



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA 2023

Cuenta Pública Participativa

REGION DEL BIO BIO



La Misión que nos inspira:

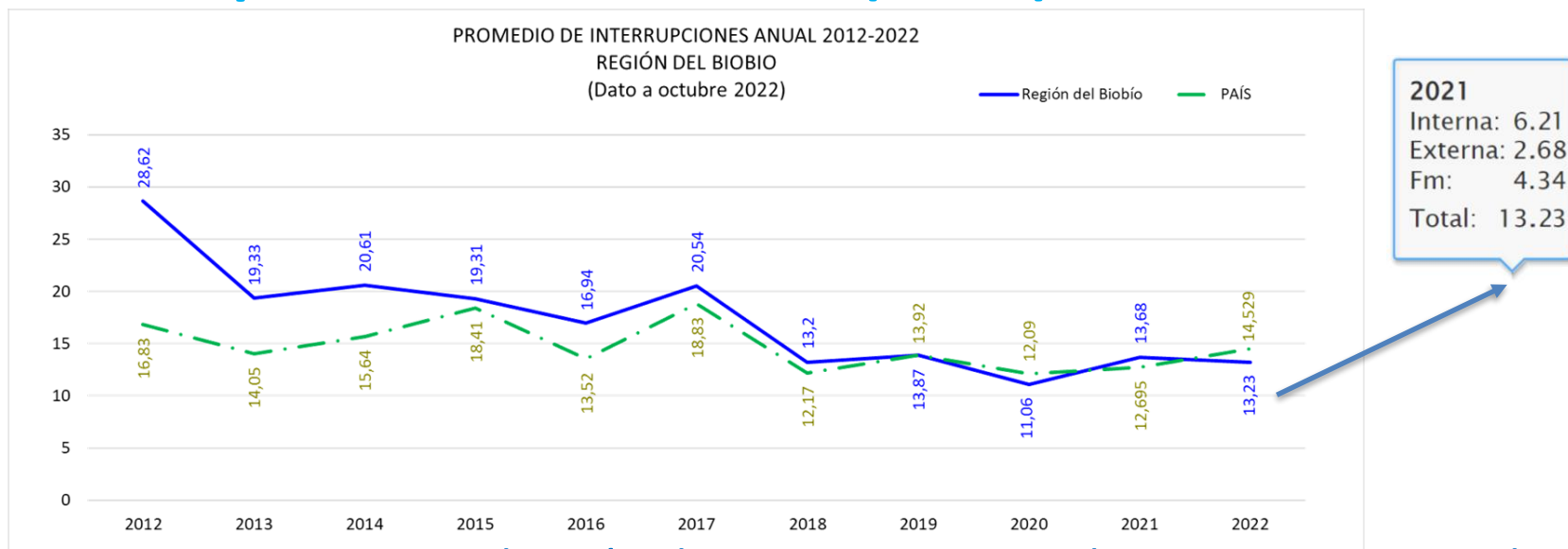
En la Región del Bio Bio

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



La continuidad de suministro.

En 2022, la región alcanzó un promedio de interrupciones de 13,08 hrs por cliente conectado (SAIDI).



Lo anterior representa una reducción de 3,28% respecto de 2021. Manteniendo la tendencia a la reducción desde 2012. Ubicándose al Bio Bio bajo el nivel País, cuyo promedio fue de 14, 52 hrs.

El promedio indicado agrupa fallas de tipo interna (de responsabilidad de las distribuidoras), Externas (ubicadas fuera del sistema de distribución) y de Fuerza Mayor (calificadas por la SEC en base a los probatorios presentados).

La continuidad de suministro.

La exigencia de Planes de Acción a las distribuidoras eléctricas fue acompañada de un intenso plan de fiscalización en terreno.

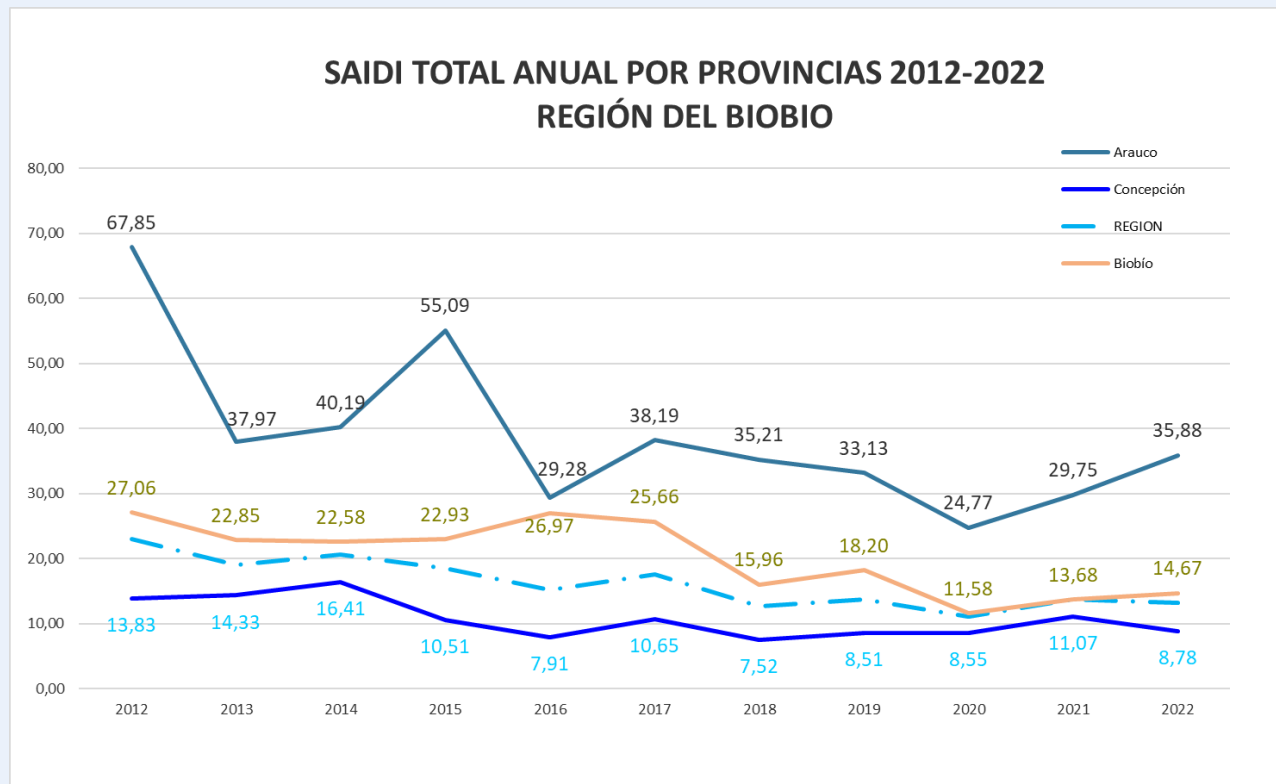
Se fiscalizaron los Planes de Acción de mantenimiento regular, y los Planes de Acción de verano e invierno requeridos por la SEC, en prevención de contingencias climáticas de mayor estrés sobre la infraestructura de distribución.



