



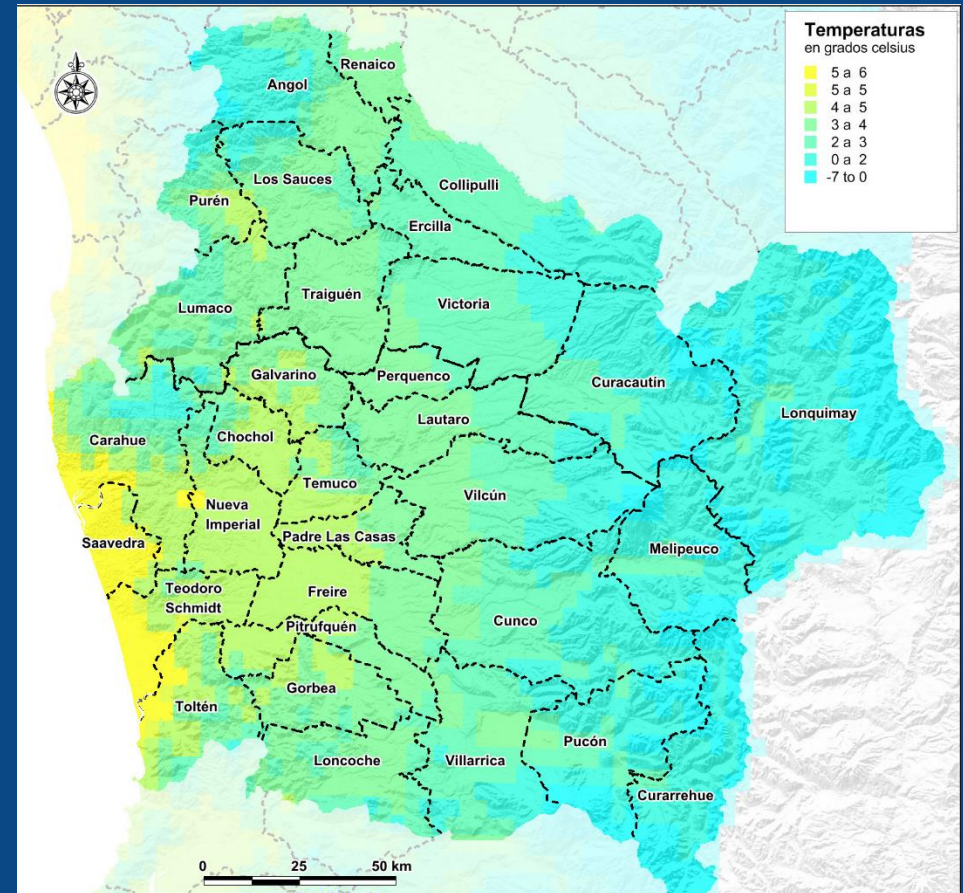
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA 2023

Cuenta Pública Participativa

¿Región de La Araucanía?



La Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha cumplido 116 años de trabajo aportando a conseguir servicios y productos energéticos seguros y de calidad para los ciudadanos de nuestro país. Una larga historia, en que particularmente los últimos años hemos definido que las personas están en el centro de nuestra acción. Para ese fin, hemos decidido trabajar junto a todos los actores, generando un diálogo participativo entre industria, usuarios, clientes y la autoridad, tendiente a elevar los estándares de calidad de los servicios prestados; pero también, a ejercer el rol que la ley nos faculta para llevar procesos administrativos y aplicar las sanciones correspondientes cuando las exigencias normativas no son cumplidas.



Actividades más relevantes

Velando por la calidad en los energéticos y que estos den mejor calidad de vida al ciudadano, se adjunta resumen de actividades desarrolladas en la Dirección Regional.

Actividades Año 2022	Cantidad
Planes de acción en Distribución	4
Planes de acción en Distribución	4
Planes de acción Gas	4
Planes de Acción Combustibles Líquidos	3
Oficios despachados	529
Documentos ingresados a la DR durante el año	2133
Carpetas revisadas	865
Respuesta a solicitudes de transparencia	22
Claves a instaladores	128
Reuniones a la comunidad	23
Reuniones de coordinación con otros Organismos P.	8

Los Planes de Acción requeridos a las Compañías incluyeron acciones sobre las 32 cocumas de la región, previniendo y solucionando condiciones de riesgo que puedan afectar la continuidad y calidad de servicio.



