



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2023



Contenido

I.	Presentación y saludo Superintendente.....	2
II.	Información General de la Institución.....	5
III.	Resultados de Gestión 2022 – Compromisos Gubernamentales.....	9
IV.	Resultados Gestión Ámbito Eléctrico 2022.....	20
V.	Resultados Gestión Ámbito Combustibles 2022.....	30
VI.	Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones 2022.....	40
VII.	Resultados Gestión Atención Ciudadana 2022.....	45
	<i>Atenciones totales en la SEC.....</i>	<i>45</i>
VIII.	Sanciones Cursadas por la SEC año 2022.....	53

I. Presentación y saludo Superintendente



2

Es un honor para mí presentarles la Cuenta Pública de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) del año 2022. Como bien saben, la SEC cumplió 118 años el año pasado, tiempo en el que como institución hemos vivido muchas transformaciones y sido testigos, y a la vez parte, de grandes cambios a nivel de la industria, el país y lo referente a las características, disponibilidad y uso, tanto de los energéticos, como de los productos y tecnologías relacionadas.

Particularmente estos últimos años, estamos inmersos en una nueva ola de cambios, que nos llevan a pensar en el cómo modernizar nuestra institución, incorporar mayores herramientas tecnológicas, y adecuar nuestra normativa y estructura organizacional para asumir de manera adecuada las tareas y funciones que permitan atender y responder oportunamente a las necesidades de las personas y llevar adelante acciones que

impacten positivamente en su calidad de vida y en los servicios energéticos que reciben.

Quisiera destacar que, durante el año 2022, gracias al compromiso y dedicación de todas y todos los funcionarios de la institución, hemos logrado avanzar en nuestros procesos de fiscalización de la industria y la atención de nuestros usuarios, mejorando canales de atención e integrando todo el aprendizaje que nos dejó la pandemia de Covid y sus restricciones de movilidad. Este periodo nos llevó a incorporar y potenciar nuevos canales de atención y nuevas maneras de fiscalizar el cumplimiento de los estándares y exigencias normativas por parte de la Industria, lo anterior, a través de procesos más tecnologizados, donde el cruce y análisis de información a gran escala pasó a ser un instrumento esencial para focalizar nuestra acción donde resulte más necesaria y relevante.



Creemos que las acciones que hemos implementado nos permiten avanzar significativamente en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de energía y en materia de regulación de esta Industria en el país, entre lo que podemos destacar los avances en regulación, implementación y fiscalización de proyectos de Energías Renovables y en Electromovilidad a lo largo del país, y la atención de más de 200 mil personas a través de nuestros distintos canales de atención.

Entre otros resultados, que se explicarán más detalladamente en este documento, durante el año 2022 se inscribieron en la SEC 252 nuevas instalaciones de electromovilidad, totalizando en los últimos años 675 instalaciones, con 1.426 cargadores de vehículos eléctricos e híbridos, de uso público y privados, y 65 MW de potencia instalada; mientras que, en Autogeneración Eléctrica en el año 2022 la capacidad instalada de Generación Distribuida de Autoconsumo (GDA) alcanzó los 162 MW, con 90% más de instalaciones inscritas respecto al año anterior,

registrando así 6.023 instalaciones con una capacidad instalada de 54 MW; se comenzó el proceso de implementación y fiscalización de la nueva Ley de Eficiencia Energética y el cumplimiento de la obligación de las empresas catalogadas como Grandes Consumidores a implementar Sistemas de Gestión de Energía; y, el trabajo desarrollado por nuestros equipos técnicos, con el fin de contribuir al desarrollo ágil de la industria del Hidrógeno como combustible, impulsando mejoras en los procesos que se requieren para autorizar las actividades de producción, acondicionamiento, transporte, almacenamiento, comercialización y uso del hidrógeno, y sus derivados, como combustible.

También, durante este período, se realizaron importantes avances en la modernización y digitalización de los procesos de la institución con el fin de optimizar la eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos. Por ejemplo, la implementación completa de las Plataformas de Información Pública (PIP) para el cumplimiento de la Norma Técnica de Conexión y Operación de PMGD. A pesar de las limitaciones presupuestarias, que los últimos años y la situación postpandemia han conllevado, hemos buscado optimizar nuestros sistemas informáticos e incorporar nuevas herramientas que permitan la atención adecuada y oportuna de las personas a través de los diversos canales de atención, como el reciente canal de Videollamadas Online y cada uno de nuestros sistemas de gestión de información y procesamientos de datos.

Otro de nuestros principales desafíos es la seguridad y calidad del uso de los energéticos, y en ese aspecto, la Continuidad de Suministro Eléctrico conlleva

un valor muy relevante para las personas y los procesos productivos que se desarrollan en el país, razón por la cual monitoreamos permanentemente el cumplimiento de estándares, por medio de indicadores que debe cumplir la industria, entre los cuales el SAIDI (indicador de medición promedio de interrupciones) nos muestra el promedio de tiempo de interrupción de suministro eléctrico que afecta a las personas, en cada comuna, región y por cada empresa. Durante los últimos años, con la exigencia de planes de acción para los alimentadores que reflejan los peores resultados, hemos venido gestionando importantes bajas, sin embargo, a pesar de nuestros esfuerzos y la exigencia de planes de acción a las empresas, el año 2022 se registraron 14,53 horas en promedio país, que, si bien está entre los resultados más bajos de los últimos 5 años, no nos deja conformes.

Finalmente agradezco a las funcionarias y los funcionarios de la SEC por su dedicación y esfuerzo, así como a los actores del sector energético por su colaboración y



compromiso con la mejora continua de los servicios. Les invito a continuar trabajando juntos por el bienestar de las personas en nuestro país, como servidores públicos que tenemos en nuestras manos, en parte, procesos que inciden directamente en la calidad de vida de todas y todos quienes residimos en este territorio.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

II. Información General de la Institución

118 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 más 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 2022, considerando dotación de planta, contrata y contratos honorarios fue de 375 funcionarios y funcionarias a nivel nacional.

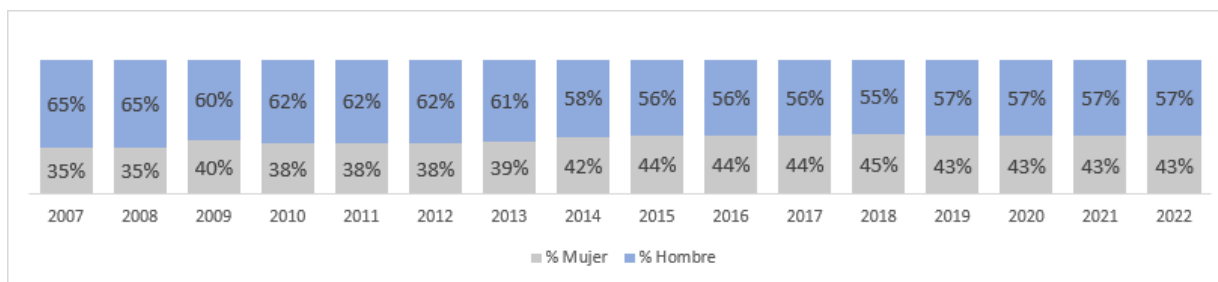


Hombres
213

Mujeres
162

Total Dotación
375

	RM	REG	HONORARIOS
Hombre	137	59	17
Mujer	118	37	7
Total	255	96	24



Nuestro Presupuesto



8

Nuestro presupuesto final al 31 de diciembre del año 2022 fue de **M\$ 16.038.817** (un 4,0% superior al 2021) 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.

Presupuesto ejecutado al
31 de diciembre 2022

M\$16.008.804

99,8%

Presupuesto vigente al 31
de diciembre 2022

M\$16.038.817

100%

Puede revisar detalle en:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/Ppto.a+Diciembre.pdf/0b73c535-6d0f-4fe4-aa38-2a3060b8e023>

III. Resultados de Gestión 2022 – Compromisos Gubernamentales

9



En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Agenda de Energía 2022-2026 presentada por el Ministerio de Energía durante el año 2022, 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 2022, vinculadas a la Agenda de Energía y a prioridades gubernamentales, destacamos:

1. Electromovilidad

Durante el año 2022, la electromovilidad fue una alternativa para distintos usuarios, que vieron en ella una manera de movilizarse de manera más eficiente, segura y sustentable con el medio ambiente. Lo anterior lo demuestran las cifras de la Asociación Nacional Automotriz de Chile, que señalan que la cantidad de vehículos 100% eléctricos e híbridos enchufables, comercializados en el país, alcanzó a final de año las 1.769 unidades, casi el doble de los comercializados el año 2021 cuando el número llegaba a las 856 unidades, para lo cual fue necesario que nuestra infraestructura, particularmente en lo que se refiere a

Cargadores Eléctricos (públicos y privados), respondiera a esta nueva demanda, tanto en lo que respecta a su disponibilidad como a su seguridad.

En línea con esta creciente, y por cierto necesaria, incorporación de vehículos eléctricos, el año 2022 la Superintendencia se ha movilizad para velar por la seguridad de las instalaciones que proveen energía a los diferentes vehículos eléctricos. Lo ha realizado, mediante la inspección directa de las instalaciones públicas y privadas a lo

largo del país. Además, ha comenzado el proceso de desarrollo de herramientas tecnológicas, que permitan a los usuarios acceder de manera más rápida a información tan importante como es el estado del cargador.

En resumen, el año pasado la unidad de energías renovables y electromovilidad revisó en terreno más de 130 instalaciones para electromovilidad en el país, verificando aspectos relacionados a la seguridad, la correcta operación, y disponibilidad de servicio. Destaca la electro-ruta más larga de Latinoamérica de cargadores rápidos

públicos (1.200 km), que se extiende entre La Serena y Temuco con 70 cargadores rápidos (mayores a 50 kW), la cual fue fiscalizada en terreno en un 100%.

Además, se fiscalizó el primer Centro de Carga de transporte

público ejecutado por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. Este centro de carga es el primero de trece nuevos centros de carga, que se suman a los ya existentes, y que durante el 2023 verán el inicio de su operación para los nuevos buses eléctricos de la región Metropolitana.



La SEC durante 2022 registra también la inscripción de 252 nuevas instalaciones de electromovilidad, un 30% más de las inscritas durante 2021, sumando así un total de 675 instalaciones, 1.426 cargadores de uso público y privado, centros de carga de transporte público y eléctroterminales, y 65 MW de potencia instalada. Al igual que el año anterior, las instalaciones privadas tuvieron un aumento de un 33% respecto al año 2021, sumando 164 nuevas instalaciones de este tipo. Respecto a las instalaciones de carga pública en el 2022 se inscribieron 132 nuevos cargadores públicos, un 39% más de los cargadores inscritos durante el año 2021. Destacan proyecto de cargadores rápidos ubicados en zonas extremas del país como Punta Arenas, Pica, San Pedro de Atacama, entre otros, que permiten democratizar y hacer posible que más personas accedan a esta tecnología.

Finalmente, respecto a las nuevas disposiciones normativas en que trabaja el Ministerio de Energía, como es la habilitación de la interoperabilidad de estaciones de carga, establecido por la Ley de Eficiencia Energética, este año la Superintendencia, el Ministerio de Energía y la plataforma internacional de eRoaming Hubject, han firmado un acuerdo de colaboración para trabajar en conjunto, en el desarrollo de una plataforma que permitirá a los usuarios, acceder en tiempo real a la información del estado de los cargadores públicos en el país. Se espera que durante 2023 ya podamos contar con las primeras versiones de esta plataforma.

2. Registro de pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria

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; la obligación de las empresas de mitigar los efectos de las interrupciones de suministro; el descuento en la boleta del consumo del equipamiento electrodependiente y la creación de un registro de paciente electrodependiente por



parte de las empresas concesionarias. El 9 de mayo de 2022 se realizó la promulgación del reglamento, lo que permitió la entrada en vigencia de la Ley 21.304. Con motivo de la Ley, la SEC asumió un rol fiscalizador del registro que las empresas deben llevar, sobre los pacientes electrodependientes de sus zonas de concesión. A diciembre del año 2022, según la información del registro de pacientes electrodependientes que administran las empresas concesionarias de distribución, y que entregan periódicamente

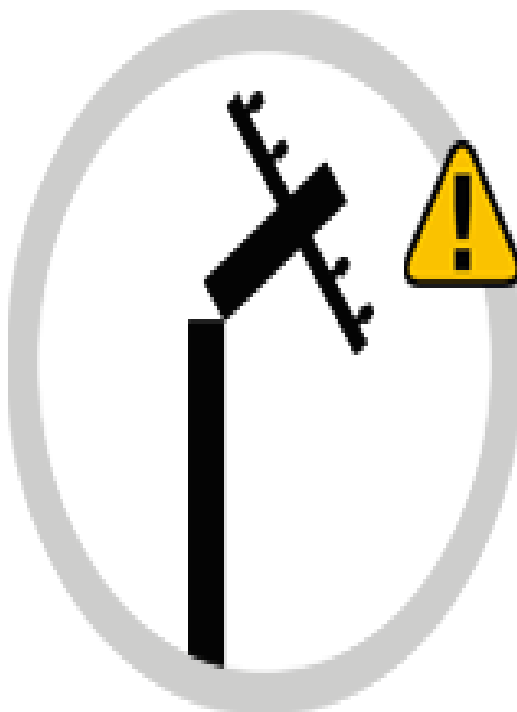
a esta institución, se encontraban vigentes en la plataforma 8.234 pacientes electro-dependientes, es decir, con indicación de hospitalización domiciliaria y/o que requieren la conexión a equipos de soporte vital, que

funcionan con electricidad y donde la gestión oportuna de los actores involucrados ante interrupciones de suministro eléctrico, es clave para no poner en riesgo la seguridad e incluso la vida de estos pacientes.

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

El año 2018, se implementó la herramienta “Riesgo Eléctrico en la vía pública”, que permite, a cada persona que advierta condiciones de riesgo eléctrico en la vía pública y disponga de un smartphone compatible, pueda ingresar una denuncia de inmediato, indicando la dirección del lugar de riesgo, la causa de este (cable cortado, poste chocado, entre otros) e incluso adjuntar evidencia, como puede ser una fotografía.