La continuidad de suministro.

Interrupciones por provincia

La evolución de las interrupciones **totales** por provincia, muestran un mejor desempeño para la provincia de Concepción, ubicada bajo el promedio regional. La provincia de Bio Bio levemente sobre el promedio regional y la Provincia de Arauco con un alza respecto de años anteriores, fuertemente marcada por eventos de fuerza Mayor.



Para continuar mejorando los indicadores de Calidad de Servicio en la región, en 2022 se instruyeron nuevos Planes de Acción a las distribuidoras y transmisoras de la región, para las 33 comunas de la región.

La continuidad de suministro.

Compensaciones.

En Biobío, las empresas pagaron unos \$380 millones en compensaciones, a 610.980 boletas de clientes durante 2022. Lo que representa un aumento en el monto y número de clientes compensados respecto de 2021.

Esto se explica en un aumento de interrupciones de tipo interno, registrados en 2022. Recordando que son compensables las interrupciones de tipo Interna, cuando se exceden los máximos reglamentarios fijados en la normativa.

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



Monto de Compensaciones por Año



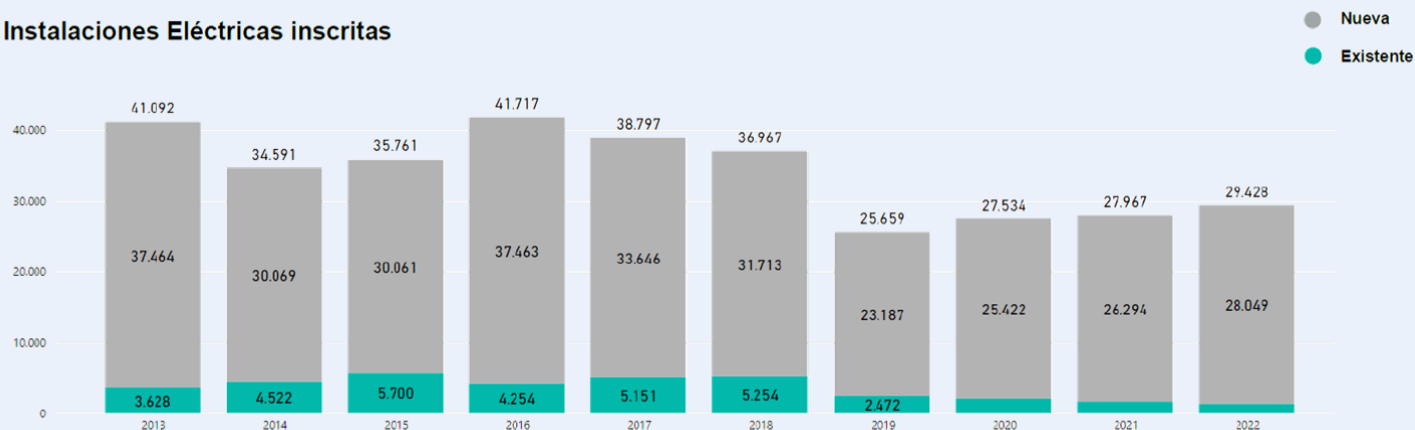
Tipo	2021	2022
Automática	212.968.009	217.532.818
Instruida	1.166	150.875.240
Recalificada	25.526.371	11.306.366
Voluntaria	7.9688.221	535.000
Total	246.463.767	380.249.424

Instalaciones Eléctricas en Bio Bio

29.428 fueron las instalaciones eléctricas inscritas en 2022.



Instalaciones Eléctricas inscritas



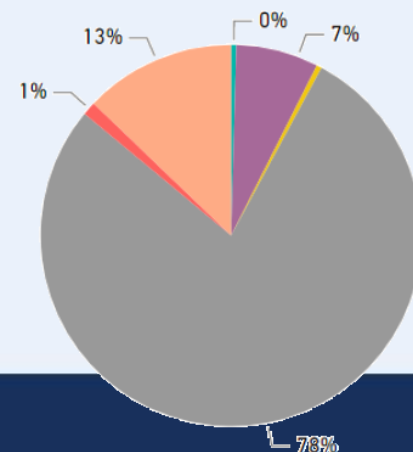
En 2022, se produjo un aumento del número de instalaciones eléctricas de consumo declaradas, manteniendo una tendencia al aumento desde 2019.

Al verificar el destino de estas instalaciones, se observa un dominio del sector habitacional en el total de instalaciones.

