INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

CUENTA PÚBLICA 2020

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Mayo 2021

Contenido

I. Información General de la Institución 3

II. Resultados de Gestión 2020 – Compromisos Gubernamentales 6

III. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico 17

IV. Resultados Gestión Ámbito Combustibles 26

V. Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones 34

VI. Resultados Gestión Atención Ciudadana 37

Atenciones totales en la SEC 37

VII. Sanciones Cursadas por la SEC año 2020. 41

VIII. Pronunciamiento y Preguntas del Consejo de la Sociedad Civil. 42

I. Información General de la Institución

116 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 mas 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 de la SEC

La dotación de funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles el año 2020, considerando dotación de planta, contrata y sumando personas contratadas a honorarios, fue de 384 personas a nivel nacional.

Hombres	Mujeres	Total General
218	166	384

Nuestro Presupuesto

Nuestro presupuesto final al 31 de diciembre del año 2020 fue de **M$ 14.835.734** (un 2,67% superior al 2019) 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 los ciudadanos en los sistemas de electricidad, gas y combustibles líquidos.

MINISTERIO DE ENERGIA
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

PARTIDA	24
CAPITULO	04
PROGRAMA	01

SUBTITULO	ITEM		GLOSA	LEY DE PRESUPUESTO	Decreto 2246 11-12-20	Decreto 2293 21-12-20	Decreto 1139 21-07-2020	Decreto 853 29-05-2020	Decreto 679 30-04-2020	Decreto 466 30-03-2020	Decreto 1365 31-08-2020	Decreto 1357 31-08-2020	PRESUPUESTO VIGENTE MAS MODIFICACIONES SOLICITADAS 2020	EJECUCION ACUMULADA 2020 M$	EJECUCION MES DE DICIEMBRE 2020 M$	TOTAL ACUMULADO M$
		INGRESOS		**14.494.813**	**157.074**	**319.768**	-	**126.662**	- **483.988**	- **362.153**	**534.081**	**49.477**	**14.835.734**	**12.863.233**	**1.717.548**	**14.580.781**
08		**OTROS INGRESOS CORRIENTES**		**41.168**	-	**319.768**	- **10**	-	-	-		-	**360.926**	**407.976**	**36.409**	**444.385**
	01	Recuperación y Reembolsos por Licencias Medicas		36.987		168.308							205.295	253.609	36.409	290.018
	99	Otros		4.181		151.460	- 10						155.631	154.367	-	154.367
09		**APORTE FISCAL**		**14.453.645**	**157.074**	-	-	-	- **483.988**	- **362.153**	**534.081**	**49.477**	**14.348.136**	**12.354.160**	**1.680.463**	**14.034.623**
	01	Libre		14.453.645	157.074				- 483.988	- 362.153	534.081	49.477	14.348.136	12.354.160	1.680.463	14.034.623
12		**RECUPERACION DE PRESTAMOS**		-	-	-	**10**	-	-	-		-	**10**	**101.097**	**676**	**101.773**
	10	Ingresos por Percibir		-			10						10	101.097	676	101.773
15		**SALDO INICIAL DE CAJA**		-				**126.662**					**126.662**	-	-	-
		GASTOS		**14.494.813**	**157.074**	**319.768**	-	**126.662**	- **483.988**	- **362.153**	**534.081**	**49.477**	**14.835.734**	**12.912.125**	**1.738.560**	**14.650.685**
21		**GASTO EN PERSONAL**	**02**	**11.543.849**		**283.070**			- **218.240**	- **92.388**	**534.081**	**49.477**	**12.099.849**	**10.926.359**	**1.156.998**	**12.083.357**
22		**BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO**	**03**	**2.254.658**		- **63.982**			- **56.826**	- **60.876**			**2.072.974**	**1.504.240**	**500.022**	**2.004.262**
23		**PRESTACIONES SEGURIDAD SOCIAL**		**10**	-	**100.680**		-	-	-		-	**100.690**	-	**41.815**	**41.815**
	01	Prestaciones Previsionales				76.259							76.259		17.395	17.395
	03	Prestaciones Sociales del Empleador		10		24.421							24.431		24.420	24.420
25		**INTEGROS AL FISCO**		-	**157.074**								**157.074**	**157.074**	-	**157.074**
	99	Otros integros al fisco			157.074								-	157.074	-	157.074
29		**ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS**		**696.296**	-	-		-	- **208.922**	- **208.889**		-	**278.485**	**197.791**	**39.725**	**237.516**
	03	Vehiculos		-									-	-	-	-
	04	Mobiliarios y Otros		-									-		-	-
	05	Maquinas y Equipos		72.717					- 26.922	- 21.815			23.980	5.569	-	5.569
	06	Equipos Informaticos		89.262					- 32.000	- 26.779			30.483	11.635	12.596	24.231
	07	Programas Informáticos	**04**	534.317					- 150.000	- 160.295			224.022	180.587	27.129	207.716
34		**SERVICIO DE LA DEUDA**		-	-	-		**126.662**	-	-		-	**126.662**	**126.661**	-	**126.661**
	07	Deuda Flotante						126.662					126.662	126.661	-	126.661
35		**SALDO FINAL DE CAJA**											-	-		-

Puede revisar detalle en:
https://www.sec.cl/transparencia/docs2020/Ppto.aDiciembre2020.pdf

II. Resultados de Gestión 2020 – Compromisos Gubernamentales

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Ruta Energética presentada por el Ministerio de Energía durante el año 2018, 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 2020, vinculadas a la Ruta Energética 2018 – 2022 y a prioridades gubernamentales, destacamos:

1. Electromovilidad.

En cumplimiento de las metas definidas en la Ruta Energética 2018-2022, estrategia de trabajo para el desarrollo de la Electromovilidad en el país, la SEC durante el 2020 estableció distintas regulaciones para la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, continúo con la fiscalización del desarrollo de este tipo de instalaciones y realizó mejoras e integraciones a sus plataformas informáticas para brindar una mejor difusión de las instalaciones a la ciudadanía. Lo anterior, tiene como foco promover el desarrollo armónico del sector, de manera segura, sostenible y eficiente.

Durante 2020, la SEC emitió la primera normativa de Electromovilidad del país: "Pliego Técnico Normativo RIC N°15", siendo ésta la primera norma en el mundo en definir requerimientos para los Electroterminales de buses eléctricos. Acompañada a la definición del pliego, la SEC estableció el régimen de autorización que deberán cumplir los productos de Electromovilidad, que incluye la definición de los protocolos de ensayos a los cargadores de vehículos eléctricos utilizados en la infraestructura pública y privada, y además los cables de carga portátiles que incluirán los vehículos.

EL MERCURIO

BUSCA BRINDAR MAYOR SEGURIDAD:

SEC emite primera normativa para infraestructura de electrolineras

ElectroMOV.cl

Portada » Negocios e Industrias » Publicado: así es el régimen que autoriza uso de productos en infraestructura de carga

Publicado: así es el régimen que autoriza uso de productos en infraestructura de carga

Respecto a la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, a través del trámite TE-6, a final de 2020 la SEC contabiliza la inscripción de 100 cargadores privados, 216 públicos y 348 cargadores para el sistema de transporte público. La capacidad instalada total alcanzó los 45MW, fuertemente potenciada por los centros de transporte público cuya capacidad instalada creció un 84% respecto 2019. La cantidad de cargadores públicos aumento un 93% y los cargadores privados crecieron un 72%, respecto 2019. La SEC fiscalizó la ingeniera del 100% de estas instalaciones, asegurando de esa forma a la ciudadanía instalaciones seguras en cumplimiento normativo.

Por otro lado, la SEC durante 2020 trabajó en la mejora de sus plataformas informática principalmente el trámite TE-6 implementando una plataforma para autorización de productos de Electromovilidad que integró su base de datos con la APP para smarthphones "Ecocarga" que dispone el Ministerio de Energía, de manera que ahora automáticamente se informa la ubicación, potencia, conectores y otras características de los cargadores públicos debidamente inscritos en la SEC. Esta integración da pie al desarrollo de una infraestructura de recarga interopeable con el fin que el usuario le resulte más fácil buscar, encontrar, utilizar y disfrutar las instalaciones de carga desplegadas.

CARGADORES PÚBLICOS							
Región	Antes del año 2020		Año 2020		Total Acumulado 2020		
	N° Cargadores	Potencia (kW)	N° Cargadores	Potencia (kW)	N° Cargadores	Potencia (kW)	% TG Cargadores Públicos
XV	0	0	2	15	**2**	**15**	0,93
I	1	44	0	0	**1**	**44**	0,47
II	1	72	4	30	**5**	**102**	2,33
III	1	44	2	15	**3**	**59**	1,40
IV	2	14	6	567	**8**	**581**	3,72
V	17	714	4	199	**21**	**913**	9,77
RM	39	1.499	92	2.332	**131**	**3.831**	60,93
VI	4	288	1	67	**5**	**355**	2,33
VII	4	288	3	186	**7**	**474**	3,26
XVI	3	188	0	0	**3**	**188**	1,40
VIII	7	166	7	263	**14**	**429**	6,51
IX	2	88	3	284	**5**	**372**	2,33
X	2	88	2	15	**4**	**103**	1,86
XI	1	44	0	0	**1**	**44**	0,47
XII	1	44	4	30	**5**	**74**	2,33
Totales	**85**	**3.581**	**130**	**4.002**	**215**	**7.583**	100%

Centros de Carga para Transporte Público

Cantidad Instalaciones: 12

Cantidad Cargadores: 348

Potencia Declarada: 35.498 kW

2. Registro de pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria.

En la medida "Incorporar Resiliencia en el desarrollo de sistemas energéticos", el Eje 3° de la Ruta Energética, plantea que "Con el fin de identificar necesidades especiales, se realizará un catastro con la ubicación geográfica y eléctrica de aquellos clientes que tienen condiciones especiales", como es el caso de los pacientes electrodependientes. Un paciente electrodependiente con hospitalización domiciliaria es aquél que en su vivienda necesita estar conectado a un elemento de uso médico que requiere un suministro eléctrico continuo, sin el cual la persona se encontraría en riesgo vital o con riesgo de secuelas funcionales graves. Con ese objeto la SEC ha implementado el "Registro de Electrodependientes", en el cual, al registrarse los hogares con pacientes en esta condición, pueden acceder a los beneficios que tienen los pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria, tras la implementación del convenio firmado entre las Compañías Distribuidoras de Electricidad y el Ministerio de Energía.

Entre los beneficios que contempla el convenio, se garantiza descuento en la cuenta de luz, continuidad del suministro en caso de deuda, y atención preferencial ante interrupciones prolongadas del suministro eléctrico, incluso con la instalación de equipos de respaldo eléctrico en caso de emergencia.

El año 2020 recibimos 3.488 solicitudes de registro. Actualmente, considerando los pacientes incorporados el año 2020 y los que mantienen dicha condición desde años anteriores, se encuentran vigentes en la plataforma 5.241 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 que cada persona que dispone de un Smartphone compatible, que advierta condiciones de riesgo eléctrico en la vía pública, pueda ingresar una denuncia de inmediato, indicando la dirección del lugar de riesgo, la causa del riesgo (cable cortado, poste chocado, entre otros) e incluso adjuntar evidencia, como puede ser una foto de la situación.

Durante el año 2020 se recibieron 1.181 denuncias por medio de esta aplicación Mobile y WEB, lo que muestra que las personas comienzan a utilizar 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 los plazos 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. Licencia instaladores online.

Los instaladores autorizados por la SEC son profesionales y personas con conocimientos técnicos validados, que están en condiciones de intervenir, modificar, adecuar, construir y declarar nuevas instalaciones, tanto en gas como en electricidad, según sea el ámbito al que pertenezca y el tipo de licencia al que opta, de acuerdo con las características de su formación profesional. Los instaladores autorizados son un pilar fundamental para la correcta ejecución y mantención de las instalaciones; siendo por tanto su trabajo esencial en la seguridad de las personas y sus cosas; de

allí que los ciudadanos deben siempre recurrir a ellos para realizar o modificar cualquier instalación de gas o electricidad.

A contar del 1 de diciembre del 2018, se puso en marcha un nuevo sistema tecnológico para modernizar la forma en que se tramitan y otorgan las licencias de instalador autorizado, pasando de un sistema manual, cuyo tiempo de tramitación solía ser de entre 20 a 25 días promedio, a un sistema online, que ha disminuido los tiempos de tramitación y respuesta a las nuevas solicitudes a menos de 1 hora y medio en promedio.

Durante el año 2020 se han registrado 6.864 nuevos instaladores e instaladoras, un 30% menos que el año 2019, caída explicada por la contingencia sanitaria, la suspensión de actividades académicas, retraso de egresos, entre otros factores. En los registros al cierre del año, se mantiene un total de 67.420 licencias activas, de las cuales un 2,4% han sido otorgadas a mujeres, con un importante incremento los últimos años, dado que históricamente esta cifra no superaba el 1%.

Esta aplicación permite mantener actualizados los datos de contacto y tipo de servicio ofrecido por cada instalador o instaladora, de manera tal de ofrecer una búsqueda más efectiva a los ciudadanos que necesitan un instalador autorizado en nuestro sitio WEB y la posibilidad de descargar el certificado con el que pueden acreditar antes las personas o empresas contratantes su calidad de instalador autorizado.

5. Energía sin papeles, Concesiones Digitalizadas.

La tramitación de concesiones definitivas tiene varias etapas, con distintos intervinientes e interesados. Lo que conlleva el uso y registro de una elevada cantidad de documentación y planos. Avanzar en eficiencia también significa un uso racional de los recursos, sobre todo en aquellos procesos que pueden optimizarse y transitar hacia mayores niveles de digitalización, en línea con lo planteado en el eje N° 4 de la Ruta "Energía baja emisiones". Con este foco, la Superintendencia tiene la meta de ampliar el alcance de la tramitación de Concesiones, a fin de que exista una única plataforma de tramitación de concesiones definitivas eléctricas y geotermia. Durante el año 2018 se desarrolló la plataforma que permitirá dicha interoperabilidad y a la fecha se encuentra operativa para las concesiones definitivas eléctricas, las cuales son 100% digitalizada. A partir del año 2019 la tramitación por plataforma electrónica se hizo obligatoria para el segmento de distribución, lo que ha llevado a una mayor utilización de este sistema, impactando positivamente durante esta pandemia, en los tiempos de tramitación y la recepción de la documentación requerida, en relación con la tramitación "física", la cual también se ha digitalizado debido a las circunstancias. Sin embargo, los procesos llevados en la plataforma electrónica tienen ventajas, pues se ha hecho más expedita dicha tramitación por su automatización, además de existir certeza en los ingresos de documentación y plazos al no tener la intermediación de terceros, generando confianza en nuestros usuarios.

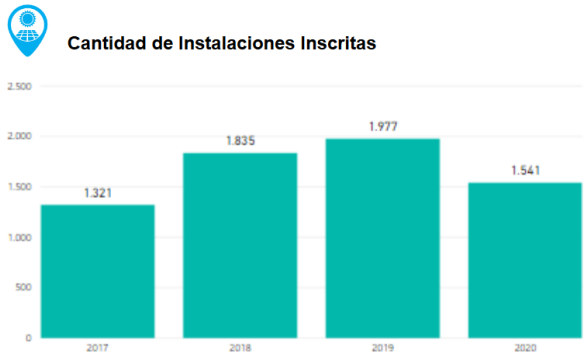
Durante el año 2020 se tramitaron 113 Concesiones, correspondiendo éstas a 96 de transmisión (6 por plataforma), 15 de distribución (13 por plataforma) y 2 de generación.

