

## **ACTA REUNIÓN CONSEJO SOCIEDAD CIVIL – SEC**

**PERIODO 2020**

<b>Tema:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nombramiento Superintendente Electricidad y Combustibles ADP.</li><li>2. Ley 21.239 Prorroga Mandato Directivas y Directorio Organizaciones Sociedad Civil.</li><li>3. Sistema Interrupciones en línea SEC.</li><li>4. Varios</li></ol>	<b>Fecha:</b> jueves 09 de julio, vía plataforma online (Teams)
<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>• Rolando Valenzuela, Colegio de Instaladores Electricistas de Chile.</li><li>• Rodrigo Solís M., Generadoras de Chile A.G.</li><li>• Hugo Jankelevich N., Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios.</li><li>• Lienthur Silva M., Federación de Cooperativas Eléctricas de Chile.</li><li>• Ricardo Eberle, Empresas Eléctricas A.G.</li><li>• Alejandro Pujá, Organización Consumidores Asociados ODECU Libertador.</li><li>• Marta Cabeza V., Secretaria General de la SEC y Encargada Participación Ciudadana.</li><li>• Iván Otárola, Coordinador Participación Ciudadana de la SEC.</li></ul> <b>Excusa por motivos de fuerza mayor:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rubén Sánchez Menares, Asociación Consumidores Energía No Regulados A.G.</li><li>• Yorma Páez S., Asociación Distribuidores Combustibles A.G.</li><li>• Carlos Cortés Simón, Asociación de Empresas de Gas Natural</li></ul> <b>Ausentes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asociación Chilena de Gas Licuado A.G.</li><li>• Adolfo Henríquez; Organización de Consumidores y Usuarios ORCUS</li></ul>	

## Desarrollo de la reunión.

### Saludos y bienvenida

Se inicia la reunión a las 12:05 horas

Se da la bienvenida y se agradece que los integrantes de nuestro COSOC se conecten a esta segunda reunión virtual por medio de la plataforma teams.

Se informa a los consejeros que el señor Rubén Sánchez, representante de ACENOR presentó sus excusas debido a reunión de la ACENOR que le impedía conectarse a esta hora.

También se transmite saludo y excusas de la señora Yorma Paez de ADICO, quien, por dificultades ajenas a su voluntad, no pudo participar de la reunión

### I. **Nombramiento del Superintendente para un nuevo período.**

Se informa a los integrantes del COSOC que el señor Luis Ávila Bravo fue nombrado por el señor Presidente de la República para un nuevo periodo como Jefe de Servicio de esta Superintendencia por medio de un proceso de Alta Dirección Pública que desarrolla el Servicio Civil.

Respecto de consultas del Consejo, respecto a este procedimiento y cómo es que puede ser nombrado nuevamente el Superintendente Saliente, la Secretaria General de la SEC, informa que, cumplido el plazo de nombramiento en el cargo de una autoridad nombrada por Alta Dirección Pública, el Servicio Civil convoca a un Concurso Público para proveer el cargo. Cumplido todas las etapas que incluyen análisis curricular, test y entrevistas de cada uno de los postulantes, el Servicio Civil selecciona una terna o una quina, según sea el caso, y los propone a la autoridad que le corresponde efectuar el nombramiento. La Autoridad (Presidente de la República, Ministro o Jefe de Servicio) entrevista a los candidatos propuestos por el Servicio Civil y puede elegir entre ellos o solicitar una nueva propuesta al Servicio Civil)

En este caso, fue nombrado el señor Luis Ávila por un período de 3 años que pueden ser prorrogados por un máximo de dos periodos. Se hace presente que se formula un convenio de desempeño que establece los desafíos y metas que debe cumplir el Superintendente y en todo caso, más allá de esto, los cargos siempre están a disposición del Presidente de La República

El Consejo por unanimidad acuerda enviar una carta de saludo y felicitación al Superintendente por su nombramiento y la confianza en continuar trabajando en la forma que se ha hecho hasta ahora.

