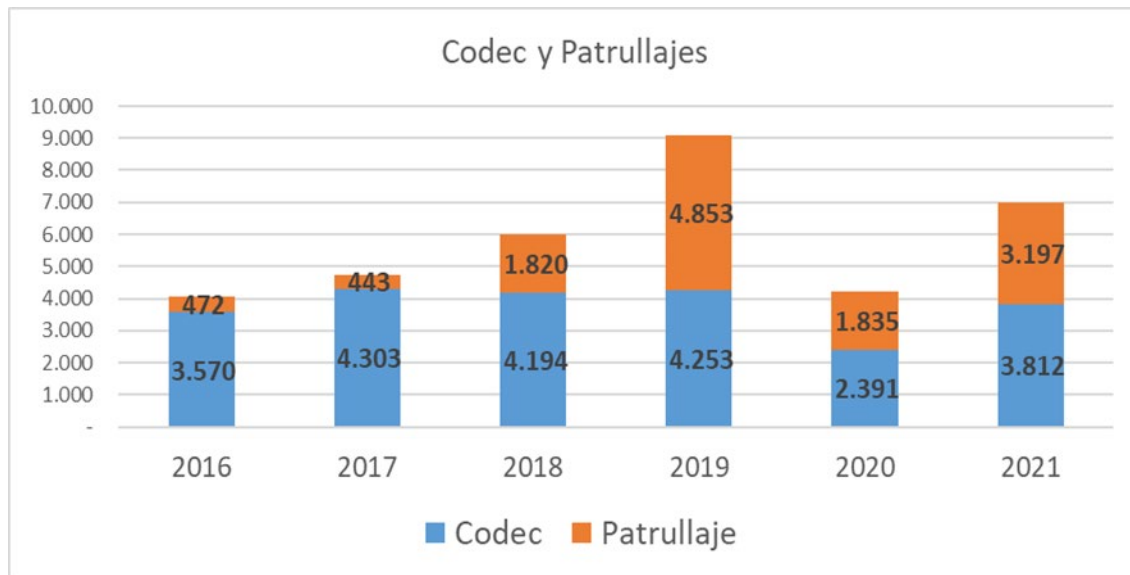
- **Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas**

El año 2021 se detectaron de manera preventiva 7.009 condiciones de criticidad en instalaciones y la red de gas que fueron regularizadas, o se adoptaron medidas antes que estas produjeran una emergencia real.

Un número importante de estos eventos (3.812) fueron detectados e informados a partir del proceso de Inspección Periódica de instalaciones del usuario, y el resto (3.197) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo que deben realizar las empresas.

Cabe señalar que comparados con el año 2020, los números antes señalados tuvieron un alza a consecuencia de la reactivación de los procesos de inspección de instalaciones de gas y los patrullajes de las brigadas de las empresas, luego del confinamiento a causa de la pandemia.

- Evolución detección condiciones de riesgo en instalaciones de gas de manera preventiva



Los eventos clasificados como CODEC son aquellos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas, que corresponden a defectos críticos detectados en una instalación y que conllevan como medida una instrucción de corte del suministro de gas inmediata.




• Emergencias en Instalaciones de Gas

En el año 2021 se produjo una disminución, respecto del año 2020, de los accidentes con afectación de personas, pasando de 151 a 103 respectivamente (una disminución del 31,7%), reducción que se suma a la ya registrada el 2020 respecto de 2019.

35

También se presentan reducciones en la cantidad total de lesionados y fallecidos reportados por la ocurrencia de estos accidentes, siendo lo más relevante, la reducción de 12 fallecidos el 2020 a 2 fallecidos el año 2021.

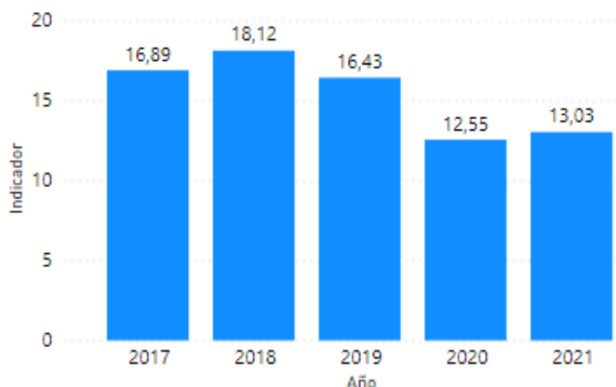
Accidentes por Tipo de Combustible

	Año	Accidentes	Lesionados	Fallecidos
 Granel	2020	19	3	2
	2021	18	0	0
 Gas Red GLP	2020	5	7	0
	2021	8	1	0
 Gas de Red	2020	14	24	2
	2021	7	10	0
 Envasado	2020	113	46	8
	2021	70	32	2
Totales	2020	151	80	12
	2021	103	43	2

Al centrarnos específicamente el indicador asociado a emergencias totales, tenemos como resultado que pasamos de 12,5 emergencias cada 1.000 clientes el año 2020 a 13,0 emergencias cada 1.000 clientes el año 2021. Si bien se observa un aumento en el último año, el resultado es menor a los registrados anteriores de la pandemia y pueden estar relacionados con que se ha ido retomando un uso más regular e intensivo de los distintos tipos de instalaciones.

- **Emergencias y accidentes totales asociadas al uso del gas**

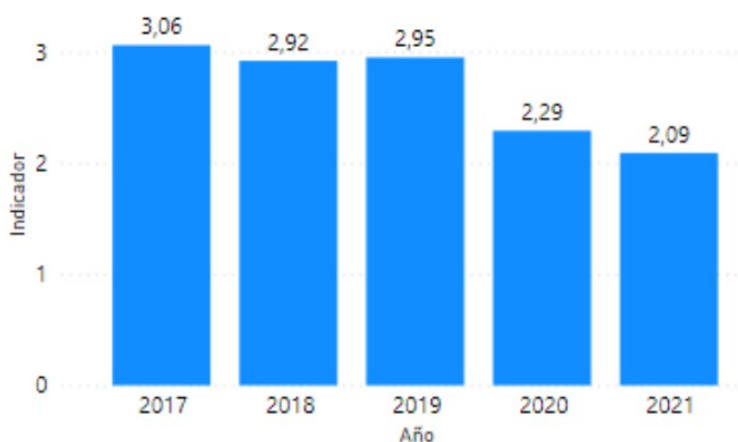
   **Indicador de Emergencias cada 1.000 clientes**



Para el segmento Envasado, el cual representa cerca del 80% del mercado de las y los usuarios, se confirma una mantención a la baja para los últimos años, pasando de un indicador de emergencias cada 10.000 cilindros vendidos de 2,3 para el año 2020, a 2,1 para el año 2021, lo que representa una disminución del 8,7%, donde se debe destacar que, pese a la masividad de este mercado, el porcentaje de emergencias se mantiene muy contenido y a la baja.