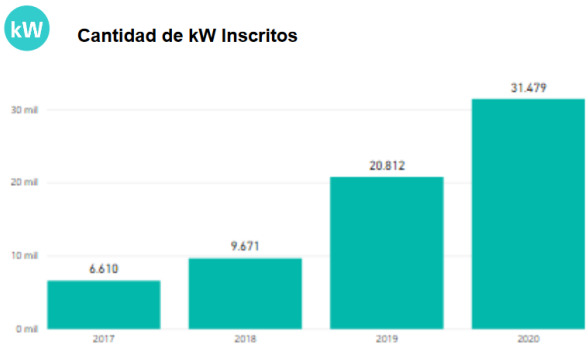
6. Autogeneración Eléctrica - Energías Renovables No Convencionales.

Durante el 2020, la Generación Distribuida para Autoconsumo tuvo un importante hito, que corresponde al cumplimiento anticipado del Mega-compromiso establecido en la Ruta Energética 2018-2022, que apoya significativamente el desafío de carbono neutralidad del país, aprovechando para ello nuestro gran potencial renovable, que nos ayudará a enfrentar el desafío del cambio climático.

En cuanto al volumen de inscripciones de instalaciones de ERNC del año 2020, existió una disminución del 22%, que responde principalmente a la disminución en la concreción de proyectos del tipo "habitacional" relacionado con el contexto de la crisis sanitaria que actualmente vive el país; mientras que, a diferencia de los proyectos

habitacionales, en segmentos de instalaciones del tipo "agrícola" e "industrial" se aprecia un fuerte crecimiento en el número de inscripciones del 28% y 27% respectivamente, generando un aumento del 51% el total de la capacidad inscrita aumentando a 31 MW el 2020, en comparación con los 21 MW el 2019.





Al diferenciar este aumento significativo en la capacidad inscrita y la disminución en el número de inscripciones podemos destacar dos motivos: El primero es debido a que el único segmento de instalaciones que mostró bajas durante el 2020 es el tipo "habitacional", pero es el que representa mayor número de inscripciones siendo estas de baja potencia, y el segundo aspecto obedece a los cambios normativos y reglamentarios generados por la Ley 21.118 que ha permitido la instalación en Generación Distribuida para Autoconsumo de plantas hasta los 300 kW. Por lo tanto, durante el 2020 si bien en la cifra total se ve una disminución, la envergadura de proyectos es mucho mayor con respecto a las de los años anteriores.

Desde el año 2017 opera el Portal Ciudadano de Tramitación en Línea, obteniendo excelentes resultados. Hasta el año 2020 hemos tramitado de manera digital más de 23.000 solicitudes, existiendo un aumento del 18% si nos comparamos con el año anterior. Durante el 2020 hemos trabajado en una mejora que entrega una experiencia mucho más amigable, permitiendo la tramitación de formularios 100% digitales y con un seguimiento del proceso en todas sus etapas entre otras funciones que serán de gran utilidad para la ciudadanía.

Por otra parte, los Pequeños Medios de Generación Distribuidos estos últimos 3 años, se han conectado más de 680 MW (más del 50% de la capacidad instalada de este tipo de centrales). Además de estos datos, regulatoriamente, hemos apoyado en el desarrollo, implementación y cumplimiento de cambios reglamentarios D.S 57 y D.S 88, ambos con vigencia desde el año 2020, permitiendo un crecimiento de este segmento, otorgando mayor versatilidad y eficiencia, acumulando a la fecha más de 1,2 GW de potencia que la componen principalmente proyectos fotovoltaicos.

Proyectos en operación por Región

Región	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	XVI	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	Totales 2020
Potencia kW	-	40	9	59,3	122,0	172,1	181,0	230,1	104,6	11,8	121,2	52,8	28,9	84,6	-	-	1218 mW
Cantidad de Proyectos	-	10	1	9	35	51	53	50	32	4	43	21	21	28	-	-	358

También y como consecuencia del mayor dinamismo de este sector, durante el año 2020 hemos visto un crecimiento significativo en cuanto a las controversias ingresadas, siendo éste de un 71% superior con respecto al año anterior; de las cuales el 46% ha sido resuelto a lugar del ciudadano. Una situación diferente se ha presentado en las controversias ingresadas por generación residencial, en donde hemos apreciado una disminución con respecto al año anterior del 11% siendo, un 65% de las controversias a favor del ciudadano. Esta disminución hace referencia principalmente al desarrollo de diversas iniciativas que permitan el desarrollo ERNC, disminuyendo barreras de información en donde nos encontramos con iniciativas como la "Plataforma de Información Pública" que permite entre algunas de sus funciones acceder a información técnica de las redes de distribución y entregar a los diversos usuarios de las empresas toda su información técnico comercial para facilitar la conexión de equipamientos de generación.

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

La SEC como organismo parte del Comité Nacional de Protección Civil y a su vez partícipe, junto al Ministerio de Energía, en el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) ha mantenido una activa participación, a requerimiento de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (Onemi) en las acciones de evaluación, definición y coordinación de las contingencias y emergencias que enfrenta nuestro país, disponiendo los recursos y capacidades técnicas necesarias, para contribuir a la reducción o mitigación de los riesgos; o atenuar las consecuencias de las emergencias que afecten a la ciudadanía y a la infraestructura energética nacional.

Como se señala en el Consolidado 2020 del documento "Gestiones Sectoriales para la Reducción de Riesgos y Desastres" elaborado por ONEMI, "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.

Como nuestro país históricamente ha sido afectado por diversos fenómenos de la naturaleza, como sismos, maremotos, inundaciones, incendios forestales, entre otros, todos los cuales tienen el potencial de afectar directamente las instalaciones de electricidad, gas y combustibles, el Ministerio de Energía junto con esta Superintendencia han establecido un conjunto de protocolos de comunicación y operación con las empresas del sector para enfrentar estas situaciones, además de participar en las mesas técnicas Para la Reducción de Riesgos y Desastres y la Mesa Técnica por Variable de Riesgo por Materiales Peligrosos convocadas y coordinadas por Onemi. En esas instancias, a partir de nuestras competencias y facultades, se ha contribuido en el análisis de escenarios posibles y potenciales de riesgo, proponiendo medidas que contribuyan a enfrentarlos.

En lo que respecta a esta Superintendencia y su rol fiscalizador de las empresas del sector energía, 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, para el caso de los eventos recurrentes, la SEC exige a cada una de las empresas de distribución formular planes de acción, 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 posible ocurrencia de incendios forestales que puedan afectar sus instalaciones, planes que son revisados y fiscalizados en su implementación por esta Superintendencia, de los cuales se da cuenta más en detalle en esta Cuenta Pública.

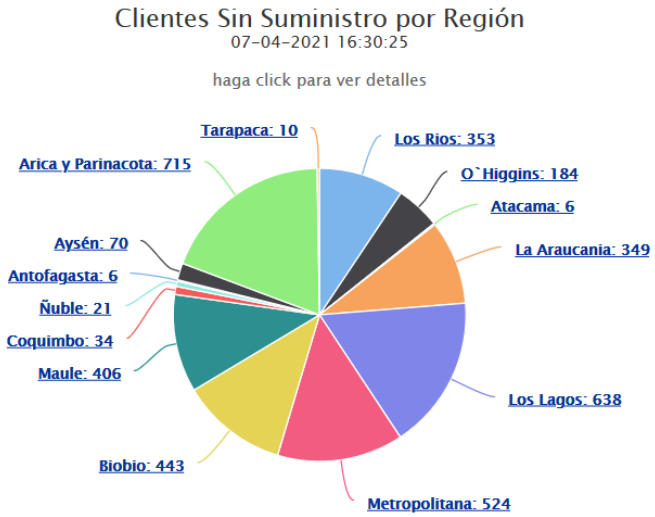
En aspectos operativas, junto al Ministerio de Energía conformamos el Comité de Operaciones de Emergencia Sector Energía, en cual está integrado por las máximas autoridades del Ministerio y de la SEC y por jefes de División y áreas técnicas de la institución para la gestión de emergencias. Para la operación de este comité sectorial se han establecido protocolos internos y se ha dotado de equipamiento necesario para las comunicaciones. A la fecha contamos con una Sala de Operaciones de Emergencias en las oficinas de la SEC, dotada con respaldo energético independiente, teléfono satelital, sistema de videoconferencia y puntos de red respaldados para cada uno de los puestos de trabajo. Adicionalmente, en caso de indisponibilidad de acceso a dicha sala, establecimos una sala de respaldo en otra locación que mantiene esta Superintendencia a cuadras de la oficina principal.

Al Superintendente le corresponde participar en el COE como acompañante o suplente del Ministro de Energía, es así que en las distintas contingencias y emergencias que ha enfrentado nuestro país el año 2020, el Superintendente se ha constituido en el Comité de Operaciones de Emergencia, desde donde junto con el monitoreo de las situaciones y contingencias específicas, 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 situación de que se trate.

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, por ejemplo que desde el año 2020, la SEC cuenta en su página WEB www.sec.cl con el informe de interrupciones en línea por medio del aplicativo WEB "Clientes sin luz" https://www.sec.cl/interrupciones-en-linea/, por medio del cual, tanto las autoridades a nivel nacional, como cualquier ciudadano 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.

A lo anterior se suma, que, tanto en la Región Metropolitana como en cada una de las Direcciones Regionales, contamos con fiscalizadores que en caso de que la

situación lo amerite y las circunstancias lo permitan, concurren directamente a terreno, en las zonas de operación y gestión de una emergencia para el monitoreo y fiscalización insitu de las acciones adoptadas por las empresas o actores responsables.



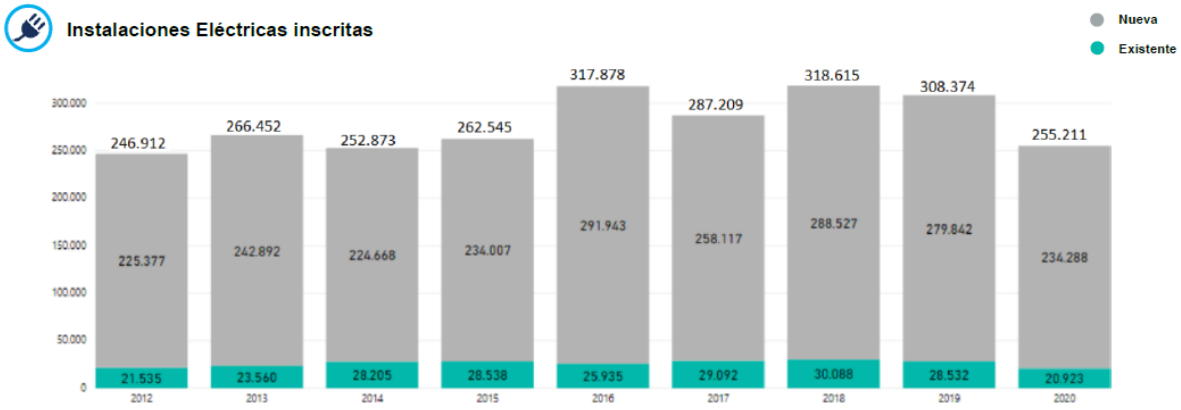
En estos momentos, un 99.9% de los clientes del País, está con servicio eléctrico normal.

III. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico

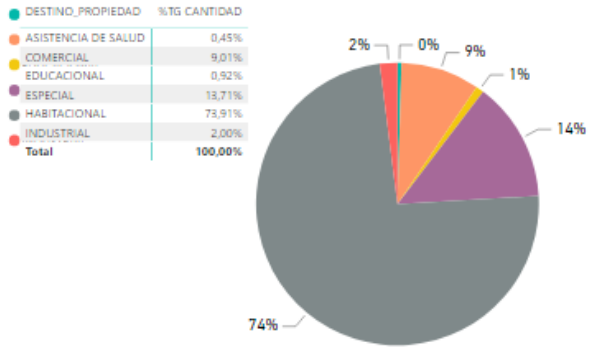
Instalaciones eléctricas inscritas en la SEC.

Durante el año 2020 se inscribieron 255 mil instalaciones eléctricas en la SEC a lo largo del país. El 74% de éstas fueron para instalaciones en recintos de uso habitacional. Estas instalaciones para ser registradas deben cumplir con las exigencias normativas y de seguridad establecidas en los reglamentos técnicos. Al momento de declarar una instalación nueva, una adecuación, ampliación o modificación de una existente, un instalador(a) autorizado(a) presenta esta declaración con los planos y documentación requerida para este proceso, en que debe dar cuenta del cumplimiento de las exigencias normativas; las que además podrán ser fiscalizadas directamente por la SEC, de forma documental o en terreno en cualquier momento.

- Instalaciones Eléctricas Inscritas - Evolución anual.



- Instalaciones Eléctricas año 2020 según destino.



Fiscalización Directa Instalaciones Eléctricas.

Durante el año 2020, se realizaron un total de 18.988 inspecciones, correspondiendo 692 inspecciones en terreno, las que registraron un descenso respecto del año 2019, llegando con un 28% de las realizadas el año anterior, debido principalmente a la contingencia social y al contexto sanitario existente a nivel mundial y nacional que ha llevado a declarar Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe en todo el territorio nacional, obligando a suspender las actividades del programa de fiscalización y realizar sólo aquellas asociadas a situaciones de emergencias; lo que fue compensado por las fiscalizaciones técnico documental las que se incrementaron en un 90% respecto de las realizadas el año anterior, pasando de 9.667 el 2019, a 18.296 inspecciones técnico documental el año 2020.

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 las herramientas tecnológicas a fin de identificarlas, de manera de focalizar los recursos públicos en aquellas donde la acción directa de este organismo es más necesaria e impacta realmente en la seguridad de las personas y sus cosas.

