

Cuentas Públicas Participativas 2019

REGIÓN DEL BIO BÍO



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



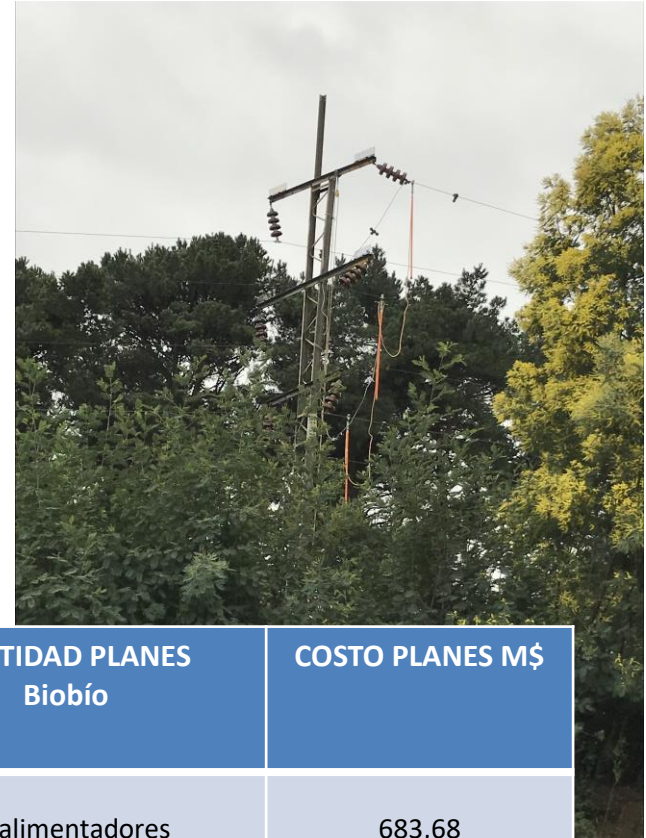
Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410



Planes de Acción para disminuir horas de interrupción

Para prevenir y mitigar la ocurrencia de interrupciones de suministro, la SEC Biobío instruyó a las empresas eléctricas la presentación de “Planes de Acción”, considerando acciones necesarias para evitar interrupciones, los cuales son monitoreados a través de plataforma WEB “Seguimiento Planes de Acción”



PERIODO	SEGMENTO	ALCANCE	CANTIDAD PLANES Biobío	COSTO PLANES M\$
Plan de invierno 2019	Distribución	29 comunas de la region del Biobío	99 alimentadores	683,68
Altas temperaturas 2019-2020 Dx	Distribución	32 comunas de la region del Biobío	84 alimentadores	1890,72
Plan de accion	Transmision	33 comunas de la region del Biobío	4 empresas de transmision	S/I



Continuidad de suministro

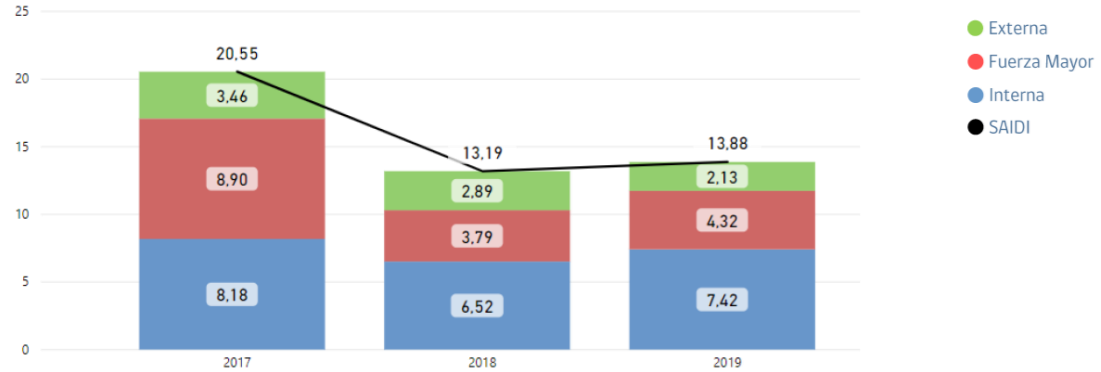
Tiempo promedio de interrupciones por cliente conectado al sistema.