Desglose por Destino de la instalación

Año 2022

- ASISTENCIA DE SALUD
- COMERCIAL
- EDUCACIONAL
- HABITACIONAL
- INDUSTRIAL
- OTROS



Instalaciones Eléctricas en Bio Bio

La fiscalización selectiva realizada por la SEC abordó los distintos ámbitos de segmento eléctrico.

La fiscalización realizada incluyó instalaciones provisionales de espectáculos masivos, Fiestas Patrias, juegos infantiles y sobre la gestión de instaladores con mayor participación en la región. Además se fiscalizó productos eléctricos vendidos en el comercio regional.



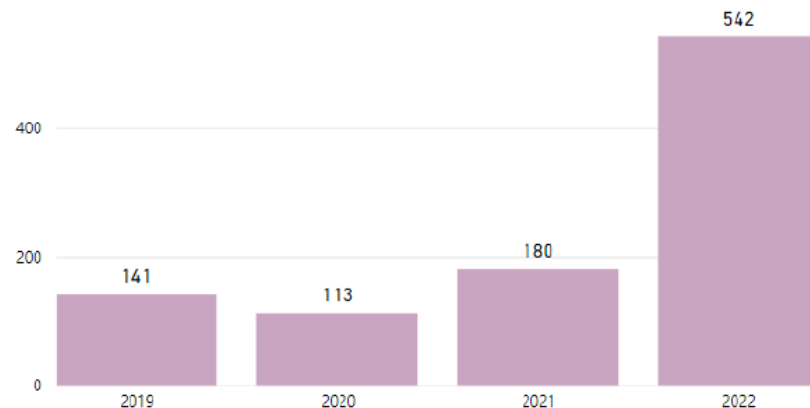
Instalaciones Eléctricas en Bio Bio

542 instalaciones de generación distribuida fueron inscritas en 2022.

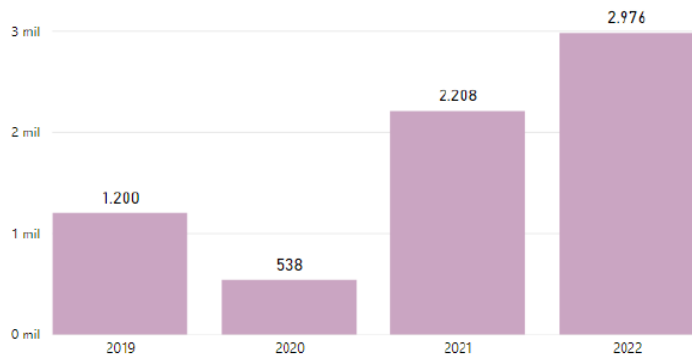
En 2022, se produjo un aumento del número de instalaciones domiciliarias de ERNC declaradas en Bio Bio. Con lo anterior, se aportan 2.976 nuevos KW de energía renovable al sistema eléctrico regional.



Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de kW Inscritos



Las instalaciones de generación distribuída basadas en ERNC se declaran ante la SEC al alero de la Ley 20.571. Y consisten en la instalación de paneles fotovoltaicos que generan energía eléctrica y que aportan sus excedentes a la red eléctrica, los que se descuentan del consumo realizado en el inmueble.

Instalaciones Eléctricas en Bio Bio

Energías Renovables.



Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD)

Proyectos en operación

Cantidad de Proyectos	Potencia (KW)
82	272,2



Estaciones de Carga para Vehículos Eléctricos

Cargadores Públicos y Privados 2022

Nº Cargadores	Potencia (KW)
46	715,1



Colectores Solares

Número de Viviendas declaradas con Instalaciones de Colectores Solares Térmicos

La diferencia que se observa en esta lámina, respecto a años anteriores se debe a cambios en la información disponibilizada por el Minvu para viviendas PPPF

2017	2018	2019	2020	2021	2022
5.673	1.356	2472	2.041	2.435	1.623



La región hace un importante aporte de ERNC a la meta de descarbonización de la matriz energética nacional.

INSTALACIONES DE GAS EN BIO BIO

Emergencias de Gas se han reducido en Bio Bio

Accidentes por Tipo de Combustible

La SEC Biobío, ha desarrollado en los últimos años una intensa Agenda de Seguridad en materia de gas. Con la meta de lograr una reducción de accidentes y un aumento de la cobertura de Sellos Verdes en Recintos Asistenciales, Recintos Educativos y Recintos de Reunión de personas.

Esto ha logrado una reducción en los indicadores regionales de emergencia. En línea con la política institucional en materia de seguridad.

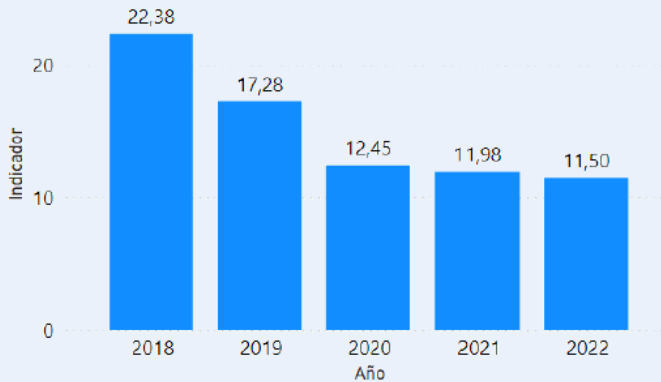
	Año	 Accidentes	 Lesionados	 Fallecidos
 Granel	2021	0	0	0
	2022	0	0	0
 Gas Red GLP	2021	2	0	0
	2022	2	0	0
 Gas de Red	2021	0	0	0
	2022	0	0	0
 Envasado	2021	5	0	0
	2022	0	0	0
Totales	2021	7	0	0
	2022	2	0	0