- **Emergencias y accidentes asociadas al uso del gas segmento envasado**

 **Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos**

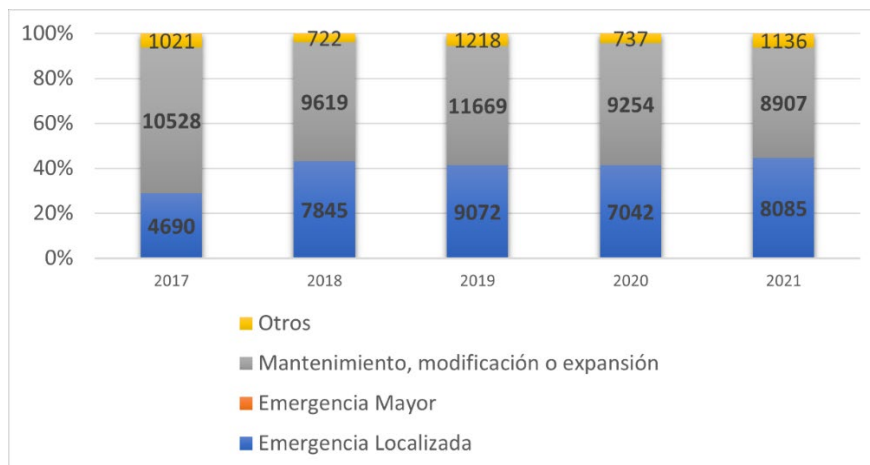


• Interrupciones de Suministro de Gas de Red.

37

En el año 2021 las interrupciones de suministro de gas de red aumentaron en un 6,4% respecto al año anterior (2020). Este aumento se presentó tanto en las originadas por eventos de Emergencia Localizada, con un 15%; y en aquellas originadas por Otras causas, con 54% de aumento. Mantenimiento, modificación o expansión, disminuyó en un 3,75%.

- Interrupciones por clasificación y año de ocurrencia en gas de red



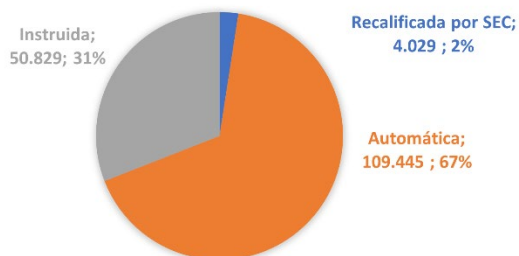
• Compensaciones por Interrupciones de Suministro de Gas.

En el periodo febrero 2017- 2021 un total de 164.303 clientes o consumidores de suministro de gas ha sido compensado por ocasión de la interrupción del suministro de gas a las que se vieron expuestos.

Las compensaciones se han realizado de la siguiente manera:

- Automática: 109.445 clientes o consumidores (67%).
- Instruida por SEC: 50.829 clientes o consumidores (31%).
- Recalificada por SEC: 4.029 clientes o consumidores (2%).

CLIENTES O CONSUMIDORES COMPENSADOS



Fiscalización y procesos relevantes combustibles líquidos

El año 2021 se realizaron 279 fiscalizaciones directas a tanques de instalaciones que presentan mayor riesgo de adulteración, como aquellas no asociadas a marca (denominados puntos blancos – independientes) y por denuncias o reclamos de la ciudadanía, resultando un incumplimiento de 20,1 % en los tanques muestreados, en los cuales se siguieron los procedimientos administrativos correspondientes.

• Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental



Planes de Descontaminación Atmosférica

Durante el año 2021, en cumplimiento del compromiso de nuestra institución con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA – Decreto Supremo N°31 de Ministerio del Medio Ambiente), se inspeccionaron 565 tanques, entre los meses de abril y agosto, período en que se aplica el programa PPDA en distintas instalaciones de combustibles líquidos de expendio al público, cuyos resultados fueron informados al Ministerio de Medio Ambiente, en el marco del Plan de Episodios Críticos de Contaminación Atmosférica, contribuyendo de esa manera con la política del Estado destinada a resguardar las condiciones medioambientales y calidad del aire, por medio del uso de combustibles que cumplan con las exigencias normativas para su comercialización en nuestro país.

• Fiscalización indirecta Combustibles Líquidos

39

En el marco del control permanente de la calidad del energético que deben realizar cada uno de los actores que participan en la cadena de distribución de los combustibles líquidos, establecido mediante la Resolución Exenta SEC N°19.049 de 2017, durante el año 2021 se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 2.786 tanques existentes en estaciones de servicio (37%) de un total de 7.518 tanques, resultando un cumplimiento de la calidad de 98,8%.

Mensualmente SEC realiza un sorteo aleatorio mediante el cual se determinan los tanques que deben ser muestreados para acreditar el control mínimo de la calidad establecido mediante la resolución anteriormente citada.

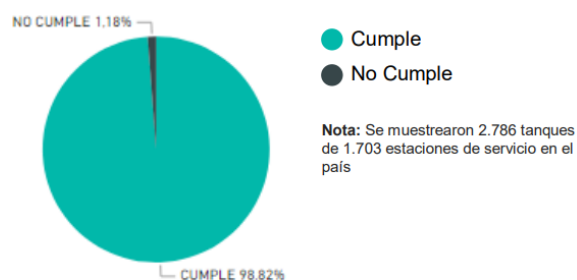
- Detalle Inspección tanques CL Muestreados

Tanques y Estaciones de Servicio por Región

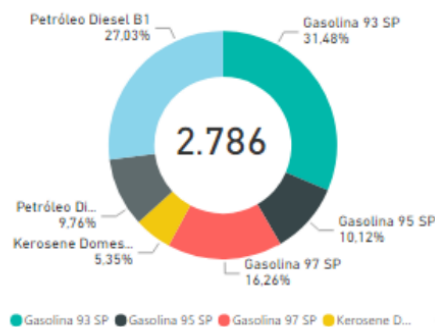
Región	Tanques	EESS	Muestreados
XV	73	22	25
I	105	27	38
II	202	47	57
III	159	35	37
IV	310	79	100
V	815	177	332
RM	2.309	512	837
VI	511	112	173
VII	664	156	372
XVI	296	66	99
VIII	702	155	209
IX	550	122	244
XIV	201	46	78
X	462	102	134
XI	78	20	15
XII	81	25	36
TOTAL	7.518	1.703	2.786



Cumplimiento calidad de combustibles en Tanques



Cantidad de tanques muestreados por tipo de combustible



• Emergencias en Estaciones de Servicio

Durante el año 2021 se reportaron 152 eventos en instalaciones de estaciones de servicio, correspondiendo a 10,57 emergencias por cada 100 instalaciones, lo que representa una disminución respecto de las emergencias ocurridas el año 2020 (14,27). Entre los eventos de mayor recurrencia se encuentran:

- 56 eventos de contaminación de combustibles líquidos (tanque de petróleo diésel con gasolina o viceversa).
- 53 eventos de filtración.