EL indicador promedio de interrupciones SAIDI, registró un alza de 5,23% respecto del año 2018, con aumento en Fallas de tipo Interna y de Fuerza Mayor.

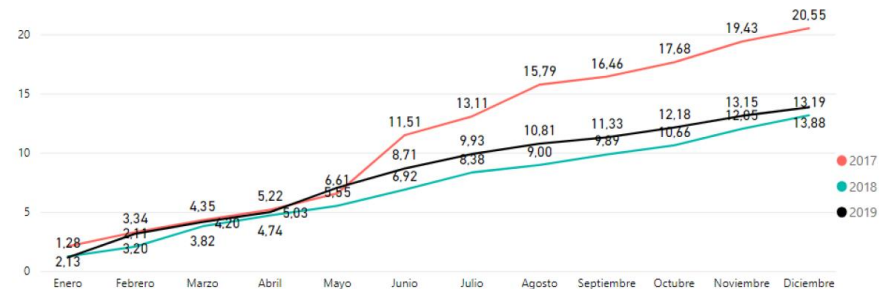
Sin embargo respecto del año 2017, se registró una reducción de 32%, manteniendo una tendencia a la baja del indicador a nivel regional.

El indicador a nivel país fue de 13,9, ubicando a Biobío bajo el promedio nacional, al alcanzar las 13,19 hrs de SAIDI Regional.

SAIDI anual acumulado



- Interna:** Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de distribución de electricidad.
- Externa:** Interrupciones de suministro producto de fallas en instalaciones de las empresas del segmento de generación y transporte de electricidad.
- Fuerza Mayor:** Interrupciones de suministro producto de fallas atribuibles a Fuerza Mayor, las que consideran hechos que son irresistibles e impredecibles, como terremoto.



Región del Bio-Bio Concepción



Continuidad de suministro

Compensaciones

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

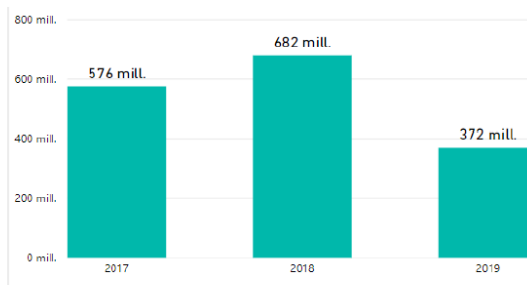
Información actualizada al 31 de Diciembre de 2019

En Biobío, las empresas pagaron \$372 millones en compensaciones, a 291.173 boletas de clientes durante 2019.

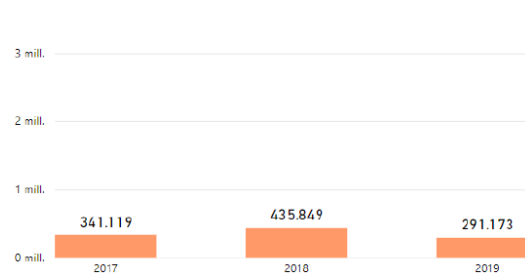
A nivel país, en 2019 se pagó compensaciones por un monto de **MM\$7.609.-** a un total de 4 millones 391 mil boletas.

Las compensaciones son pagos realizados directamente en las boletas de consumo de los clientes que sufrieron cortes de suministro por sobre los máximos establecidos en la normativa.

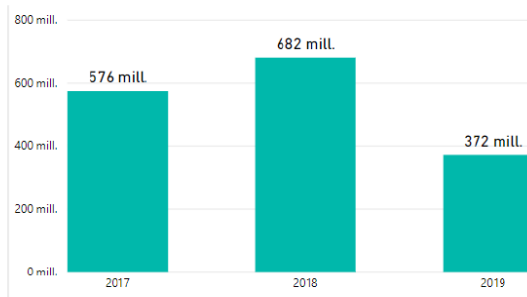
Monto de Compensaciones del Periodo



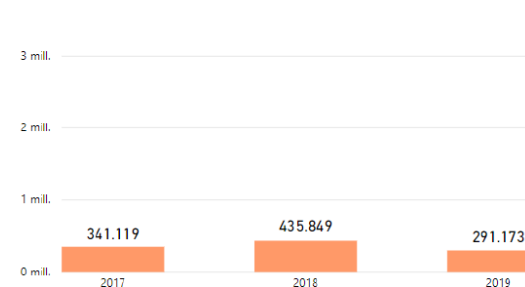
Cantidad de Compensaciones del Periodo



Monto de Compensaciones por Año



Cantidad de Compensaciones por Año



Región del Bio-Bio



Calidad de suministro

Durante el año 2029, SEC Biobío realizó un total de 07 mediciones de Calidad de suministro, ante reclamaciones de clientes regulados por variaciones de tensión.