INSTALACIONES DE GAS EN BIO BIO

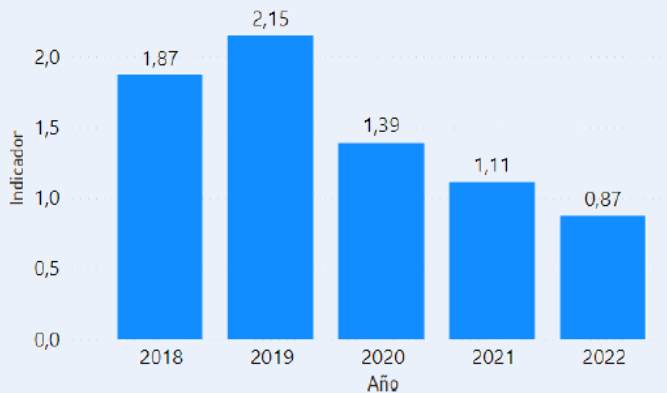
Emergencias de Gas se han reducido en Bio Bio



Indicador de Emergencias cada 1.000 clientes



Indicador de Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos



Los indicadores de emergencias cada 1000 clientes abastecidos, aplicables a los universos de gas abastecidos por redes y medidores, muestran una reducción progresiva desde 2018.

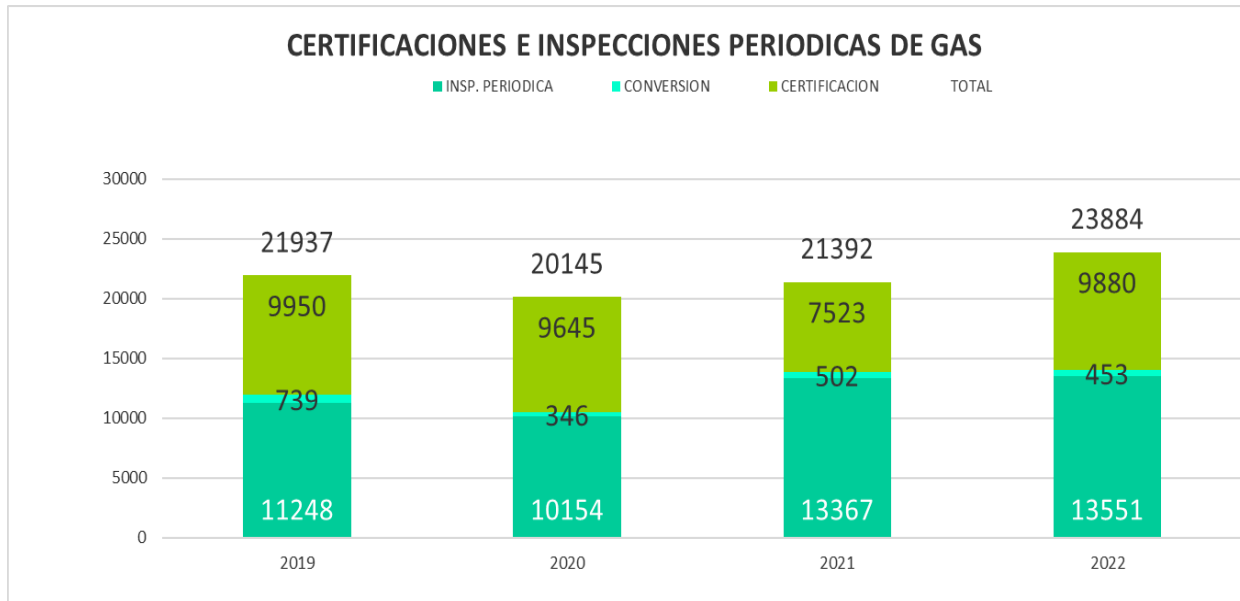
A la vez, los indicadores de emergencias cada 10.000 cilindros vendidos, muestran la efectividad de los planes de acción desarrollados por las distribuidoras de gas, bajo el estricto seguimiento de la SEC Bio Bio.

Seguiremos trabajando para reducir aún mas estos indicadores y evitar accidentes, siempre lamentables.

INSTALACIONES DE GAS EN BIO BIO

Acciones para reducir emergencias

La certificación e inspección periódica de las instalaciones de gas, ha formado parte central para la estrategia de reducción de emergencias en la región del Bio Bio.



En 2022 la región logró superar los niveles de inspección periódica previos a la pandemia COVID-19.



INSTALACIONES DE GAS EN BIO BIO

Acciones para reducir emergencias.

La SEC puso en vigencia una estrategia de Certificación e Inspección Periódica según destino de la instalación. Lo que permite contar con datos de cobertura de Instalaciones de recintos Educativos.

En 2022, se logró aumentar a 31,43% la cobertura de Sellos Verdes en establecimientos educativos. Cifra que en 2021 era de sólo 24,88%.

Esta tasa de cobertura, es aún insuficiente, dados los grandes esfuerzos realizados para relevar la importancia de la seguridad en recintos educativos.



Distribución de sellos generales en establecimientos educativos

Región

Bío bío

Comuna

Todas

Datos actualizados al: 31-03-2023

Fecha publicación: 27-04-2023

1508

Establecimientos

165

Verde certificación

309

Verde inspección

0

Amarillo

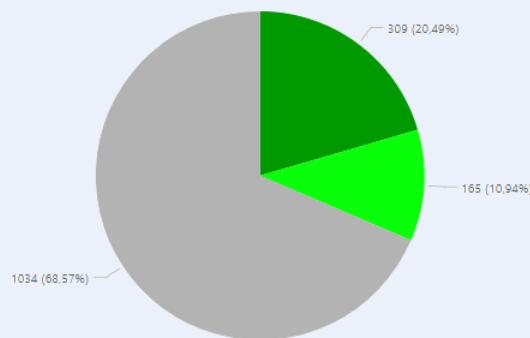
0

Rojo

1034

Sin sello o vencido

Cobertura de certificación e inspección en establecimientos educativos



- Verde inspección
- Verde certificación
- Rojo
- Amarillo
- Sin sello o vencido

INSTALACIONES DE GAS EN BIO BIO

Acciones para reducir emergencias.