• Reclamos en Estaciones de Servicio

En el caso de los combustibles líquidos expendidos en estaciones de servicio, se reportaron a SEC durante 2021 un total de 7.180 reclamos recibidos en las principales compañías distribuidoras, el 49% (3.525) de éstos se concentran en la Región Metropolitana.

En materias relacionadas con el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia se reportaron 2.645 reclamos, todos ellos atribuibles a problemas en la operación de la estación de servicio y capacitación de las y los atendedores de estas instalaciones, entre los cuales se contabilizan: Atendedor abasteció menos CL que el solicitado por cliente, 9,6%; Gasolina adulterada o contaminada, 5,4%; Atendedor abasteció gasolina y cliente solicitó petróleo diésel, 5,2%; y, Atendedor abasteció petróleo diésel y cliente solicitó gasolina, 4,0%.

En otros aspectos del servicio entregado por las distribuidoras, que, si bien no son fiscalizables por la SEC, se monitorean permanentemente para evaluar la necesidad de realizar modificaciones en la normativa vigente que permitan en el futuro iniciar alguna acción fiscalizadora al respecto, se constatan los siguientes hallazgos:

- Demora en el abastecimiento: 15,3%
- Mala atención por trato (atendedor y/o administrador): 8,9%
- Cobro Erróneo o sin Vuelto: 8,2%
- Atendedor no da boleta o factura: 7,8%
- Estaciones de Servicio sin atendedor: 6,0%

VI. Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones 2021

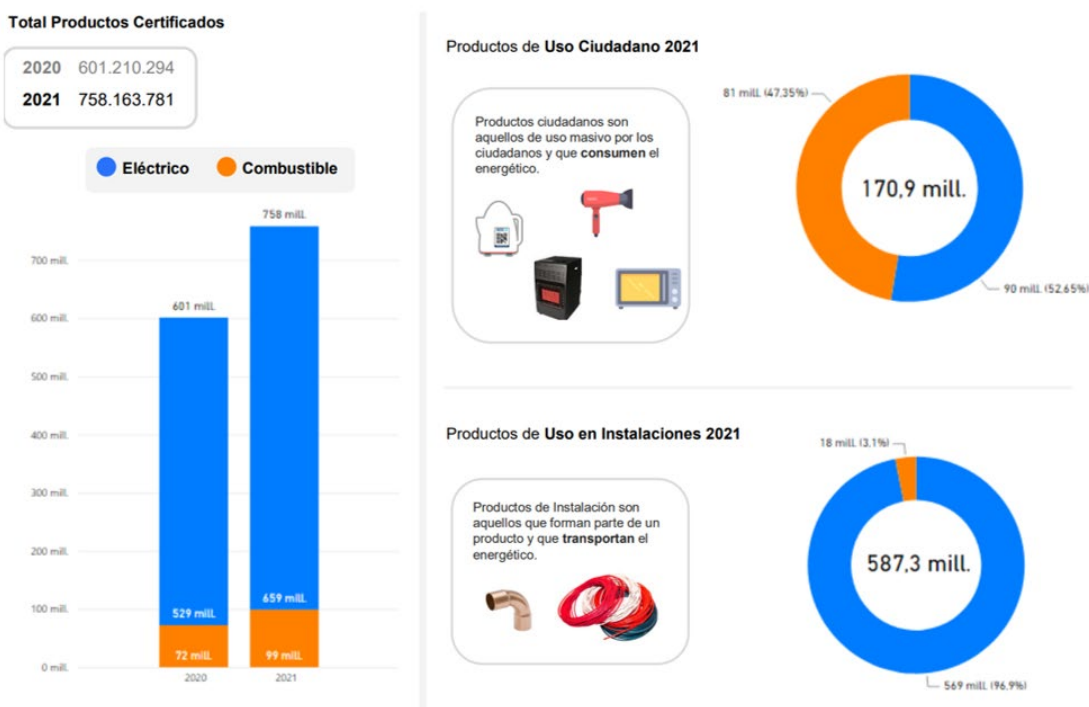
Certificación y Fiscalización Productos

41

Durante el año 2021 se certificaron y marcaron con el Sello SEC más de 659 millones de unidades de productos eléctricos y más de 99 millones de unidades de productos de combustibles, significando un aumento del 24,6% en productos eléctricos y del 37,5% en productos de combustibles, respecto del año 2020.

Los productos más certificados en electricidad fueron conductores eléctricos, lámparas led, enchufes, tuberías y cajas de derivación, en tanto que en combustibles fueron los encendedores a gas, cartuchos metálicos para camping, encendedores para cocina y accesorios de instalaciones para gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero).

- Cantidad y tipo de productos certificados año 2021



Del total de productos certificados, más de 170 millones de unidades corresponden a productos de uso ciudadano, es decir, que dicha certificación da cuenta que ese producto cumple con las condiciones de seguridad exigidas para el uso directo de las personas. Entre los productos de

uso ciudadano de mayor masividad tenemos encendedores, lámparas, cargadores de celular, hervidores, entre otros.

- Principales Productos de uso ciudadano certificados

42



También son sometidos a certificación productos que son utilizados en todo tipo de instalaciones tanto eléctricas como de gas y combustibles, encontrándose entre los primeros, a modo de ejemplo, conductores eléctricos (comúnmente nombrado cable o alambre eléctrico) enchufes, interruptores entre otros; y entre los segundos tubos o cañerías de cobre, uniones, válvulas, etc, entre otros.

La certificación de estos productos, al igual que en los de uso ciudadano, también está orientada a la seguridad de las personas, pero en este caso, desde el ámbito de la ejecución de las instalaciones de electricidad y combustibles que se construyen, mantienen, o adecuan al interior de sus residencias, escuelas, trabajos y lugares de afluencia y encuentro de personas. Con ello se busca que cada producto que se utilizará en estas instalaciones haya sido sometido a un conjunto de pruebas y ensayos, debidamente homologados, para dar cuenta de su calidad, resistencia y adecuada operación para lo que fue diseñado, dotando de esa manera de mayores niveles de seguridad a las personas que harán uso de estas instalaciones.