La nueva Norma Técnica , vigente desde septiembre de 2019, obliga a las distribuidoras a realizar un plan de mediciones d calidad que se complementa a la acción fiscalizadora que la SEC puede adoptar en casos de reclamo o de oficio

La medición de calidad de suministro consiste en la instalación de equipos registradores de tensión en las redes de distribución, verificando minuto a minuto el cumplimiento de los parámetros técnicos establecidos en la normativa, tales como Tensión, Frecuencia, Armónicos de tensión, etc.

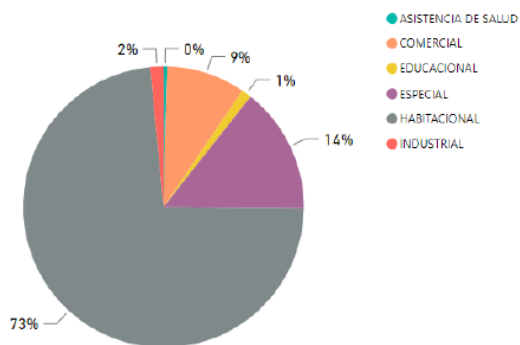
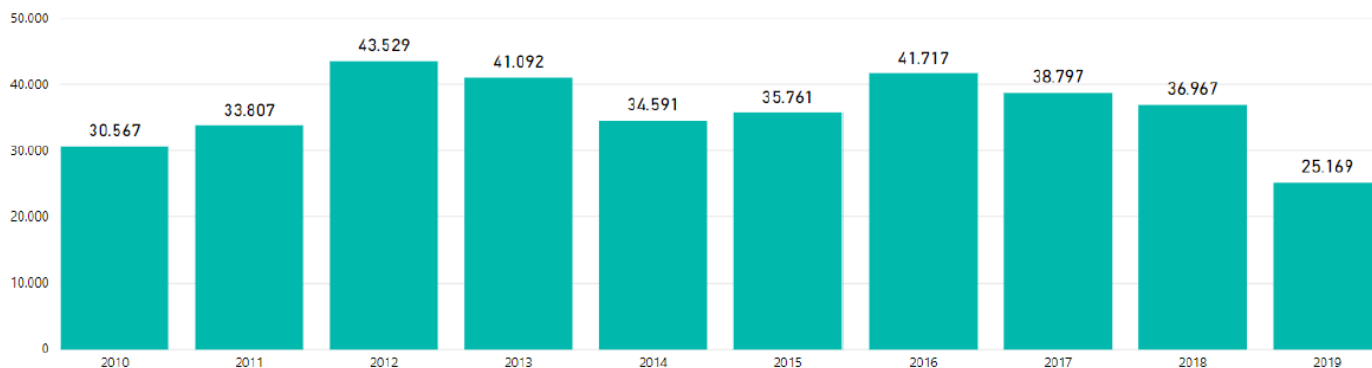


En 2019 se declararon ante SEC Biobío un total de 25.169 instalaciones eléctricas. 73% de ellas de uso habitacional.

Toda instalación eléctrica y sus modificaciones deben ser ejecutadas por instaladores autorizados por esta Superintendencia y comunicadas a este organismo.

Instalaciones Eléctricas Inscritas

Información actualizada al 31 de Diciembre de 2019



Año 2019

FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

I. Inspecciones Área Eléctrica

Durante 2019 se realizaron 389 inspecciones a instalaciones eléctricas a lo largo de la Región del Biobío.

- **173 inspecciones de tipo documental**, lo que incluye revisión de cumplimiento en aspectos formales, legales y técnicos de la instalación y revisión de planos.
- **216 inspecciones de terreno**, que es cuando un fiscalizador de la SEC se constituye físicamente en aquellas instalaciones que del análisis previo realizado, arrojaban factores de mayor riesgo (foco en riesgo).