- Porcentaje de instalaciones rechazadas en inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	692	495	71,53%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	18.296	9.840	53,78%

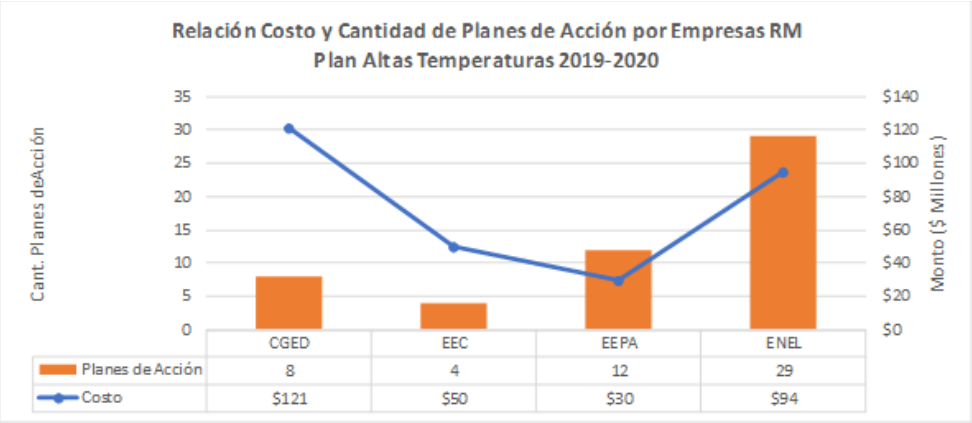
Fiscalización Indirecta

El objetivo de la fiscalización indirecta es sistematizar procesos de la industria eléctrica que son relevantes para la calidad de servicio que reciben los usuarios, 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 las personas 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 2020 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 casusas. En total se instruyeron **1.236** planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web "Seguimiento Planes de Acción", alcanzando los **$14.804** millones de pesos destinados a su implementación.
En los siguientes gráficos se muestran los planes de acción y costos de su implementación por las empresas en el país y en la Región Metropolitana, que es la que concentra la mayor densidad poblacional del país, distribuida en una zona urbana densamente poblada y extensas zonas rurales, muy afectadas por la sequía:

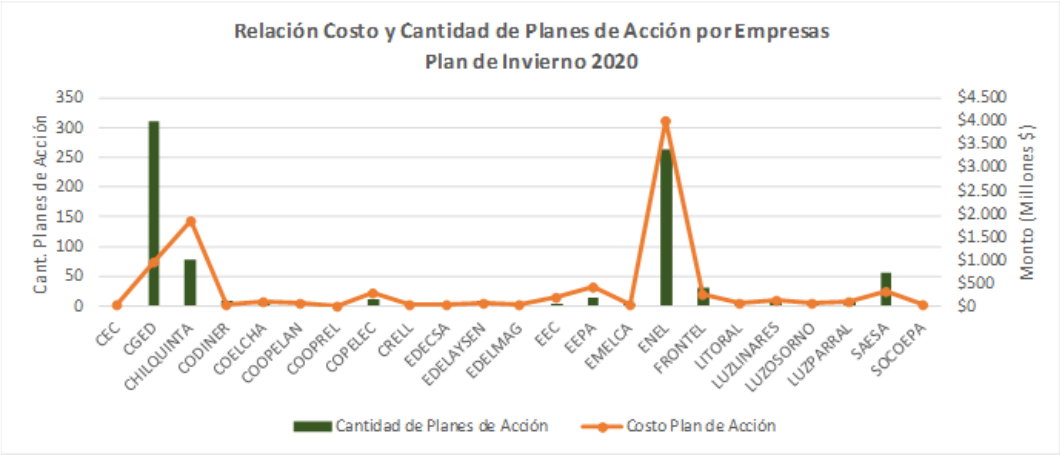
Planes de Acción zona afectación altas temperaturas Región Metropolitana.

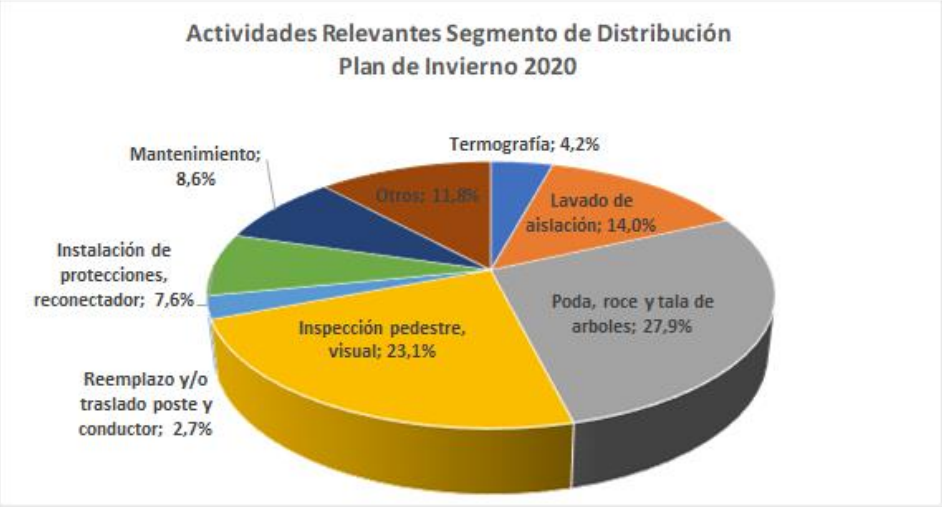


Planes de Acción zona afectación altas temperaturas resto país.

- **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.





ii. Continuidad de Suministro Eléctrico año 2020

La continuidad de suministro es el contenido de la calidad de servicio relativo al número y duración de las interrupciones de suministro de acuerdo con los estándares que exige la normativa vigente en nuestro país. Corresponde a índices numéricos definidos al 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**.

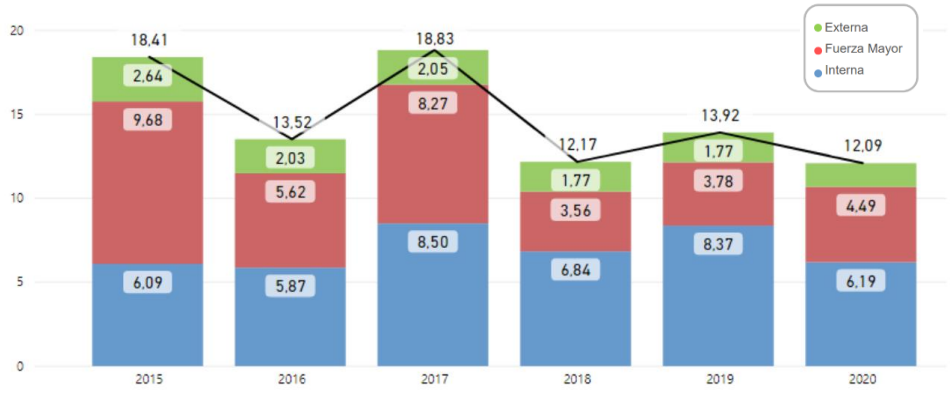
Medir este indicador, tiene como objeto, más allá del cumplimiento normativo, contar con información objetiva del resultado en calidad y continuidad de suministro de las empresas durante el año, que se identifiquen los alimentadores que más interrupciones y tiempo suman, y se establezcan planes de acción y medidas para mover sus resultados hacia mejores estándares de continuidad y menor afectación a las personas.

- **Resultados SAIDI 2020**

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 Empresas. Posteriormente, la SEC realiza un análisis detallado de las interrupciones de Fuerza Mayor informada por las empresas, y a partir de aquello, recalifica dichas interrupciones, para dar origen al SAIDI Recalificado.

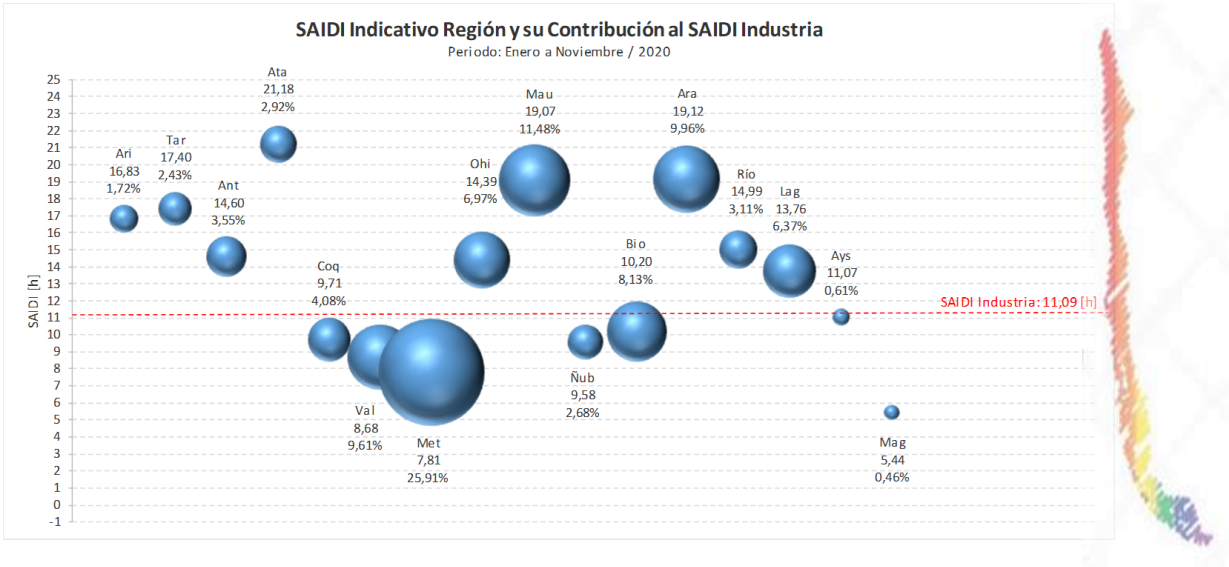
El año 2020, aún con todas las contingencias enfrentadas, incendios forestales, situaciones climáticas y dificultades de operación en la industria por las cuarentenas y restricciones de movilidad, se registra uno de los mejores resultados de la industria a nivel nacional de los últimos años, con 12,09 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, muy inferior a las 13,92 horas registradas el año 2019 e incluso mejor que los 12,17 del año 2018. La SEC ha impulsado a través de instrucciones de Planes de Acción la realización de inversiones y mantenimientos para infraestructura del segmento de distribución orientadas al cumplimiento de estándares de calidad de suministro de electricidad.

Variación anual indicador SAIDI



Al revisar los resultados del último trienio, tenemos que promediando los resultados SAIDI 2018 al 2020, el promedio de horas de interrupción se redujo a 12,72 horas, mientras que, si revisamos sólo el número del año 2020, el tiempo promedio de interrupciones por clientes es de 12,09 horas, siendo la cifra más baja desde que se tiene registro de este indicador.

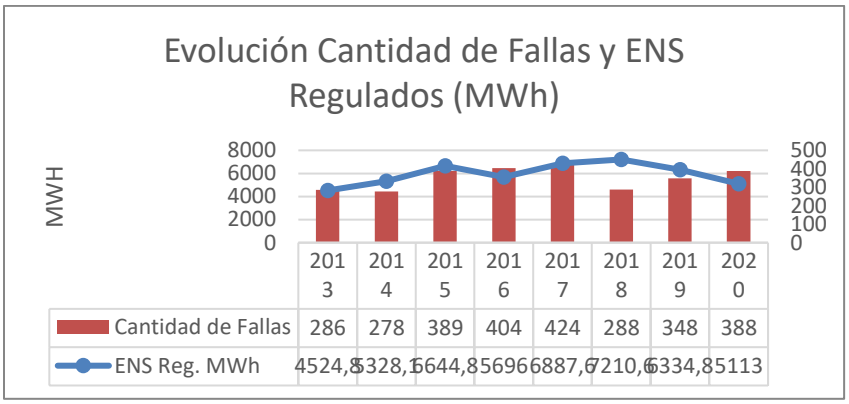
Los que nos preocupa y estamos trabajando sobre ello, es que este avance no llega a todos los ciudadanos por igual y tenemos sectores, comunas y regiones donde las personas se ven expuestas a interrupciones que superan ampliamente este promedio, como es el caso de Atacama con 21,18 horas; Araucanía con 19,12 horas; y Maule, con 19,07 horas; es decir, hay personas en nuestro país que no están recibiendo la misma calidad de servicio, como se puede observar en el gráfico siguiente:



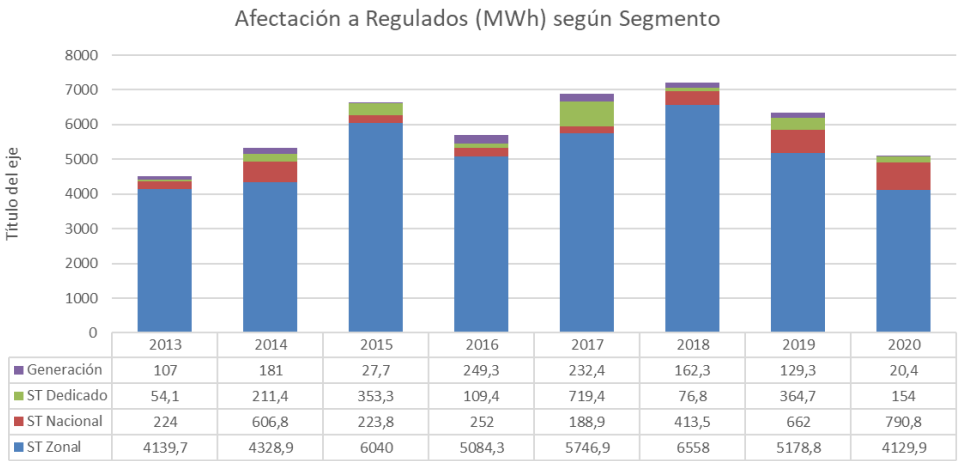
- **Gestión de interrupciones – Energía No Suministrada (ENS – MWh)**

Energía No Suministrada (ENS) es la energía no entregada al sistema eléctrico debido a interrupciones del servicio acaecidas 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 distribuida comprende el consumo desconectado o bien reducido por fallas, que afectaron a una cantidad de clientes y que se contabiliza en MWh.

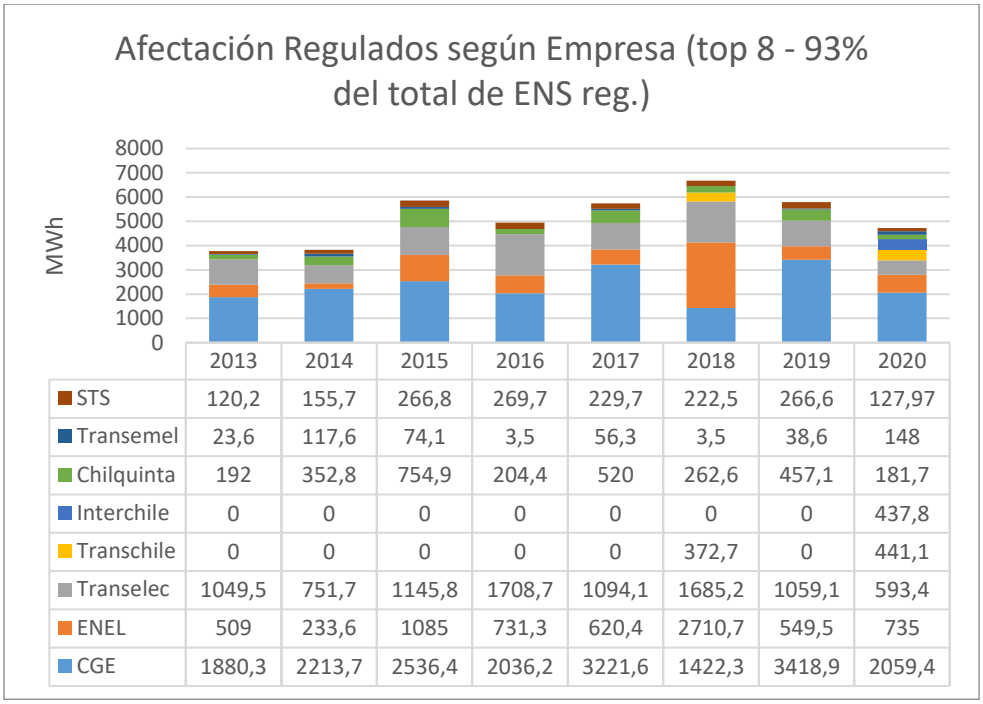
El periodo 2020 muestra un mejor desempeño, en lo que afectación a consumos regulados se refiere, sólo superado por el año 2013. Y el mejor año con 13,2 MWH/Falla



En el periodo 2020, al igual que los años anteriores, el sistema Zonal es que muestra la mayor afectación de consumos regulados. Sin embargo, corresponde al mejor año desde el 2013.