- Principales Productos de uso en Instalaciones



Con el apoyo de la herramienta de clasificación automática de registros de Aduana basada en el uso de inteligencia artificial, implementada en el año 2020, en el año 2021 se logró identificar a más de 7.000 importadores que ingresaron productos eléctricos y de combustibles sujetos a obligatoriedad de certificación para su comercialización, de los cuales fueron fiscalizados más de 510 importadores, quienes presentaban mayores niveles de riesgos de irregularidad en sus importaciones de acuerdo con los parámetros definidos por la institución.

En otra acción de la SEC sobre el mercado de los productos, en lo que se refiere al programa de Etiquetado de Eficiencia Energética, ejecutamos anualmente un programa de fiscalización directa en puntos de venta, tanto de la presencia del Sello SEC, como del correcto etiquetado EE. Al año 2021 se contaba con 36 tipos de productos con obligación de etiquetado de eficiencia energética y 54,5 millones de unidades certificadas en eficiencia energética, lo que corresponde a un aumento del 35% respecto del año anterior.

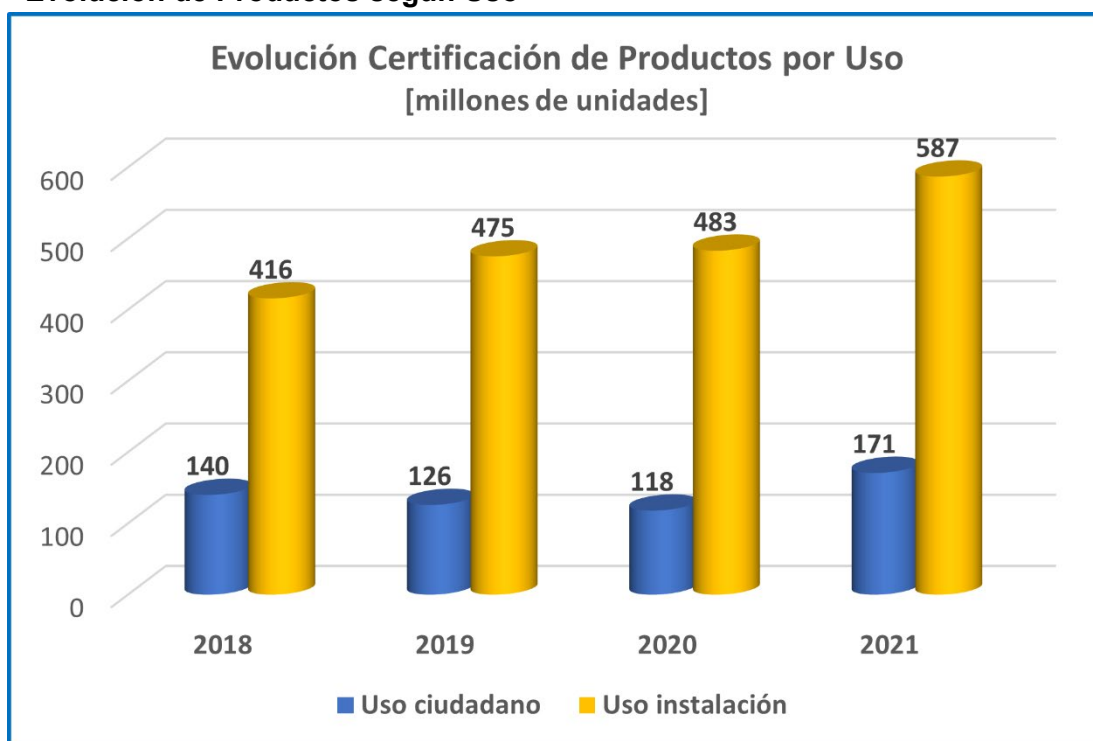
En el año 2021 se tramitaron 160 solicitudes de autorización de comercialización con un tiempo promedio de 64 días. Finalmente, en el año 2021 se recibieron 26 denuncias de productos que fueron investigadas por SEC, correspondiente a un 21% menos de los casos investigados el año anterior (7 casos menos). Del total de casos investigados en el 2021, se originaron 4 prohibiciones que afectaron a 85 modelos de productos que infringían la normativa legal vigente para su comercialización y 2 modificaciones correspondientes a estufa a GLP y horno pizzero.

- Evolución certificación de Productos 2018 - 2021

Certificación de Productos (millones de unidades)				
Tipo	2018	2019	2020	2021
Uso ciudadano	140	126	118	171
Uso instalación	416	475	483	587
Total	556	601	601	758

Fuente: anuario SEC

- Evolución de Productos según Uso



Instalaciones Solares Térmicas.

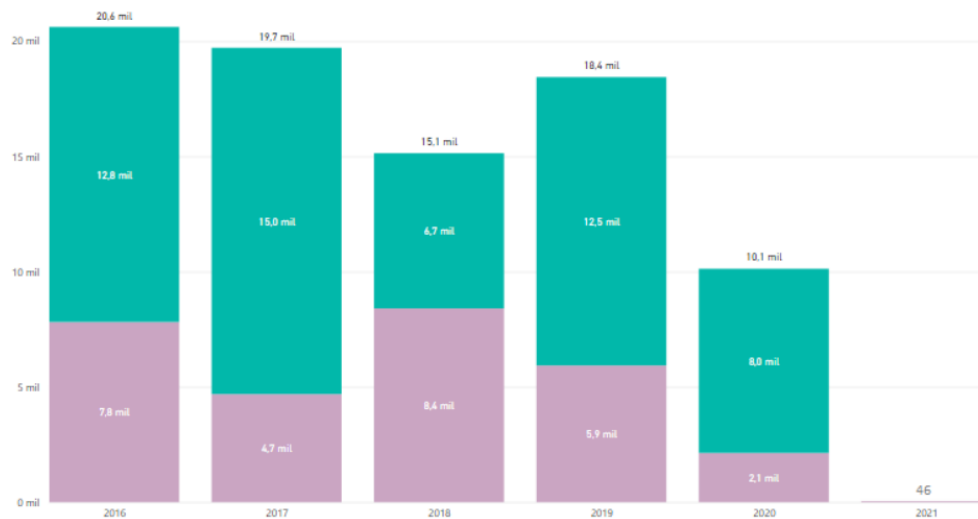
La ley 20.365 establece un beneficio tributario para las empresas constructoras que instalen en viviendas nuevas, de uso habitacional, sistemas solares térmicos. Este beneficio incentivaba la instalación de estos sistemas y que los costos asociados a la instalación y mantención del sistema podían ser descontados del monto de sus pagos provisionales obligatorios de la ley sobre impuestos a la renta, o cualquier otro impuesto o retención, por un periodo de 5 años.