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Electricidad (TT)	216	183	84,72%

Adicionalmente se fiscalizó a la industria eléctrica en los ámbitos de calidad y continuidad de suministro, y requiriendo Planes de Acción para reducir los tiempos de interrupción que afectan a los clientes de la región.



FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

I. Inspecciones Área Eléctrica

Como parte de la labor de la SEC, en 2019 se abordó la fiscalización eléctrica en Eventos Masivos de importancia regional.

Fiestas Patrias y el Festival REC (Rock En Conce), son eventos que generan una alta afluencia de público y un gran despliegue de fiscalización SEC.

Adicionalmente se abordó el universo de carros de comida o Food Truck que año a año cobran mayor presencia en la región y cuyo trabajo debe ser libre de riesgos.



FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

I. Inspecciones Área Eléctrica

Otro hito relevante para la región del Biobío fue la fecha mundial del campeonato Mundial de Rally, que, unido a la fecha nacional del Rally Mobil, representaron una alta carga de fiscalización SEC, de forma de garantizar la seguridad de todas las instalaciones a lo largo de esta importante prueba del deporte tuerca.



FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

I. Inspecciones Área Eléctrica

Los Tornados que afectaron a Los Ángeles y Concepción-Talcahuano, produjeron el despliegue de los fiscalizadores de SEC Biobío. Quienes monitorearon la pronta reposición de los servicios. Junto a las más altas autoridades del Ministerio y la región.



FISCALIZACIÓN ÁREA ELÉCTRICA

I. Inspecciones Área Eléctrica

SEC Biobío participó de operativos de fiscalización nocturna a recintos de reunión de personas. Actividad organizada por la Gobernación Provincial que permitió la evaluación e instrucción a operadores de restaurantes, discotecas y recintos de espectáculos para mejorar sus estándares de seguridad.

En estas fiscalizaciones se abordó la seguridad de instalaciones eléctricas y de gas. Reforzando la obligación de inspección periódica de las instalaciones de gas (Sello Verde) de este tipo de recintos.

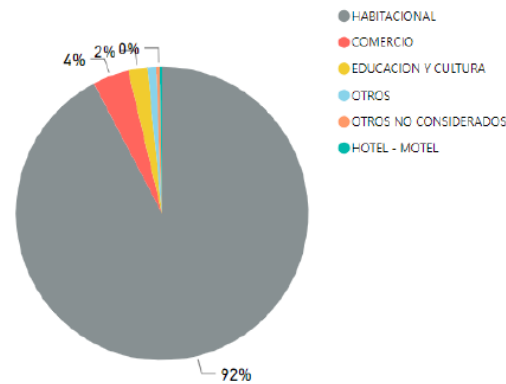
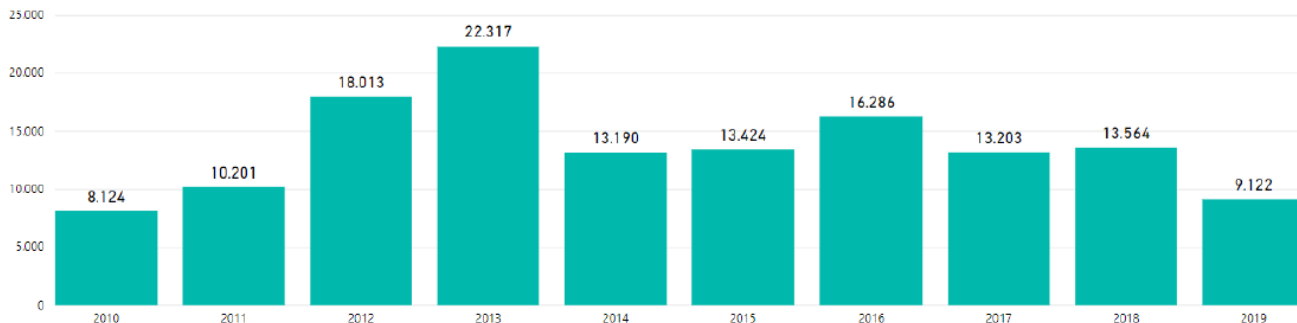


En 2019 se declararon ante SEC Biobío un total de 9.122 instalaciones de gas.