Evolución ENS por Clientes y Empresas los últimos años



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
STS	120,2	155,7	266,8	269,7	229,7	222,5	266,6	127,97
Transemel	23,6	117,6	74,1	3,5	56,3	3,5	38,6	148
Chilquinta	192	352,8	754,9	204,4	520	262,6	457,1	181,7
Interchile	0	0	0	0	0	0	0	437,8
Transchile	0	0	0	0	0	372,7	0	441,1
Transelec	1049,5	751,7	1145,8	1708,7	1094,1	1685,2	1059,1	593,4
ENEL	509	233,6	1085	731,3	620,4	2710,7	549,5	735
CGE	1880,3	2213,7	2536,4	2036,2	3221,6	1422,3	3418,9	2059,4

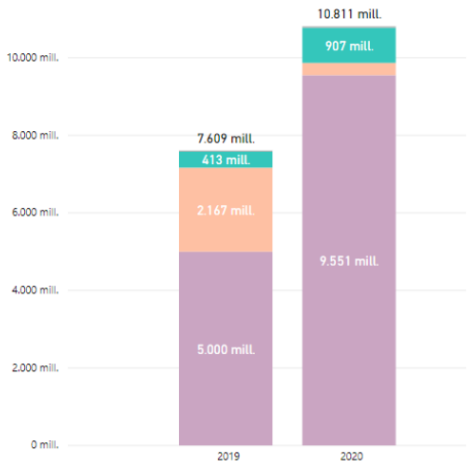
Los resultados del año 2020, en una mirada muy sintética nos indican que:

1) Las empresas CGE, ENEL y Transelec continúan posicionándose como las mayores en lo que afectación de consumos se refiere. De igual manera, se destaca que Transelec y Chilquinta tiene su mejor comportamiento desde el año 2013.
2) STS mantiene un comportamiento constante, pero logra una de sus menores afectaciones.
3) ENEL hasta el año 2019 muestra una tendencia a disminuir la profundidad de sus fallas, pero este periodo posee una de sus más altas afectaciones.
4) CGE continúa siendo la empresa que en mayor forma afecta los consumos de clientes regulados.
5) Se destaca la participación de Interchile y Transchile, propietarios de instalaciones que, de acuerdo a la topología del SEN, al fallar afectan un gran número de clientes regulados. Respecto a los eventos de este año, para la falla en instalaciones de Interchile, se comenzó proceso administrativo a varias empresas y para la falla de Transchile se encuentra en investigación.

- **Compensaciones por interrupciones**

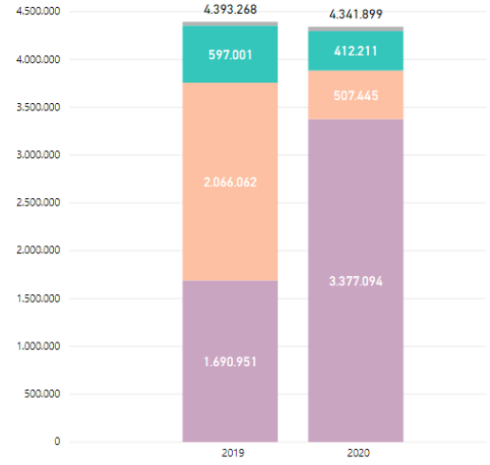
Durante el año 2020 se pagaron compensaciones en total por un monto superior a los **10.811 millones de pesos**, valores corresponden a lo facturado a los usuarios por compensaciones automáticas, instruidas, recalificadas y las voluntarias, cifra superior el año 2020 en un 38% a las compensaciones pagadas el año 2019, siendo el incremento más relevante registrado en las compensaciones que deben pagar automáticamente las empresas a sus clientes, tanto en cantidad de compensaciones como en su monto.

Monto de Compensaciones **por Año**



Tipo	2019	2020
Automática	4.999.932.516	9.551.182.986
Instruida	2.166.925.633	318.034.510
Recalificada	412.913.817	907.168.455
Voluntaria	29.011.220	35.071.264
Total	7.608.783.186	10.811.457.215

Cantidad de Compensaciones **por Año**



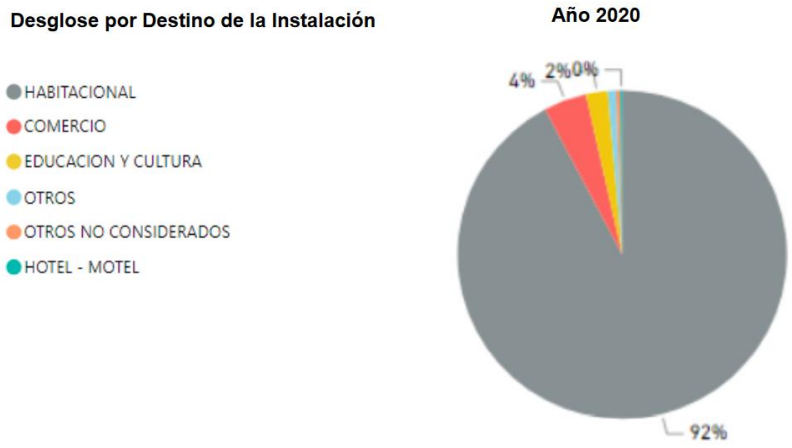
Tipo	2019	2020
Automática	1.690.951	3.377.094
Instruida	2.066.062	507.445
Recalificada	597.001	412.211
Voluntaria	39.254	45.149
Total	4.393.268	4.341.899

IV. Resultados Gestión Ámbito Combustibles

Instalaciones de Gas inscritas en la SEC

Desde la puesta en marcha del Edeclarador, que corresponde a la plataforma en que se declaran y registran las instalaciones que existen en el país, se lleva un registro de más 870 mil instalaciones de gas en el país, aportando el año 2020 con más de 74 mil declaraciones, las cuales comparadas con el año 2019 disminuyen a consecuencia de la baja en la actividad de la industria del gas a consecuencia de la pandemia.

- Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año



Fiscalización Directa Instalaciones de Gas

Durante el año 2020, el proceso de fiscalización basado en riesgos consideró realizar 5.227 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 704 inspecciones fueron inspecciones en terreno, con una reducción respecto del 2019 como consecuencia de las restricciones derivadas de la Pandemia Covid; mientras que, las inspecciones desarrolladas de manera técnico documental se incrementaron en un 129% pasando de 2.842 el año 2019 a 4.523 el año 2020, ello como resultado del esfuerzo de ampliar la capacidad de fiscalización por vía documental de manera de paliar las limitaciones para las inspecciones en terreno.

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	704	562	65,62%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustible	4.523	1.688	37,32%

El resultado de las fiscalizaciones realizadas muestra claramente que los recursos institucionales se destinaron adecuadamente para fiscalizar en terreno aquellas instalaciones que nuestro sistema de evaluación del riesgo mostraba que presentaban una mayor necesidad de revisión, por lo cual en las inspecciones en terrenos se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo, en línea con las metas institucionales al respecto.

Fiscalización indirecta Instalaciones de Gas

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

Durante el año 2020, se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación en 232 mil instalaciones por medio de los organismos técnicos habilitados para tales efectos, de las cuales 151 mil correspondieron al proceso de inspección periódica, siendo el resto por conversión de artefactos y por certificación de nuevas instalaciones o instalaciones modificadas.

Al revisar los resultados de las inspecciones periódicas, que son las que muestran el estado de una instalación en el presente y sus condiciones de seguridad en su operación, calificándolas con sello rojo, amarillo o verde; tenemos que el 76,7% de éstas registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas y de seguridad, correspondiendo a 178.530 mil instalaciones; mientras que 41.665 instalaciones reciben sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que

subsanar; y 12.569 instalaciones se les asigna sello rojo por presentar condiciones de mayor riesgo y criticidad, lo que conlleva instrucción de regularizar por medio de un instalador autorizado e incluso la orden de corte de suministro de gas.

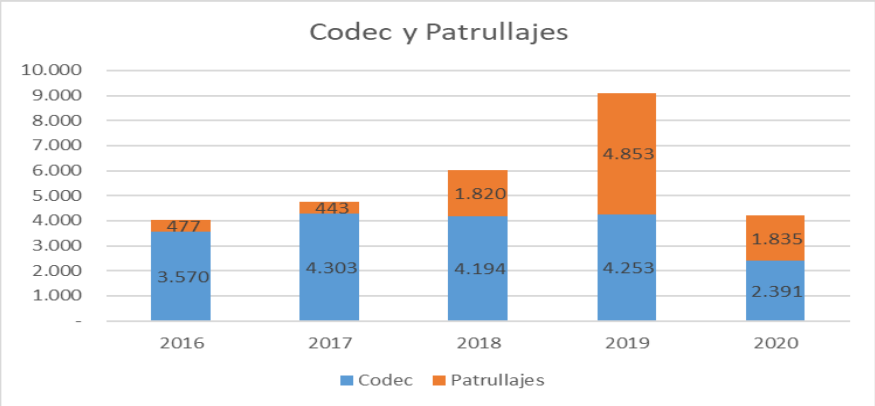
- **Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas**

El año 2020 se detectaron de manera preventiva 4.226 condiciones de criticidad en instalaciones y la red de gas que fueron regularizadas o se adoptaron medidas antes que estas produjeran una emergencia real.

Un número importante de estos eventos (2.391) fueron detectados e informados a partir del proceso de Inspección Periódica de instalaciones del usuario y el resto (1.835) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo que deben realizar las empresas.

Cabe señalar que comparados con el año 2019, los números antes señalados tuvieron una disminución a consecuencia de la Pandemia, donde el país estuvo varios meses confinado.

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**

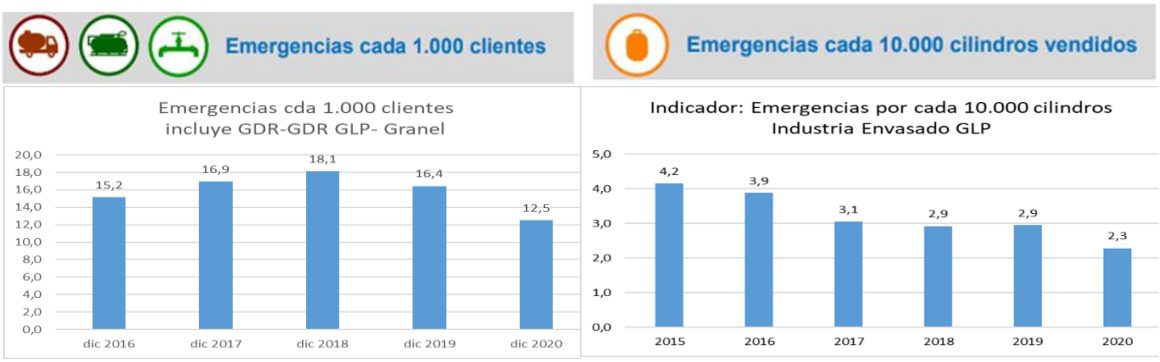
En el año 2020 se produjo una disminución, respecto del año 2019, de los accidentes con afectación de personas, pasando de 167 a 151 respectivamente, además, se observa que respecto del total de las emergencias reportadas en Gas de Red (Gas

Natural y Gas Licuado), Granel registra una reducción promedio de un 23,7% el año 2020.

Al revisar el indicador asociado a emergencias totales, tenemos como resultado que pasamos de 16,4 emergencias cada 1000 clientes el año 2019 a 12,5 emergencias cada 1000 clientes el año 2020. Este porcentaje se explica por una disminución de emergencias en todos los segmentos, teniendo los siguientes resultados de emergencias por cada 1.000 clientes que se detallan a continuación: Gas Natural, de 16,7 el año 2019 a 12,3 el año 2020; GLP, para el segmento medidor, de 11,4 año 2019 a 9,14 el año 2020, y finalmente para el segmento granel, de 31,9 el año 2019 a 25,71 el año 2020.

Para el segmento Envasado, el cual representa cerca del 80% del mercado de los usuarios, se confirma una mantención a la baja para los últimos años, pasando de un indicador de emergencias cada 10.000 cilindros vendidos de 2.9 para el año 2019, a 2,3 para el año 2020, lo que representa una disminución del 20,7%, donde se debe destacar que, pese a la masividad de este mercado, el porcentaje de emergencias se mantiene muy contenido y a la baja.

Emergencias y accidentes asociadas al uso del gas



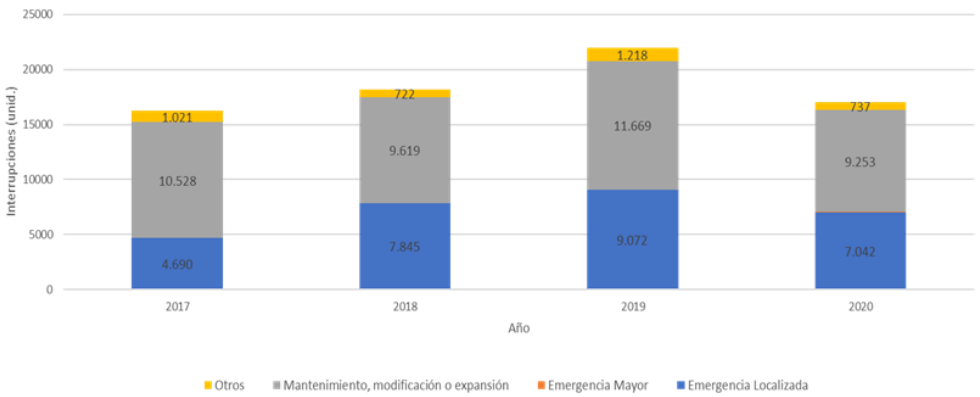
Los accidentes por tipo de combustibles (151 el año 2020) disminuyen en un 9,5% respecto de lo reportado el año 2019, casos en los cuales se han realizado los procesos de investigación correspondientes e instruido a las empresas tomar medidas para identificar sus causas y evitar su ocurrencia en el futuro. Esta disminución se puede explicar en parte por la baja en la actividad de la industria del gas a causa de la pandemia.

- **Interrupciones de Suministro de Gas de Red.**

En el año 2020 las interrupciones de suministro de gas de red disminuyeron en un 22% respecto al año anterior (2019). Esta reducción se presentó tanto en las originadas por eventos de Emergencia Localizada, con un 22% de reducción;

Mantenimiento, modificación o expansión, con un 21%; y aquellas originadas por Otras causas, con 39% de disminución.

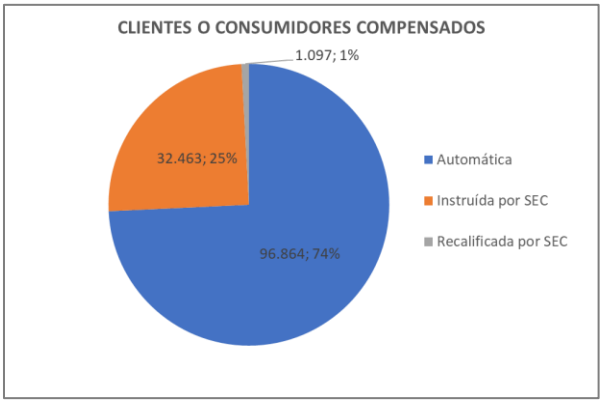
Interrupciones por clasificación y año de ocurrencia en gas de red



- **Compensaciones por Interrupciones de Suministro de Gas.**

En el periodo febrero 2017- 2020 un total de 130.424 clientes o consumidores de suministro de gas ha sido compensado por ocasión de la interrupción del suministro de gas a las que se vieron expuestos. Las compensaciones se han realizado de la siguiente manera:

- Automática: 96.864 clientes o consumidores (74%).
- Instruida por SEC: 32.463 clientes o consumidores (25%).
- Recalificada por SEC: 1.097 clientes o consumidores (1%).