A la fecha, la cantidad de viviendas que han instalado un sistema solar térmico llegan a 150.275. Cabe señalar que la segunda etapa de la Ley finalizó el año 2020, sin embargo, ésta misma facultad acceder al beneficio, a las viviendas cuya recepción municipal final se obtenga después del 31 de diciembre del 2020, cuando ésta se hubiere solicitado con anterioridad al 30 de noviembre de ese año. Es por esto que aún se observan instalaciones ingresadas durante el año 2021.

- Evolución instalaciones Colectores Solares Térmicos



Número de Viviendas declaradas con Instalaciones de Colectores Solares Térmicos



- Reconstrucción:** corresponde a aquellas viviendas que cuentan con Sistema Solares Térmicos que fueron subsidiadas por eventos de carácter catastrófico como terremotos, aluviones e incendios que afectaron al país.
- BT:** corresponde a aquellas viviendas que cuentan con Sistemas Solares Térmicos y que se encuentran acogidos al beneficio tributario establecido en la Ley 20.365.
- PPPF:** corresponde a aquellas viviendas que cuentan con Sistemas Solares Térmicos que son parte del programa de protección para la familia (pppf) del MIN-VU

VII. Resultados Gestión Atención Ciudadana 2021

Atenciones totales en la SEC

El año 2021, la SEC atendió directamente por medio de sus diferentes canales de atención 155 mil requerimientos, en comparación con los 269 mil que fueron atendidos en 2020, cifra que sigue siendo muy importante a pesar de la situación de pandemia que afectó todo el año 2021. Casi el 90% (139 mil) de estas atenciones se efectuó por los canales remotos (call center, App Mobile, formulario WEB, Video Chat y email), alrededor de 106 mil atenciones menos que el año 2020, año en que la cifra fue de 246 mil; mientras que las atenciones presenciales pasaron de 14.637 el año 2020 a 9.175 el 2021 en nuestras oficinas de atención, como uno de los efectos de las restricciones de movilidad por la Pandemia Covid 19, en que las personas han debido privilegiar los canales remotos por sobre los presenciales.

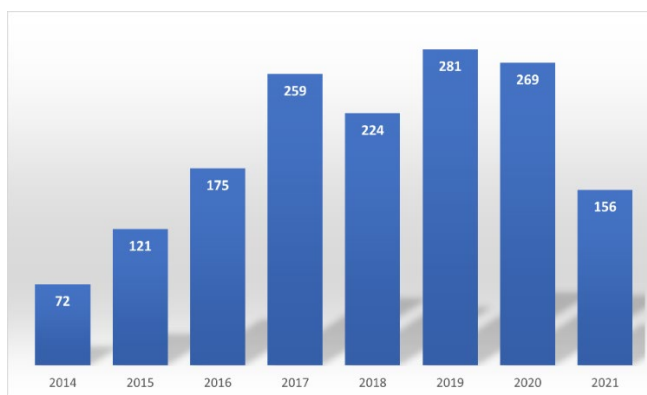


De las atenciones por canales remotos, el 50% fue requerida por una mujer, mientras que, en el canal presencial, este porcentaje se redujo al 28%, siendo, por lo tanto, mayoritariamente hombres quienes se dirigieron a nuestras oficinas a realizar algún trámite.

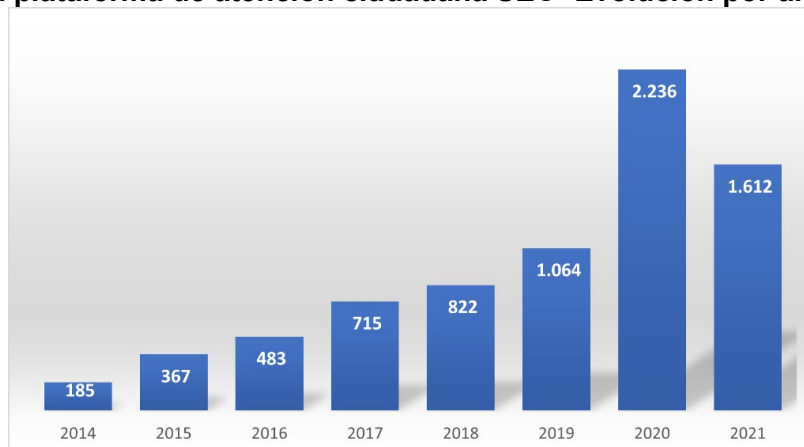
Si bien, las cifras totales de atención muestran una disminución respecto de los años 2019 y 2020, lo que puede ser una consecuencia de la condición de pandemia, en lo global siguen siendo muy superiores respecto a los años previos a 2015, año en que se inició un sostenido crecimiento que sólo se alteró con la afectación por la Pandemia Covid 19.

Los principales requerimientos de las personas se relacionaron con reclamos por problemas de cobro y facturación y por interrupciones de suministro; y luego consultas por estado de reclamos presentados, por instalaciones y consultas generales, entre otras.

- Atención de ciudadanos- Evolución por año (en miles)



- Nº de visitas a plataforma de atención ciudadana SEC- Evolución por año (en miles)



Las cifras totales de atención muestran una disminución de 42% respecto del año 2020, sin embargo la baja es menor si consideramos las visitas que realizan las personas a la plataforma de atención ciudadana, lo que da cuenta que estos últimos están prefiriendo canales de autoatención si lo comparamos con los años anteriores al 2020. Cabe señalar que el año 2020 se presentó un alza significativa tanto en reclamos y consultas por la no toma de lecturas tanto de empresas de electricidad, como de gas de red, por efecto de la pandemia y sus cuarentenas. Los principales requerimientos de las personas se relacionaron con reclamos por problemas de cobro y facturación y por interrupciones de suministro; y luego consultas por estado de reclamos presentados, por instalaciones y consultas generales, entre otras.

Reclamos presentados a la Industria por sus clientes y usuarios.