Toda instalación nueva de gas y sus modificaciones deben ser ejecutadas por instaladores de gas autorizados por esta Superintendencia y declarada ante este organismo.

Instalaciones de Gas Inscritas

Información actualizada al 31 de Diciembre de 2019



I. Inspecciones Área Combustibles

Durante 2019 se realizaron 267 inspecciones a instalaciones de combustibles líquidos y gaseosos en la región del Biobío.

- **71 inspecciones de tipo documental**, lo que incluye revisión de cumplimiento en aspectos formales, legales y técnicos de la instalación y revisión de planos.
- **196 inspecciones de terreno**, en que fiscalizadores de la SEC se constituyen físicamente en aquellas instalaciones que del análisis previo realizado, arrojan factores de mayor riesgo (foco en riesgo).

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles (TT)	196	130	66,33%










Emergencias en la Industria del Gas

Información actualizada al 31 de Diciembre de 2019

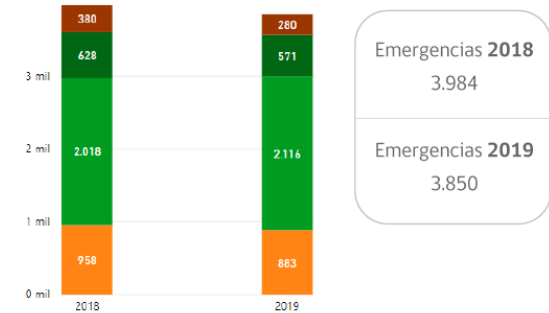
En 2019, se produce una reducción, aunque leve, de las emergencias registradas en materia de gas.

Lo anterior se debe al requerimiento de planes de Acción a empresas de gas, y a las campañas de difusión e instrucciones impartidas a distintos actores del entorno regional.

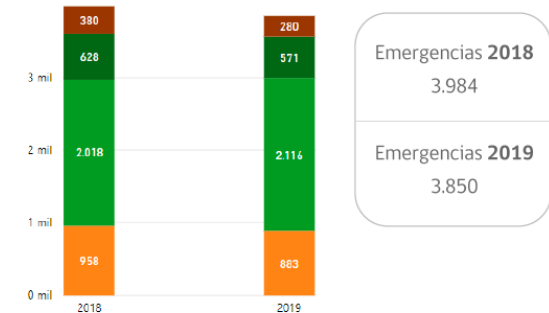
Cantidad de accidentes por Tipo de Combustible al mismo periodo

		 Número Accidentes	 Personas Lesionadas	 Personas Fallecidas	
 Granel	2018	2	0	0	
	2019	0	0	0	
 Gas de Red GLP	2018	0	0	0	
	2019	1	0	0	
 Gas de Red	2018	2	0	3	
	2019	1	3	0	
 Envasado	2018	10	0	0	
	2019	5	0	0	
Totales		2018	14	0	3
		2019	8	3	0

Emergencias mismo periodo



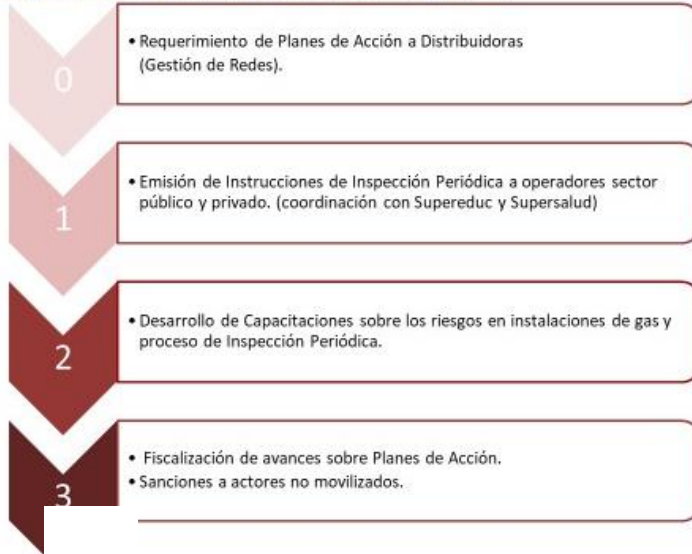
Emergencias en el año



Región del Bio-Bio



Etapas del Plan de Acción Regional



Durante 2019 se dio continuidad a la Agenda de Seguridad en materia de Gas, movilizando a sostenedores educacionales, municipales y privados, de la región para realizar la inspección periódica de las instalaciones de gas.