### II. **Ley 21.239 Prorroga Mandato Directivas y Directorio Organizaciones Sociedad Civil**

Por requerimiento de la División de Organizaciones Sociales (DOS) se informa al COSOC que se promulgó la Ley 21.230 que prorroga el mandato de los directores u órganos de administración y dirección de las asociaciones y organizaciones que indica, debido a la pandemia producida por el

### Desarrollo de la reunión.

covid-19; que en su Artículo único. - Prorrogase el mandato actualmente vigente de los directorios u órganos de administración y dirección de las asociaciones y organizaciones correspondientes, como es el caso de Asociaciones Gremiales, Colegios Profesionales, Juntas de vecinos, entre otras organizaciones de la Sociedad Civil.

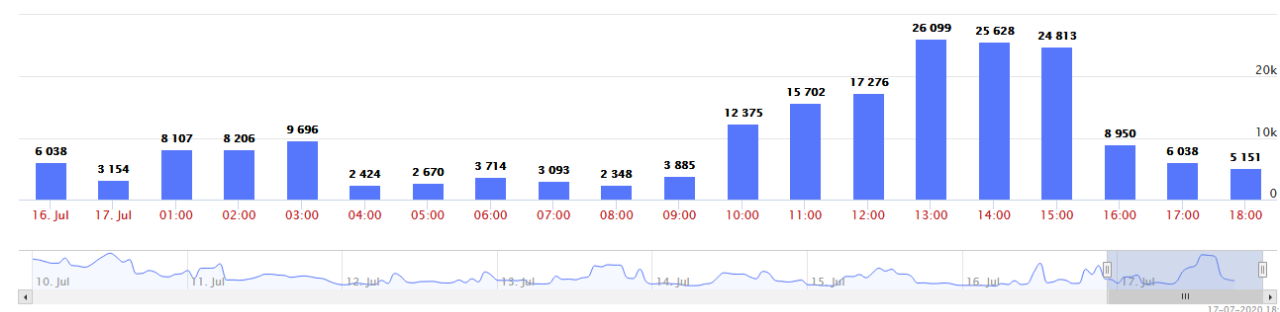
Se hace presente que es una facultad opcional que tienen las organizaciones en los casos de cumplimiento o vencimiento de los periodos de los directorios de estos organismos durante la vigencia del decreto de estado de excepción constitucional por catástrofe o sus prorrogas o e meses anteriores a éste; y sus dirigentes, en los casos que no estén las condiciones para realizar una elección podrán permanecer en sus cargos hasta 3 meses de finalizado el estado de catástrofe.

### III. Sistema Interrupciones en línea SEC.

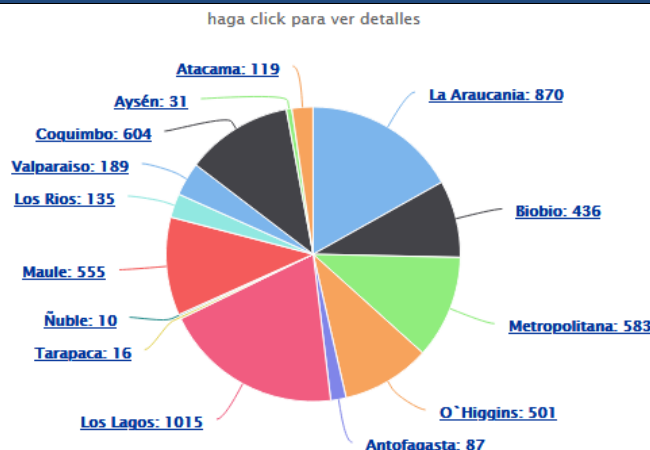
Se da cuenta al Consejo que atendiendo las propuestas recibidas y con el objeto de sistematizar y transparentar información, la SEC a puesto a disposición de la ciudadanía y de los organismos públicos y privados en general en su sitio WEB, la plataforma de Interrupciones en línea, plataforma que disponibiliza la información sobre el total de clientes que son afectados por interrupciones de suministro, tanto a nivel nacional, regional y comunal, información que las empresas de distribución eléctrica deben ir actualizando permanentemente.