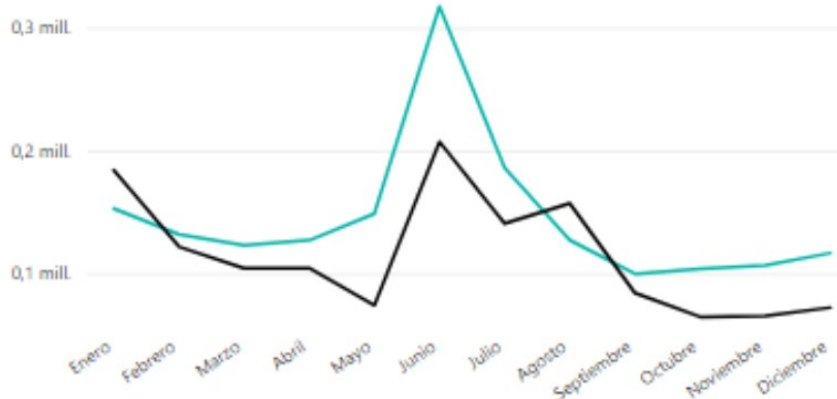
Durante el año 2021, el conjunto de las empresas Concesionarias de Servicio Eléctrico recibieron directamente de parte de sus clientes 1,47 millones de reclamos por interrupciones de suministro y 234,5 mil reclamos por otras causas, valor inferior a los 331.9 mil casos del año 2020. En el caso de las Empresas de Gas, sumando distribución en red; granel y envasado, recibieron cerca de 176 mil reclamos el 2021, con un ligero aumento respecto de 2020 cuando se registraron 173 mil reclamos.

Reclamos presentados en la SEC relacionados con el ámbito eléctrico.

- Reclamos a empresas eléctricas por interrupciones suministro.

Reclamos por Interrupciones

● Total 2020 1,7 millones
● Total 2021 1,4 millones



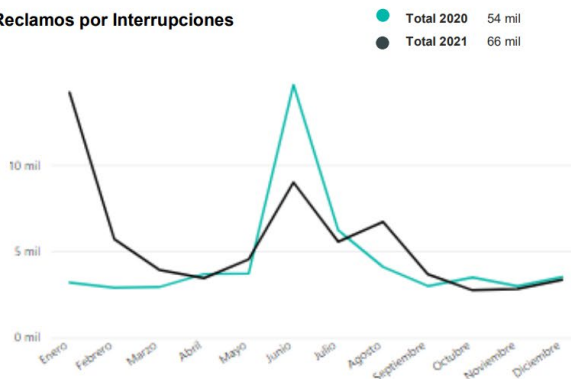
- **Reclamos a empresas eléctricas por otras causas.**



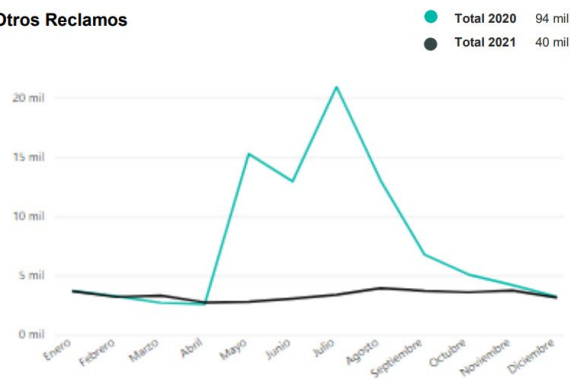
Cuando las personas no quedan conformes con la respuesta de la empresa o ésta no responde oportunamente su requerimiento pueden recurrir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. La SEC recibió el año 2021 más de 65 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro, más del 20% de los recibidos el 2020, cuando éstos eran cerca de 54 mil reclamos; mientras que en el 2021 ingresaron cerca de 40 mil reclamos por otras causas del ámbito eléctrico, como reclamos por problemas de lectura, cobros en exceso, cobros indebidos, por problemas de instalaciones, consumos no registrados, entre otros, mostrando una fuerte disminución respecto de 2020 cuando estos llegaron cerca de los 94 mil reclamos.

- **Reclamos eléctricos recibidos en la SEC 2020 – 2021**

Reclamos por Interrupciones



Otros Reclamos



Del total de reclamos del ámbito eléctrico recibidos, se pudo verificar que más de 17 mil reclamos correspondían a presentaciones que previamente las y los clientes habían realizado ante las empresas concesionarias de distribución de electricidad y que debieron analizarse directamente en la SEC por disconformidad del cliente con la respuesta entregada por la empresa. Del total de estas personas que no quedan conformes con la respuesta de la empresa y recurrieron a la SEC (lo que llamamos transferencia de reclamos), después de analizar el reclamo y los medios probatorios presentados, la tasa de cambio de respuesta o resolución en relación a lo que previamente había entregado la empresa, sumando “Aceptados” (ha lugar) y “Parcialmente Aceptado” (parcialmente ha lugar) alcanzó el 48,7%, cifra que a juicio de esta institución, continua siendo alta, toda vez que si la empresa hubiera respondido adecuadamente desde un comienzo dicha presentación, habría significado menos trámites para las personas y menor gasto de recursos públicos en su resolución.

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

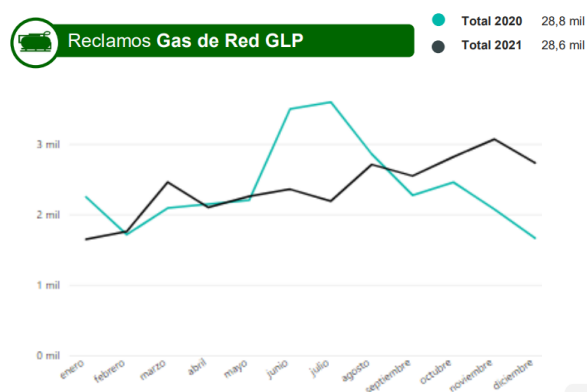
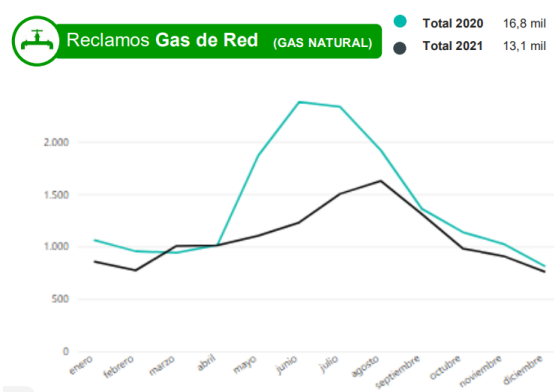


Reclamos presentados ante la SEC relacionados con empresas de gas.