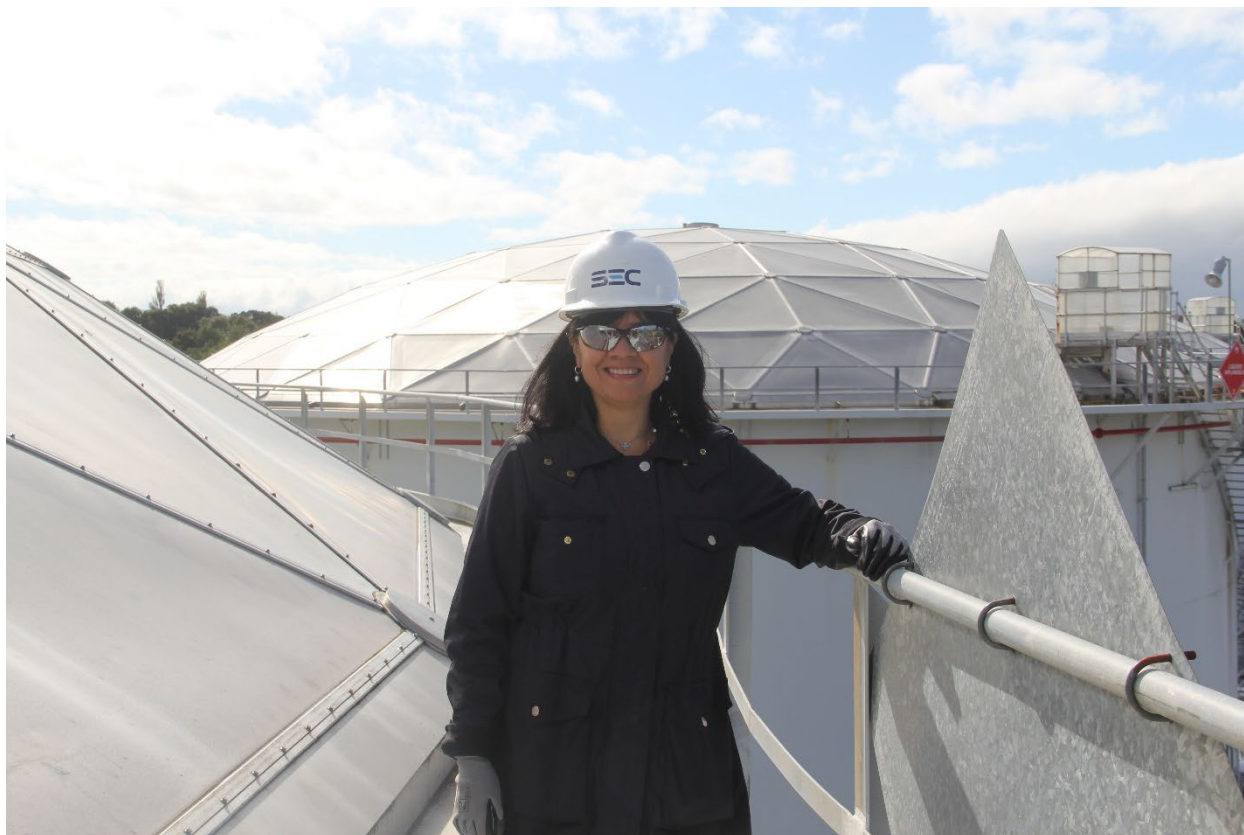
Durante el año 2022 se recibieron 1.316 denuncias por medio de esta aplicación Mobile y WEB, lo que muestra que las personas usan esta herramienta, aportando información que nos permite la adopción de medidas, para regularizar las situaciones denunciadas en menor tiempo.



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 del plazo 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. Autogeneración Eléctrica - Energías Renovables No Convencionales



13

Como muestra del gran avance de la Generación Distribuida para el Autoconsumo (GDA), instalaciones de generación de hasta 300 kW conectadas a las redes de distribución, en el año 2022 la capacidad instalada de GDA alcanzó los 162 MW.

La Superintendencia contabilizó durante el 2022, un 90% más de instalaciones GDA inscritas con respecto al año anterior, registrando así 6.023 instalaciones con una capacidad instalada de 54 MW, las cuales se distribuyen principalmente en la Región Metropolitana, O'Higgins, Atacama y Valparaíso. Al respecto, destacan proyectos que han permitido acercar de manera directa

esta tecnología a la ciudadanía, como el Programa Casa Solar, que entrega beneficios económicos directos para el interesado en el desarrollo de proyectos, el cual, se enmarca en el Eje 6: "Empoderamiento Ciudadano y Democratización de la Energía" de la Agenda de Energía 2022-2026, donde esta Superintendencia tuvo un rol activo en el seguimiento y fiscalización de estos proyectos.

Con el aumento de la cantidad de instalaciones y considerando lo crítico que se vuelve contar con tiempos de respuesta acotados, en el proceso de conexión de los

Equipamientos de Generación, la Superintendencia realizó el monitoreo de este, generando planes de acción de seguimiento e iniciando procesos sancionatorios a empresas concesionarias, para efecto de que se cumplan los plazos que se encuentran regulados en la actual normativa. Lo anterior permitió movilizar a la industria, normalizando los tiempos de respuesta desde un 84% de cumplimiento en 2021 a un 94% al 2022.



Asimismo, durante 2022, también se destaca la implementación completa de las Plataformas de Información Pública (PIP), habilitadas en los sitios web de la empresas concesionarias y en nuestro sitio web institucional, en relación con el cumplimiento del artículo 6-1 de la Norma Técnica de Conexión y Operación de Equipamiento de Generación y artículo transitorio 7-1 de la Norma Técnica de Conexión y Operación de PMGD, que estipula que las empresas distribuidoras, previo a la definición de la Superintendencia, deben publicar de forma abierta la información técnica de la red de distribución junto con la información técnica de generación distribuida, lo que permite transparentar a la ciudadanía el estado de las instalaciones y las holguras existentes en la red, para la conexión de nuevos proyectos de generación, disminuyendo barreras de entrada asociadas al acceso de la información.

Con respecto a los Pequeños Medios de Generación conectados a las redes de distribución (PMGD), generadores renovables menores o igual a 9 MW, su

crecimiento acelerado continuó durante 2022. Es más, en los últimos tres años la capacidad instalada en este período representa más del 50% de la capacidad total de PMGD instalados, alcanzando así los 2,135 GW, los cuales en su mayoría son plantas fotovoltaicas.

Particularmente, el año 2022, trajo consigo un aumento considerable de procesos que fueron declarados en construcción ante la Comisión, llegando a declararse un total de 327 proyectos, sextuplicando la cantidad respecto del año anterior. Por otro lado, se mantuvo de forma similar la cantidad de controversias asociadas a la aplicación regulatoria, siendo las principales problemáticas aquellas asociadas a observaciones de los costos de conexión y plazos de respuesta, 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, en comparación con los años anteriores.

5. Ley de Eficiencia Energética

La Ley 21.305 sobre Eficiencia Energética se publicó en febrero 2021, y trajo consigo nuevas atribuciones y responsabilidades para la SEC, entre ellas la de fiscalizar y sancionar a aquellas empresas que no cumplan con el Artículo 2°, que obliga a las empresas catalogadas como Grandes Consumidores, o Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía, a implementar Sistemas de Gestión de Energía. El año 2022, se publicó el Decreto Supremo 28 del Ministerio de Energía, que aprueba el Reglamento para Grandes Consumidores, donde se establecieron los requisitos de estos Sistemas de Gestión de Energía, así como también las herramientas de fiscalización, tales como auditorías realizadas por profesionales autorizados por esta Superintendencia.

Junto con apoyar al Ministerio en el desarrollo del Reglamento, se realizó un levantamiento de los procesos requeridos, dada las nuevas atribuciones otorgadas a la SEC, tanto en la Ley como en el Reglamento. En este contexto, la SEC se enfocó en desarrollar distintas acciones que permitirán operativizar la Ley de forma efectiva.

Con el objetivo de levantar información e identificar grupos interesados, se realizaron entrevistas con empresas y profesionales relevantes de la industria, que permitieron establecer lineamientos para planificar y organizar nuestra labor. Paralelamente, se definió el procedimiento para la autorización de los profesionales que realicen auditorías

a las empresas afectas a esta obligación, el cual fue puesto en consulta pública, recibiendo observaciones por parte de 10 empresas.

En búsqueda de atender de mejor forma a los ciudadanos, se trabajó junto al Ministerio de Energía en un listado de preguntas frecuentes, las cuales se incorporaron en la página web de la SEC. Además, se realizaron distintas acciones con el Ministerio, para difundir y orientar a las futuras empresas que deberán cumplir con las obligaciones, a través de talleres y conversatorios online, de organización propia y de terceros que solicitaron nuestra cooperación, así como también, se participó de forma presencial en conversatorios con otros actores relevantes.

Otro punto relevante es el desarrollo de una herramienta informática, que permitirá recepcionar y sistematizar la información que deberán proporcionar los Grandes Consumidores. Durante el año 2022 se establecieron los requerimientos y se comenzó el desarrollo, el cual finalizará durante el año 2023. Esta herramienta permitirá la captura de datos relevantes, para que tanto el Ministerio de Energía como la Superintendencia puedan contar con reportabilidad eficiente en el futuro.

6. Hidrógeno

Durante el año 2022, se dio continuidad al trabajo de colaboración y transferencia de recursos entre la Subsecretaría de Energía y la Superintendencia, iniciado en julio de 2021 para generar apoyo técnico recíproco, con el fin de contribuir al desarrollo ágil de la industria del Hidrógeno como combustible; impulsando mejoras en la tramitación de los procesos que se requieren para autorizar las actividades de producción, acondicionamiento, transporte, almacenamiento, comercialización y uso del hidrógeno como combustible y sus derivados, en concordancia con la Política Energética Nacional y en particular con la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde. Además, en el transcurso del año fueron autorizados 3 de estos proyectos, que se detallan en la siguiente tabla, quedando otros 3 en etapa de evaluación:

N°	Titular	Autorización	Descripción del proyecto	Ubicación
1	GasValpo SpA.	R.E SEC N°11.589, del 31.03.2022	Producción, almacenamiento y mezcla de hidrógeno con gas natural, e inyección a la red de distribución de la empresa.	Planta Satélite de Regasificación (PSR) Coquimbo, Región de Coquimbo.
2	Minera San Pedro - CNP	R.E SEC N°14.690, del 08.11.2022	Proyecto piloto de producción de hidrógeno para ser consumido en celdas de combustible para transformar el hidrógeno en energía eléctrica.	Instalaciones Minera San Pedro, comuna de Til Til, Región Metropolitana.
3	Pontificia Universidad Católica Abastible Thermal Engineering	R.E SEC N°14.473, del 25.10.2022	Proyecto piloto para efectuar ensayos de operación en ambiente controlado de quemadores en caldera para operar mezclas de gases GN/H ₂ y GLP/H ₂ , hasta un 60% de H ₂ .	Laboratorio del Dpto. de Ingeniería Mecánica y Metalúrgica de la Pontificia Universidad Católica, Campus San Joaquín, Región Metropolitana.

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

17



Como se señala en el documento “Gestiones Sectoriales para la Reducción de Riesgos y Desastres” elaborado por la Ex Oficina Nacional de Emergencias del Ministerio del Interior, actual Servicio Nacional de Prevención y Respuesta Ante Desastres (SENAPRED) “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.

Por otro lado, la Ley 21.364 que Crea el Servicio Nacional de Prevención Ante Desastres, establece en su Artículo 34 que, los órganos de la Administración del Estado que se individualicen en la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres, de conformidad con lo establecido en el artículo 24, deberán elaborar un Plan

Sectorial para la Gestión del Riesgo de Desastres que permita el cumplimiento de los objetivos establecidos para cada sector en el Plan Estratégico Nacional, así como definir el desarrollo de sus capacidades para la respuesta de las emergencias y su empleo en conformidad a los Planes de Emergencia, en todos sus niveles, tareas que esa Superintendencia junto al Ministerio de Energía han comenzado a abordar.

En lo que respecta a esta Superintendencia y su rol fiscalizador de las empresas del sector energía, como se ha señalado en años previos, 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, durante el año 2022, para el caso de los eventos recurrentes o estacionales, la SEC ha instruido a las empresa de distribución formular planes de acción tendientes a prevenir y/o mitigar los efectos que éstos pudieran causar sobre la continuidad del suministro, 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 probabilidad de ocurrencia de incendios forestales, situación que ha sido cada vez más recurrente.

A la Superintendente le corresponde participar en el Comité Nacional Para La Gestión de Riesgos y Desastres, como acompañante o suplente del Ministro de Energía, es así que en las distintas contingencias y emergencias que ha

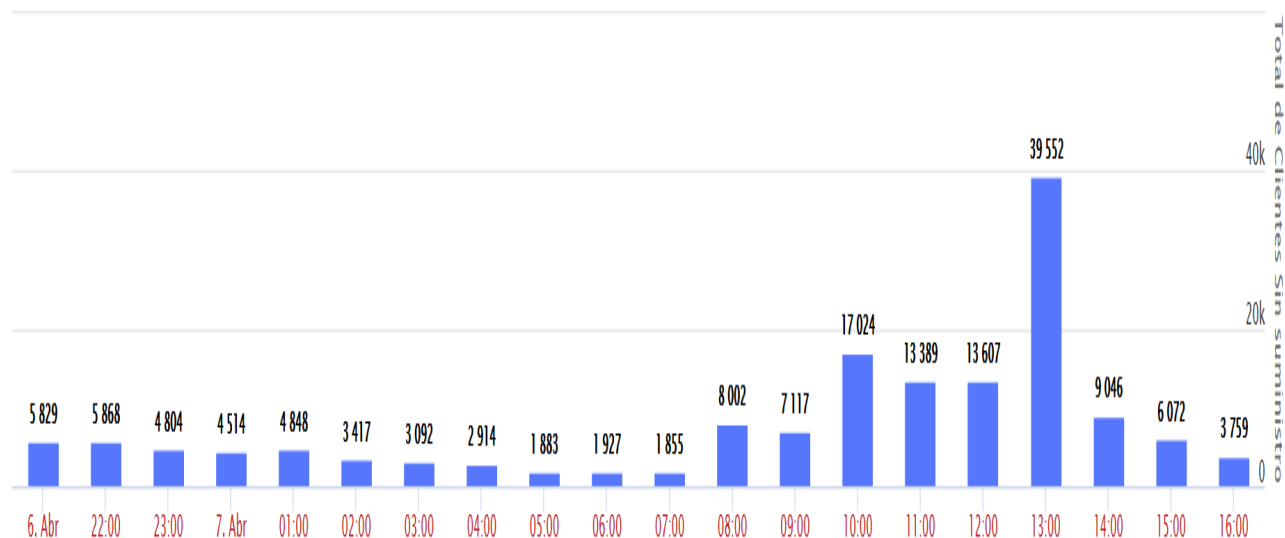
enfrentado nuestro país el año 2022, y lo que va de 2023, la Superintendente Marta Cabeza, cuando ha correspondido, se ha constituido en este Comité, desde donde se realizan las coordinaciones con los equipos técnicos de la Superintendencia y con las empresas de los segmentos generación, producción, 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 contingencia o emergencia que se esté enfrentando, y donde esté asociada o relacionada infraestructura energética.