En relación a la cobertura de Edificios, la región aumentó la tasa de edificios con inspección periódica realizada, desde 31,07% a 35,2% registrado en 2021. Esto contabilizando sellos amarillos y verdes de certificación y de inspección periódica. Sobre un universo de 1960 edificios registrados en las comunas de Concepción, San Pedro de la Paz y Talcahuano.

Los registros de las restantes comunas se encuentra en desarrollo, bajo el foco de fiscalización basado en cobertura. Realizándose desde 2022 una intensa campaña hacia las comunidades que aún no certifican sus edificios.

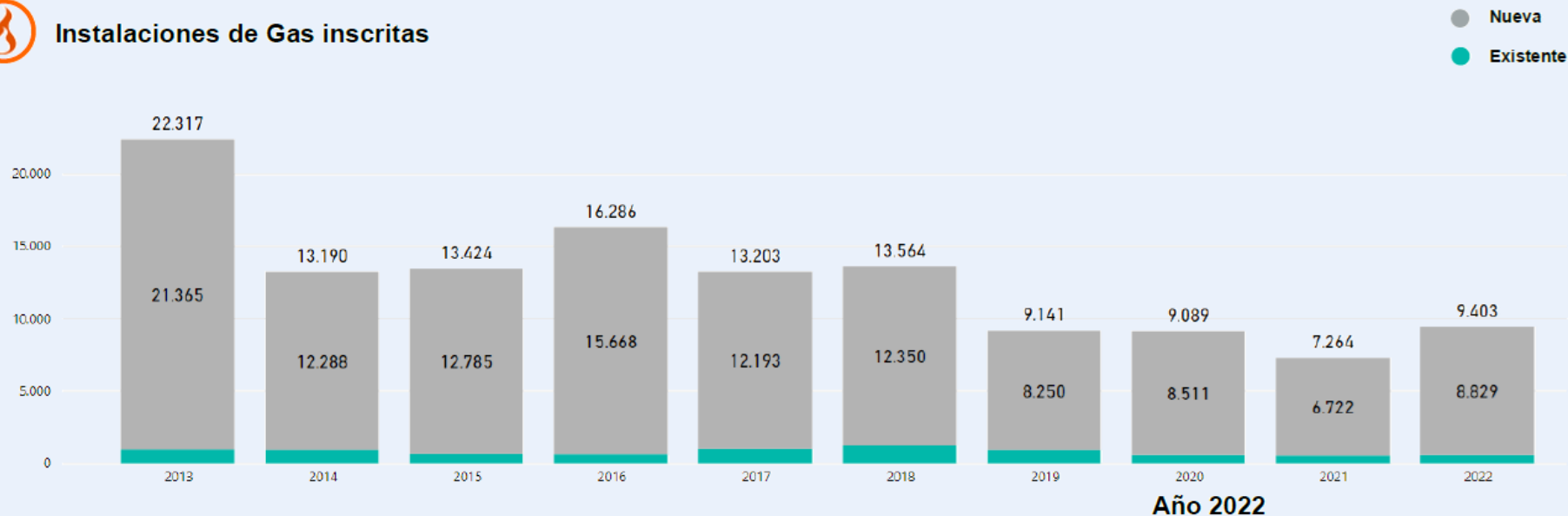


INSTALACIONES DE GAS EN BIO BIO

9.403 fueron las instalaciones de gas inscritas en 2022.

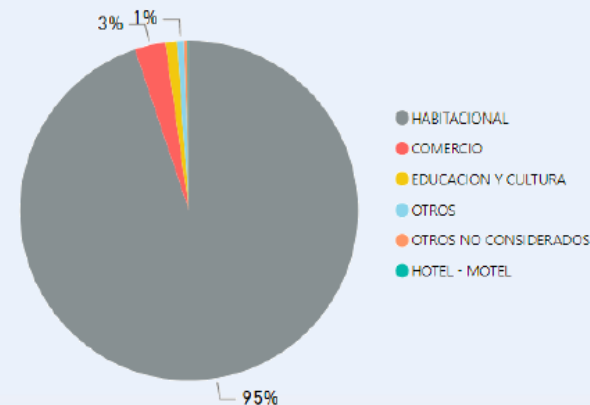


Instalaciones de Gas inscritas



En 2022, se produjo un aumento del número de instalaciones eléctricas de consumo declaradas, superando el nivel de 2019.

El principal destino de estas instalaciones, se observa un dominio del sector habitacional en el total de instalaciones.



INSTALACIONES DE GAS EN BIO BIO

Muestreo de Calidad de Gas Licuado de Petróleo.

En 2022, se realizaron 24 muestreos de cilindros de gas, para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad del GLP vendido en la región.

Se muestreó en las tres plantas de envasado ubicadas en Hualpén y en los tres Centros de Distribución ubicados en Los Ángeles, para las empresas Abastible, Gasco y Lipigas.



En periodo de invierno se aumentó el muestreo en ambas comunas, que son centrales en la logística de distribución regional y hacia las regiones ubicadas al norte y sur de Bio Bio.

INSTALACIONES DE COMBUSTIBLE EN BIO BIO

Planes de Acción aplicados al mercado de los combustibles.