51

De los reclamos correspondientes a las empresas del segmento gas de red (Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo) llegaron a 41.695; de éstos la SEC recibió directamente 3.386 reclamos, correspondiendo 1.993 (59%) a gestión directa SEC, principalmente por problemas de cobros, instalaciones, calidad del suministro y corte y reposición; con una tasa de cambio de respuesta o resolución del 20,7% sumado los “ha Lugar” y los “Parcialmente ha lugar” al reclamo del cliente, valor muy similar respecto de 2020 cuando esa tasa era del 20,8%.

- Reclamos en la industria gas de red.



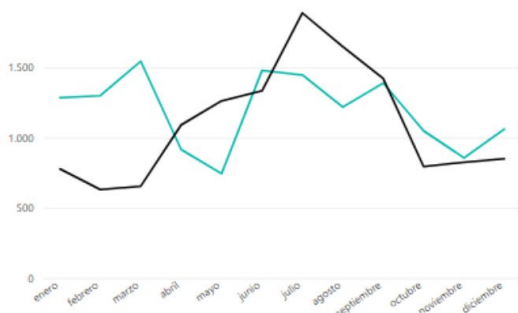
Por otra parte, en el segmento de clientes de gas distribuido a granel y envasado (tanques y cilindros), que concentran la mayor cantidad de clientes a nivel nacional, las empresas distribuidoras han recibido en conjunto más de 147 mil reclamos (siendo más del 90% correspondiente al subsegmento de cilindros, donde se concentra el mayor volumen de transacciones y ventas)

- Evolución reclamos gas granel y envasado 2020 - 2021



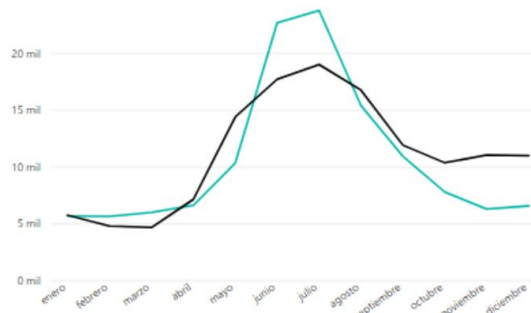
Reclamos Granel

Total 2020 14,2 mil
Total 2021 13,2 mil



Reclamos Envasado

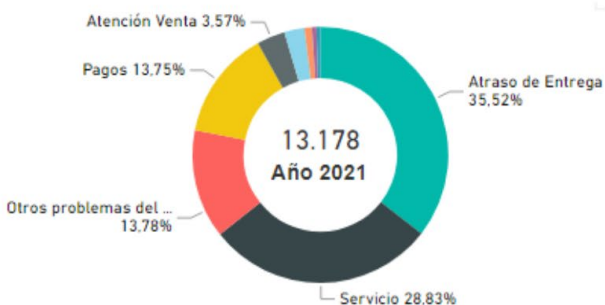
Total 2020 127,3 mil
Total 2021 134,2 mil



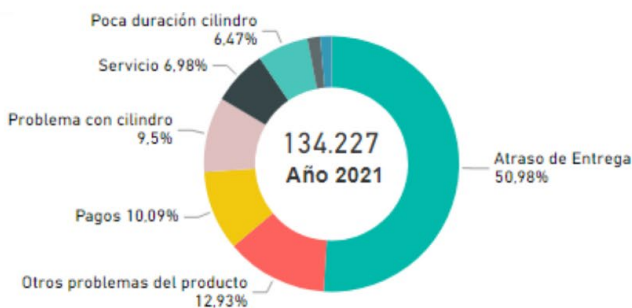
Al revisar el desglose de las causas de reclamos presentados el año 2021, tenemos que tanto en subsegmento granel como envasado, el retraso en la entrega del servicio (producto adquirido), es la que concentra la mayor incidencia de reclamos, seguida por calidad del servicio entregado y otros tipos de problemas asociados al producto.

- Desglose de causas reclamos año 2021

Desglose Reclamos Granel



Desglose Reclamos Envasado

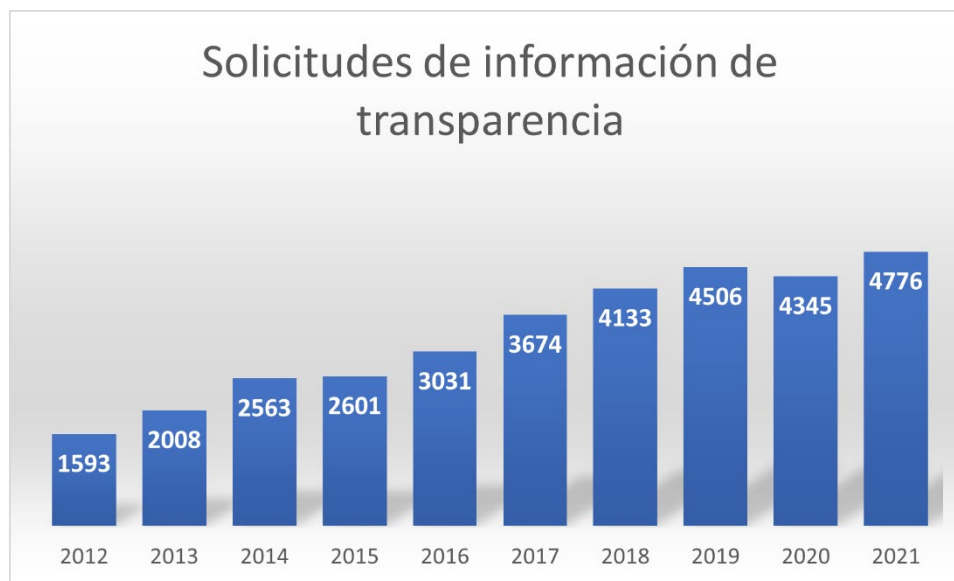


Acceso información por Ley de Transparencia

Durante el año 2021, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 4.776 solicitudes de información por Ley de Transparencia.

Somos el quinto organismo público más requerido entre los 1.143 organismos públicos que operaron al año 2021 en el Portal de Transparencia Activa del Consejo Para la Transparencia, sólo por debajo de la Subsecretaría de Bienes Nacionales, Dirección General de Aguas, Servicio de Registro Civil e Identificación y Subsecretaría del Interior, registrando un sostenido crecimiento de la demanda a través de los años, que llega al 200% entre el año 2012 y 2021.

- Solicitudes de Información gestionadas - evolución anual.



Del total de solicitudes recibidas durante 2021, 4.544 (95,14%) de ellas concluyeron en una respuesta de la SEC, de las cuales el 94,83% fueron respondidas en un plazo igual o inferior a los 15 días. Las principales solicitudes de información corresponden a los certificados de declaración instalación interior eléctrica TE1 y declaración instalación interior de gas TC6, alcanzando en conjunto el 50% de las solicitudes; distribuyéndose el resto entre solicitudes de planos, información de concesiones, información de procesos administrativos y sanciones, entre otras.