Interrupciones Eléctricas - SAIDI

(System Average Interruption Duration Index)

Índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema

El indicador SAIDI representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo.

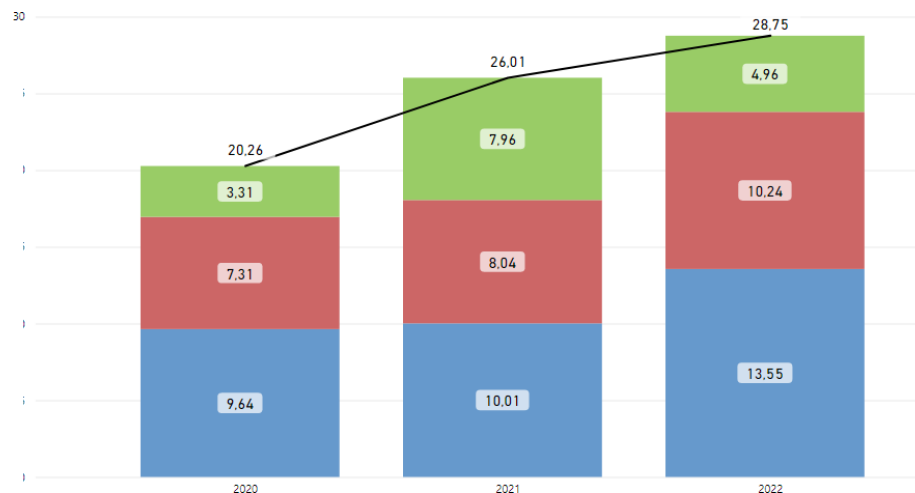
Las interrupciones de electricidad se pueden generar por Causas Internas, es decir de responsabilidad de las empresas distribuidoras, Causas Externas, es decir, interrupciones no autorizadas en los sistemas de transmisión y/o generación, o Fuerza Mayor.

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 informadas por las empresas, y a partir de aquello, recalifica dichas interrupciones, para dar origen al SAIDI Recalificado.

En el presente InformeSEC, podrá revisar ambos indicadores y sus variaciones, a partir del análisis y recalificación realizado por la SEC.

Continuidad de Suministro: Interrupciones eléctricas informadas por Empresas (SAIDI)



Interna

Interrupciones de suministro producto de fallas de las empresas del segmento de distribución de electricidad.

Externa

Interrupciones de suministro producto de fallas de las empresas del segmento de generación y transporte de electricidad.

Fuerza Mayor

Interrupciones de suministro producto de fallas atribuibles a Fuerza Mayor, las que consideran hechos que son irresistibles e impredecibles, como terremoto.