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.

Total Clientes sin Suministro Eléctrico (Corte de Luz)

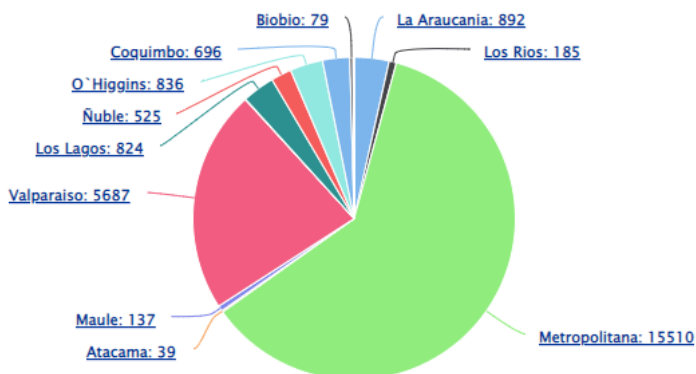
Zoom **Hoy** Todo

19



Clientes Sin Suministro por Región 17-04-2023 17:22:17

[haga click para ver detalles](#)



En estos momentos, un 99.6% de los clientes del País, está con servicio eléctrico normal.

IV. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico 2022

Instalaciones eléctricas inscritas en la SEC

20

Durante el año 2022 se inscribieron 309.639 instalaciones eléctricas a lo largo del país, de las cuales 290.657 corresponden a instalaciones nuevas y los 18.982 restantes a instalaciones existentes en que se declara alguna modificación, adecuación o ampliación. Del total de declaraciones, el 76% corresponde a instalaciones de uso habitacional.

Para declarar una instalación nueva, adecuación, ampliación o modificación de una existente, un instalador(a) autorizado(a) debe presentar esta declaración con los planos y documentación requerida para este proceso, la cual debe dar cuenta del cumplimiento de las exigencias normativas establecidas en los reglamentos técnicos; dichas instalaciones podrán ser fiscalizadas directamente por la SEC, de forma documental o en terreno, en cualquier momento.

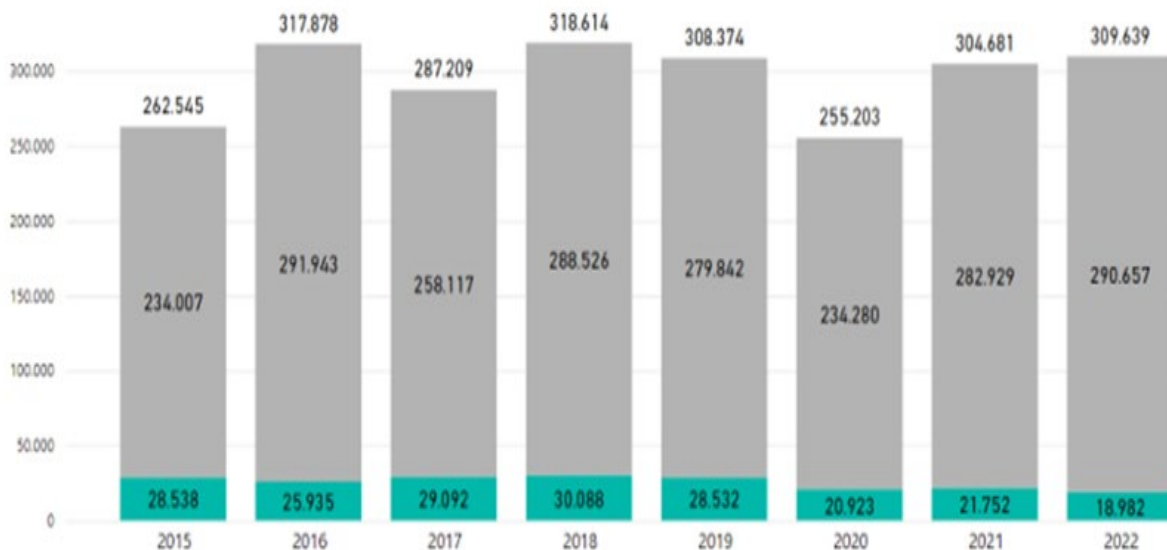


-Instalaciones Eléctricas Inscritas - Evolución anual



Instalaciones Eléctricas inscritas

21



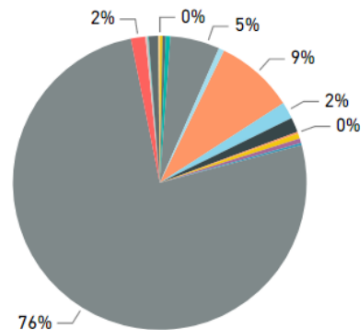
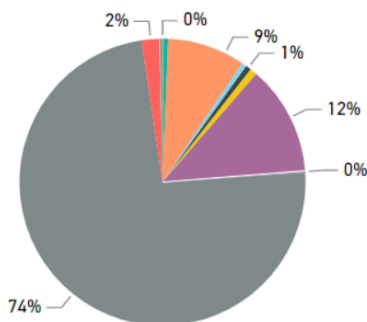
-Instalaciones Eléctricas año 2021 - 2022 según destino.

Desglose por Destino de la Instalación

Año 2021

Año 2022

- ASISTENCIA DE SALUD
- COMERCIAL
- EDUCACIONAL
- ESPECIAL
- HABITACIONAL
- INDUSTRIAL



Fiscalización Directa Instalaciones Eléctricas

En el año 2022, se realizaron un total de 8.476 inspecciones, de las cuales 2.066 correspondieron a inspecciones en terreno, lo cual significó un aumento respecto del año 2021 (648 inspecciones en terreno). Respecto a las fiscalizaciones técnico documental, estas disminuyeron en un 43 % respecto a las realizadas el año anterior, pasando de 15.032 el 2021 a 6.410 inspecciones técnico documental el año 2022.

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 herramientas tecnológicas a fin de identificarlas, de este modo centrar el uso de los recursos públicos, donde la acción directa es más necesaria e impacta efectivamente en la seguridad de las personas y sus bienes.

22

- Porcentaje de instalaciones rechazadas en inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	2.066	1.549	75%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	6.410	1.837	29 %

Fiscalización Indirecta

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 2022, invierno altiplánico 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 causales. En total se instruyeron 1.109 planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web “Seguimiento Planes de Acción”, alcanzando los \$12.834 millones de pesos destinados a su implementación.

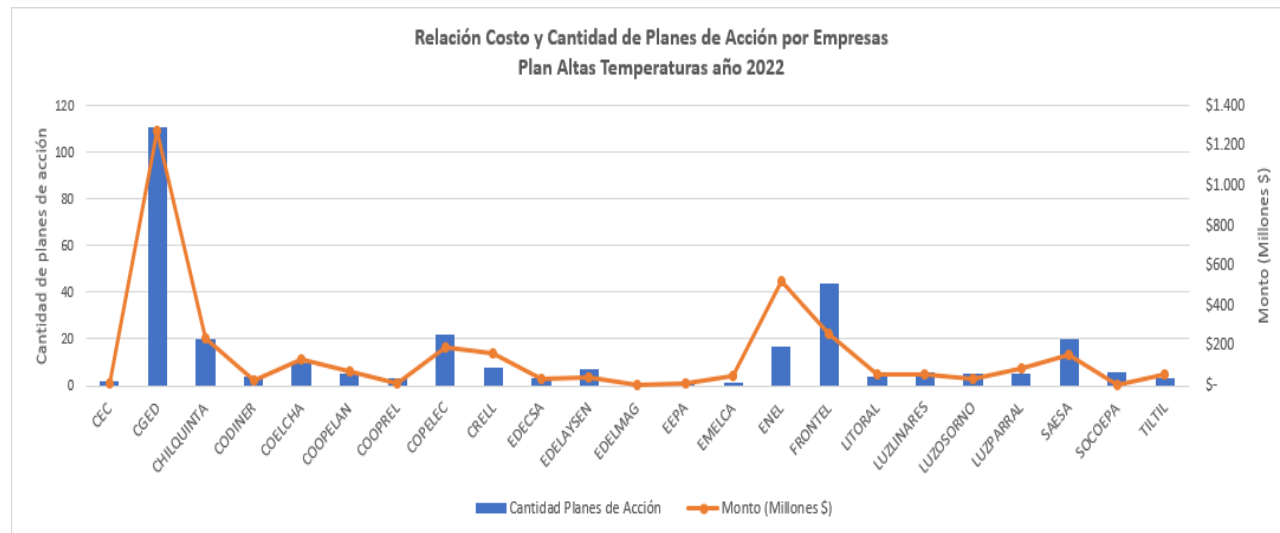
23

• 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. Con respecto a lo anterior, se instruyeron 308 planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web “Seguimiento Planes de Acción”, alcanzando los \$3.475 millones de pesos destinados a su implementación.

-Gráfico Planes Acción por periodo altas temperaturas

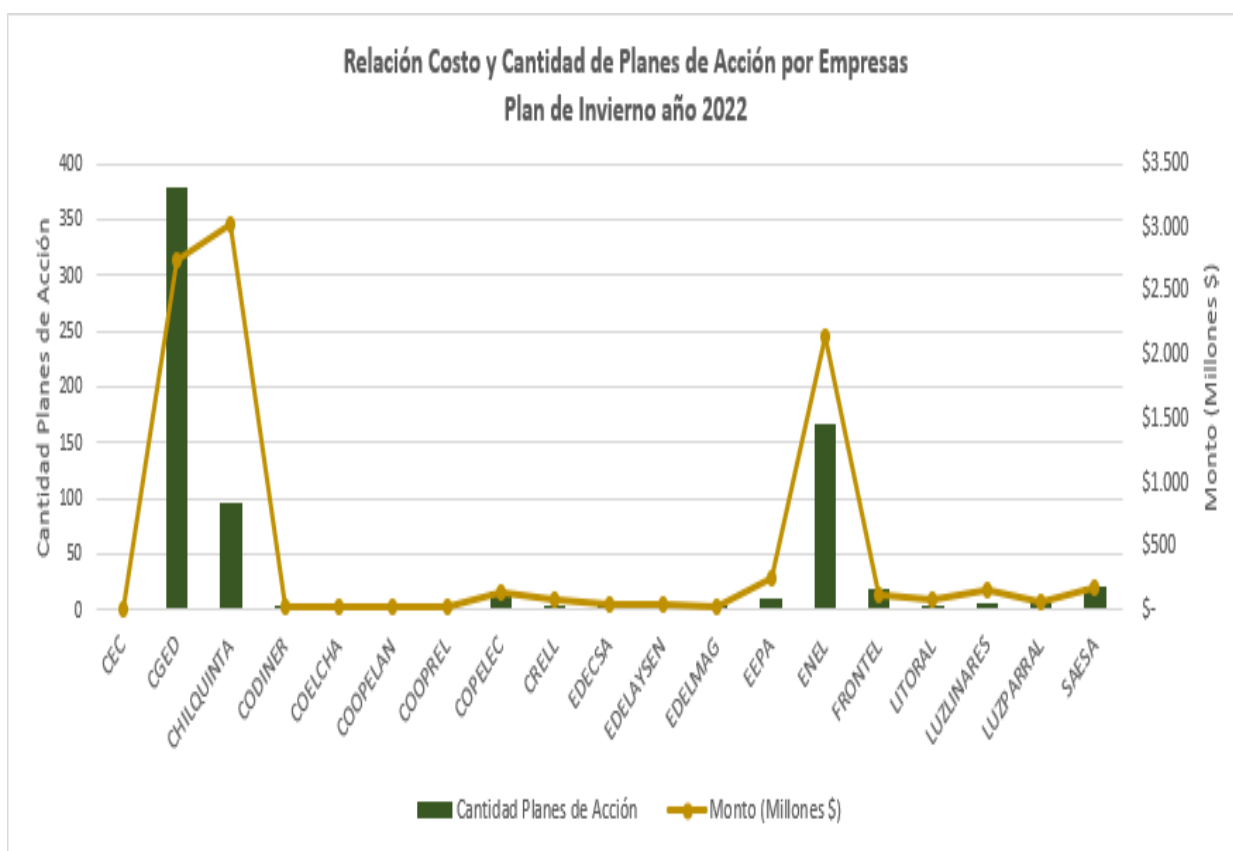


• Planes de Acción Invierno

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.

-Gráfico Planes Acción Plan Invierno 2022

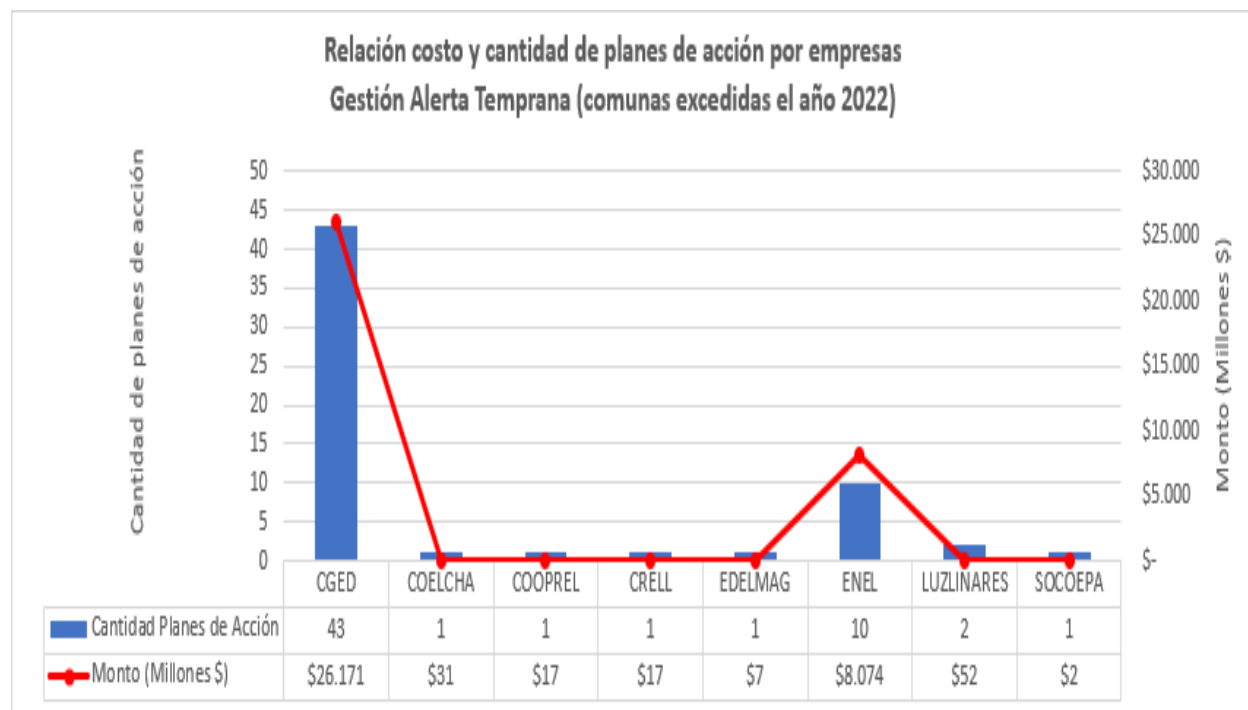


• Plan Gestión Alerta Temprana

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.