Igualmente se abordó la inspección periódica en recintos asistenciales de toda la región.

Igualmente se movilizó a la industria del gas, requiriendo Planes de Acción a las 5 distribuidoras de gas a nivel regional, para reducir las emergencias.



- Durante el año 2019, la SEC Biobío efectuó 39 fiscalizaciones directas a Instalaciones de CL, que el análisis previo, indicaba que presentaban mayor riesgo ya sea EESS. no asociadas a marca (Sin Logo) o por reclamos o denuncias de ciudadanos. Lo anterior sobre el universo de 177 EESS a nivel regional. Lo anterior se suma al requerimiento de Planes de Acción a las empresas distribuidoras de combustibles para la regularización de sus instalaciones.



- También se realizó una intensiva fiscalización a las instalaciones de abastecimiento de combustibles asociadas al Rally Mobil que este año incluyó una fecha del circuito mundial en nuestra región.



Calidad de los combustibles

- En el ámbito de la calidad de los combustibles, a nivel regional se verificó la calidad del combustible en 200 Tanques muestreados según Resolución Exenta 19.049 de 2017 que establece un sistema de muestreo aleatorio en el universo de estanques de la región. Resultando un cumplimiento de la calidad de 100% en estos muestreos.
- Adicionalmente en Biobío se efectuó la toma de muestras a 23 tanques de Combustibles Líquidos, para su análisis en Laboratorios de SEC. Registrando un 100 % de cumplimiento del estándar normativo en cuanto a calidad. Iniciándose los procesos administrativos ante los incumplimientos registrados. Resultando un cumplimiento de la calidad del 100% en estos muestreos.

Tanques por Región



Región	Tanque	Tanques Muestreados
XV	74	36
I	105	26
II	199	41
III	161	40
IV	303	108
V	795	311
XIII	2.264	829
VI	497	165
VII	643	373
XVI	275	99
VIII	685	200
IX	534	215
XIV	199	63
X	464	141
XI	70	18
XII	76	24
TOTAL	7.343	2.689



Atención ciudadana

Durante 2019, SEC Biobío realizó un total de 21 charlas y seminarios, dirigidos a diversos universos de usuarios, con un total aproximado de 822 asistentes

Estas acciones de difusión, con foco en la seguridad de las instalaciones de gas y electricidad tienen por objeto informar sobre la seguridad de los energéticos y los derechos del ciudadano en materia energética.

Se registran además unas 27 acciones de prensa regional durante el año 2019, difundiendo el quehacer de la SEC, con alto apoyo de la prensa local y regional.



Reclamos presentados a Distribuidoras Eléctricas

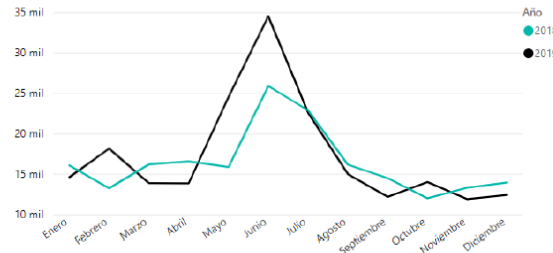
Estos son los reclamos presentados directamente en la Empresa Distribuidora

Información actualizada al 31 de Diciembre de 2019

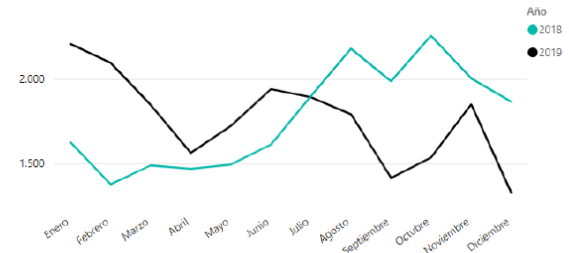
- Las reclamaciones recibidas por las empresas se mantienen en un orden similar de magnitud respect de 2018.

- Siendo las materias más recurrentes, las referidas a continuidad de servicio y facturación, tales como Consumo no Registrado, Cobros indebidos y Cobros Excesivos.

