

## ACTA REUNIÓN CONSEJO SOCIEDAD CIVIL – SEC

### PERIODO 2019

<b>Tema:</b> 1. Dialogo con Superintendente (Calidad Servicio Eléctrico). 2. Nuevo Reglamento COSOC 3. Convocatoria nuevos integrantes Cosoc 4. Varios	<b>Fecha:</b> jueves 08 agosto de 2019
<b>Participan:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Carlos Finat, Asociación Chilena Energías Renovables Alternativas.</li><li>• Andrés Lagos Hartard., Colegio de Ingenieros de Chile.</li><li>• Andrea Truffello, Asociación de Empresas Gas natural A.G.</li><li>• Rolando Valenzuela, Colegio de Instaladores Electricistas de Chile.</li><li>• Rubén Sánchez Menares, Asociación Consumidores Energía No Regulados A.G.</li><li>• Rodrigo Solís M., Generadoras de Chile A.G.</li><li>• Hugo Jankelevich N., Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios</li><li>• Lincoyan Latorre, Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios</li><li>• Lienthur Silva Méndez, Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas.</li><li>• Ricardo Eberle, Empresas Eléctricas A.G.</li><li>• Luis Ávila Bravo, Superintendente SEC</li><li>• Marta Cabeza V., Secretaria General de la SEC.</li><li>• Iván Otárola, Encargado Participación Ciudadana de la SEC.</li></ul>	

#### **Excusa por motivos de fuerza mayor:**

- Yorma Páez S., Asociación Distribuidores Combustibles A.G.

#### **Ausente:**

- Alejandro Pujá, Organización Consumidores Asociados ODECU Libertador.
- Adolfo Henríquez V., Organización de Consumidores y Usuarios ORCUS.
- Asociación Chilena de Gas Licuado A.G.

## Desarrollo de la reunión.

### I. Saludos y bienvenida

Se inicia la reunión a las 11:10 horas

El Superintendente de Electricidad y Combustibles, inicia la reunión del COSOC dando las gracias a los integrantes presentes por su participación en esta reunión, como así también en el apoyo constante de este Consejo en las distintas iniciativas que ha llevado adelante la institución y en las que se les ha invitado a ser parte o a colaborar, ya sea como COSOC o, directamente a las organizaciones integrantes en materias relacionadas con su respectiva área de trabajo.

### II. Calidad de Servicio

El Superintendente introduce el diálogo con el COSOC abordando la situación de los mercados regulados, donde se evidencia una mayor demanda y exigencia de la comunidad por mejor calidad de servicio.

El Superintendente informa que a agosto el desempeño de interrupciones de suministro en la industria eléctrica nacional, a nivel global, se registran muy buenos resultados y que si los Consejeros revisan el informe SEC al mes de julio, (informe que se les envía y publica en el sitio WEB de la SEC todos los meses), se da cuenta que en lo que va del año, se registran en promedio 8,35 horas de interrupciones de acuerdo al indicador SAIDI informado por la industria, cifra bastante buena, considerando que el año pasado se registró el mejor resultado anual de la historia, que se situó en 12,17 horas anuales.

La Araucanía sigue siendo la región que tiene el desempeño más negativo. Más de la mitad de las interrupciones acumuladas a la fecha se registraron durante el mes de febrero y el principal porcentaje de estas está vinculadas a transmisión.

La superintendencia está instruyendo a las empresas acciones correctivas dirigidas a las causas específicas de las interrupciones, abordadas en el marco de los Planes de Acciones que se ha instruido a las empresas implementar.

El Superintendente señala que la SEC ha mejorado el nivel de control también sobre el proceso de compensaciones, siendo una herramienta incluso más efectiva y rápida que las Sanciones, la cual conlleva el componente que son de beneficio directo a las personas afectadas por las interrupciones.