-Gráfico Planes de Acción Gestión Alerta temprana



ii. Continuidad de Suministro Eléctrico año 2022

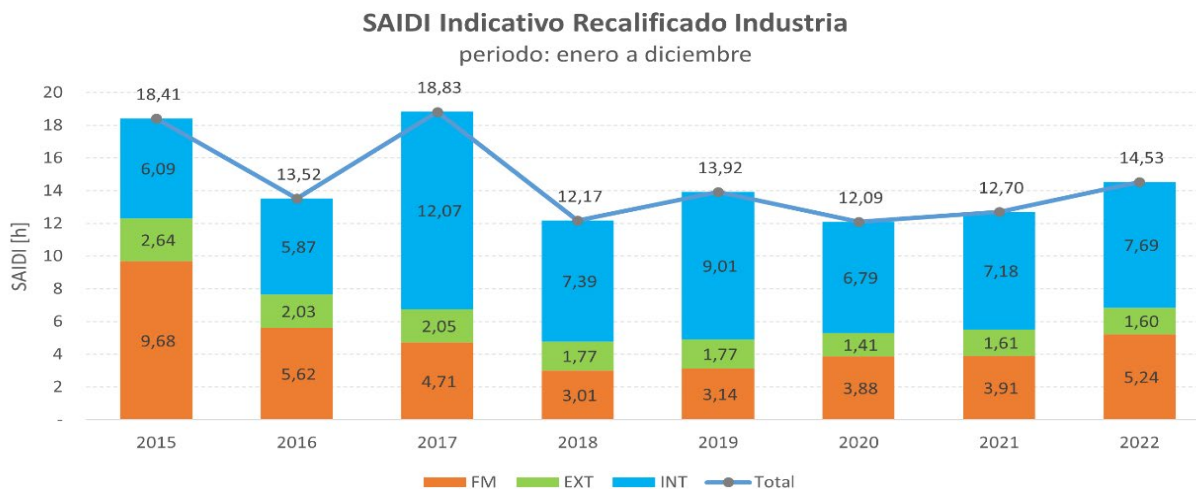
La continuidad de suministro es el componente de la calidad de servicio, relativo al número y duración de las interrupciones de suministro, conforme a los estándares que exige la normativa vigente en nuestro país. Corresponde a índices numéricos definidos, a efecto de medir el número y/o la duración 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, más allá del cumplimiento normativo, tiene como finalidad contar con información objetiva del resultado de las empresas durante el año, respecto a la calidad y continuidad de suministro. Identificando los alimentadores que más interrupciones y tiempo suman, con el fin de que se establezcan planes de acción y medidas, para mover sus resultados hacia mejores estándares de continuidad y menor afectación a las personas.

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 las Empresas. Posteriormente, la SEC realiza un análisis detallado de las interrupciones propuestas como “Fuerza Mayor” por las empresas, y a partir de aquello, califica dichas interrupciones, para dar origen al SAIDI definitivo.

El año 2022, se registran 14,53 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, lo que, si bien representa un incremento con relación al año 2021, se encuentra entre los valores más bajos de los últimos años, como se muestra en el siguiente gráfico:

-Variación anual indicador SAIDI



Al analizar los resultados del último trienio, se observa que el promedio de los resultados SAIDI 2020 al 2022, alcanza las 13,1 horas de interrupción. Si revisamos sólo el resultado del año 2022, el tiempo promedio de interrupciones por clientes es de 14,53 horas, este aumento puede explicarse en parte por las mayores exigencias sobre el sistema eléctrico nacional, debido a fenómenos climáticos, incendios forestales y las mayores condiciones de movilidad que repercuten en accidentes y acciones que afectan las instalaciones.

Sigue siendo materia de preocupación y de trabajo de la Superintendencia, que la calidad de servicio no sea la misma para todos los ciudadanos, dado que existen sectores, comunas y regiones donde las

personas se ven expuestas a interrupciones que superan ampliamente el promedio, este es el caso de las Regiones de Araucanía con 28,75 horas; Arica y Parinacota con 25,09 horas y Tarapacá con 23,53 horas.

Lo anterior también nos debe llevar a reflexionar y plantearnos nuevos desafíos respecto a cómo entendemos que se debe materializar la continuidad de suministro y que medidas preventivas se deben adoptar frente a fenómenos de la naturaleza que cada vez son menos excepcionales y se van convirtiendo más en una constante; y por lo cual, incorporar esta variable debe ser necesario para establecer las acciones que nos permitan retomar la curva de mejora en la calidad y continuidad de suministro que experimentan las personas.

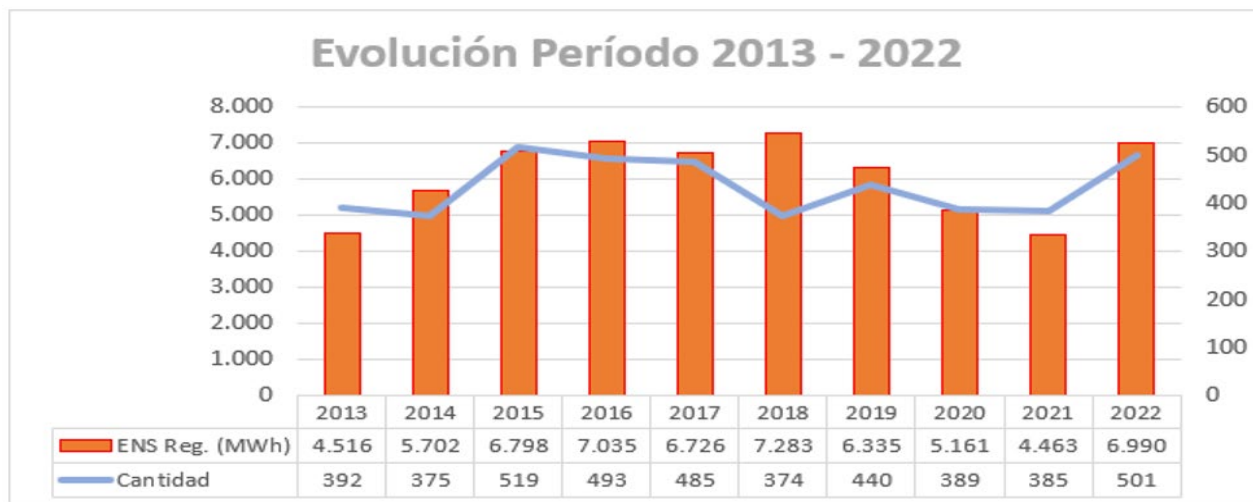
• Gestión de interrupciones – Energía No Suministrada (ENS – MWh)

Energía No Suministrada (ENS) es la energía no entregada al sistema eléctrico, debido a interrupciones del servicio ocurridas 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 suministrada 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 2022 muestra un deterioro en lo que afectación a consumos regulados se refiere, al igual que la cantidad de interrupciones.

- Evolución ENS año 2013 – 2022



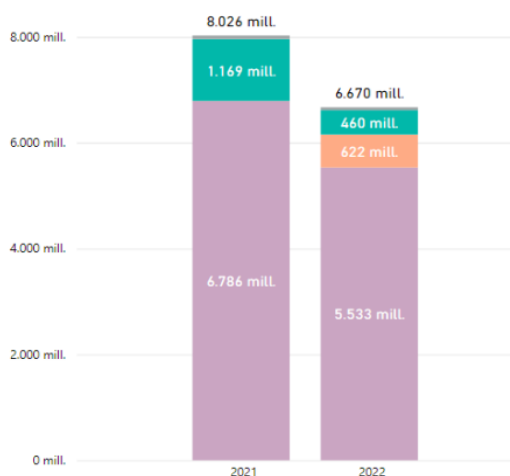
De forma muy resumida, los resultados del año 2022 nos indican que:

- El año 2022 muestra la mayor afectación a regulados que el año 2021, donde el 27,1% de la ENS corresponde a eventos de Fuerza Mayor (FM).
- Las empresas CGE, ENEL y Transelec, continúan posicionándose como las mayores en lo que afectación de consumos se refiere.
- CGE abarca un 41,9% de las fallas totales, con las cuales provoca el 56,6% de la ENS a regulados.
- Transelec, abarca el 12,6% del total de fallas, con lo cual aporta un 9,8% en lo que afectación a regulados se refiere.
- ENEL abarca el 3,8% del total de fallas, aportando con un 15,9% del total de la ENS a regulados del sistema.
- CGE continúa posicionándose como la empresa que mayor afectación provoca al sistema. Muestra un comportamiento deficiente en aumento.
- Transelec en el periodo de análisis, muestra un aumento significativo en la cantidad de fallas, pero no así en la ENS a regulados, donde su mejor año fue el 2022.
- ENEL muestra un leve deterioro en cuanto a cantidad de fallas se refiere. El año 2022, es su desempeño más deficiente en ENS de todo el período de análisis.
- Las 10 empresas que más aportan a la ENS regulados son respectivamente: CGE Tx, ENEL Tx, Transelec, EEPa, Engie, Chilquinta Tx, STS, Transemel, ENEL Gx y Alfa Transmisora.

• Compensaciones por interrupciones

Durante el año 2022 se pagaron compensaciones por un monto total que alcanzó los **\$6.670.482.030**, que corresponden a lo facturado a las y los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias.

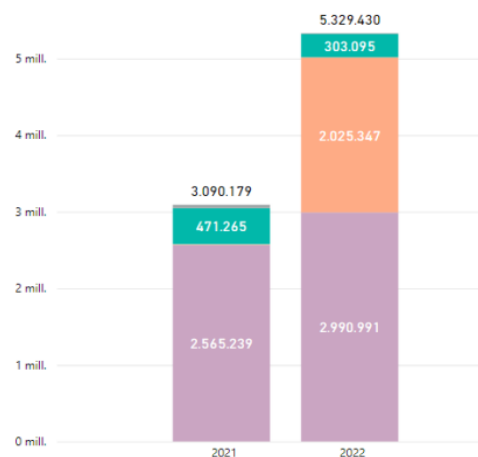
\$ Monto de Compensaciones por Año



Tipo	2021	2022
Automática	6.786.176.424	5.533.127.920
Instruida	4.824.884	622.145.214
Recalificada	1.168.521.997	460.208.686
Voluntaria	66.910.934	55.000.210
Total	8.026.434.239	6.670.482.030

*Monto en pesos

+ Cantidad de Compensaciones por Año



Tipo	2021	2022
Automática	2.565.239	2.990.991
Instruida	10.403	2.025.347
Recalificada	471.265	303.095
Voluntaria	43.272	9.997
Total	3.090.179	5.329.430

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 2022

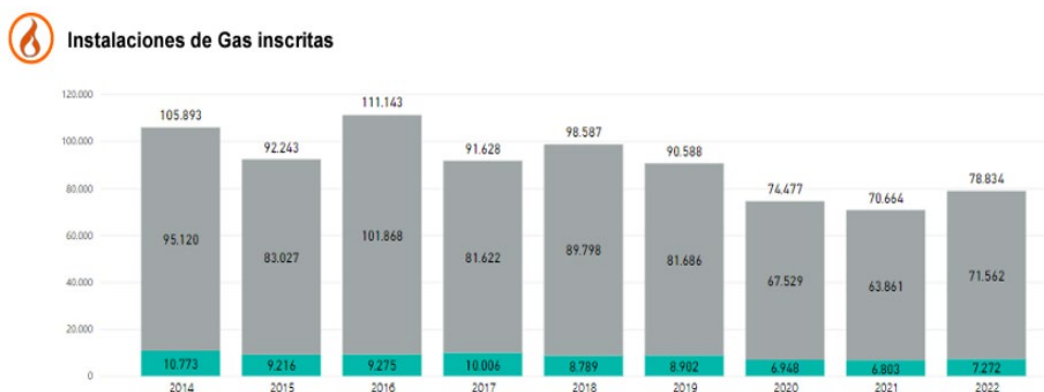
Instalaciones de Gas inscritas en la SEC

Desde la puesta en marcha del e-declarador, que corresponde a la plataforma en que se declaran y registran las instalaciones de electricidad y de gas, - respecto a éstas últimas -, en promedio se declaran sobre 70 mil instalaciones anuales, constatándose a la fecha el registro de más de 1 millón de instalaciones de gas en el país, de las cuales, alrededor del 92% tiene como destino uso habitacional.