Evolución mensual SAIDI



Comparativo Regional / Nacional 2022



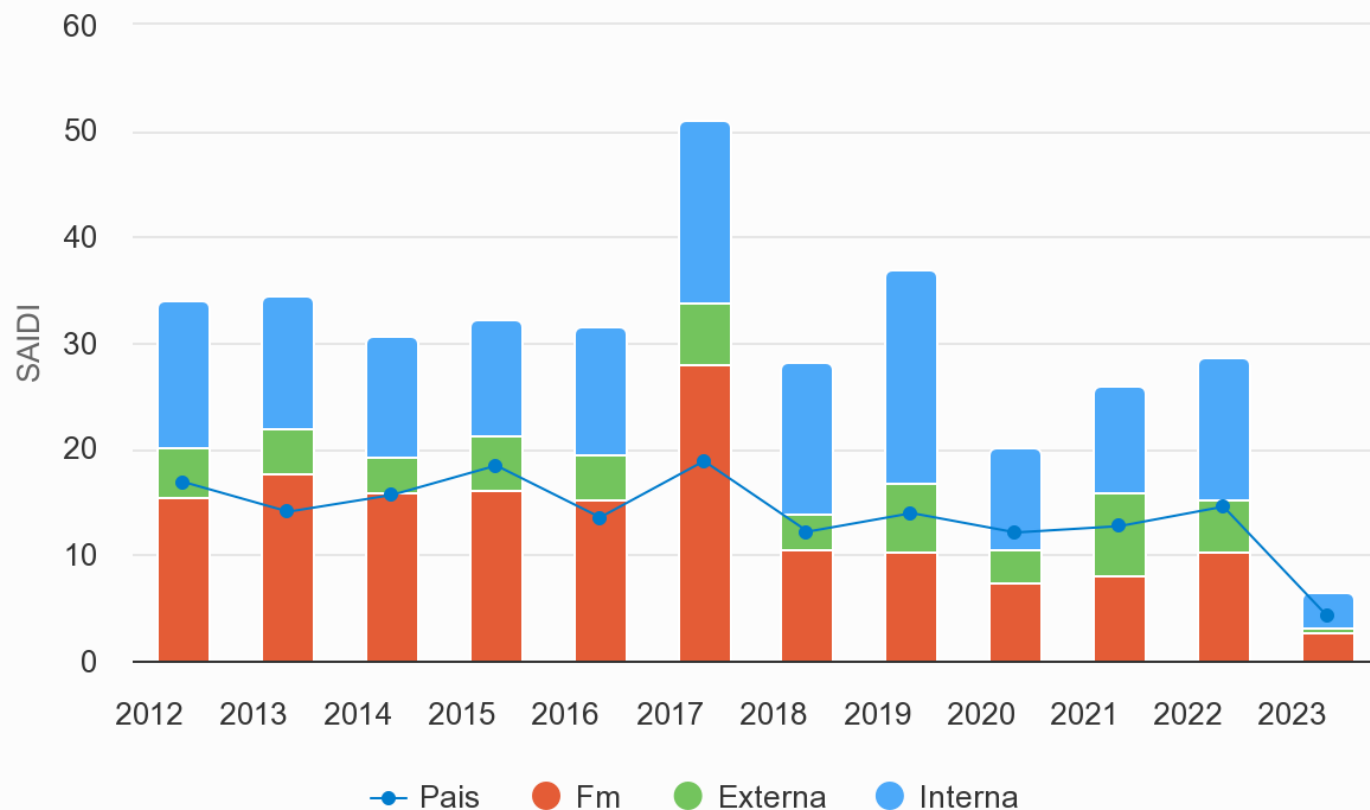
Continuidad de Suministro: Interrupciones eléctricas informadas por Empresas (SAIDI)

El indicador promedio de interrupciones SAIDI registro un total de 28,75 horas en 2022.

Esto representa un incremento de un 11 % respecto al año anterior.

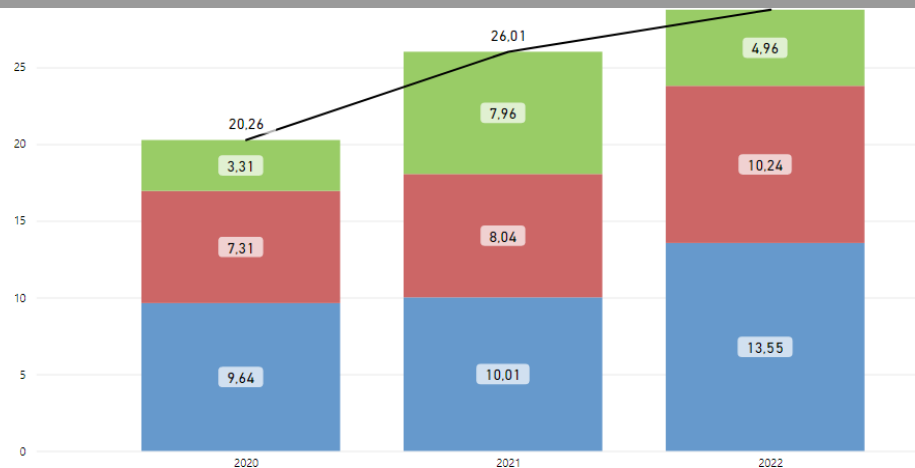
Esto se debe a dos meses que ocurrieron eventos climáticos que afectaron al segmento de Transmisión.