Fiscalización y procesos relevantes combustibles líquidos

El año 2020 se realizaron 78 fiscalizaciones directas a tanques de instalaciones que presentan mayor riesgo de adulteración, como aquellas no asociadas a marca (denominados puntos blancos – independientes) y por denuncias o reclamos de ciudadanos, resultando un incumplimiento de 3,84 % en los tanques muestreados, en los cuales se siguieron los procedimientos administrativos correspondientes. Las fiscalizaciones técnico terreno desarrolladas en este ámbito durante el año 2020 presentaron una importante baja como consecuencia de las limitaciones a la movilidad y dificultades para acceder a las instalaciones por la contingencia derivadas de la pandemia Covid 19.

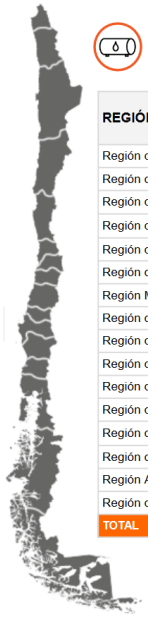
- **Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental RM**

Durante el año 2020, en cumplimiento del compromiso de nuestra institución con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA – Decreto Supremo N°31 de Ministerio del Medio Ambiente), se inspeccionaron 565 tanques, entre los meses de abril y agosto, período en que se aplica el programa PPDA en distintas instalaciones de combustibles líquidos de expendio al público, 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.

- **Fiscalización indirecta Combustibles Líquidos**

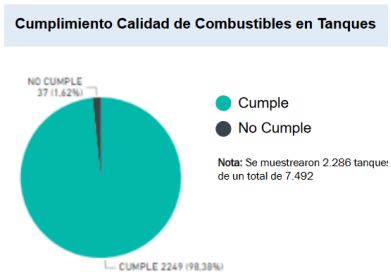
En el marco del control permanente de la calidad del energético que deben realizar cada uno de los actores que participan en la cadena de distribución de los combustibles líquidos, establecido mediante la Resolución Exenta SEC N°19.049 de 2017, durante el año 2020 se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 2.286 (31%) de un total de 7.492 tanques existentes en estaciones de servicio, resultando un cumplimiento de la calidad de 98,4%.

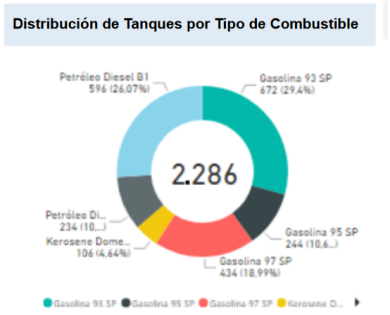
Mensualmente SEC realiza un sorteo aleatorio mediante el cual se determinan los tanques que deben ser muestreados para acreditar el control mínimo de la calidad establecido mediante la resolución anteriormente citada.



TANQUES POR REGIÓN

REGIÓN	Total Tanques	Tanques Muestreados
Región de Arica y Parinacota	73	28
Región de Tarapacá	105	16
Región de Antofagasta	202	45
Región de Atacama	159	42
Región de Coquimbo	306	85
Región de Valparaíso	811	307
Región Metropolitana de Santiago	2299	703
Región del Libertador Gral. Bernardo O´Higgins	507	137
Región del Maule	660	259
Región del Ñuble	290	90
Región del BíoBío	708	180
Región de la Araucanía	550	161
Región de Los Ríos	201	68
Región de Los Lagos	462	137
Región Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	78	10
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	81	18
TOTAL	7.492	2.286





- **Emergencias en Estaciones de Servicio**

Durante el año 2020 se reportaron 206 eventos en instalaciones de estaciones de servicio, correspondiendo a 14,27 emergencias por cada 100 instalaciones. Entre los eventos de mayor recurrencia se encuentran:

- 95 eventos de filtración
- 46 eventos de contaminación de combustibles líquidos (tanque de petróleo diésel con gasolina o viceversa).

- **Reclamos en Estaciones de Servicio**

En el caso de los combustibles líquidos expendidos en estaciones de servicio, se reportaron a SEC durante 2020 un total de 5.798 reclamos recibidos en las principales compañías distribuidoras, el 50% (2.895) de éstos se concentran en la región Metropolitana.

En materias relacionadas con el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia se reportaron 2.350 reclamos, todos ellos 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, 13,3%; Gasolina adulterada o contaminada, 6,6%; Atendedor abasteció gasolina y cliente solicitó petróleo diésel, 4,6%; y, Atendedor abasteció petróleo diésel y cliente solicitó gasolina, 3,6%.

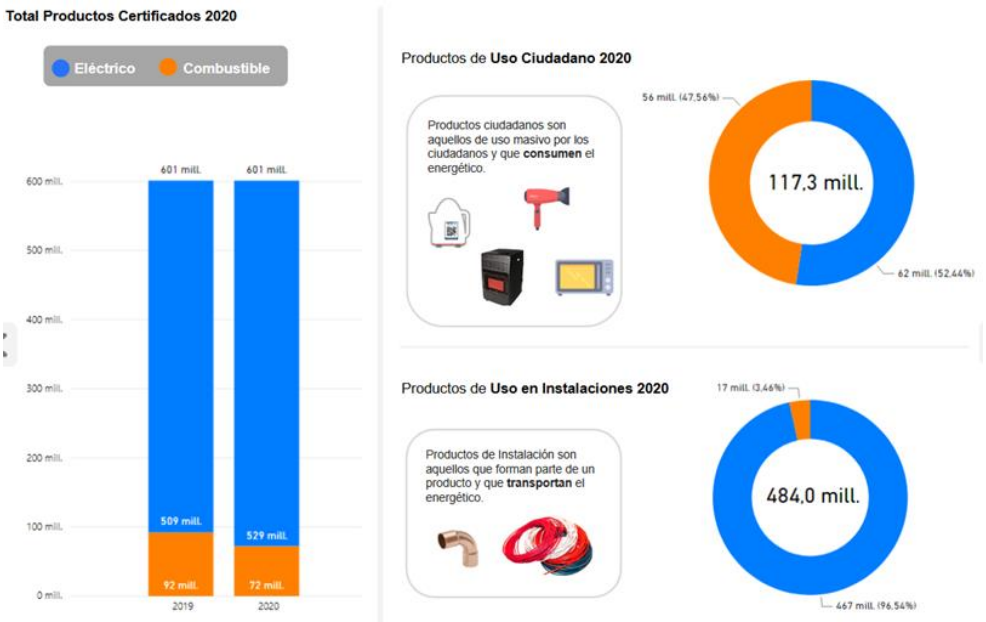
En otros aspectos del servicio entregado por las distribuidoras, que, si bien no son fiscalizables por la SEC, se monitorean permanentemente para evaluar la necesidad de realizar modificaciones en la normativa vigente que permitan en el futuro iniciar alguna acción fiscalizadora al respecto, se constatan los siguientes hallazgos:

- Demora en el abastecimiento, 12,2%
- Mala atención por trato (atendedor y/o administrador), 9,7%
- Cobro Erróneo o sin Vuelto, 8,4%
- Atendedor no da boleta o factura, 7,4%
- Estaciones de Servicio sin atendedor, 3,3%

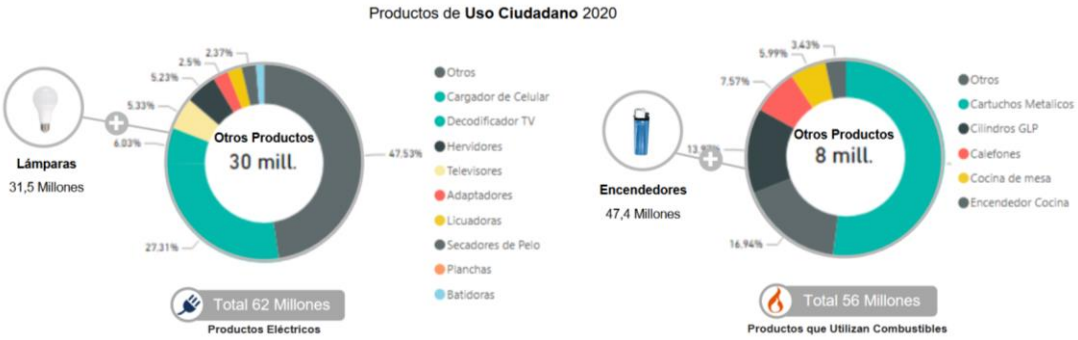
V. Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones

Certificación y Fiscalización Productos

Durante el año 2020 se certificaron y marcaron con el sello QR más de 529 millones de unidades de productos eléctricos y más de 72 millones de unidades de productos de combustibles, significando un aumento del 4% en productos eléctricos y una disminución de 22% en productos de combustibles, respecto del año 2019; en este sentido cabe señalar que también disminuyeron las importaciones de productos con obligatoriedad. Estas reducciones en las cantidades de productos importados y certificados se atribuyen al efecto de la emergencia Covid-19. Los productos más certificados en electricidad fueron conductores eléctricos, tuberías, cajas de derivación, lámparas led y enchufes, en tanto que en combustibles fueron los encendedores a gas, cartuchos metálicos para camping y accesorios de instalaciones para gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero).



Del total de productos certificados, más de 118 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, lámparas, encendedores, cargadores de celular, hervidores, entre otros.



El año 2020 se incorporó, en la gestión del equipo de fiscalización de comercio, la herramienta de clasificación automática para identificar a todas las importaciones de productos eléctricos y de combustibles informados por Aduanas que requieren ser certificadas para su comercialización en el país. Esta herramienta se apoya en el uso de inteligencia artificial para una identificación automática y oportuna, permitiendo enfocar los esfuerzos del equipo de fiscalización en la gestión de los actores riesgosos. Gracias al uso de la herramienta de clasificación automática, en el año 2020 se logró identificar a más de 10.000 importadores que ingresaron productos eléctricos y de combustibles sujetos a obligatoriedad de certificación, de los cuales fueron fiscalizados más de 380 que de acuerdo con los parámetros definidos por la institución (scoring de riesgo) presentaban mayores niveles de riesgos de irregularidad en sus importaciones.

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 EE. Al año 2020 se contaba con 35 tipos de productos con obligación de etiquetado de eficiencia energética y 39 millones de unidades certificadas en eficiencia energética, lo que corresponde a un aumento del 34% respecto del año anterior.

Para el ingreso de autorizaciones de comercialización se implementó una plataforma digital la cual a contar de enero del 2021 es el único medio para realizar este tipo de

solicitudes, lo que nos permite mejorar los tiempos de respuesta y un mejor control de los procesos.

Finalmente, en el año 2020 se recibieron 33 denuncias de productos que fueron investigadas por SEC, correspondiente a un 42% más de los casos investigados el año anterior (14 casos más). Del total de casos investigados en el 2020, se originaron 9 prohibiciones que afectaron a 86 modelos de productos que infringían la normativa legal vigente para su comercialización y una modificación correspondiente a llaves termoeléctricas, además generaron una solicitud de evaluación y modificación para horno eléctrico y dos evaluaciones para elaboración de nuevos protocolos tanto para router como para cordón de conexión a la red eléctrica.

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.

A la fecha, la cantidad de viviendas que han instalado un sistema solar térmico llegan a 142.497.-

VI. Resultados Gestión Atención Ciudadana

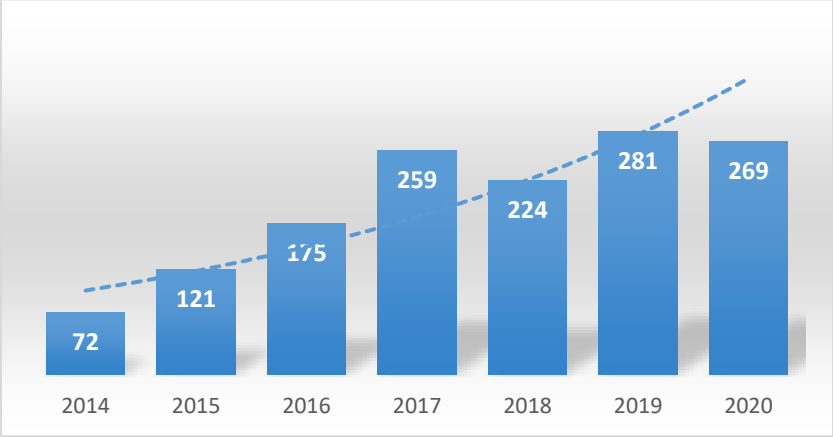
Atenciones totales en la SEC

El año 2020, la SEC atendió directamente por medio de sus diferentes canales de atención 269.075 requerimientos, en comparación con los 281.164 que fueron atendidos en 2019, cifra que sigue siendo muy importante a pesar de la situación de pandemia que afectó todo el año 2020. Casi el 90% (241.512) de estas atenciones se efectuó por los canales remotos (call center, App Mobile, formulario WEB y email), alrededor de 6 mil atenciones más que el año 2019, año en que la cifra fue de 235.353; mientras que las atenciones presenciales pasaron de 36.704 el año 2019 a 14.637 el 2020 en nuestras oficinas de atención, como uno de los efectos de las restricciones de movilidad por la Pandemia Covid19, en que las personas han debido privilegiar los canales remotos por sobre los presenciales. De las atenciones por canales remotos. Más del 68% fue requerida por una mujer, 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.

Si bien, las cifras totales de atención muestran una disminución de 4,3% respecto del año 2019, lo que puede ser una consecuencia de la condición de pandemia, en lo global siguen siendo muy superiores respecto al año 2018 y un crecimiento sostenido en los últimos años, cuadriplicando la demanda que se registró en el año 2014.

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

Atención de ciudadanos- Evolución por año (en miles)



Reclamos presentados a la Industria por sus clientes y usuarios.

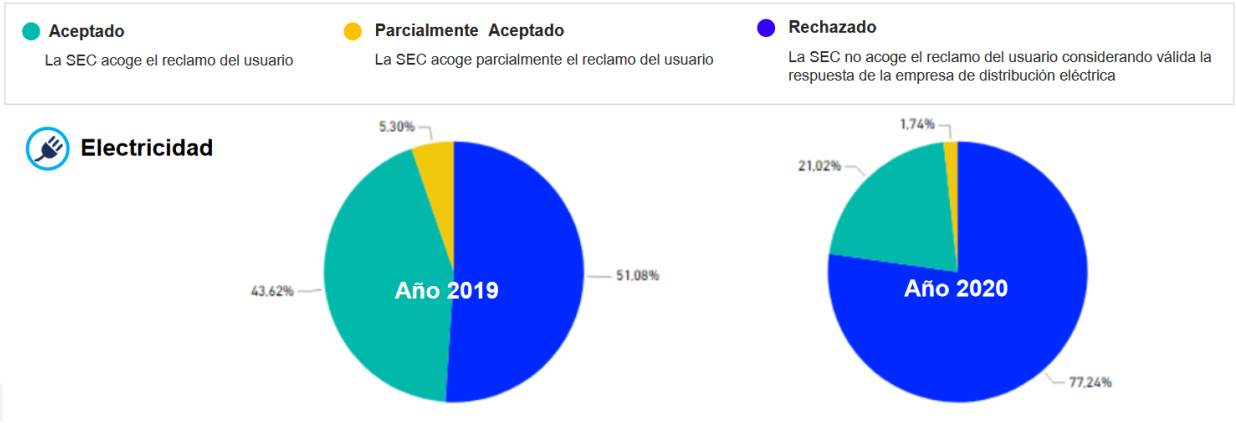
Durante el año 2020, el conjunto de las empresas Concesionarias de Servicio Eléctrico recibieron directamente de parte de sus clientes 1,7 millones de reclamos por interrupciones de suministro y 331,9 mil reclamos por otras causas, superando ampliamente los 193.2 mil casos del año 2019. En el caso de las Empresas de Gas, sumando distribución en red; granel y envasado, recibieron algo más de 187 mil reclamos el 2020, con una reducción respecto de 2019 cuando se registraron 208 mil reclamos.