Otra área en calidad de Servicio que estamos mirando como institución, es la atención de reclamos por parte de las empresas a sus clientes. Se está trabajando especialmente en el ámbito de reclamos y la tasa de cambio o desacuerdo con las respuestas de la empresa a los

### Desarrollo de la reunión.

reclamos que atiende directamente, y donde de la cantidad de personas que recurren a la SEC en segunda instancia y que obtienen como respuesta una variación o volteo de lo que había resuelto la empresa es muy alta, lo que nos dice que algo deben mejorar las empresas en sus procesos para responder a sus clientes

- Carlos Finat, representante de ACERA, señala qué hay aplicaciones (sistemas de información) que pueden contribuir a la recepción y atención de reclamos mediante inteligencia artificial. El Superintendente señala que le interesa conocer buenas propuestas al respecto, por lo cual, si tienen recomendaciones o información que aporte en esa dirección, será muy bienvenida. Agrega que, “como queremos mejorar el proceso, se está evaluando incorporar inteligencia artificial, de manera que a partir de reclamos de texto podamos categorizar y sistematizar de manera más precisa los reclamos y gestionar de esa manera respuestas más rápidas y consistentes con el fondo o el asunto del reclamo”.
- Ricardo Eberle, representante de Electricas A.G., destaca el trabajo que han venido desarrollando el equipo de trabajo de SEC con los equipos de las espesas del sector eléctrico en materia de reclamos, buscando aunar criterios y establecer mecanismos y procedimientos de resolución tendientes a reducir la tasa de reinsistencia de clientes ante la SEC. Como asociación agradecen la disponibilidad de SEC en realizar este tipo de trabajo que permite mejorar los procesos de las empresas en favor de los ciudadanos.

Superintendente señala al respecto que, como SEC se distingue cuando no hay un interés real por resolver los problemas de sus clientes, v/s cuando se hace un esfuerzo real por atender los requerimientos de las personas por parte de las empresas y que las dificultades puedan darse más en el orden de los procedimientos o aplicación de criterios (que es lo que estamos tratando de resolver con este trabajo).

- Rubén Sánchez, de ACENOR A.G. consulta si los resultados en calidad de servicio y entrega de información son homogéneos entre las empresas o hay diferencias notorias de afectación entre las zonas rurales y urbanas.

El Superintendente señala que no son homogéneas. Llama la atención en el aumentando de la tasa de transferencia de reclamos en algunas compañías en relación a otras; de ahí la pregunta es ¿por qué, unas sí y otras no?, ¿es porque las resuelven a favor de los usuarios, o por la calidad y fundamentación de la respuesta?

- El señor Carlos Finat, de ACERA, comparte con el COSOC la preocupación por los impactos que está teniendo y podría tener el cambio climático en los sistemas energéticos del país. Plantea que es importante que las autoridades y distintos actores, en sus respectivos ámbitos, revisen los impactos del calentamiento global sobre el sistema energético y pregunta si se tiene algún plan al respecto, considerando como ejemplo los efectos que ya se están

### **Desarrollo de la reunión.**

presentando en Europa ante el incremento de la temperatura ambiente que ha obligado a limitar centrales generadoras por falta de una refrigeración adecuada.

El Superintendente señala que, si bien la SEC no tiene un plan específico, estos son temas que se están analizado en distintos ámbitos del Ministerio de Energía y otras instancias gubernamentales. Ahora bien, por parte de la SEC se establece que es una materia que las empresas deben considerar en su trabajo de gestión de riesgos y siempre existe la posibilidad de que la autoridad les exija, en determinadas circunstancias, implementar planes de integridad y análisis de riesgos asociados a este factor.

El señor Carlos Finat propone que se realice una actividad en que se profundice sobre la materia y ofrece coordinar una presentación del centro CR2 de la Universidad de Chile, propuesta que es agradecida por el Superintendente y valorada por todo el COSOC, por lo cual se implementará a la brevedad en dependencias de la SEC.