Evolucion Anual (La Araucanía)



SAIDI RECALIFICADON SEC

- Externa
- Fuerza Mayor
- Interna
- SAIDI Anual



Interna

Interrupciones de suministro producto de fallas de las empresas del segmento de distribución de electricidad.

Externa

Interrupciones de suministro producto de fallas de las empresas de Transmisión generación y transporte de electricidad.

Fuerza Mayor

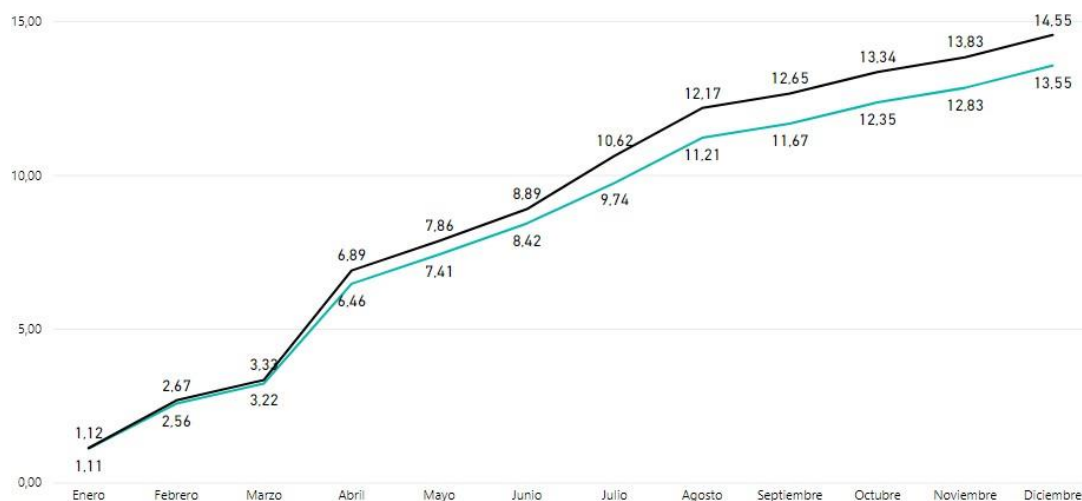
Interrupciones de suministro producto de fallas atribuibles a Fuerza Mayor, las que consideran hechos que son irresistibles e impredecibles, como terremoto.

SAIDI Comparado 2022

Causa Interna

Dato informado Empresas

Dato Recalificado SEC



Compensaciones

Compensaciones Automáticas

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.

Compensaciones Instruidas

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.

Compensaciones por Recalificación de Fuerza Mayor

Son aquellas 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.

Compensaciones Voluntarias

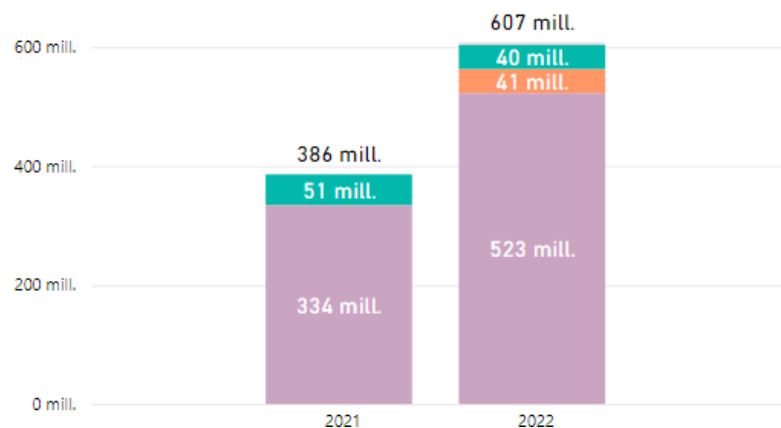
Son aquellas compensaciones que pagan las empresas eléctricas y que se aplican como descuentos en las cuentas de los ciudadanos que han sido afectados por algún problema, sin que exista una obligación legal o instrucción de la Autoridad respectiva, para dichos pagos.