Reclamos presentados en la SEC relacionados con el ámbito eléctrico.

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. La SEC recibió el año 2020 más de 54 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro, menos del 30% de los recibidos el 2019, cuando éstos superaron los 194 mil reclamos; mientras que en el 2020 ingresaron más de 93 mil reclamos por otras causas del ámbito eléctrico, como reclamos por problemas de lectura, cobros en exceso, cobros indebidos, por problemas de instalaciones, consumos no registrados, entre otros, mostrando un fuerte incremento respecto de 2019 cuando estos sólo llegaron a los 37,8 mil reclamos.

Del total de reclamos del ámbito eléctrico recibidos, se pudo verificar que más de 53 mil reclamos correspondían a presentaciones que previamente los clientes habían realizado ante las empresas concesionarias de distribución de electricidad y que debieron analizarse directamente en la SEC por disconformidad del cliente con la respuesta entregada por la empresa. Del total de estos ciudadanos que no quedan conformes con la respuesta de la empresa y recurrieron a la SEC (lo que llamamos transferencia de reclamos), después de analizar el reclamo y los medios probatorios presentados, la tasa de cambio de respuesta en relación a lo que previamente había entregado la empresa, sumando "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar) alcanzó el 22,76%, cifra que muestra una importante reducción respecto del 2019, que la tasa llegaba al 48%, baja que puede estar relacionada con la situación de pandemia y restricciones de este año y que deberá contrastarse con los resultados de los próximos periodos; a juicio de esta institución, la cifra continua siendo alta, toda vez que si la empresa hubiera respondido adecuadamente desde un comienzo dicha presentación, habría significado menor trámites para las personas y menor gasto de recursos públicos en su resolución.

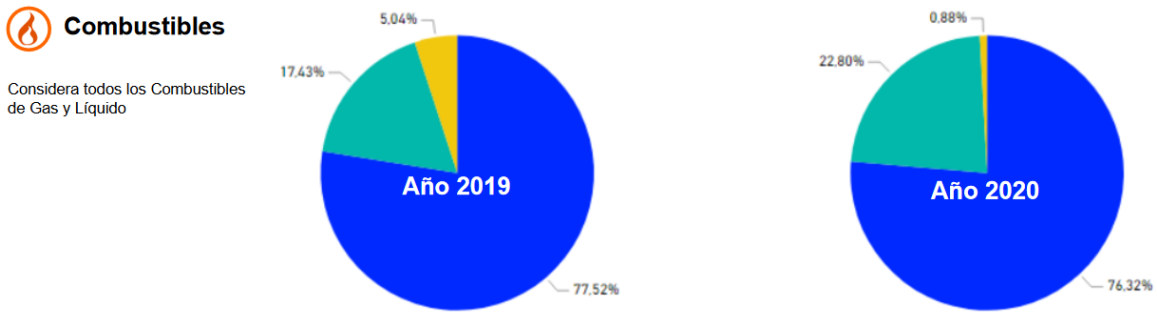
Tasa de Aceptación y Rechazo de reclamos a empresas presentados en la SEC, valores totales en el Periodo



Reclamos presentados ante la SEC relacionados con empresas de gas.

De los reclamos correspondientes a las empresas del segmento gas de red que llegaron a 45.610, la SEC recibió 5.537 reclamos, correspondiendo 2.195 (40%) a gestión directa SEC, principalmente por problemas de cobros, instalaciones, calidad del suministro y corte y reposición; con una tasa de cambio de respuesta del 23,68% sumado los "ha Lugar" y los "Parcialmente ha lugar" al reclamo del cliente, mostrando un incremento respecto de 2019 cundo esa tasa era del 22,47%.

Gráficos Tasa de Cambio de Respuestas Empresas de Combustible



Acceso información por Ley de Transparencia

Durante el año 2020, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 4.345 solicitudes de información por Ley de Transparencia, totalizando, desde que se pusiera en operaciones el Portal de Transparencia del Consejo Para la Transparencia 21.148 solicitudes de información gestionadas.

Somos el tercer organismo público más requerido entre los 848 organismos públicos que operaron al año 2020 en el Portal de Transparencia Activa del Consejo Para la Transparencia, sólo por debajo de la Subsecretaria de Bienes Nacionales y la Subsecretaria de Educación, registrando un sostenido crecimiento de la demanda a través de los años, que llega al 172% entre el año 2012 y 2020.

Del total de solicitudes recibidas durante 2020, 4.071 (93,7%) de ellas concluyeron en una respuesta de la SEC, de las cuales el 93,8% fueron respondidas en un plazo igual o inferior a los 15 días. 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.

Solicitudes de Información gestionadas - evolución anual.

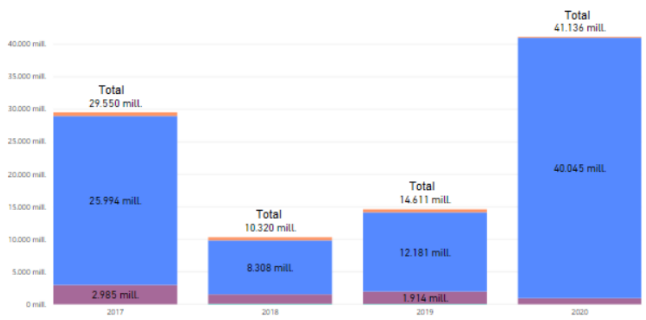
VII.Sanciones Cursadas por la SEC año 2020.

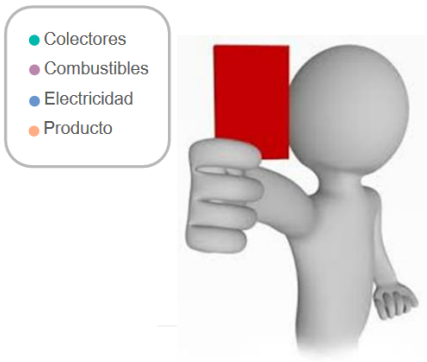
Las Sanciones son una herramienta que busca corregir incumplimientos a la normativa vigente. Consiste en el pago de una multa como resultado de acreditarse haber cometido una infracción.

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.

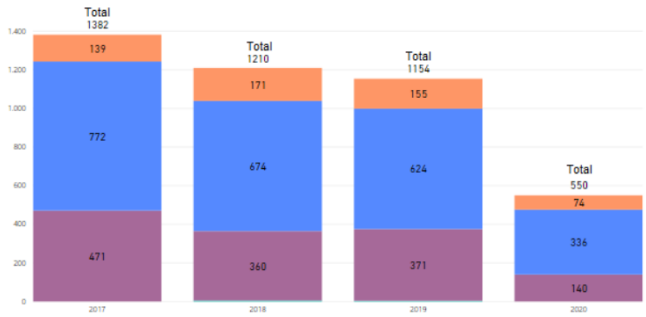
$41.136 millones en sanciones emitidas por SEC el año 2020, en 550 procesos, buscan entregar señales que corrijan incumplimientos normativos, siendo el ámbito eléctrico donde se registró el mayor monto en sanciones.

Monto de Sanciones Acumulado

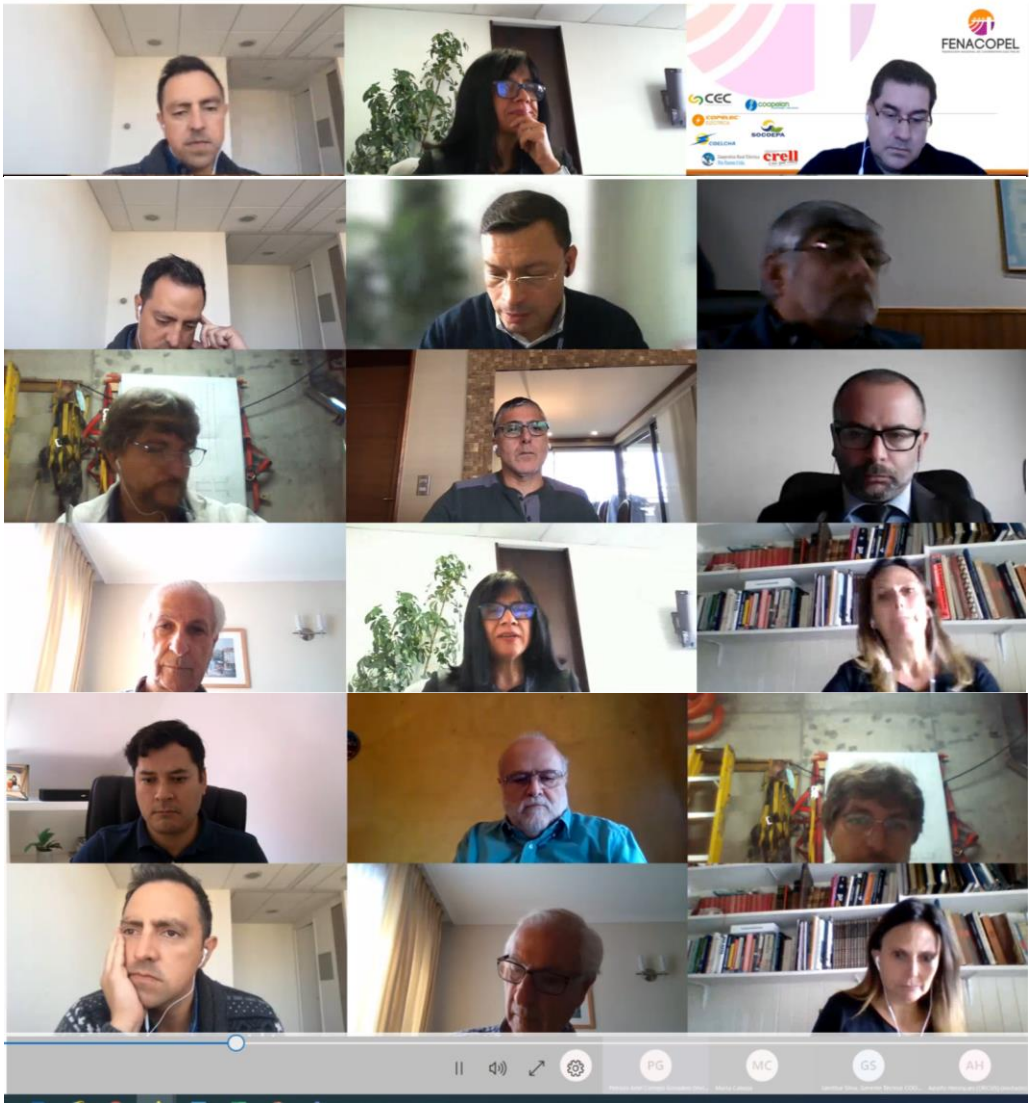




Cantidad de Sanciones en el Año



VIII. Pronunciamiento y Preguntas del Consejo de la Sociedad Civil.



En sesión del Consejo de la Sociedad Civil realizada el día jueves 01 de abril de 2020, el Consejo revisó en detalle el documento informe inicial de Cuenta Pública SEC 2020 y posteriormente en reunión extraordinaria del día 13 de abril de 2021, definió su pronunciamiento en los siguientes términos, todo lo

cual puede ser verificado en las actas del COSOC publicadas en nuestro sitio WEB y en Gobierno Transparente en:

https://www.sec.cl/area-sec/acerca-de-sec/consejo-sociedad-civil/

- **Pronunciamiento del COSOC:**

1. Valorar la información presentada y destacar que la SEC presente un informe tan detallado y completo para conocimiento del COSOC, previo a la Cuenta Pública, permitiendo una participación real y efectiva. Destacar que el informe de la SEC es un documento muy completo, que presenta información de las distintas áreas de gestión institucional y en el que se puede además revisar la evolución a través de los años de distintos indicadores asociados a seguridad y calidad de los servicios y productos energéticos.

2. Proponer que el Servicio busque la forma de hacer más visible y accesible la Cuenta Pública a la Ciudadanía, de manera que se pueda tener mayor conocimiento del trabajo que realiza esta Institución.

3. Proponer que en el informe de Cuenta o el video resumen se incluya o releve el nombramiento del Superintendente para un nuevo periodo considerando la situación excepcional en que dicho nombramiento se dio. Consejeros consideran que es uno de los hechos relevantes para la institución que debiera ser recogido en la Cuenta Pública.

- **Preguntas del COSOC para Cuenta Pública:**

Pregunta Asociación Chilena de Energías Renovables y Almacenamiento, ACERA A.G:

Superintendente, la meta de neutralidad en emisiones de CO2 para 2050 involucra intensamente a los sectores de electricidad y combustibles. En ese contexto ¿Como se imagina Ud. a la SEC del año 2030, en pleno proceso de transición energética?

Respuesta de la SEC:

Efectivamente la meta de neutralidad en emisiones CO2 es un gran desafío para nuestro país y, especialmente, como señala en su pregunta, para los sectores de electricidad y combustibles. Particularmente los últimos años se ha venido produciendo una transición relevante hacia el uso de energías más limpias y procesos en la industria energética que consideran o colocan entre las variables relevantes para evaluar sus resultados, la limpieza de sus procesos productivos y su contribución a la disminución de CO2. Sin duda, este es un camino que recién está comenzando y que para su éxito requiere aunar esfuerzos, voluntades y compromisos tanto del sector público como del mundo privado. Como institución y en línea con las políticas energéticas definidas por el Ministerio de Energía, hemos definido acciones y establecido metas concretas en esta materia, de manera de empujar una integración y un uso más intensivo de las energías renovables no convencionales. Durante el último tiempo nos hemos esforzado para responder rápidamente a los desafíos que planteaba la Generación Distribuida para Autoconsumo, generando al interior de la institución, tempranamente, un equipo de trabajo que se especializó en la materia y trabajó en un conjunto de procedimientos y normas técnicas que llevaron a la implementación de la Ley 20.571, que presenta, entre otros aspectos, promueve y facilita la autogeneración de energía eléctrica, consistente en la instalación de paneles fotovoltaicos que generan energía eléctrica y que al estar conectados a la red, permiten inyectar excedentes de la energía que el propietario o usuario no consume, entregando el derecho a los usuarios a vender sus excedentes directamente a la distribuidora eléctrica a un precio regulado, significando ello un ahorro en su cuenta de la luz y un incentivo a la adopción de estos medios de generación.