### **III. Nuevo Reglamento COSOC**

Se informa que se cuenta con una propuesta de nuevo Reglamento para el funcionamiento del COSOC, que recoge las orientaciones que ha entregado la División de Organizaciones Sociales del Ministerio Secretaría General de Gobierno, que permite la incorporación de nuevas organizaciones hasta completar un mínimo de 15 integrantes y propone mecanismo de elegibilidad pasando por la consulta y resolución del actual COSOC, respetando la autonomía que en esta materia se le ha reconocido. Se señala que no se han incorporado mecanismos más amplios de elección de los consejeros o períodos específicos para la renovación total del COSOC a la espera que se emita por parte de Presidencia el Instructivo Presidencial de Participación Ciudadana que de acuerdo a lo informado por la D.O.S desde fines del año pasado, estaría en propuesta para la firma del señor Presidente de la República.

Al respecto, el señor Carlos Finat señala que le parece que la conformación del Consejo no debiera quedar establecida como permanente en el Reglamento y que todas las instituciones y organizaciones interesadas en integrar el COSOC de la SEC, debieran postular en igualdad de condiciones en cada periodo.

Se acuerda con el Consejo, que se enviará la propuesta de actualización de reglamento, de manera que se pueda revisar en detalle por los Consejeros y proponer los ajustes necesarios.

### **IV. Incorporación de nuevos integrantes al COSOC**

Se informa al Consejo que varias organizaciones, principalmente asociaciones de instaladores del área eléctrica y de gas, han manifestado su interés en participar de este COSOC, además del hecho que hay a lo menos un par de organizaciones que no han participado en el último tiempo como es el caso de GLP Chile, que no ha nombrado representante pese a la invitación e insistencias en este sentido desde que se retiró el señor

### **Desarrollo de la reunión.**

Sebastián Conde; o la organización de Usuarios Asociados ODECU Libertador, que no han participado desde el año pasado, lo cual podría dar lugar a su reemplazo.

Se informa que se ha estado trabajando en un listado de organizaciones vinculadas al área, organizaciones a las que se podría extender una invitación directa a postular, pero que ha sido difícil conseguir información actualizada y datos de contacto de organizaciones vinculadas al sector.

Se presenta un listado inicial con el que se ha estado trabajando.

El señor Rubén Sánchez señala que en ese listado faltan muchas organizaciones y que incluso algunas integrantes del COSOC no están allí registradas.

Se explica que es un listado inicial, con los datos que fue posible obtener y que la idea no era registrar las del COSOC, sino aquellas que no estaban actualmente incorporadas, pero que quedaron algunos datos incluidos. Este listado se envío a los Directores Regionales, quienes complementaron la información inicial con lo que ellos contaban, pero ahora se enviará a los integrantes del COSOC para que puedan apoyarnos en incorporando la información que dispongan.

### **V. Varios**

- Lienthur Silva, de FENACOPEL, hace presente al Consejo y al Superintendente su preocupación por la situación que se está presentando con clientes libres, debido a que habría actores que están ingresando TE1 con datos no reales para optar a la categoría de clientes libres.

El Superintendente invita a que si tienen casos pesquisados en que se detecte esa situación, se presenten las denuncias respectivas ante la SEC.

- El COSOC propone publicar en la Home institucional las autorizaciones y las prohibiciones de venta de productos, que quedan muy escondidas en Transparencia Activa y que correspondería a información de mucho interés para las personas.
- El señor Carlos Finat señala que la SEC podría recomendar una modificación normativa en materia de distribución que considere disposiciones para gestionar el impacto del calentamiento global de ese segmento del sector, coincidiendo con la discusión actualmente en curso de la revisión y actualización de la ley de ese segmento.

Se invita al señor Carlos Finat formalizar su propuesta por medio de una carta que sea dirigida al Superintendente, carta que será presentada en primera instancia al COSOC para definir si se hace una presentación formal al Superintendente en esta materia.