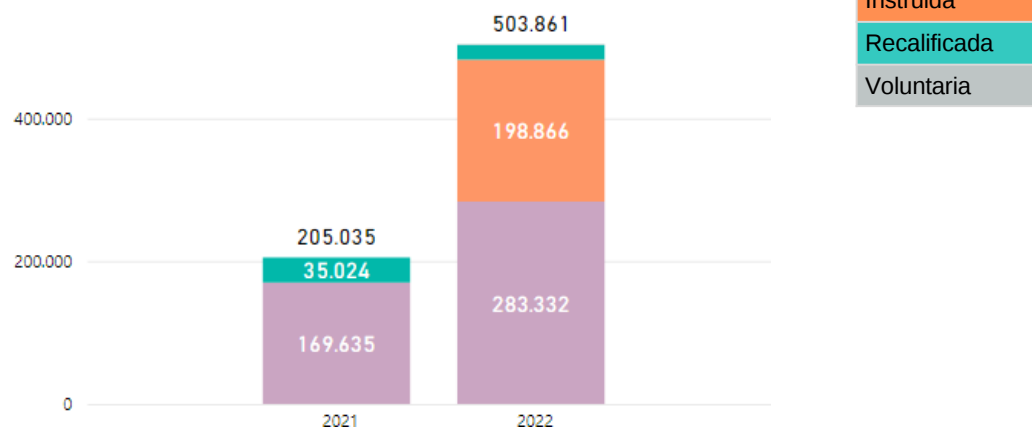
Compensaciones

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

Monto de Compensaciones por Año



Cantidad de Compensaciones por Año



En la Araucanía, las empresas pagaron \$ 607.000 millones en compensaciones, a 503.861 boletas de clientes durante 2022. Lo que represento un aumento 57% respecto al año anterior.

Emergencias y Seguridad en instalaciones de Gas

Son todas aquellas salidas en terreno de los equipos de emergencia informadas por las empresas excluidas las falsas alarmas, las cuales pueden ser catalogadas como incidentes o accidentes, dependiendo si existe afectación a las personas o bienes.

Por otro lado, las instalaciones interiores de gas nuevas y en uso deben ser certificadas e inspeccionadas para verificar sus condiciones de seguridad.



Indicador de Emergencias por Tipo de Combustible

Accidentes por Tipo de Combustible

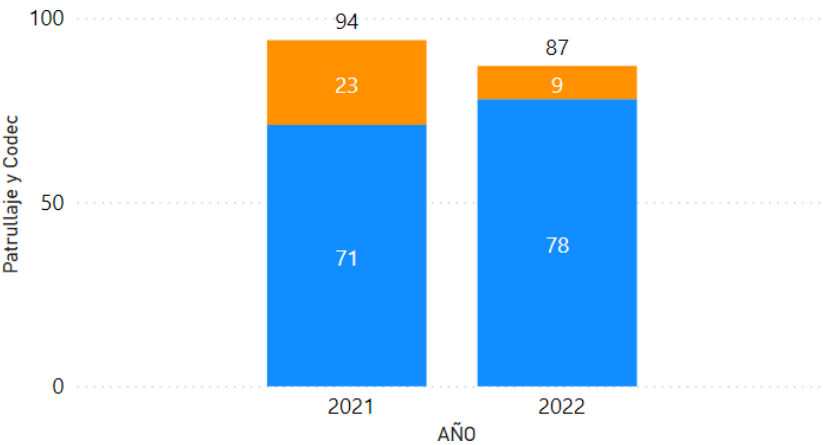
	Año	 Accidentes	 Lesionados	 Fallecidos
 Grael	2021	0	0	0
	2022	0	0	0
 Gas Red GLP	2021	0	0	0
	2022	1	0	0
 Gas de Red	2021	0	0	0
	2022	0	0	0
 Envasado	2021	0	0	0
	2022	0	0	0
Totales	2021	0	0	0
	2022	1	0	0

*En el informe anterior se incluyeron como accidentes, incendios cuyo origen no es atribuible al uso del GLP