Esta información permite hacer el seguimiento de la cantidad de clientes afectados por cortes de suministro eléctrico, su localización geográfica y su evolución en el tiempo, información que resulta fundamental para la gestión pública y especialmente en situaciones de contingencias como frentes de mal tiempo, incendios forestales o sismos, fenómenos que pueden impactar de manera importante el sistema eléctrico y donde el monitoreo simultaneo por parte de organismos como Onemi y la misma SEC es fundamental para la entrega de información a la ciudadanía y la implementación de acciones para su superación.

La información está disponible en la página [www.sec.cl](http://www.sec.cl) en el Banner “Clientes Sin Luz” link <https://www.sec.cl/interrupciones-en-linea/>



## Desarrollo de la reunión.



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

Ante consultas de los Consejeros respecto a la fiabilidad del dato, se hace presente que existen instrucciones formales de la SEC a las empresas, en el ámbito de sus facultades fiscalizadoras, respecto a la carga y actualización de la información en los tiempos requeridos, proceso que es fiscalizado por la SEC por medio de diferentes procesos, como por ejemplo el cruce de información con reclamos de interrupciones.

Los Consejeros valoran la aplicación mostrada y especialmente el hecho que sea información pública. Señalan que continuarán revisando sus funcionalidades y nos harán llegar sus observaciones y comentarios al respecto.

#### IV. Varios

1. Se consulta por atención de CallCenter de las empresas durante las contingencias y cómo es la respuesta de éstos en circunstancias excepcionales como las actuales y ante fenómenos que implican una mayor afectación de clientes sin suministro.

Desde la SEC se explica, que de manera paralela a el monitoreo de interrupciones en línea la SEC monitorea el trabajo y desempeño de los CallCenter de las empresas, básicamente por dos vías, siendo una de ellas la instrucción a las empresas de reportar cada 4 horas a la SEC el total de llamadas recibidas, porcentaje de atenciones por IVR y Ejecutivo; porcentaje total de atenciones y abandono; llamadas por interrupciones, llamadas por electrodependientes, entre otras variables a analizar. Conjuntamente a ello, SEC monitorea redes sociales y realiza gestión de fiscalización directa por medio de clientes incógnitos que en periodos de contingencia realizan llamadas a cada uno de los callcenters de las empresas evaluando parámetros como tiempos de espera, operatividad de sistema, nivel de atención y respuestas otorgadas.

### Desarrollo de la reunión.

Ricardo Eberle, representante de Asociación de Empresas Eléctricas, explica el funcionamiento de la empresa modelo para efectos de la fijación de la tarifa, diseñándose los sistemas de atención de las compañías en base a dichos parámetros. En ese sentido explica que los sistemas se dimensionan fundamentalmente para niveles de respuesta en condiciones de normalidad o promedio y no necesariamente para niveles extremos que puedan presentarse. Aún así, por más que no se remuneren, las empresas dimensionan call centers y reacciones ante eventos mayores a lo especificado por la empresa modelo reforzando todos los sistemas de operación, entre ello las brigadas de atención interrupciones y refuerzo de CallCenters, sin embargo, por más refuerzo que se incorporen para una determinada contingencia, ante situaciones excepcionales como la nevazón que enfrentó Santiago hace un par de años; tormentas con viento y ráfagas en distintas zonas, generan condiciones de mucha complejidad, donde aumenta tanto la demanda en muchas zonas a la vez, que resulta muy difícil atender todos los casos de forma óptima.