- Durante el año 2022, la SEC Bío-Bío efectuó 20 fiscalizaciones directas a Instalaciones de CL, que presentaban mayor riesgo. Ya sea EESS no asociadas a marca (Sin Logo) o por reclamos o denuncias de ciudadanos.
 - Lo anterior sobre el universo de 172 EESS a nivel regional.
- 
- Estas acciones de terreno se suman al requerimiento de Planes de Acción a las empresas distribuidoras de combustibles para la regularización de sus instalaciones Y a un plan de fiscalización de instalaciones industriales, abordando el requisito de inspección periódica de los tanques en servicio.

INSTALACIONES DE COMBUSTIBLE EN BIO BIO

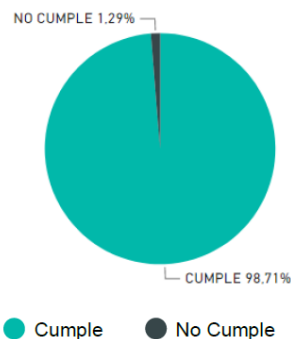
Muestreo de Calidad de Combustibles.

- A nivel regional, en 2022 se muestreó la calidad de los combustibles en 233 Tanques, según Resolución Exenta 19.049 de 2017. Sistema de muestreo aleatorio aplicado sobre el universo de estanques de la región de expendio de combustibles.
- Los no cumplimientos dieron lugar a las sanciones correspondientes..

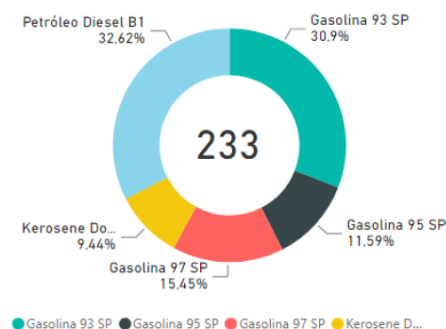
TANQUES		
Instalaciones Muestreadas	Tanques Muestreados	Total Tanques
95	233	702



Cumplimiento calidad de combustibles en tanques



Calidad de tanques muestreados por tipo de combustible



INSTALACIONES DE COMBUSTIBLE EN BIO BIO

Muestreo de Calidad de Combustibles.

- Adicionalmente en Biobío se efectuó la toma de muestras por fiscalización directa a 3 tanques de combustibles líquidos, para su análisis en Laboratorios de SEC.



- En este muestreo de calidad se registró un 100% de cumplimiento del estándar normativo en cuanto a calidad.
- Las fiscalizaciones también incluyen aspectos de seguridad de las instalaciones.



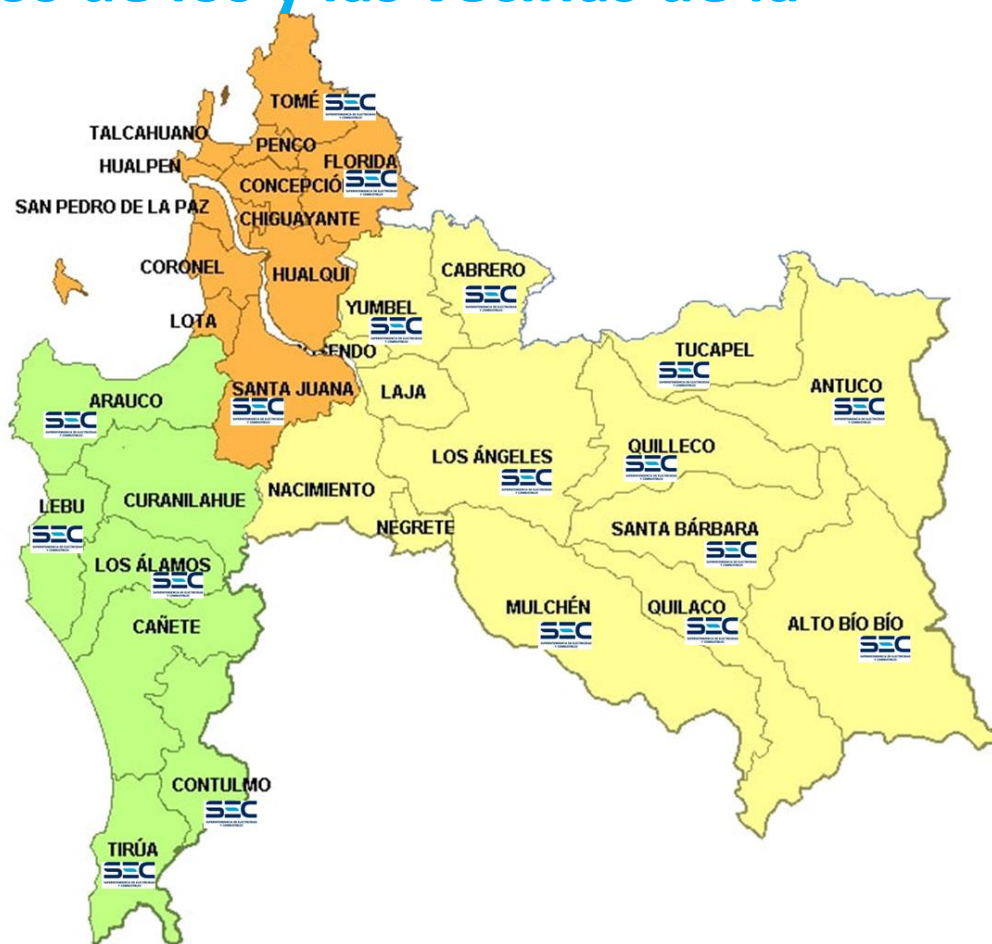
ATENCIÓN CIUDADANA

18 municipios colaboran con la SEC en su misión de atender consultas y reclamos de los y las vecinas de la región.

En 2022 se alcanzó a 18 los municipios que colaboran decididamente con mejorar los canales de atención a los y las vecinas de la región.

Esto permite contar con un operador municipal de las plataformas SEC.