También en electromovilidad hemos dado pasos significativos. Estamos convencidos, y los estudios así lo demuestran, que los vehículos eléctricos

llegarán a ser uno de los principales medios de transporte en los próximos años. Nuestra institución estableció distintas regulaciones para el diseño y ejecución de la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, siendo el primer país en establecer normativa técnica para infraestructura de electrolineras; establecimos y aplicamos protocolos para la fiscalización durante el desarrollo de este tipo de instalaciones y para su puesta en operaciones; y , realizamos mejoras e integraciones a nuestras plataformas informáticas para brindar una mejor difusión de este tipo de instalaciones y dónde están localizadas a la ciudadanía. A la fecha, nuestro país registra 348 cargadores eléctricos para Transporte Público (Sistema RED), 216 cargadores de uso público /electrolineras; y 100 cargadores Privados.

Para el 2030, nos vemos como una Institución que participa activamente de la incorporación, uso y promoción de las tecnologías limpias; participando como impulsores de un mercado energético eficiente; transparente, con procesos y reglas claras para los distintos actores; donde contemos con los medios técnicos, los respaldos jurídicos y las capacidades humanas para monitorear el mercado energético, definir los estándares adecuados a las necesidades de nuestra sociedad y la implementación de planes de acción de manera temprana y eficaz, donde por medio de un trabajo coordinado entre los actores, tengamos los resultados esperados sin que para ello sea necesario recurrir a las sanciones; sino, donde cada uno entiende su rol, asume su responsabilidad y comprende que el beneficio social que entregan los servicios energéticos conllevan poner los mayores esfuerzos en entregar productos y servicios seguros y de calidad.

Pregunta Colegio Instaladores Electricistas de Chile:

Continúan siendo enormes los rechazos en inscripciones tanto documental como inspecciones en terreno, más del 60 % en gas y más del 71 % en electricidad. ¿Cómo ayudamos a disminuir estos rechazos?, ya que, con esto disminuiríamos enormemente los costos fiscales, sociales, tazas de accidentes, mortalidad, reclamos, etc.

Respuesta de la SEC:

Efectivamente, pensando justamente en los recursos públicos, como en los costos sociales que implican los accidentes y emergencias en instalaciones eléctricas y de gas, esta Superintendencia definió su modelo de fiscalización con foco es riesgo, es decir, contamos con un sistema que permite el cruce de

un conjunto de datos e información de las instalaciones que son declaradas, los instaladores que declaran, etc, que nos entregan un valor de riesgo para cada instalación y enfocamos nuestra fiscalización directa, tanto técnica documental, como en terreno, en aquellas que presentan un mayor nivel de riesgo.

Lo anterior también explica el alto nivel de rechazo de estas instalaciones fiscalizadas y justamente es lo que buscamos como institución, encontrar y llegar a revisar las instalaciones que mayor probabilidades poseen de presentar deficiencias y ser rechazada su inscripción, lo cual implica, que fuimos capaces de identificar de manera previa los mayores riesgos, dirigir los recursos hacia esas instalaciones y evitar la puesta en servicio de instalaciones que fueran riesgosas; de lo contrario, hubiéramos destinado esos recursos a revisar instalaciones menos riesgosas y el impacto sobre la seguridad de las personas habría sido nulo y un gasto publico ineficiente.

De manera complementaria a lo anterior, y como se señala en su pregunta, es muy importante lo que los colegios profesionales y las asociaciones de instaladores puedan hacer para promover entre sus asociados una cultura de profesionalidad y responsabilidad, para desarrollar un trabajo consciente sobre la importancia y consecuencias que conlleva para las personas hacer una buena tarea, ajustada a las exigencias normativas y honesta con sus mandantes. Todos, responsablemente podemos contribuir a una mayor seguridad de las personas y queremos llegar al día, en que, a pesar de nuestro esfuerzo por focalizar nuestras inspecciones en riesgo, encontremos menos instalaciones que sean rechazadas.

Pregunta Organización de Consumidores y Usuarios ORCUS:

¿Qué medidas han implementado como SEC para promover el aumento de las compensaciones, particularmente las automáticas para los consumidores y cómo opera en la práctica este proceso?

Respuesta de la SEC:

Para responder su pregunta debemos recordar que las Compensaciones están estructuras en distintas calificaciones o tipo. En primer lugar, tenemos las **Compensaciones Automáticas** que 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. En segundo lugar tenemos las **Compensaciones Instruidas** que 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; En tercer lugar están las **Compensaciones por Recalificación de Fuerza Mayor** que se refiere a 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**. Finalmente tenemos las **Compensaciones Voluntarias** que 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.

Respondiendo el fondo de su pregunta sobre como se ha logrado el incremento de los montos pagados, particularmente las referidas a las "Compensaciones Automáticas", ello es el resultado de un persistente trabajo de esta Superintendencia con la Industria y la implementación de procesos de monitoreo y fiscalización apoyados en tecnologías de la información, lo que nos permite cruzar un gran número de datos referidos a interrupciones de clientes a lo largo del país y cruzarlos con las compensaciones informadas por la industria y al encontrar inconsistencias, las empresas arriesgan procesos administrativos e incluso sanciones, por lo cual han optimizados sus proceso internos para pagar las compensaciones automáticas en tiempo y forma cumpliendo con la normativa vigente.

Pregunta Generadoras de Chile A.G.:

¿El Gobierno señaló que presentaría un proyecto de ley para la modernización de la SEC, cuál es el estado de dicho ante proyecto?

¿Cuál es la agenda de Gobierno Digital que seguirá la SEC?

Respuesta de la SEC:

Respecto del Anteproyecto de Ley para la Modernización de la SEC, que por cierto tuvo la participación desde sus orígenes de nuestro Consejo de la Sociedad Civil y a través del cual presentamos una serie de propuestas al Ministerio de Energía, siendo finalmente el Ministerio el Órgano del Estado que tiene la facultad de iniciativa de Ley en la materia.

En síntesis, este proyecto aborda aspectos generales y estructurales de la organización de la Superintendencia, como así también, el ámbito de sus funciones y facultades, pasando a ser una Superintendencia de Energía. Complementariamente con este proyecto de ley que busca fortalecer y modernizar las facultades y atribuciones de este organismo fiscalizador, existe una serie de otros proyecto de ley sectoriales, que abordan materias específicas que no se abordan el proyecto de ley de la SEC, que otorgan facultades y funciones específicas, como es el caso del Proyecto de Ley de Eficiencia Energética; Proyecto de Geotermia; Proyecto de Biocombustibles; Leña; entre otros, que en algunos casos ya han sido despachados y en otros han ido avanzando en las distintas instancias de su tramitación legislativa, y que en conjunto van dando forma a lo que será la SEC de los próximos años. Respecto a los tiempos de tramitación del Proyecto de Ley de Modernización de la SEC, hoy es materia radicada en la SEGPRES, que es el Ministerio a cargo de definir los proyectos que ingresan a tramitación al Congreso Nacional, sus tiempos y prioridades legislativas; mientras que por otro lado, entendemos lo cargada que ha estado la agenda Legislativa nacional el último año, entre otras causas, por un conjunto de iniciativas que buscan responder a las consecuencias de la emergencia Covid19, por lo cual no tenemos una fecha probable para la total tramitación del proyecto ley SEC.

Respecto de la pregunta sobre cuál es la agenda de gobierno digital que seguirá la SEC, puedo señalar, que sigue siendo una prioridad de nuestra institución, y esta agenda digital para nosotros tiene nombre y apellido: "agenda digital para una mejor atención de los ciudadanos", y "agenda digital para una mejor calidad de Servicio". Es en esos términos que hemos avanzado, poniendo a disposición de nuestros usuarios y usuarias un conjunto de herramientas que facilitan la atención, reducen los costos de transacción y permiten un contacto más directo y resolutivo de las personas con nuestra institución. Comenzamos con la implementación del Edeclarador hace algunos años ya, herramienta que nos permitió registrar, catastrar y hacer seguimiento a todas las instalaciones de electricidad y combustibles que se declaran en el país, Edeclarador que con los años hemos ha ido recibiendo nuevos trámites, como el TE4 "Energías Renovables" y TE6 "Electromovilidad". También, en el caso de los Instaladores e Instaladoras hemos implementado el E-RNIi (Registro Nacional de Instaladores e Instaladoras Autorizados Electrónico) lo que implicó reducir los tiempos de tramitación de días a horas; permite contar a los instaladores con un certificado que acredita su vigencia como autorizado cada vez que lo requieran; y a las personas poder validar en línea los datos del instalador o instaladora que están contratando.

En atención ciudadana hemos dispuesto nuevos canales de atención, utilizando las posibilidades que la tecnología nos entrega y buscando estar más cerca y de forma más accesibles para las personas que necesitan nuestra intervención. Dispusimos herramientas informáticas como la atención WEB y Mobile y de forma paralela y haciendo usos de estas herramientas informáticas, establecimos convenios con Municipios a lo Largo del País para que las personas que no tienen acceso a internet o un smartphone, o que por distintas circunstancias no pueden hacer usos directamente de estas herramientas, se acerquen a su Municipalidad donde disponen de personal capacitado por la SEC y una Aplicación WEB dispuesta para el ingreso de su reclamo o presentación.

Finalmente, en estos días, hemos dado un paso más en esta línea, habilitando el Servicio de Atención Ciudadana por medio de Videollamadas, dando la posibilidad a las personas de conversar en vivo, en directo con un funcionario de la SEC, como si estuviese en el módulo de atención presencial. Eso permitirá resolver muchas dudas e inquietudes de las personas directamente en esa primera atención, o tomar y registrar ese reclamo y trasladarlo a un área técnica cuando ello sea necesario.
Los próximos años, seguiremos haciendo un uso intenso de las tecnologías, como lo hemos venido haciendo, vigilantes de las nuevas herramientas que surjan, de los desafíos, riesgos y oportunidades que conllevan; usándolas para cruzar datos, generar información para la toma de decisiones y también para la optimización de análisis de procesos y ejecución de fiscalizaciones directas e indirectas más eficaces.

Preguntas Asociación Distribuidores de Combustibles ADICO A.G.:

¿Cuántos reclamos durante el año 2020 recibió la SEC de consumidores de combustibles líquidos, y cuál fue el reclamo más recurrente?

Respuesta de la SEC:

Durante el año 2020 se recibieron en la SEC 144 reclamos asociados a instalaciones de abastecimiento vehicular para expendio al público, de los cuales 58 corresponden a problemas asociados a la calidad de los combustibles.

¿Cuántas EE.SS. fueron sancionadas el año 2020 y que tipo de sanciones recibieron, multas en UTM, UF o clausura temporal?

Respuesta de la SEC:

Durante el año 2020, por fiscalización indirecta se sancionó a 31 instalaciones de abastecimiento vehicular de expendio al público (EESS).
Las sanciones corresponden a multas en UTM.

¿Qué número de EE.SS. fueron controladas el año 2020 dentro del universo de las 1600 EESS aprox. a nivel nacional?

Respuesta de la SEC:

Durante el año 2020 se fiscalizaron 228 instalaciones de abastecimiento vehicular para expendio al público (estaciones de servicio, EESS) por fiscalización directa y 969 por fiscalización indirecta (procesos de información).

En relación al año anterior 2019, el número de denuncias aumento o disminuyo, como ha sido su comportamiento en el tiempo y cuales EE.SS. son las más sancionadas

Respuesta de la SEC:
El año 2019 se recibieron 207 reclamos versus 144 durante el año 2020. Las instalaciones más sancionadas son las llamadas "independientes" o "puntos blancos", es decir, aquellas que no son concesionarias asociadas a un logo de compañías de distribución combustibles líquidos reconocidas.

Pregunta Asociación Gremial Empresas Eléctricas:

¿Cómo evalúa usted Superintendente que ha evolucionado la calidad de servicio en los últimos 2, 3 y 5 años?

Respuesta de la SEC:

Más allá de la evaluación que pueda tener como Superintendente, me parece que la forma más objetiva de ver la evolución de la calidad de Servicio es a través de los números que nos entregan los indicadores con los cuales vamos

midiendo los resultados de las empresas en distintos aspectos, cómo son los indicadores de continuidad de suministro, los niveles de reclamos presentados a las empresas, los reclamos presentados en la SEC y lo que llamamos la tasa de recambio sobre estos reclamos.

Sin duda uno de los principales factores es la continuidad de suministro, toda vez que los eventos de indisponibilidad de suministro eléctrico, su extensión y duración, generan importantes complicaciones y a veces incluso situaciones de emergencia para las personas y alteraciones en el normal funcionamiento de las instituciones y sectores productivos, por lo cual, podemos señalar a priori, que la falta de suministro eléctrico es una situación seria y no deseable. Al mirar los números, si observamos el año 2017, el Indicador SAIDI o índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema, llegamos a tener 18,83 horas de interrupción en promedio país que afectaron a las personas, mientras que, en los 4 años anteriores, el promedio rondaba las 15,7 horas (promediando años 2012 al 2016). Al revisar los resultados del último trienio, tenemos que promediando los resultados SAIDI 2018 al 2020, el promedio de horas de interrupción se redujo a 12,72 horas, mientras que, si revisamos sólo el número del año 2020, el tiempo promedio de interrupciones por clientes es de 12,09 horas, siendo la cifra más baja desde que se tiene registro de este indicador, y por ese lado podemos decir que hay un avance importante.

Ahora bien, ese avance es para estar conformes, si y no, no estamos del todo satisfechos... Si porque evidentemente hay un avance, y no, porque este avance no llega a todos los ciudadanos por igual y tenemos sectores, comunas y regiones donde las personas se ven expuestas a interrupciones que superan ampliamente este promedio, como es el caso de Atacama con 21,18 horas; Araucanía con 19,12 horas; y Maule, con 19,07 horas; es decir, hay personas en nuestro país que no están recibiendo la misma calidad de servicio, que pueden sentir que incluso ésta ha empeorado y que hay empresas que a nuestro parecer no están haciendo todo lo necesario para solucionar este problema y es por ello que estamos encima, exigiendo planes de acción, mirando la situación de cada alimentador y tomando las acciones administrativas que la Ley nos faculta para empujar hacia mejores resultados.

Por otro lado, si miramos los datos de las empresas de distribución, que éstas hayan recibido más de 1,7 millones de reclamos por interrupciones de suministro y más de 330 mil reclamos por otras causas el año 2020, es un dato que nos está indicando que ahí tienen un problema; y que es un dato que también nos entrega un antecedente sobre calidad de servicio, al que si le sumamos los reclamos que esta institución recibe directamente en segunda

instancia, cuando los clientes están desconformes con la respuesta entregada por la empresa; y que de estos reclamos el año 2019 el 48% fueran aceptados total o parcialmente por la SEC cambiando lo que había resuelto la empresa y el año 2020 el 22,76% aun en situación de pandemia, quiere decir, que las empresas tienen que hacer una mayor esfuerzo para gestionar de manera adecuada los reclamos de sus clientes y responder en los tiempos, forma y cumpliendo lo que establece la normativa vigente y su responsabilidad como empresas de Servicios con sus clientes.

Pregunta Asociación Gremial Consumidores Energía No Regulados:

¿Cómo la SEC se encuentra fiscalizando y que evaluación hace del trabajo que realiza el Coordinador Eléctrico Nacional en cuanto a sus obligaciones y responsabilidades normativas?

Respuesta de la SEC:

Esta Superintendencia realiza un trabajo permanente de fiscalización de todos sus Fiscalizados, en particular, la SEC fiscaliza las obligaciones que la ley establece para el Coordinador Eléctrico Nacional a través del monitoreo permanente de sus funciones y a través de denuncias y consultas que realizan principalmente los coordinados.