Alejandro Pujá hace presente que pareciera que hay control y seguimiento de los callcenter y le preocupa que pueda ser un mal incentivo frente a otros canales de atención, considera que hoy las llamadas telefónicas demuestran ser uno de los canales más ineficientes; y consulta como se está promoviendo el uso de otros canales como atenciones WEB, correos electrónicos, redes sociales. Pone como ejemplo que ellos como Organización de Consumidores llaman a las personas a utilizar canales digitales, privilegiando éstos por sobre las llamadas telefónicas.

Ricardo Eberle responde que las empresas día a día están promoviendo y potenciando sus canales digitales, que entiende que la SEC presenta el tema de los CallCenter como un parámetro de monitoreo y fiscalización, pero que no es el canal lo que fiscaliza la SEC, sino que el procedimiento de reclamos, es decir, que las empresas cuenten con los sistemas para recibirlos, atenderlos y responderlos.

Desde la SEC se explica que efectivamente que se fiscaliza el proceso de reclamos y que se monitorean los distintos canales de atención. Se hace un zoom particular a Callcenter por ser una canal que en estados de contingencia recibe un impacto muy importante en requerimientos de atención. Posiblemente por un tema cultural las personas son al primer canal al que recurren ante una interrupción de suministro u otras contingencias, pero se observa que es el canal que aun hoy recibe la mayor demanda de solicitud de atenciones.

Por otra parte, Marta Cabeza, complementa señalando que la fiscalización es a la calidad de servicio y continuidad de suministro y se realiza por varios medios, como la encuesta de calidad de servicio, procesos directos de fiscalización e incorporando mucha tecnología para realizar fiscalización online y tener como institución la mayor cantidad de información de las empresas y a su vez que éstas sepan que estamos mirando.

### Desarrollo de la reunión.

2. Alejandro Pujá expresa su preocupación por las situaciones de facturación y si hay certeza| si habrá o no corte de suministro de que si habrá o no corte de suministro por no pago. Preocupa especialmente la situación de cuando los promedios cobrados sean muy inferiores a los consumos reales en invierno y que al llegar el cobro total de consumos acumulados las personas no puedan pagar.

Ante esta consulta Ricardo Eberle comenta que las empresas se comprometieron desde el comienzo de la situación, incluso antes del ingreso de los proyectos de Ley, a no suspender el suministro por deuda al segmento de la población más vulnerable. Sin perjuicio de lo anterior, agrega que la información disponible indica que no habrá corte de suministro tanto por la ley aprobada en el congreso, como por el hecho que el veto presentado por el Presidente de la República no cambia este aspecto. Recuerda que esta situación se produce debido a la situación de pandemia y la necesidad de proteger tanto a los clientes como a los trabajadores. Comenta que se daba la situación tanto por protección a los trabajadores, como a la población en general no se tomaron las lecturas a los medidores. Señala que lo que se está implementado es entregar facilidades a las personas para pagar en cuotas sin interés los consumos no leídos y que seguramente se van a ir informando por parte de las empresas diversas iniciativas para llevar adelante estos procesos buscando dar facilidades e información clara a las personas.

3. Presidente del Cosoc hace presente que, ante la dificultad para fiscalizar por parte de la SEC a instalaciones declaradas, al igual que lo que se está haciendo con el TE4, para el caso de los TE1 y TC6 se pueda requerir en las declaraciones de instalaciones fotos de éstas como requisito para la declaración. Solicita se pueda programar una reunión con las áreas de inspección para abordar este tema.

Lienthur Silva hace presente que las empresas también pueden colaborar en la fiscalización, denunciando a la SEC cuando concurren a realizar una conexión de instalación y encuentran alguna irregularidad o que esta no se condice con los planos presentados para obtener el TE1.

4. Para la próxima reunión se trabajará sobre el mecanismo y procedimiento para convocar e integrar nuevas organizaciones al COSOC.

Finaliza la reunión a las 13:10 horas