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

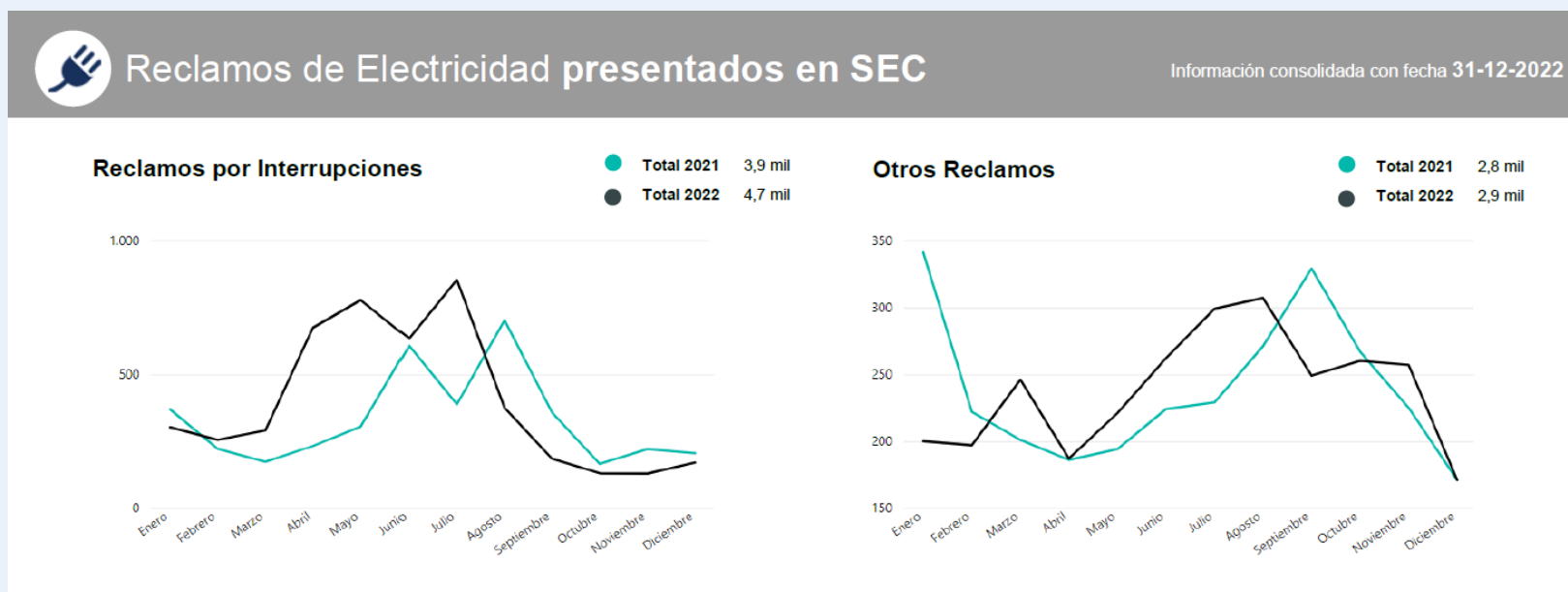


ATENCIÓN CIUDADANA

Reclamos área eléctrica

En 2022 las eléctricas recibieron unos 174 mil reclamos por interrupciones y 15 mil reclamos por otras causas, sólo en Bio Bio.

ELECTRICIDAD	
Número de Clientes	672.706
N° Reclamos en la Distribuidora (No considera Interrupciones)	15.508
N° Reclamos en SEC (No considera Interrupciones)	2.856
Tasa de Aceptación	39,86%



De este universo, la SEC debió resolver un total de 4.700 reclamos por interrupciones y 2.856 reclamos por otras causas, ante el desacuerdo de los(as) ciudadanos(as). La tasa de aceptación fue del 39,86%.

ATENCIÓN CIUDADANA

Reclamos de gas presentados a las distribuidoras.

En 2022, las distribuidoras de gas licuado y gas natural recibieron 27.547 reclamos de sus usuarios(as).

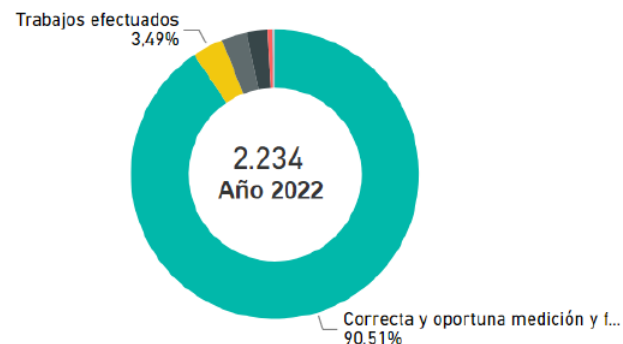
La normativa obliga a que los proveedores den respuesta a los reclamos de sus clientes. Quienes, pueden recurrir a la SEC en caso de disconformidad con lo resuelto.



Reclamos Gas de Red (GAS NATURAL)

