

Protocolo de Verificación de Contratos de Suministro en la Plataforma del CEN

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

UNIDAD TÉCNICA DE GENERACIÓN Y TRANSPORTE DIE	Versión: 1	N° de páginas: 6	Código:
	ELABORADO POR:	REVISADO Y APROBADO POR:	
	Fabián Vergara Cristian Baeza	Jack Nahmías S.	
	FECHA: 23-07-2026	FECHA: 23-07-2026	

1. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento tiene por finalidad establecer los lineamientos operativos y criterios técnicos necesarios para verificar los registros de datos asociados a los Contratos de Suministros, aplicado a la plataforma de Contratos del Coordinador Eléctrico Nacional. En particular, se orienta a la revisión y chequeo de la información contractual declarada por las empresas suministradoras de energía eléctrica respecto de sus clientes libres, conforme a las obligaciones establecidas por la normativa vigente.

2. OBJETIVO

Establecer de manera precisa el protocolo mediante el cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) ejecuta la fiscalización de la información disponible para la ciudadanía en la web del CEN, respecto de los Contratos de Suministro suscritos entre suministradores y clientes libres. En particular, se verifica la consistencia, integridad y concordancia de la información cargada por las empresas suministradoras y publicada en la plataforma de contratos del Coordinador, con aquella reportada directamente a la SEC, en cumplimiento de las obligaciones normativas vigentes. Este proceso tiene por finalidad asegurar la trazabilidad y transparencia de los datos contractuales, resguardando el cumplimiento del marco regulatorio aplicables al segmento de los clientes libres en el mercado eléctrico nacional.

3. OBJETIVO ESPECÍFICO.

- 3.1** Identificar los principales cuerpos normativos, que regulan la suscripción, declaración y fiscalización de los contratos de suministro de energía eléctrica libres en Chile.
- 3.2** Determinar con claridad las entidades competentes y los actores involucrados en los procesos de supervisión, validación y gestión de los contratos de suministro eléctrico.
- 3.3** Describir el procedimiento técnico-administrativo implementado por la SEC para la revisión y análisis de la información contractual, así como los mecanismos de corrección, requerimientos y seguimiento aplicables ante la detección de inconsistencias, omisiones o desviaciones respecto del marco regulatorio vigente.

4. MARCO NORMATIVO

4.1 DFL 4/2008. Artículo 72°-8.

El artículo dispone que el Coordinador Eléctrico Nacional debe publicar, a través de sus sistemas de información pública, los principales antecedentes de los contratos de suministro vigentes entre empresas suministradoras y clientes, incluyendo al menos la fecha de suscripción, vigencia, puntos y volúmenes de retiro acordados, excluyendo los aspectos de

carácter comercial y económico. Esta información debe ser precisa, completa y oportuna, conforme a la normativa aplicable.

4.2 DFL 4/2008. Artículo 72°-16.

Establece que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es el organismo competente para fiscalizar el cumplimiento de las funciones y obligaciones legales del Coordinador Eléctrico Nacional. En el ejercicio de esta facultad, la SEC puede ordenar modificaciones o rectificaciones a la actuación del Coordinador y aplicar las sanciones correspondientes.

4.3 Decreto 125. Artículo 144.

Establece que las Empresas Generadoras y Distribuidoras deben informar al Coordinador sobre los contratos de suministro de energía firmados con Clientes Libres o Distribuidoras. Esta notificación debe realizarse al menos 30 días antes del inicio de suministro e incluir detalles como el cliente, fechas, cantidades de energía y potencia, y cualquier modificación relevante. Si el contrato se firma con menos de 30 días de anticipación, se debe informar dentro de los tres días hábiles siguientes.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Suministrador

Es la persona natural o jurídica que, mediante un contrato, se obliga a entregar energía eléctrica a un consumidor (suministrado), en las condiciones pactadas de calidad, periodicidad y precio, generalmente unitario (en kWh), de acuerdo con las necesidades del consumidor y lo establecido por la normativa vigente.

Conforme lo indicado en el artículo 3-16 de la Norma Técnica de Coordinación y Operación (NTCyO): "Cada Empresa Suministradora deberá informar al Coordinador el nuevo contrato de suministro con una antelación de al menos 30 días corridos respecto del inicio del suministro. En caso de que el tiempo entre la firma del contrato y el inicio del suministro sea mayor 30 días, deberá informarse dentro de los tres días hábiles siguientes a la suscripción del contrato."

5.2 Coordinador Eléctrico Nacional

Es responsable de verificar la completitud, calidad, exactitud y oportunidad de la información publicada en los respectivos sistemas de información. Dentro de sus funciones, se encuentra la administración de la plataforma de contratos, la cual contiene información de los contratos de suministro de energía eléctrica, ya sea para clientes regulados o clientes libres, vinculados a los sistemas de generación, transmisión y distribución eléctrico.