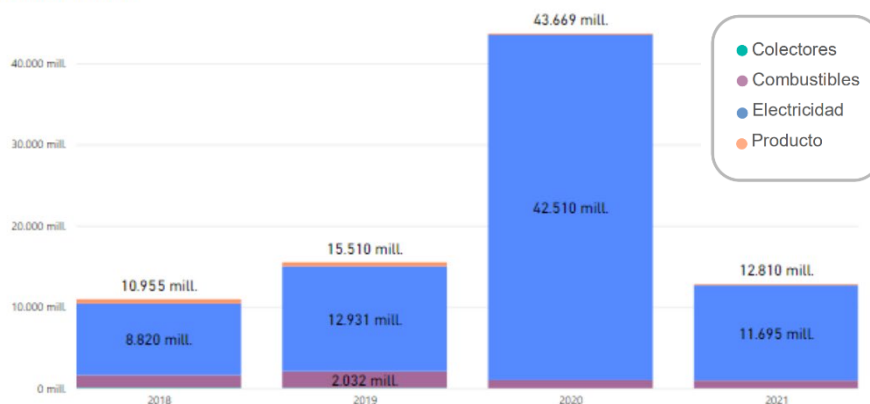
VIII. Sanciones Cursadas por la SEC año 2021.

Las Sanciones son una herramienta que busca corregir incumplimientos a la normativa vigente. Consiste en el pago de una multa como resultado de acreditarse haber cometido una infracción.

La 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.

\$41.136 millones en sanciones emitidas por SEC el año 2020, en 550 procesos, buscan entregar señales que corrijan incumplimientos normativos, siendo el ámbito eléctrico donde se registró el mayor monto en sanciones.

Monto de Sanciones Acumulado



Cantidad de Sanciones en el Año



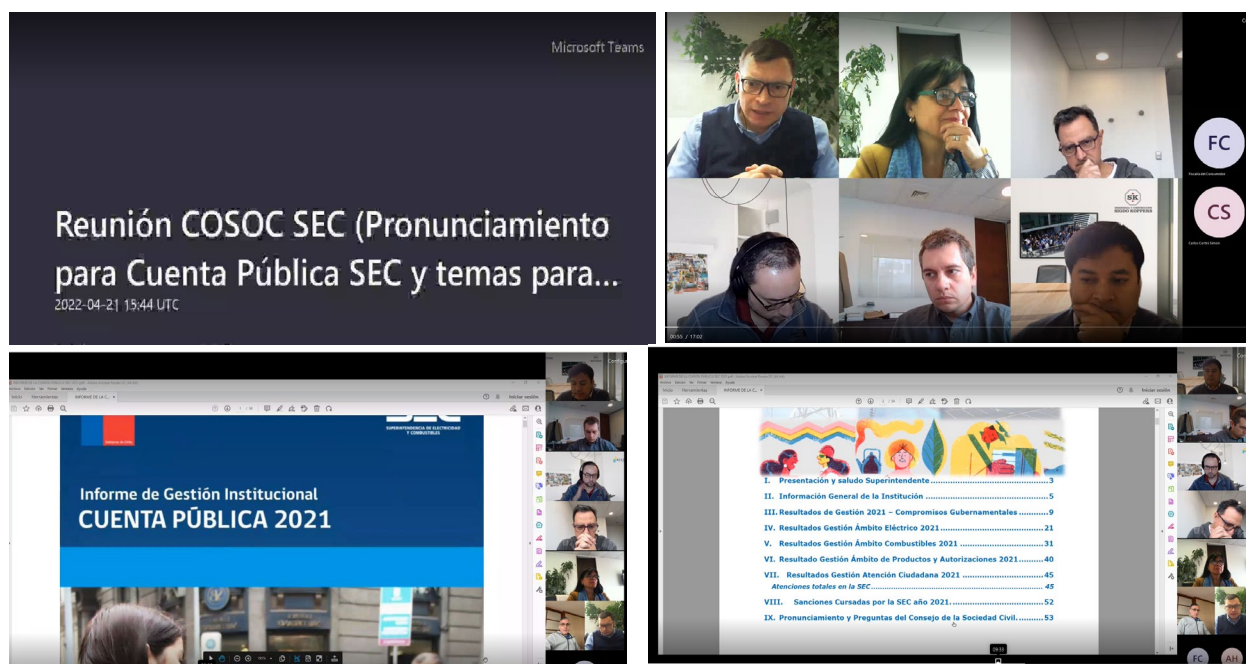
IX. Pronunciamiento del Consejo de la Sociedad Civil.

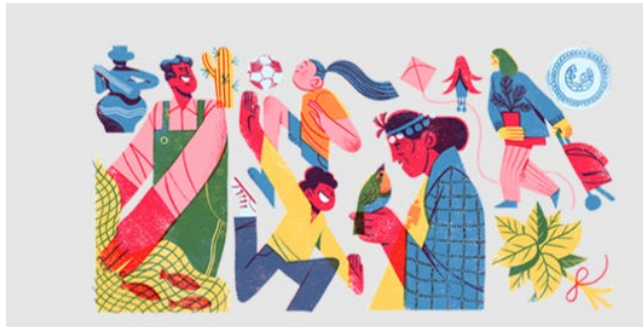
55

En reunión extraordinaria del Consejo de la Sociedad Civil de la SEC, efectuada el día jueves 21 de abril de 2022, el COSOC - SEC se pronuncia sobre la propuesta de Cuenta Pública enviado semanas previas a todos los integrantes del COSOC por correo electrónico.

El COSOC acuerda el siguiente pronunciamiento, que será complementado posteriormente con consultas y observaciones en el proceso participativo:

“Nos parece que el documento cuenta Pública de la SEC, es un informe muy completo, que no es objeto de mayores observaciones respecto de su contenido; en el que se evidencia un amplio despliegue de datos, tantos referidos al trabajo institucional de la SEC como los resultados de la industria; presentándose a su vez un elaborado informe con análisis, evaluaciones de cumplimientos y logros del periodo, por lo cual es un informe que refleja ampliamente lo acontecido en el sector energético durante el año 2021 y la participación de la SEC como organismo público fiscalizador” .





Gracias por participar en nuestra Cuenta Pública
SEC 2021 - 2022



600 6000 732



www.sec.cl



SuperintendenciaSEC



SEC_cl