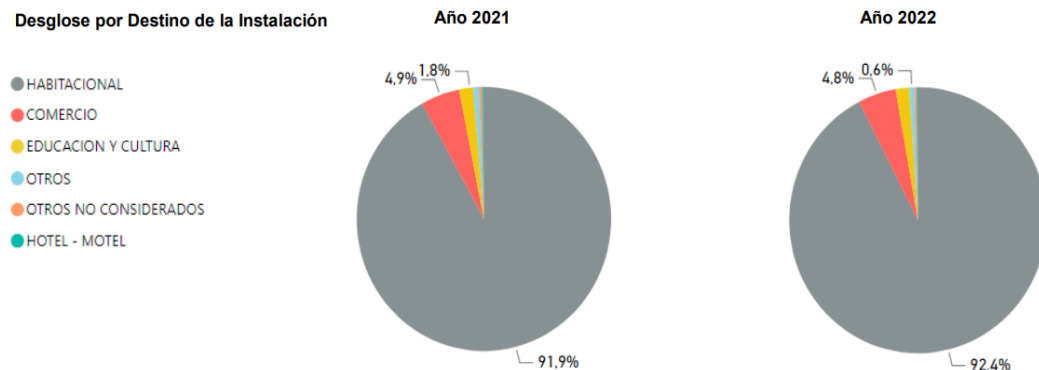


Durante el año 2022 se registraron más de 78 mil declaraciones, las cuales, comparadas con el año 2021, tuvieron un aumento cercano al 11% como consecuencia de la reactivación del país post pandemia.

-Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año



Desglose por Destino de la Instalación



Fiscalización Directa Instalaciones de Gas

En el contexto del proceso de fiscalización basado en riesgos, se realizaron en el año 2022, 2.352 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 1.046 correspondieron a inspecciones en terreno, mientras que las inspecciones desarrolladas de manera técnico documental ascendieron a 1.306.

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

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	1.046	658	63%

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

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	1.306	383	29%

Fiscalización indirecta Instalaciones de Gas

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

Durante el año 2022, se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación de 380 mil instalaciones, las cuales fueron realizadas mediante los organismos técnicos habilitados para tales efectos. De estas inspecciones, 290 mil correspondieron a procesos de inspección periódica, siendo las restantes por conversión de artefactos y certificación de instalaciones nuevas o instalaciones modificadas.

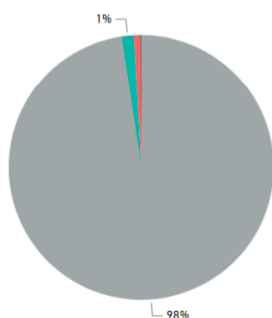
Las inspecciones periódicas muestran el estado de una instalación en el presente y

sus condiciones de seguridad en su operación, calificándolas con sello rojo, amarillo o verde. Al analizar los resultados de 2022, tenemos que el 82% registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas y de seguridad; mientras que 12% es calificada con sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que subsanar; finalmente el 6% se les asigna sello rojo por presentar condiciones de mayor riesgo y criticidad, lo que implica la instrucción de regularizar por medio de un instalador autorizado, e incluso la orden de corte del suministro de gas.

-Instalaciones Totales inscritas y Sello de estado instalación

Instalaciones de Gas Totales por Destino

● HABITACIONAL
● COMERCIO
● OTROS
● EDUCACION Y CULTURA

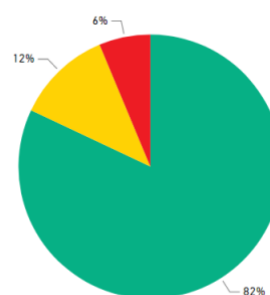


Instalaciones de Gas con Inspección Periódica por Sello

APROBADO
Sello Verde
APROBADO

PENDIENTE
Sello Amarillo
PENDIENTE

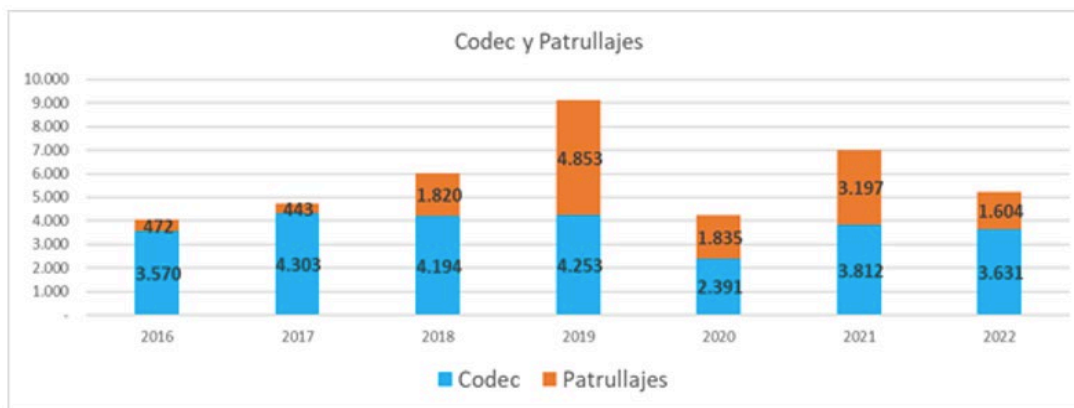
RECHAZADO
Sello Rojo
RECHAZADO



• Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas

El año 2022 se detectaron de manera preventiva 5.235 condiciones de criticidad en instalaciones y la red de gas, las que fueron regularizadas, o se adoptaron medidas, antes que estas produjeran una emergencia real. Un número importante de estos eventos (3.631) fueron detectados e informados a partir del proceso de Inspección Periódica de instalaciones, cifra que se mantiene en el rango observado históricamente, el resto de los eventos (1.604) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo que deben realizar las empresas.

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

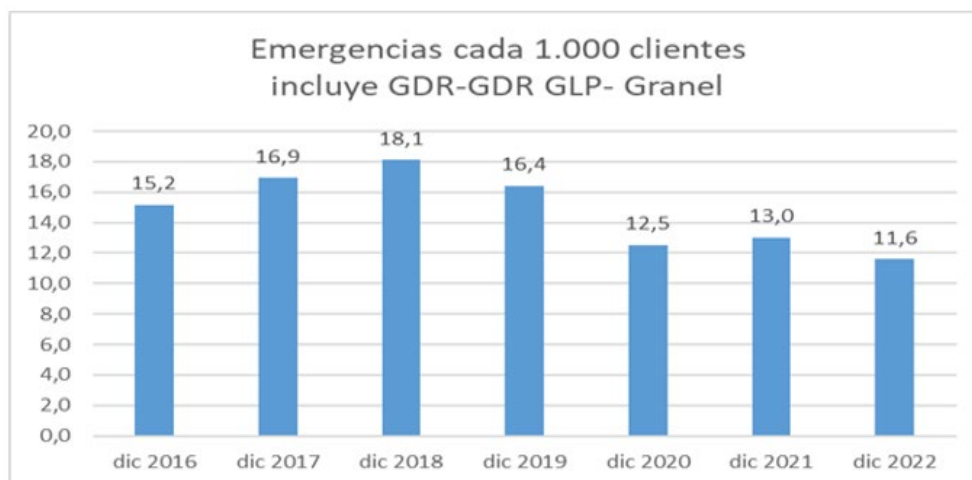


Los eventos clasificados como CODEC son aquellos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas, que corresponden a defectos críticos detectados en una instalación y que conllevan como medida una instrucción de corte del suministro de gas inmediata.

• Emergencias en Instalaciones de Gas

Respecto al indicador asociado a emergencias en el segmento gas de red, tenemos como resultado que pasamos de 13 emergencias cada 1.000 clientes el año 2021, a 11,6 emergencias cada 1.000 clientes el año 2022, lo que implica una disminución del 11 %.

- Emergencias por clientes conectados (gas de red)



Para el segmento Envasado, el cual representa cerca del 80% del mercado de los usuarios, se confirma una mantención a la baja en los últimos años, pasando de un indicador de 2,1 emergencias cada 10.000 cilindros vendidos para el año 2021, a 1,9 para el año 2022, lo cual representa una disminución del 9,5%. Se debe destacar que pese a la masividad de este mercado, el porcentaje de emergencias se mantiene muy contenido y con tendencia a la baja.

-Emergencias asociadas a uso de cilindros GLP (envasado)



Accidentes en Instalaciones de Gas

Durante el año 2022, ocurrieron 33 accidentes resultando 19 personas lesionadas y 2 fallecidas. Cifra que considera accidentes donde el gas fue el detonante.

34

Al revisar los datos por cada segmento, podemos observar una importante disminución en el total de accidentes y lesionados el año 2022 respecto del año 2021, siendo a su vez uno de los mejores registros históricos desde que se monitorea este indicador.

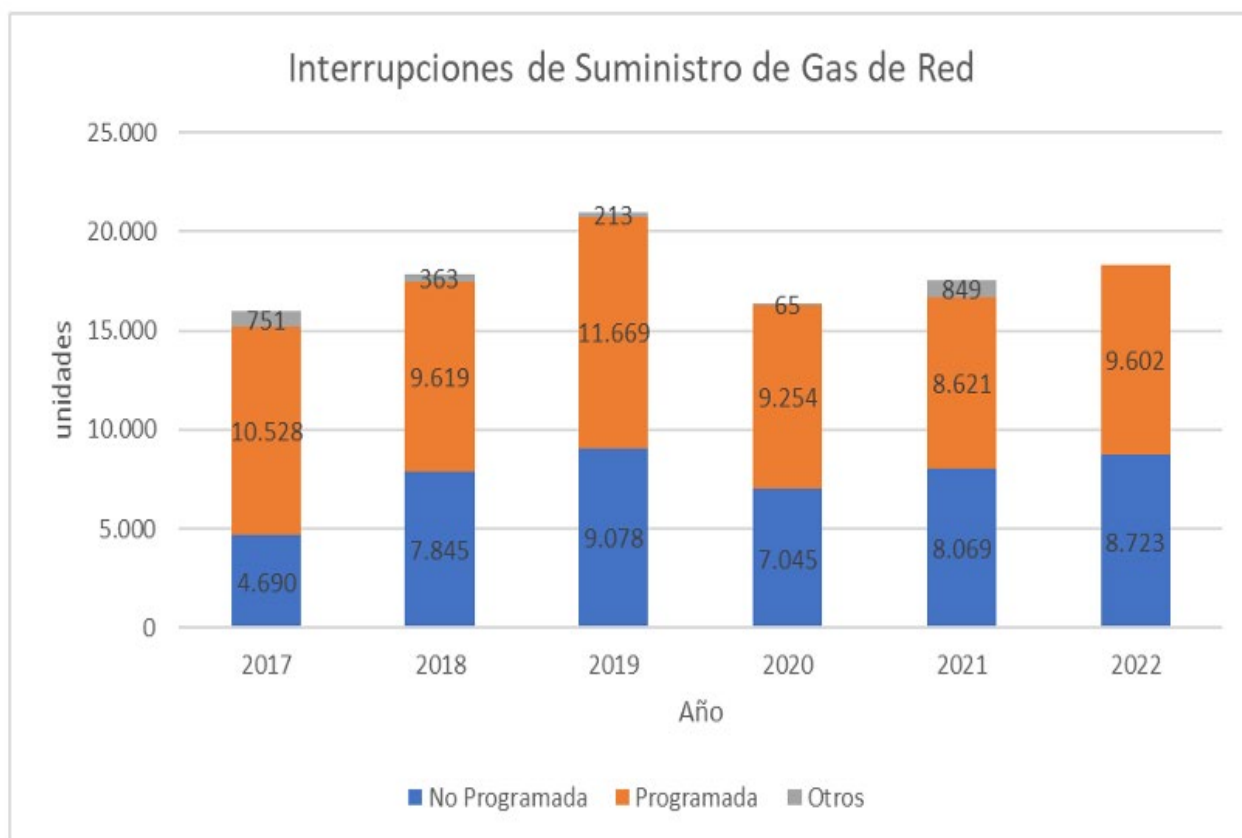
	Año	Accidentes	Lesionados	Fallecidos
 Granel	2021	18	0	0
	2022	3	0	0
 Gas Red GLP	2021	8	1	0
	2022	9	3	0
 Gas de Red	2021	7	10	0
	2022	8	9	2
 Envasado	2021	70	32	2
	2022	13	7	0
Totales	2021	103	43	2
	2022	33	19	2

• Interrupciones de Suministro de Gas de Red

En el año 2022 las interrupciones de suministro de gas de red aumentaron en un 4,5% respecto al año anterior. Este aumento se presentó tanto en las interrupciones no programadas, con un 8%; y en aquellas programadas (mantenimiento, modificación o expansión) con un 11%.

La clasificación Otros para el año 2022, no presenta eventos por mejoras en la estructura del registro de interrupciones.

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



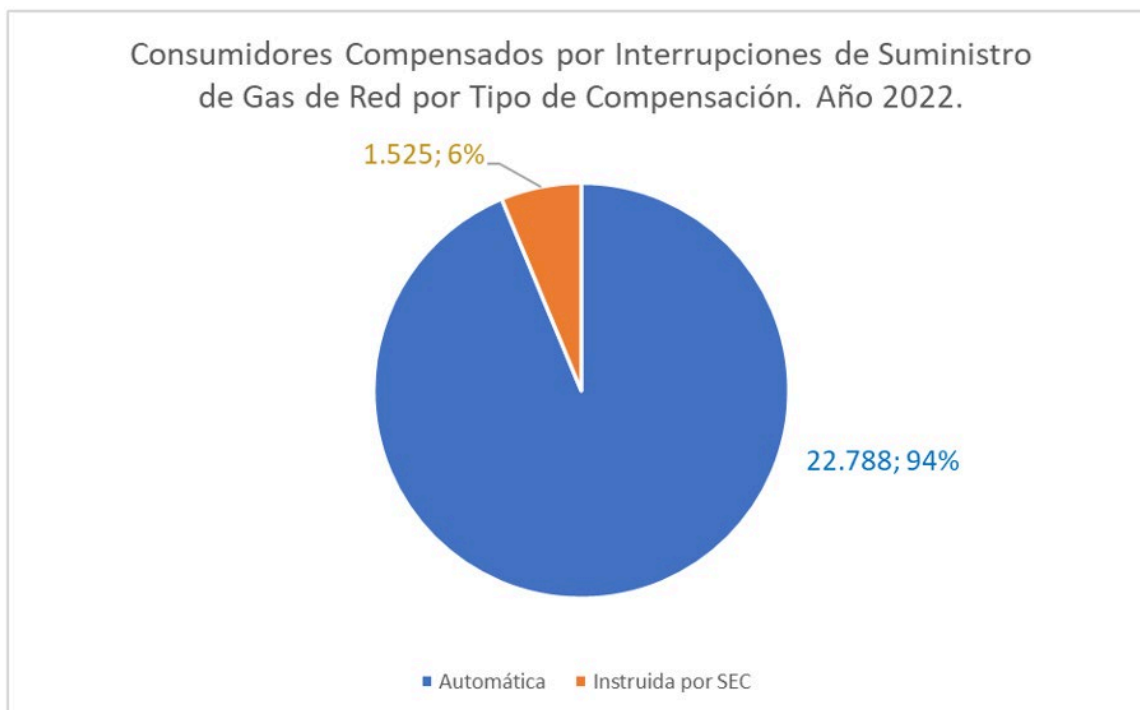
• Compensaciones por Interrupciones de Suministro de Gas.