Cantidad de Reclamos por Interrupciones



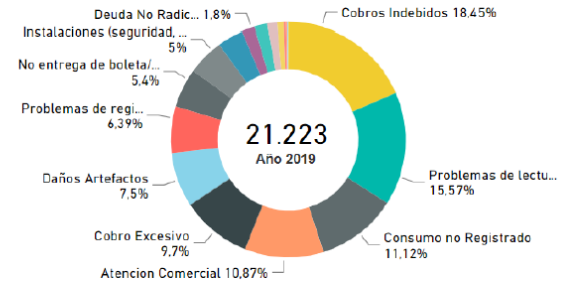
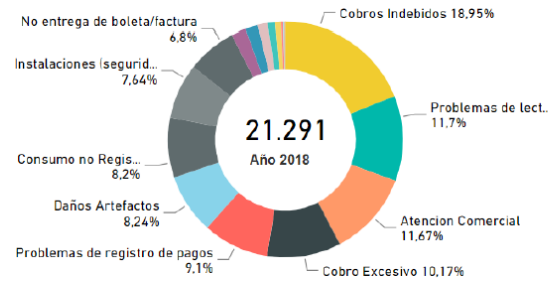
Evolución Otros Reclamos



Año 2018

Desglose de Otros Reclamos en el periodo

Año 2019



Región del Bio-Bio Concepción

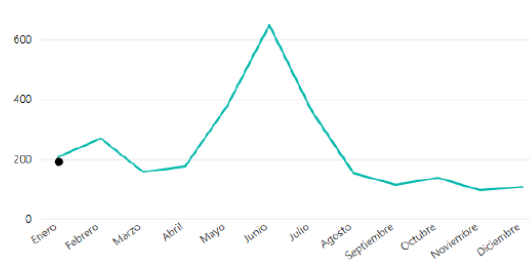


Reclamos Eléctricos presentados en SEC

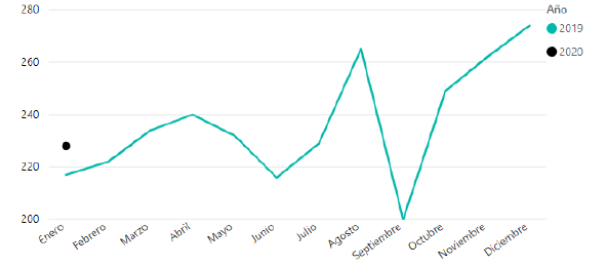
Estos son los reclamos presentados directamente en la Superintendencia

Información actualizada al 31 de Enero de 2020

Cantidad de Reclamos por Interrupciones



Evolución Otros Reclamos



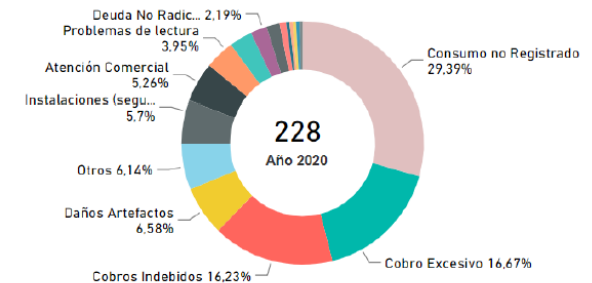
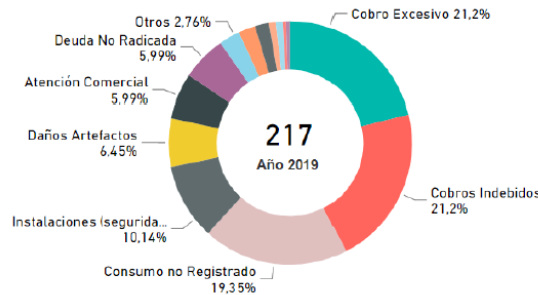
- Las reclamaciones presentadas a SEC en 2019 fueron resueltas en favor de los usuarios en un 48,9% y acogidos parcialmente en un 7,14%.

- Los usuarios tienen derecho a reclamar a SEC en los casos de falta de respuesta, respuesta insatisfactoria, o incumplimiento de lo comprometido.