Considerando las funciones y atribuciones de esta Superintendencia, no corresponde realizar una evaluación del trabajo que realiza el Coordinador Eléctrico Nacional, sin perjuicio de lo anterior cabe señalar que a la fecha no se ha iniciado ningún proceso administrativo sancionatorio en contra del Coordinador.

Pregunta Colegio de Ingenieros de Chile:

Hoy en nuestro país más del 36% del consumo de energía es utilizada por el sector transporte y 99% de ella corresponde a fuentes fósiles importadas y contaminantes, con miras a la meta de carbono neutralidad prevista para el 2050, el desarrollo de la electromovilidad jugará un rol clave ¿Cuál es el plan previsto por la SEC para impulsar y posteriormente controlar esta transformación tecnológica y de nuestra forma de consumo energético?

Respuesta de la SEC:

En cierta medida abordábamos justamente el tema de la electromovilidad en la respuesta de otra pregunta, pero en efecto, que el 36% o cifras aproximadas, del consumo de energía sea utilizada por el sector Transporte, es más de un tercio del total de la energía que se consume en el país; y, que ésta dependa mayoritariamente de fuentes fósiles nos pone en aprietos importantes, por un lado en materia de costos para gestionar y disponer estos combustibles en el territorio nacional y por otro lado, en las externalidades negativas que su uso en el área del transporte generan, particularmente en materia medioambiental.

Como país hemos venido abordando este problema y como institución hemos sido parte del debate y reflexión que se ha venido instalando, y también hemos asumido un rol activo en hacernos cargo de impulsar todas aquellas materias y acciones que pudieran estar bajo nuestra competencia de manera de contribuir en la búsqueda de soluciones y la mayor y más rápida incorporación de energías renovables no convencionales y tecnologías necesarias como soporte para estos cambios.

Si bien este un problema mundial y en algunos países se están adoptando decisiones importantes como estándares más restrictivos de emisiones para el transporte, exigencias de tecnologías menos contaminantes a nivel de motorizaciones o incluso la exigencia e imposición de plazos a la industria automotriz para abandonar la producción de motores atmosféricos de combustión por hidrocarburos; en el caso de nuestro país también hemos dado algunos pasos relevantes en esta dirección, especialmente en materia de transporte público, donde el parque de buses urbanos se ha ido renovando con la incorporación de buses eléctricos, los que actualmente en llegan a 776 en operación en el transporte público capitalino, beneficiando unas 600 mil personas en 17 comunas. En esto como Superintendencia jugamos un rol con el que nos comprometimos especialmente, creando las capacidades técnicas institucionales, capacitando a profesionales, generando las primeras normas técnicas y reglamentos para el diseño, ejecución y puesta en Servicio de Electrolineras y cargadores eléctricos, de manera tal que la ciudad pudiera contar con la infraestructura necesaria para dar soporte y servicio a la electromovilidad, y es así que hoy contamos con 348 cargadores eléctricos para Transporte Público (Sistema RED), 216 cargadores de uso público /electrolineras; y 100 cargadores Privados.

Sabemos que el uso de la electricidad en el transporte público seguirá creciendo y seguramente también se irá incorporando en el transporte privado, y queremos que eso sea así, por lo tanto, hay que seguir trabajando y perfeccionado el desarrollo normativo de manera que vaya recogiendo e incorporando las nuevas tecnologías, las mejores experiencias, para contar con una red de servicio y carga tanto pública como privada cada vez más extensa, pero también segura. De manera paralela debemos ver cómo continuamos potenciando el uso de las energías Renovables No Convencionales, no sólo necesitamos un transporte más limpio y eficiente, sino también que la energía que lo moviliza sea generada también de manera limpia y sin el uso de combustibles fósiles.

Pregunta Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor:

¿Cuáles son las plataformas especiales de atención de Público a los adultos mayores y a los pueblos originarios? considerando que existen Convenios internacional vigentes que obligan al Estado de Chile, a proteger en especial a dichas personas y consumidores. -
(Adultos Mayores, según Decreto 162, Promulga la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, del Ministerio de Relaciones Exteriores. publicada el 27 de octubre del año 2017).
(Pueblos Originarios, según Decreto 236, Promulga el Convenio N° 169 sobre Pueblos indígenas y Tribales en países independientes de la Organización Internacional del Trabajo, del Ministerio de Relaciones Exteriores, publicada el 14 de octubre del año 2008).

Respuesta de la SEC:

Con relación a su consulta sobre plataformas especiales de atención de público para adultos mayores y pueblos originarios, debemos señalar, que tanto los decretos 162 del 2017n, como el 236 de 2008, establecen principios generales para la no discriminación y un mandato a los Estados firmantes para adoptar las medidas necesarias para la protección y no discriminación tanto de adultos mayores como a personas integrantes de pueblos originarios, no definiéndose en dichos acuerdos, herramientas específicas para la atención, sino recomendaciones en la línea de lo señalado.

En el caso de esta Superintendencia, hemos realizado esfuerzos para que la atención que se brinda por los diferentes canales de atención sea lo más

accesible posible para todas las personas, inclusiva y eficiente. Con ese objetivo, hemos realizado variadas capacitaciones en diferentes aspectos relacionados con la atención de usuarios, a todo nuestro personal que atiende publico a lo largo del país, abordando diferentes tópicos, como equidad de género, no discriminación, entre otros. Conjuntamente a lo anterior, se han dispuesto diferentes canales de atención, buscando otorgar un abanico amplio de opciones para las personas, de manera que opten por el que les resulte más accesible, fácil y conveniente según sus posibilidades y necesidades. Es así, por ejemplo, que a parte de los canales presenciales (en nuestras oficinas), telefónico y WEB, hemos establecido Convenios de atención con Municipalidades a lo largo del país, de manera que las personas, especialmente las de zonas rurales y apartadas de centros regionales, puedan recurrir directamente a su Municipalidad para presentar su reclamo ante la SEC. También, a partir de este mes de abril, hemos abierto un nuevo canal de atención que nos enorgullece y a la vez conlleva un gran desafío para nuestra institución, que es la atención por medio de videoconferencias, donde las personas, ya sea a través del sitio WEB en un computador o por medio de su Smartphone, podrán comunicarse por video directamente con un profesional de nuestra Superintendencia quien atenderá y lo orientará en su requerimiento.

Finalmente, expresamos nuestro compromiso de continuar trabajando y buscando las formas de mejorar nuestra atención a las personas e integrando todas las herramientas que sean necesario para que esta atención sea más directa, inclusiva y que responda a las necesidades de una comunidad diversa y con distintas necesidades.

Pregunta Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas – FENACOPEL:

¿Está considerado revisar los actuales índices de calidad de suministro en base a un análisis técnico-económico que permita recoger las mejores prácticas dada la realidad de los clientes, sobre todo aquellos ubicados en zonas extremas?
¿Cómo se avanzará en la implementación de los Sistemas de Medida, Monitoreo y Control, en lo concerniente a la etapa de homologación?

Respuesta de la SEC:

Desde una perspectiva técnica como SEC podemos aportar con la información del desempeño Global e Individual en materias de calidad de suministro que

las empresas entregan a los clientes en sus respectivos pares "comuna-empresa" y las causas que explican tales desempeños, y de cómo éstos han mejorado en función de la ejecución de los planes de acción instruidos por SEC y que gatillan o adelantan la realización de inversiones y mantenimientos preventivos y/o correctivos en pos de la mejora continua de la calidad de suministro a fin de evitar interrupciones o en su defecto propender a una rápida restitución del suministro, así también de la evolución de los montos de multas y de compensaciones pagados por interrupciones no autorizadas.

En dicho contexto, siempre será valioso el parecer de la Industria, tal como ha sido recibido y recogido en las políticas públicas y en los comités para la elaboración de las Normas Técnicas que establecen las exigencias de calidad de servicio.

Preguntas Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios - CONADECUS.

Respecto a la comercialización de equipos eléctricos y electrónicos variados y otros por parte de empresas Distribuidoras, y reclamos que seguimos recibiendo las Asociaciones de Consumidores de presiones y cobros conjuntos a los cobros de suministro, aclarar las condiciones en que dichas empresas puedan participar en este mercado, por ejemplo sólo a través de empresas relacionadas con contabilidad separada, con identificación de cobros por servicios entre empresas tales como la recaudación, u otras condiciones.

Respuesta de la SEC:

De manera muy resumida se puede decir que, según la Ley 21.194, el giro exclusivo debió implementarse a más tardar el 01 de enero 2021, sin embargo, la misma Ley indicó que la CNE establecería posteriormente las condiciones para su implementación. Es así como la CNE, por medio de su Resolución Exenta 322 de 2020, permitió a las empresas, previa solicitud y aprobación, postergar la implementación a más tardar al 01 de enero 2022, esto bajo algunas condiciones de contabilidad separada y obligaciones contraídas anteriores al 28 de julio de 2020. Con lo anterior, algunas empresas aún podrían estar cobrando valores anteriores al 28 de julio de 2020, siempre y cuando CNE les haya aprobado su plan de implementación para el 2021, o bien realizarlo bajo una empresa distinta a la Concesionaria de Distribución de giro exclusivo, o ser una Cooperativa con contabilidad separada.

Como organización de consumidores tenemos dudas con relación a la "Certificación o autorización" de ayudantes de Contratistas Certificados; consideramos que debe ser exigible la Certificación de todo "ayudante". Hoy se presentan dificultades porque hay trabajos e intervenciones en instalaciones, particularmente de gas, que las empresas las ejecutan por medio de personal no autorizado (no calificado), lo que aparentemente queda oculto a ojos del fiscalizador, pero impacta negativamente en la seguridad de las personas. En gas es evidente que falta regulación y compromiso de las mismas empresas que ejecutan proyecto, hoy se observan demasiados incendios y explosiones que han significado no solamente elevados costos a los propietarios, sino además demasiados costos de vidas humanas y animales. A esto se suma que las Aseguradoras no están respondiendo adecuadamente ante los contratantes de los seguros de incendio, argumentando que las manteciones de instalaciones y especialmente de calderas, no fueron ejecutadas por personal debidamente acreditado. ¿Cómo evalúa la SEC esta situación, cómo fiscaliza que las mantenciones de instalaciones se ejecuten por personal efectivamente autorizado y no sólo que éste firme? ¿Hay sanciones cursadas a Empresas, Inspectores o Instaladores por subcontratar y ejecutar trabajos con personal no certificado?

Respuesta de la SEC:

De acuerdo con la normativa vigente, las instalaciones de gas sólo pueden ser diseñadas, proyectadas, ejecutadas, modificadas y/o mantenidas por instaladores de gas autorizados por esta Superintendencia. La reglamentación establece los requisitos que se deben cumplir para la obtención de la licencia de instalador de gas, y fija disposiciones para un adecuado desempeño laboral, con el fin de garantizar que las instalaciones de gas cumplan con las condiciones de seguridad y que no constituyan peligro para las personas y/o las cosas. La Superintendencia, proporciona a los instaladores de gas una licencia y un certificado que permite a los usuarios de una instalación acreditar tal calidad al momento de contratar la realización de cualquier trabajo.

A su vez la normativa señala que es obligación de los propietarios o de los administradores de las comunidades, según corresponda, velar por el buen estado de conservación de las instalaciones de gas. En este sentido, para un correcto y seguro funcionamiento de las instalaciones interiores de gas, los

propietarios o administradores deberán encomendar su mantenimiento e intervención a instaladores de gas con licencia vigente.

Como parte de la estrategia de fiscalización indirecta realizada por este Superintendencia, desde el año 1999 existe la obligación del propietario, de certificar todas las instalaciones interiores de gas nuevas a través de empresas autorizadas por SEC. Con esto, se supervisa que toda instalación, previo a obtener suministro de gas, cumpla con los requisitos de seguridad y que el uso del combustible sea seguro. Una vez en uso la instalación, la normativa obliga a que los propietarios o administradores, según corresponda, contraten la revisión de las instalaciones mediante un procedimiento de inspección periódica (con excepción de las casas de uso habitacional). Este procedimiento lo realizan organismos certificadores independientes, autorizados por la SEC.

En relación con los accidentes, corresponde señalar, que este Servicio desde el año 2015 cuenta con estadísticas de emergencias atendidas por las distintas empresas distribuidores de gas, tanto en instalaciones de responsabilidad de las empresas como de los usuarios, estadísticas que han disminuido de manera considerable en los últimos años.

Respecto de sanciones y multas, se informa que la SEC fiscaliza permanentemente a los instaladores de gas y entidades de certificación. En caso de detectar infracciones a la normativa vigente, los responsables son sancionados con multas. Respecto de los casos en que las compañías de seguro no habrían cursado los pagos por incendios, esgrimiendo que los trabajos no fueron ejecutados por personal autorizado, esta Superintendencia no ha recibido denuncias en ese sentido, por lo cual, se solicita a CONADECUS proporcionar los antecedentes que disponga al respecto para su correspondiente análisis.

Con todo es importante considerar que, al acercarse el invierno, aumenta el consumo de gas licuado en cilindros, sobre todo para calefacción en aquellas viviendas que prefieren esta fuente de energía para sus estufas, por ello, se hace hincapié en que sólo se deben comprar artefactos a gas en el comercio establecido y que tengan su SELLO SEC a la vista, pues ello es sinónimo de mayores estándares de seguridad. Si ya se cuenta con estufas de este tipo, lo primordial es revisar el equipo con el Servicio Técnico Autorizado por la marca, revisión que se debe realizar una vez al año, y de preferencia antes del primer uso. Esta inspección permitirá ver el estado en que se encuentra el aparato.

Asimismo, se indica que se debe revisar la fecha de vencimiento impresa en los elementos como el flexible, conocido masivamente como 'manguera', y el regulador, y que además cuenten con SELLO SEC, con el objeto que éstos sean reemplazados cuando corresponda, ya que, de lo contrario, se pueden producir fugas de gas, por el desgaste propio del paso del tiempo.

Otras recomendaciones como no retirar el sello de los cilindros con algún elemento filoso, pues ello puede dañar el anillo de goma que poseen, elemento fundamental para evitar fugas de gas. También se recomienda jamás instalar cilindros de gas con "mangueras de jardín", pues esos elementos no están preparados para transportar gas licuado.

En cuanto al uso de las estufas a gas, la principal recomendación es ventilar, periódicamente las habitaciones que se están calefaccionando, pues la combustión de estas estufas consume parte del oxígeno presente en el ambiente. También se prohíbe el uso de estos calefactores en dormitorios o baños, por la misma razón anterior. Y en caso de a olor a gas, lo primero que se debe hacer es cortar el paso de gas, desde el regulador, y luego ventilar completamente el espacio que se estaba calefaccionando, mientras se avisa a los equipos de emergencias correspondientes.

Finalmente reiterar, que es obligación del propietario o administrador, según corresponda, la oportuna y correcta mantención de las instalaciones interiores de gas, al igual que las instalaciones y artefactos en espacios comunes al tratarse de comunidades o copropiedades, lo cual siempre debe ser realizado con instaladores o instaladoras debidamente autorizados por la SEC, lo cual pueden verificar solicitándole la presentación del certificado que este organismo entrega. Por último, la invitación es a seguir las cuentas de la SEC en Twitter (@SEC_cl) y Facebook, como Superintendencia SEC, donde permanentemente se están publicando consejos de seguridad para el uso seguro de productos y servicios energéticos.

Gracias por participar en nuestra Cuenta Pública SEC 2020 - 2021