36

En el periodo enero a diciembre 2022, un total de 24.313 clientes o consumidores, han sido compensados por la ocurrencia de interrupciones en el suministro de gas a las que se vieron expuestos.

Las compensaciones se han realizado de la siguiente manera:

- Automática: 22.788 clientes o consumidores (94%).
- Instruida por SEC: 1.525 clientes o consumidores (6%).



Fiscalización y procesos relevantes combustibles líquidos

En el transcurso del año 2022 se realizaron 238 fiscalizaciones directas a tanques de instalaciones que presentan mayor riesgo de adulteración, como aquellas no asociadas a una marca (denominados puntos blancos – independientes), y por denuncias o reclamos de los ciudadanos; resultando un incumplimiento de 20,13% en los tanques muestreados, para los cuales se iniciaron los procedimientos administrativos correspondientes.

37

- **Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental**

Para dar cumplimiento al compromiso de la Superintendencia con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA – Decreto Supremo N°31 del Ministerio del Medio Ambiente), se inspeccionó un total de 433 tanques destinados al almacenamiento de combustibles en instalaciones de expendio a público, proceso que se ejecutó entre los meses de abril y agosto de 2022, 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.



Planes de
Descontaminación Atmosférica

• Fiscalización indirecta Combustibles Líquidos

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 las Resoluciones Exentas SEC N°19.049 de 2017 y N°11.898 de 2022, durante el año 2022 se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 3.163 tanques existentes en estaciones de servicio (41,6%) de un total de 7.600 tanques,

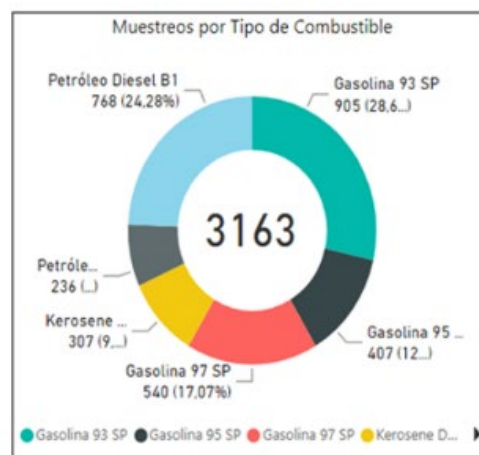
resultando un cumplimiento de la calidad de 99,02%.

Mensualmente SEC realiza un sorteo aleatorio mediante el cual se determinan los tanques o instalaciones, según corresponda, que deben ser muestreados para acreditar el control mínimo de la calidad establecido mediante las resoluciones anteriormente citadas.

-Detalle Inspección tanques CL Muestreados

 **TANQUES POR REGIÓN**

NÚMERO REGIÓN	TK TOTALES	TK Muestreados
I	105	29
II	207	78
III	159	57
IV	321	137
IX	567	294
V	823	357
VI	515	195
VII	669	403
VIII	702	233
X	470	151
XI	82	19
XII	81	16
XIII	2321	927
XIV	205	112
XV	73	41
XVI	300	114
Total	7600	3163



• Emergencias en Estaciones de Servicio

Durante el año 2022 se reportaron 159 eventos en instalaciones de estaciones de servicio, lo que equivale a 10,98 emergencias por cada 100 instalaciones, lo que representa un leve aumento respecto de las emergencias ocurridas el año 2021 (10,57 emergencias por cada 100 instalaciones).

39

Entre los eventos de mayor recurrencia se encuentran:

- 89 eventos de contaminación de combustibles líquidos (tanque de petróleo diésel con gasolina o viceversa).
- 28 eventos de derrame
- 18 eventos de colisión o golpes a instalaciones de EESS sin causar derrames o fugas
- 16 eventos de filtración.

• Reclamos en Estaciones de Servicio

En el caso de los combustibles líquidos expendidos en estaciones de servicio, durante el 2022 se reportaron a SEC un total de 22.668 reclamos recibidos en las principales compañías distribuidoras, alrededor del 48% (10.781) de estos reclamos se concentran en la región Metropolitana.

Se reportaron 4.944 reclamos en materias relacionadas con el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia, todos atribuibles a problemas en la operación de la estación de servicio y capacitación de los atendedores de estas instalaciones, entre los cuales se contabilizan:

- Atendedor abasteció menos CL que el solicitado por cliente, 5,0%
- Surtidor autoservicio no abasteció combustible, 3,7%
- Atendedor rebaló o derramó CL en el vehículo, 3,1%
- Atendedor abasteció gasolina y cliente solicitó petróleo diésel, 2,7%
- Gasolina adulterada o contaminada, 2,5 %
- Atendedor abasteció petróleo diésel y cliente solicitó gasolina, 2,4%
- Atendedor abasteció menos CL que el solicitado por cliente, 1,6%.

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, y que permitan a futuro iniciar alguna acción fiscalizadora al respecto. Se constatan los siguientes hallazgos:

- Mala atención por trato (atendedor y/o administrador), 24,3%
- Atendedor no da boleta o factura, 7,3%
- Demora en el abastecimiento, 7,0%
- Estaciones de Servicio sin atendedor, 5,1%
- Cobro erróneo o sin vuelto, 3,7%

VI. Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones 2022

40

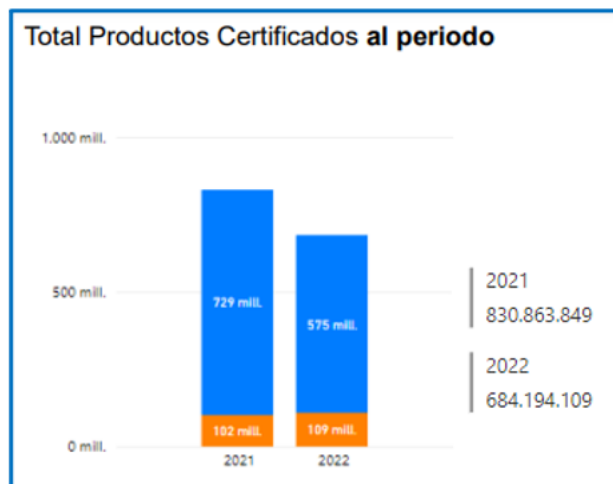
Certificación y Fiscalización Productos



En el transcurso del año 2022, se certificaron y marcaron con el sello QR más de 574 millones de unidades de productos eléctricos y más de 109 millones de unidades de productos de combustibles, significando una disminución del 21,1% en productos eléctricos y un aumento del 7,1% en productos de combustibles, respecto del año 2021.

Los productos más certificados en electricidad fueron conductores eléctricos, enchufes, lámparas led, 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 2022



Del total de productos certificados, más de 152,1 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.

-Productos de uso ciudadano certificados



Durante el año 2022, con el apoyo de la herramienta de clasificación automática de registros de Aduana, basada en el uso de inteligencia artificial e implementada en el año 2020, se logró identificar a más de 8.000 importadores que ingresaron productos eléctricos y de combustibles sujetos a obligatoriedad de certificación para su comercialización, de los cuales fueron fiscalizados más de 530 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 de EE. Al año 2022 se contaba con 36 tipos de productos

con obligación de etiquetado de eficiencia energética y 27,98 millones de unidades certificadas en eficiencia energética, lo que corresponde a una disminución del 48,7% respecto del año anterior.

En el transcurso del año se tramitaron 177 solicitudes de autorización de comercialización, lo que corresponde a un 10% más de las solicitudes recibidas el año anterior, con un tiempo promedio de 39 días.

Finalmente, en el año 2022 se recibieron 29 denuncias de productos que fueron investigadas por SEC, con un incremento del 11% respecto a los casos investigados el año anterior. Del total de casos investigados, se originaron 4 prohibiciones (Transformador, Linterna led recargable, Horno panadería artesanal y Cargador de celular) y 2 propuestas de modificación de protocolos.

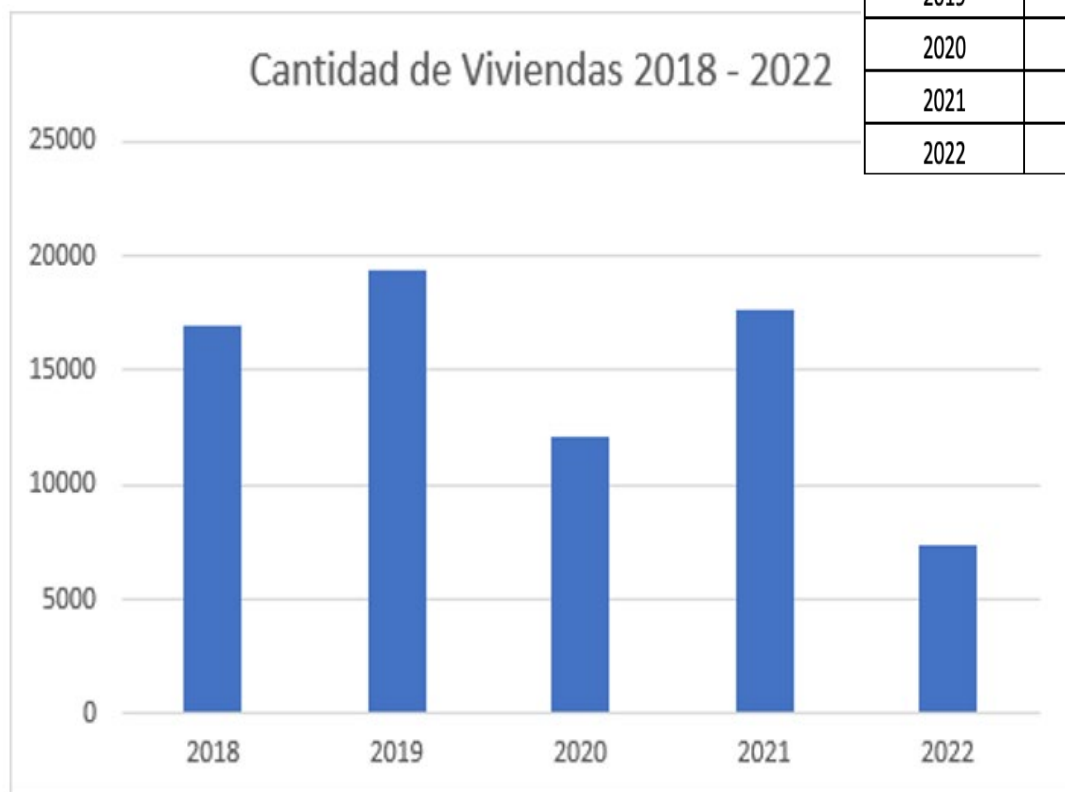
Instalaciones Solares Térmicas

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.

Cabe señalar que la segunda etapa de la Ley finalizó el año 2020, sin embargo, ésta misma facultada 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 2022. A la fecha, la cantidad de viviendas que han instalado un sistema solar térmico llegan a 170.969.

- Evolución últimos 5 años

Año	Cantidad de viviendas
2018	17.013
2019	19.392
2020	12.130
2021	17.634
2022	7.420



• **Fiscalizaciones al mantenimiento de Sistemas Solares Térmicos**

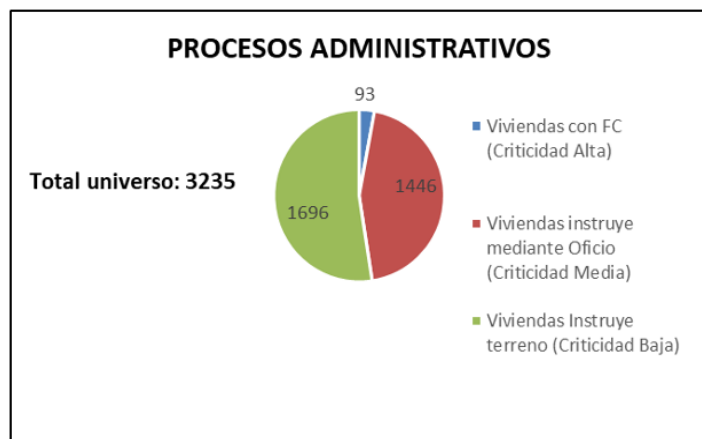
La Ley 20.365 (actual Ley 20.897) establece que solo se darán derecho al crédito establecido en esta Ley a los sistemas solares térmicos que aporten al menos el 30 por ciento del promedio anual de demanda de agua caliente

sanitaria estimada para la respectiva vivienda, a cuyo respecto se haya suscrito un contrato para realizar, durante, a lo menos, cinco años contados desde la recepción definitiva del inmueble, las mantenciones periódicas en conformidad a lo señalado por el proveedor del sistema.

Cobertura a nivel Nacional



Total viviendas 29.164
Total viviendas amonestadas 135

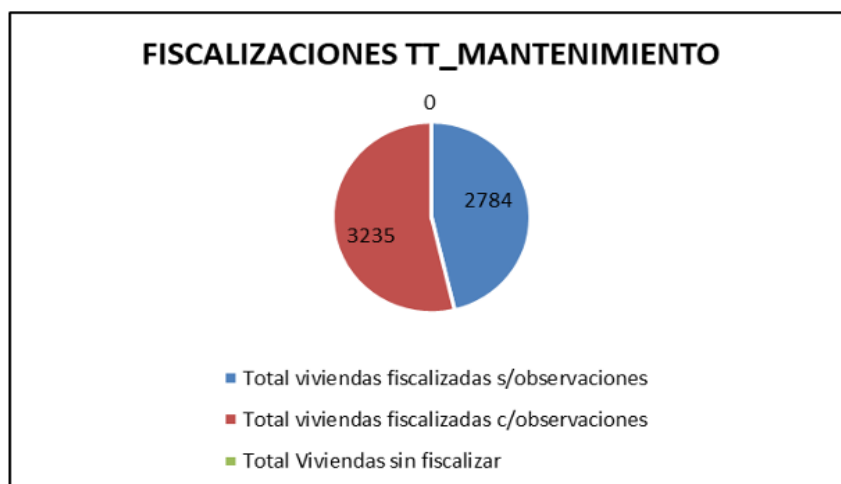


Dado esto, es que se determinó el total de viviendas a fiscalizar técnico documental y fiscalización técnico de terreno, correspondientes a todo el segundo período de la Ley (años 2015 – 2020). Teniendo como resultado:

- Fiscalizaciones TD (Viviendas declaradas durante el 2° período de la Ley)

- Fiscalizaciones TT (Viviendas del tipo

Multifamiliar correspondientes a Región Metropolitana, declaradas durante el 2° período de la Ley y que se encuentran dentro de los 5 años actuales de mantenimiento).