Total 2021 1,7 mil
Total 2022 2,2 mil

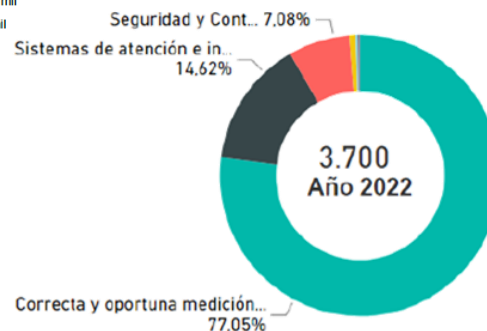
Desglose reclamos Gas Natural



Reclamos Gas de Red GLP

Total 2021 2,9 mil
Total 2022 3,7 mil

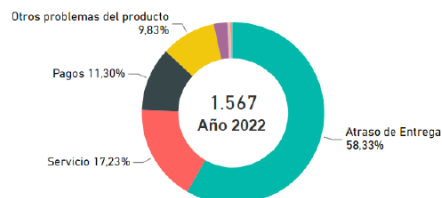
Desglose reclamos Gas de Red GLP



Reclamos Granel

Total 2021 993
Total 2022 1,6 mil

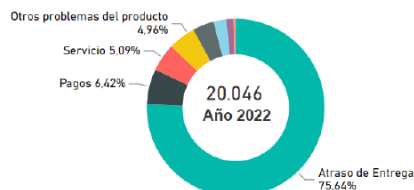
Desglose Reclamos Granel



Reclamos Envasado

Total 2021 13,7 mil
Total 2022 20 mil

Desglose Reclamos Envasado

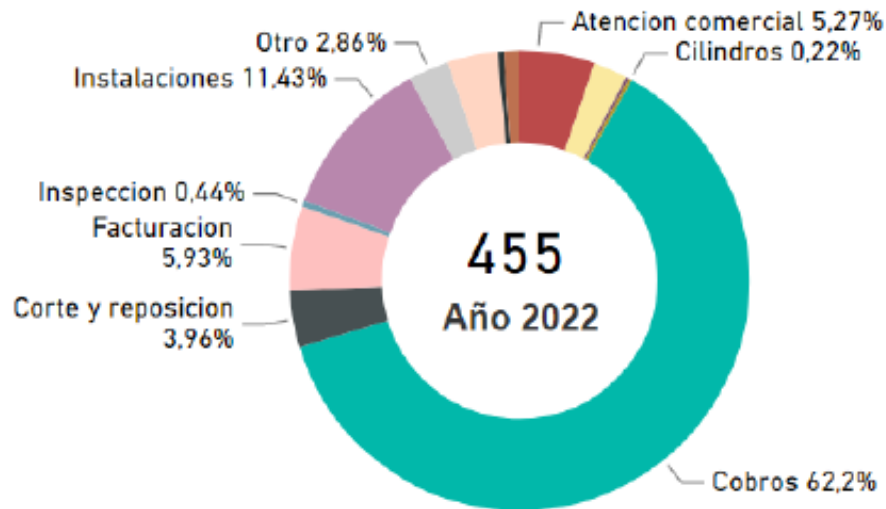


ATENCIÓN CIUDADANA

Reclamos de gas presentados a SEC.

En 2022 la SEC debió atender 455 reclamos presentados en contra de empresas de gas y combustibles.

Desglose de Reclamos al Periodo



COMBUSTIBLES

Número de Clientes Servicio de Gas	109.568
Número de Cilindros de Gas GLP Vendidos	4.400.246
N° Reclamos de la Industria del Gas (Considera Gas de Red, Gas de red GLP, Granel y Envasado)	27.547
N° Reclamos de Combustibles en SEC	455
Tasa de Aceptación	25,98%

La tasa de aceptación, que corresponde a reclamos de usuarios acogidos por la SEC, alcanzó el 25% en Bio Bio.

SANCIONES

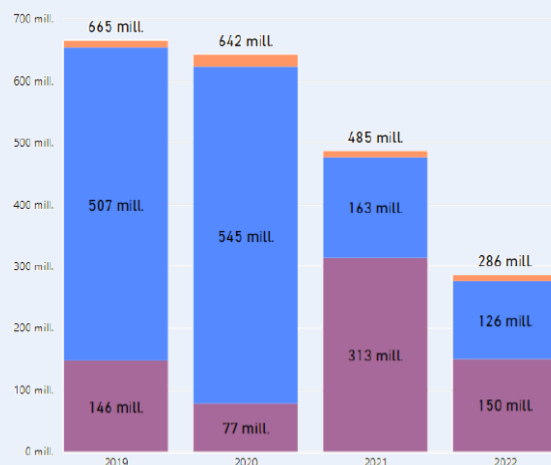
En 2022 se cerraron 40 procesos administrativos con sanción para los infractores.

Las infracciones a la normativa vigente, pueden ser sancionados por la SEC, para producir un cambio de conducta en el infractor.

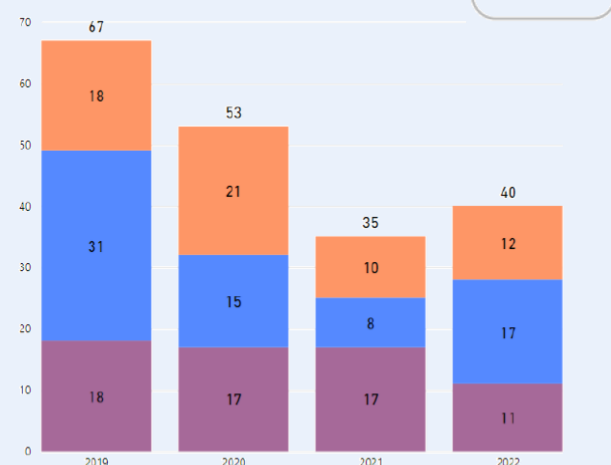
En 2022 se completaron 40 procesos sancionatorios, con multas por unos \$286 millones.

Sanciones emitidas por SEC

Monto Sanciones en el Año



Cantidad Sanciones en el Año



Las multas impuestas por la SEC, son de beneficio Fiscal, según establece la Ley.

Difusión.

Parte esencial de la misión de la SEC, es lograr ciudadanos y ciudadanas mejor informados sobre sus derechos y cuidados.

En 2022 SEC Biobío realizó un total de 54 acciones de difusión e información a la comunidad, incluyendo su participación en 29 charlas, reuniones con comunidades sobre materias de seguridad y continuidad de servicio. Aumentando el indicador de 2121, que fue de 32 acciones.



GRACIAS