Desglose de Otros Reclamos en el periodo

Año 2019

Año 2020



Región del Bio-Bio



Atención ciudadana

En 2019 SEC Biobío concretó nuevos Convenios de Cooperación, con municipios de la región. Acercando los servicios de la SEC a la comunidad, al contar con un operador municipal de las plataformas SEC

Agradecemos a los 9 municipios que han acogido esta invitación en beneficio de sus comunidades.



MUNICIPALIDAD
LOS ÁNGELES



MUNICIPALIDAD
SANTA JUANA



MUNICIPALIDAD
LOS ÁLAMOS



MUNICIPALIDAD
QUILACO



MUNICIPALIDAD
TUCAPEL





Las instalaciones reguladas por la Ley 20.571, se comunican a SEC a través del Formulario TE4 y son fiscalizadas a nivel regional, para garantizar la seguridad para las personas y cosas.



Energías Renovables No Convencionales

Instalaciones de Generación Ciudadana

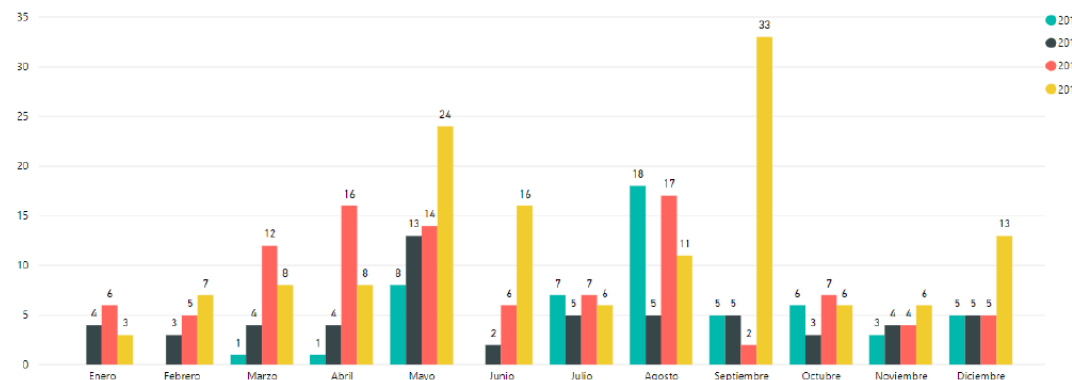
Información actualizada al 31 de Diciembre de 2019

En el año 2019, se han inscrito 141 instalaciones de Generación Distribuida representando un 39,6% de aumento respecto del año 2018.

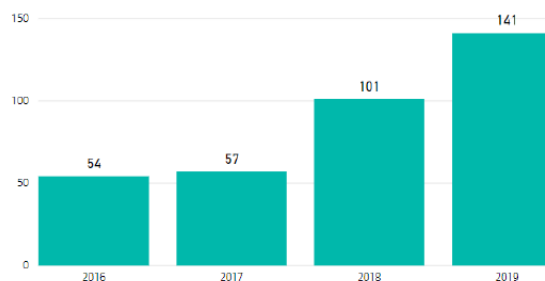
La potencia Total inscrita en el año 2019 fue de 1,2 MW de Generación Distribuida. Un 32,3% mayor al año 2018.

En la región del Biobío se realizaron 32 fiscalizaciones en Terreno asociadas a este tipo de instalaciones y 169 fiscalizaciones de tipo documental.

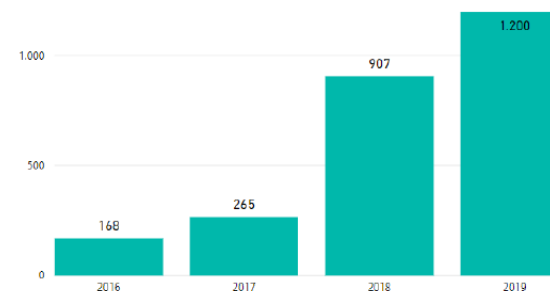
Instalaciones Residenciales Inscritas (Ley 20.571)



Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de KW Inscritas



Región del Bio-Bío



Monto de Sanciones Cursadas

Las sanciones aplicadas en la región del Biobío se aplicaron a instaladores autorizados y empresas fiscalizadas que incumplieron obligaciones técnicas o reglamentarias.

En 2019 se concluyeron 67 procesos administrativos iniciados en el mismo año, por un total de \$ 528 millones.



MUCHAS GRACIAS



Cuentas Públicas
Participativas
2019