VII. Resultados Gestión Atención Ciudadana 2022

Atenciones totales en la SEC

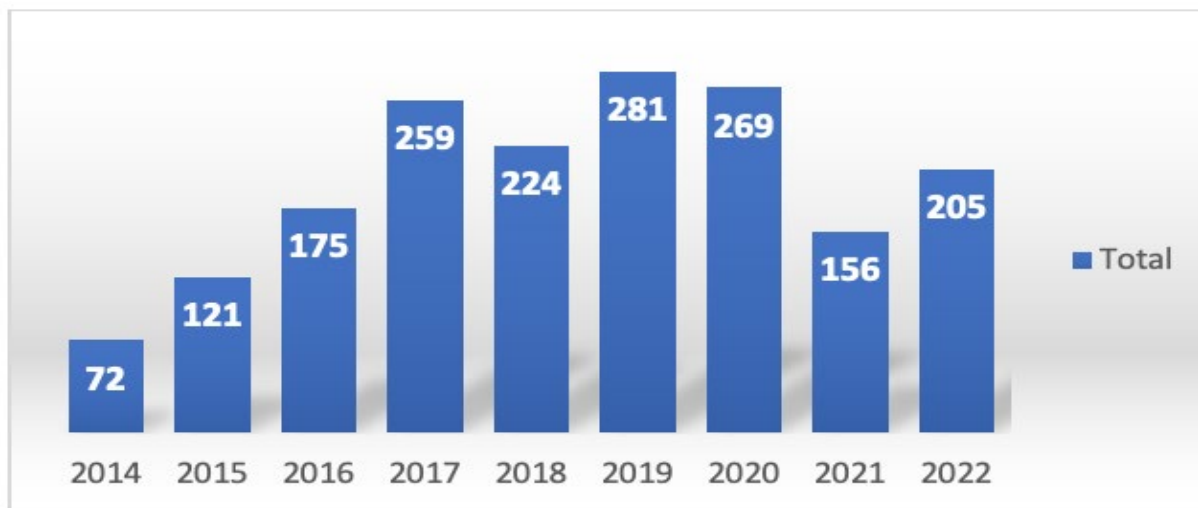
El año 2022, la SEC atendió de forma directa a través de sus distintos canales de atención, 205 mil requerimientos, lo que equivale a un aumento de más de un 30% si lo comparamos con los 155 mil que fueron atendidos en 2021. Casi el 90% (180 mil) de estas atenciones se efectuaron por los canales remotos (Mobile, Telefónico, Web, Email y Video Chat), alrededor de 43 mil atenciones más que en 2021, año en que la cifra fue de 140 mil.

Las atenciones presenciales pasaron de 9.173, el año 2021, a 15.739, el año 2022, en nuestras oficinas de atención, lo que se explica por el levantamiento de las restricciones de movilidad por la pandemia de Covid19.

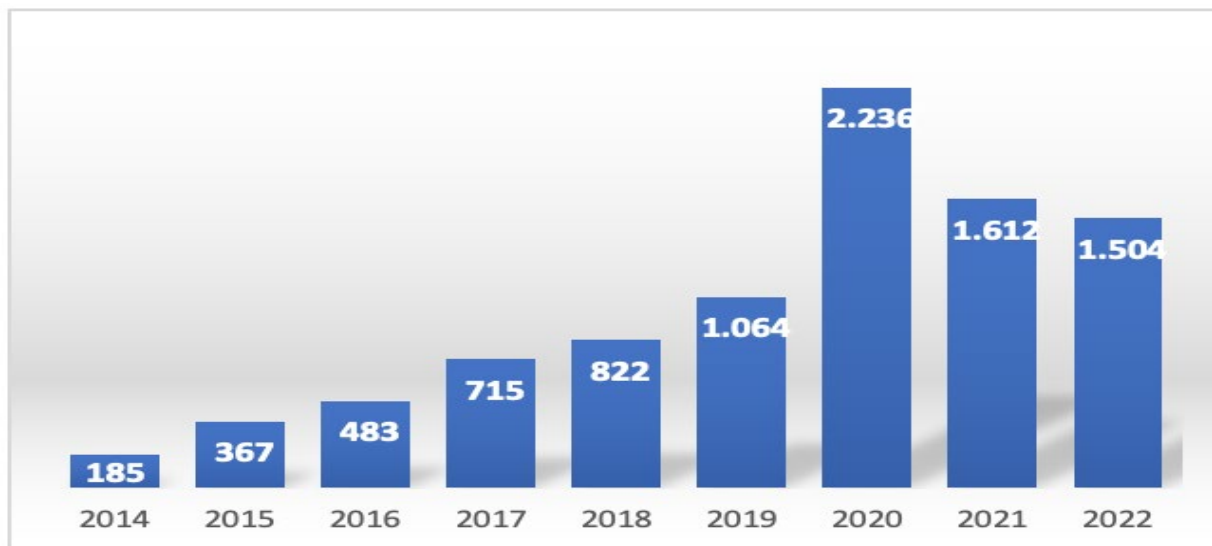
De las atenciones por canales remotos, casi el 50% fue requerida por mujeres, mientras que en el canal presencial este porcentaje se redujo al 31%, siendo, por lo tanto, mayoritariamente hombres quienes se dirigieron a nuestras oficinas a realizar algún trámite.



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



- N° de visitas a plataforma de atención ciudadana SEC- Evolución por año (en miles)



Las cifras totales de atención muestran un alza de un 31% respecto del año 2021, sin embargo, se aprecia una ligera baja en las visitas que realizan los ciudadanos a la plataforma de atención ciudadana, lo que da cuenta que estos últimos están prefiriendo los canales telefónico, presencial y videochat, aunque sigue muy fuerte la auto-atención a través del sitio web y mobile.

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

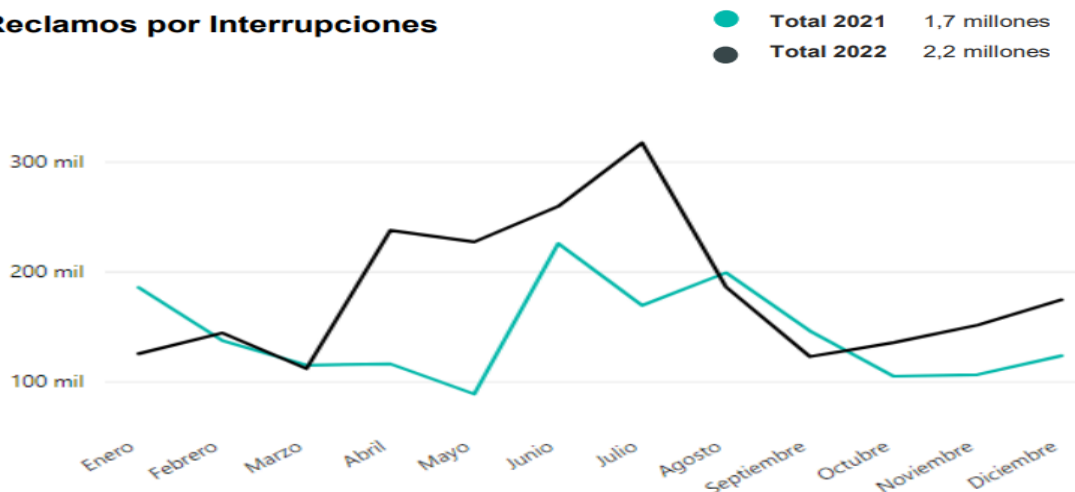
Reclamos presentados a la Industria por sus clientes y usuarios

Durante el año 2022, el conjunto de las empresas concesionarias de distribución eléctrica, recibieron directamente de parte de sus clientes, cerca de 2,2 millones de reclamos por interrupciones de suministro y cerca de 268 mil reclamos por otras causas, valor superior a lo registrado durante el año 2021 que tuvo un poco más de 234 mil casos.

En el caso de las empresas de Gas, considerando distribución en red, granel y envasado, estas recibieron cerca de 273 mil reclamos el 2022, lo que significa un aumento importante respecto al año 2021, cuando se registraron 176 mil reclamos.

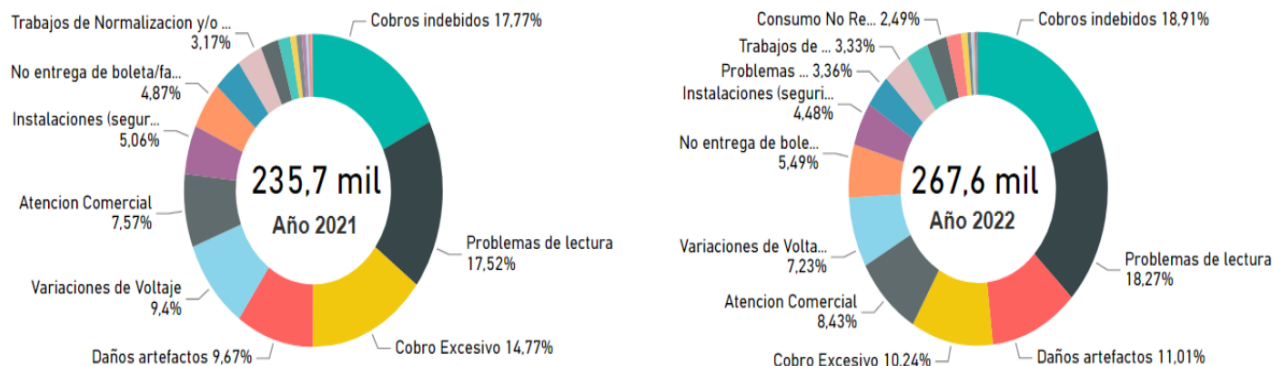
-Reclamos a empresas eléctricas por interrupciones suministro

Reclamos por Interrupciones



-Reclamos a empresas eléctricas por otras causas

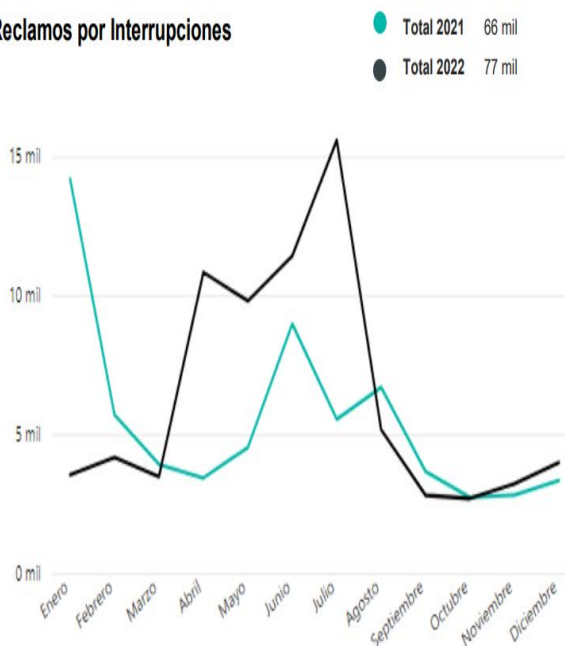
Desglose de Otros Reclamos



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. El año 2022 la SEC recibió cerca de 77 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro, lo que significa un aumento de más del 16% en comparación a los recibidos en 2021, año en que fueron cerca de 65 mil reclamos. Paralelamente, en 2022 ingresaron cerca de 55 mil reclamos por otras causas del ámbito eléctrico, como reclamos por problemas de lectura, cobros en exceso, cobros indebidos, problemas de instalaciones, consumos no registrados, entre otros, mostrando un alza respecto de 2021 cuando estos llegaron a cerca de los 40 mil reclamos.

-Reclamos eléctricos recibidos en la SEC 2021 – 2022

Reclamos por Interrupciones



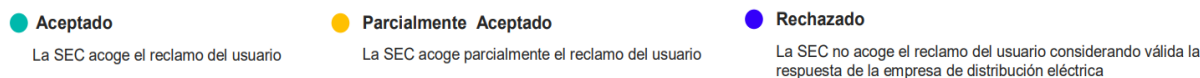
Otros Reclamos



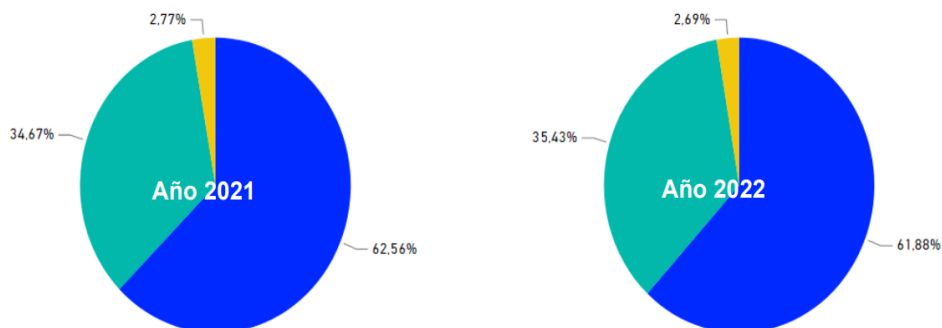
Del total de reclamos recibidos del ámbito eléctrico, se pudo constatar que más de 36 mil reclamos, correspondían a presentaciones que previamente los clientes habían realizado ante las empresas concesionarias de distribución de electricidad, y debido a su disconformidad con la respuesta entregada por la empresa, debieron analizarse directamente en la SEC. Del total de ciudadanos que no quedaron conformes con la respuesta que le otorgó en primera instancia la empresa, y que recurrieron en una segunda instancia a la Superintendencia (lo que llamamos transferencia de reclamos), luego de que nuestra institución analizara estos reclamos y los medios probatorios presentados, al

emitir nuestra Superintendencia un pronunciamiento, 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 56,9%, es decir que, en más de la mitad de estos casos, la SEC determinó que la empresa no había resuelto bien el reclamo, 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 un menor gasto de recursos públicos.