Conforme al artículo 183 del Reglamento de Coordinación y Operación del Sistema Eléctrico Nacional "El Coordinador deberá mantener permanentemente actualizada la información respecto de los contratos de suministro vigentes en su sistema de información pública, con una periodicidad al menos mensual."

5.3 Superintendencia de Electricidad y Combustibles

La SEC es el organismo fiscalizador encargado de supervisar el cumplimiento normativo de los Contratos de Suministro de energía eléctrica, y corresponde a la Unidad Técnica de Generación y Transporte de Electricidad (UTGT) llevar a cabo esta tarea. El rol principal de la UTGT es fiscalizar el cumplimiento de la obligación de informar, para lo cual se utilizan herramientas de revisión y análisis de la información contractual declarada por las empresas suministradoras, y se buscan mecanismos de corrección, requerimientos y seguimiento aplicables ante la detección de inconsistencias, omisiones o incumplimientos del marco regulatorio vigente, o que puedan afectar los derechos de los usuarios.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Etapas

6.1.1 Revisión y análisis de Información de contratos en página WEB

La SEC verifica que dicha plataforma contenga de forma completa, actualizada y conforme a lo exigido por la normativa vigente, los siguientes elementos:

- Antecedentes de la empresa suministradora (razón social, RUT).
- Detalle del cliente (razón social, RUT, tipo de cliente).
- Vigencia del contrato (fecha suscripción, fecha inicio y fecha término del contrato).

En este contexto, las principales fuentes de información pública utilizadas para la detección y análisis de eventuales incumplimientos en materia de contratos de suministro eléctrico son las siguientes:

- Página WEB: Plataforma Mercado del Coordinador Eléctrico Nacional-Contratos de Suministro; [Contratos de Suministro - IFC](#)
- Las declaraciones realizadas por los Suministradores de acuerdo con el artículo 150 bis del DFL4 2006,
- El listado de balance de energía realizado por el Coordinador,
- la información entregada por los suministradores y cargada correctamente en la BD SEC mediante el proceso STAR asociado a Clientes Libres
- La información proveniente de las denuncias/reclamos respecto de clientes libres.

6.1.2 Comparación de información de plataforma de contratos del CEN con bases de datos de la SEC

Utilizando la información de la plataforma de contratos publicada por el Coordinador, se procederá a la comparación respecto a los siguientes ítems:

- a) Cantidad de Suministradores
- b) Cantidad de empresas Cliente
- c) Cantidad de Contratos
- d) Cantidad de relación Contrato-Suministrador-Cliente
- e) Fechas

En caso de encontrar inconsistencias en la información, SEC notificará del hecho al CEN para que este realice las gestiones necesarias con las empresas Suministradoras de forma que ellas complementen o corrijan la información en la Plataforma de Contratos.

6.1.3 Notificación respecto de incumplimientos de información

Una vez realizada la verificación de los registros de información relacionados con contratos de suministro eléctrico, y en caso de detectarse inconsistencias, omisiones o discrepancias entre los datos disponibles en la plataforma pública del CEN y aquellos informados por los suministradores y cargadas correctamente en las BD de SEC en el proceso STAR asociadas a clientes Libres, se iniciará un proceso de notificación formal al CEN, con el objetivo de solicitar la revisión y corrección de los irregularidades detectadas.

Esta notificación tiene carácter informativo y busca asegurar que los registros contractuales disponibles para la ciudadanía sean completos, consistentes y alineados con lo exigido por la normativa vigente. La detección de eventuales anomalías puede estar atribuida a datos vacíos, fechas contractuales erróneas o datos incorrectos del cliente o suministrador.

Las comunicaciones con el Coordinador se podrán canalizar a través de los siguientes medios:

- Oficio Ordinario Electrónico, tramitado a través de la plataforma institucional denominada "TIMES", en la que se debe detallar las observaciones detectadas y los antecedentes asociados.
- Correo Electrónico.
- Llamado Telefónico Formal
- Correspondencia Física

La notificación se presentará al Coordinador con un informe detallado que contenga todas las inconsistencias detectadas en los registros de contrato de suministro eléctrico, a fin de subsanar las anomalías identificadas por la SEC.

El CEN contará con un plazo máximo de dos meses, contados a partir de la fecha de notificación, para emitir respuesta a la SEC, acompañada de los antecedentes técnicos y administrativos que respalden las acciones correctivas implementadas o los fundamentos que expliquen las irregularidades observadas.

Respecto al plazo para que el CEN logre actualizar la plataforma de contratos, se solicitará a este que proponga una fecha en función de la cantidad de hallazgos y actores a contactar.

Posteriormente, la SEC dispondrá de un plazo de 15 días hábiles para evaluar la respuesta entregada por CEN y decidir sobre las acciones a seguir. Esta evaluación considera la veracidad, completitud y coherencia de los antecedentes proporcionados a la luz de los datos disponibles en la plataforma de contratos del CEN, conforme las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

En caso de no recibir repuesta por parte del CEN, la SEC gestionará el seguimiento a través de sus canales telefónicos o digitales.