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



Electricidad



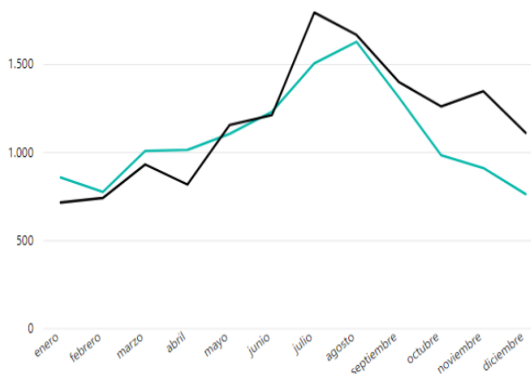
Reclamos presentados contra empresas de gas

Respecto a los reclamos correspondientes al segmento gas de red, las empresas recibieron de forma directa 57.285 reclamos. Por su parte la SEC recibió 5.436 reclamos, de los cuales el 61% (3.296) correspondían a presentaciones que previamente los ciudadanos habían realizado ante las empresas, principalmente por problemas de cobros, instalaciones, calidad del suministro y corte y reposición. Luego de analizar los reclamos y sus antecedentes, y al emitir un pronunciamiento, se observa una "Tasa de cambio de respuesta o resolución" del 28,2%; lo que considera "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar), valor superior respecto de 2021 cuando esa tasa era del 20,7%.

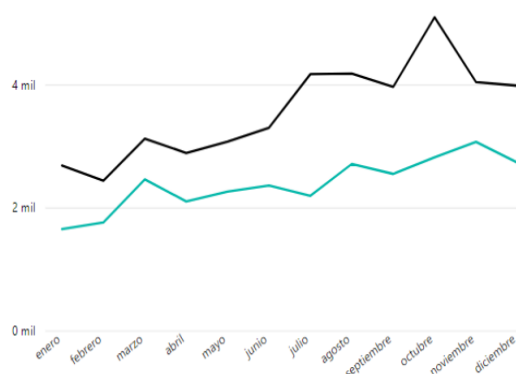
-Reclamos presentados directamente a las empresas gas de red



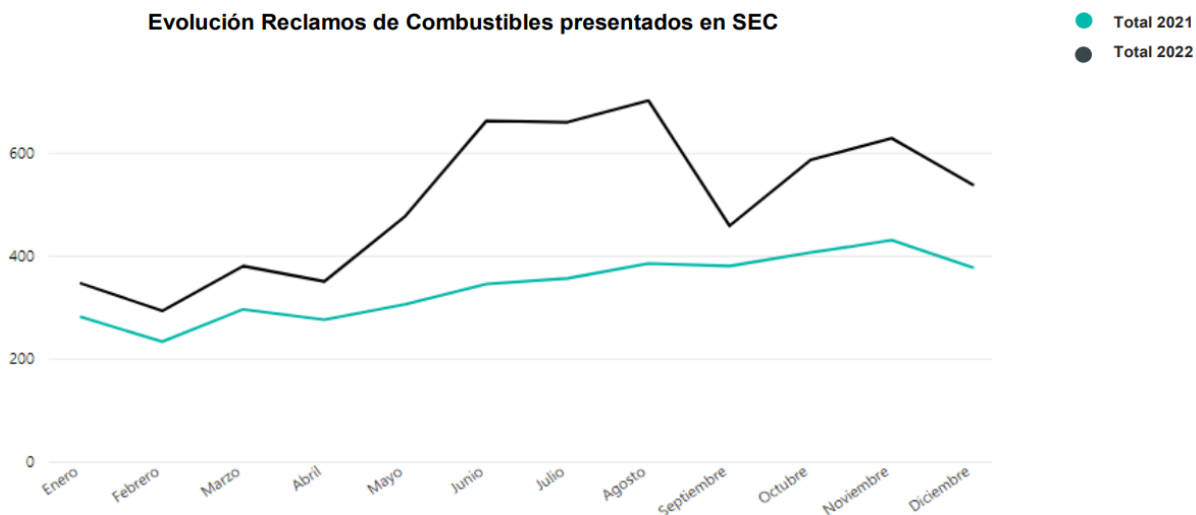
Reclamos Gas de Red (GAS NATURAL)



Reclamos Gas de Red GLP

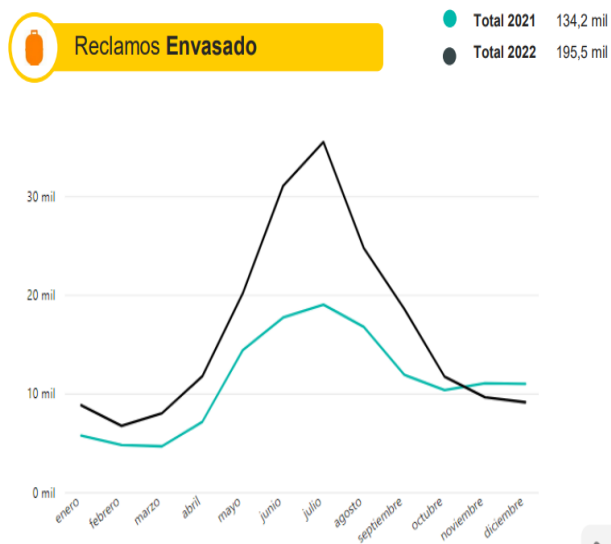
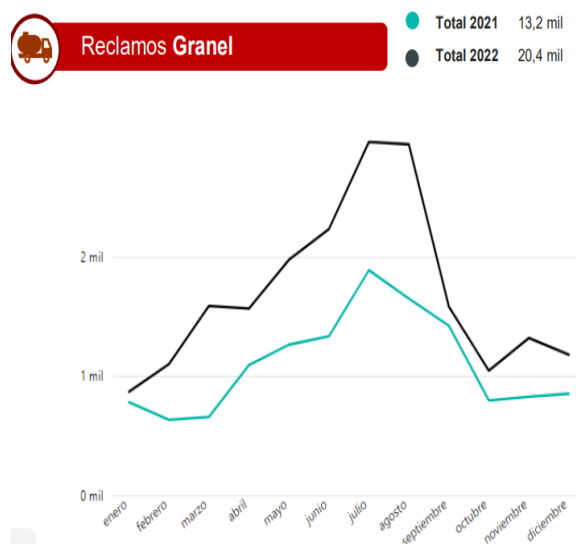


-Reclamos presentados en la SEC contra empresas gas de red



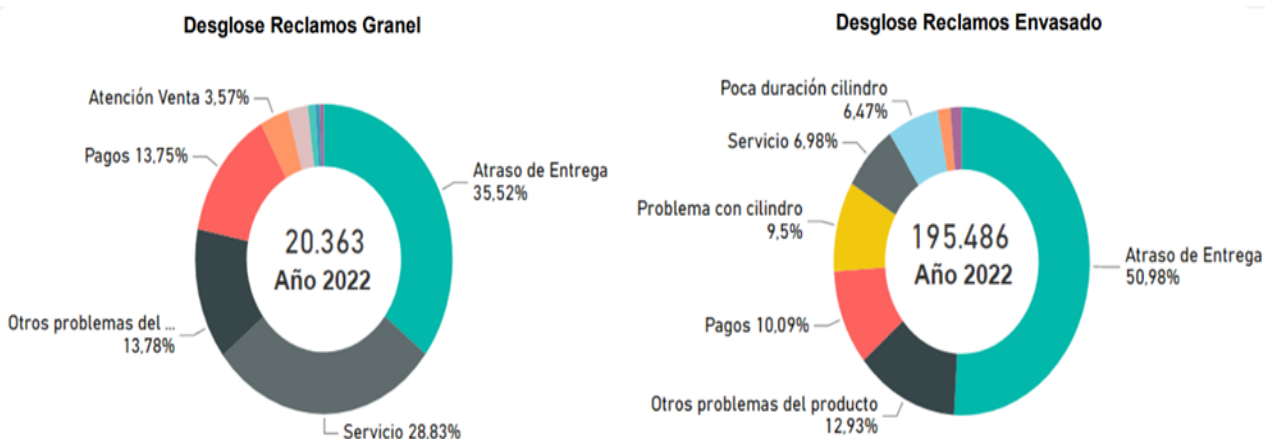
Por otra parte, en el segmento de clientes de gas distribuido a granel y envasado (tanques y cilindros), que concentran la mayor cantidad de clientes a nivel nacional, las empresas distribuidoras han recibido en conjunto más de 215 mil reclamos (siendo más del 90% correspondiente al subsegmento de cilindros, donde se concentra el mayor volumen de transacciones y ventas); registrando ambos subsegmentos un aumento de reclamos respecto al año 2021.

-Evolución reclamos gas granel y envasado 2021 - 2022



Al revisar el desglose de las causas de reclamos presentados el año 2022, tenemos que tanto en el 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 2022



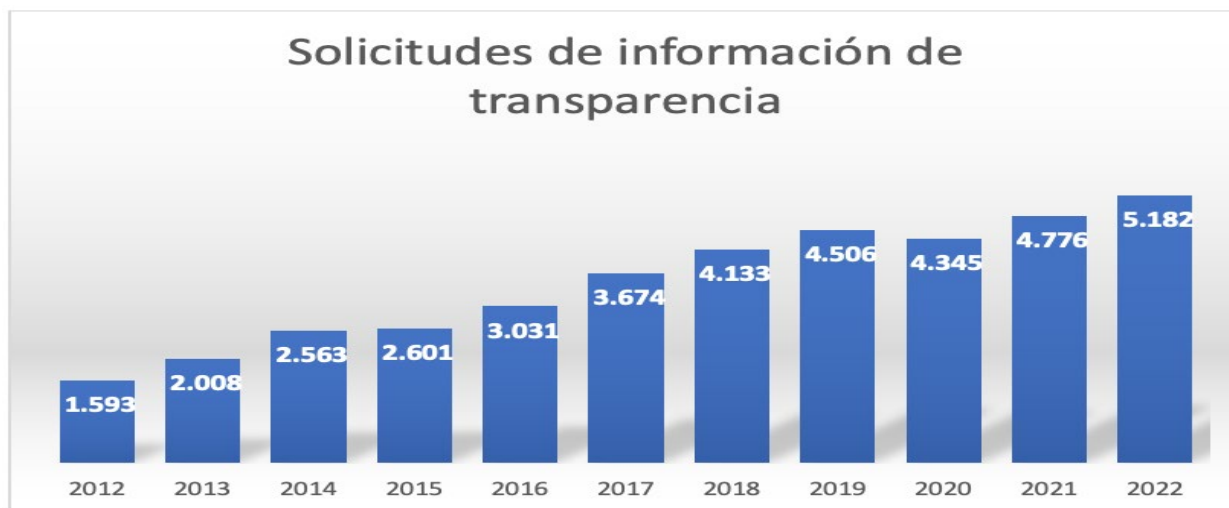
Acceso información por Ley de Transparencia

Durante el año 2022, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 5.182 solicitudes de información por el sistema de Acceso a la Información Pública que establece la Ley 20.285.

Nos mantenemos como el quinto organismo público más requerido, entre los 1.143 organismos públicos que operaron al año

2022, en el Portal de Transparencia Activa del Consejo Para la Transparencia. Solo por debajo del Servicio Nacional de Migraciones, Subsecretaría de Bienes Nacionales, Dirección General de Aguas y Servicio de Registro Civil e Identificación, registrando un crecimiento sostenido de la demanda a través de los años, que llega al 250% entre el año 2012 y 2022.

-Solicitudes de Información gestionadas - evolución anual



Del total de solicitudes recibidas, el 92,32% (4.784) correspondían a solicitudes admisibles para gestión de la SEC, y fueron respondidas en los plazos que establece la Ley de Transparencia; mientras que el 93,14% de ellas fueron respondidas en un plazo igual o inferior a los 15 días.

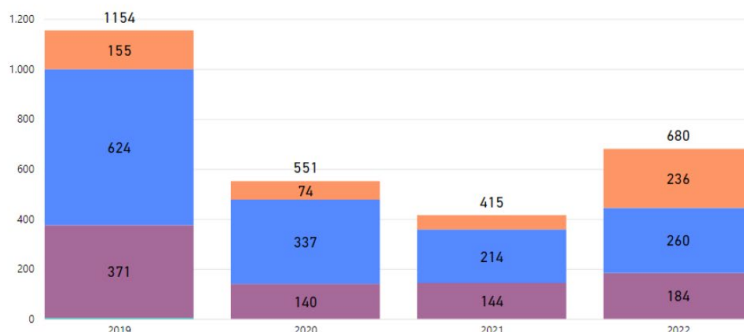
Al observar las solicitudes de información más recurrentes en nuestra institución, las

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 2022

Cantidad de Sanciones en el Año

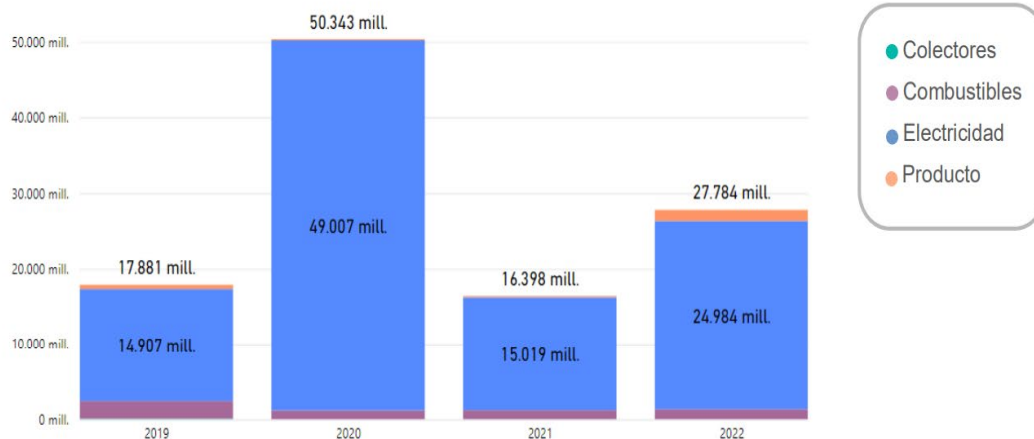


Las Sanciones son una herramienta que busca corregir incumplimientos a la normativa vigente. Consiste en el pago de una multa como resultado de acreditarse haber cometido una infracción.

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.

\$52.768 millones en sanciones emitidas por SEC el año 2022, en 680 procesos, buscan entregar señales que corrijan incumplimientos normativos, siendo el ámbito eléctrico donde se registró el mayor monto en sanciones.

Monto de Sanciones Acumulado



SEC CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA 2023