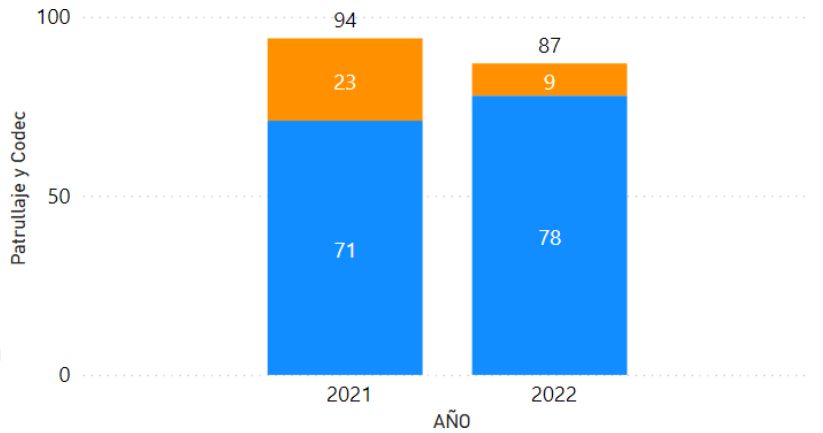
-  **CODEC:** defectos críticos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas que conllevan un corte del suministro de gas.
-  **PATRULLAJE:** defectos detectados por las empresas de suministro en conformidad de su gestión de mantención de las instalaciones de su responsabilidad.

Acciones Preventivas

CODEC y Patrullajes al Periodo



CODEC y Patrullajes Año Completo



Indicador de Emergencias por Tipo de Combustible

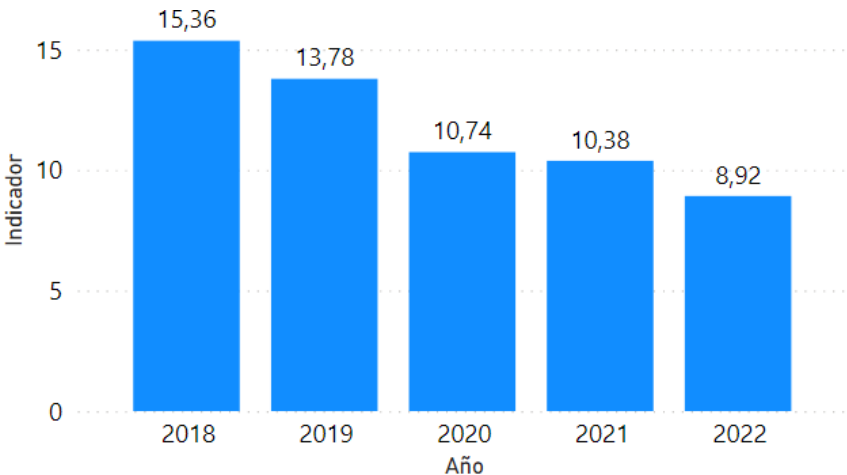


Emergencias cada 1.000 clientes

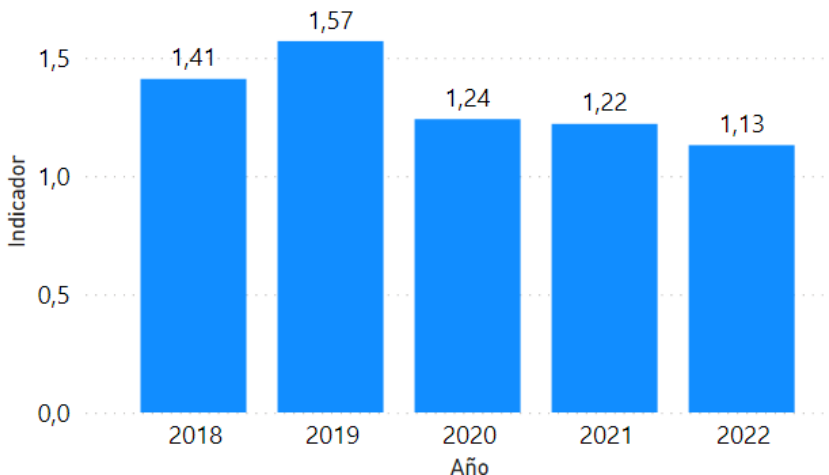


Emergencias cada 10.000 cilindros vendidos

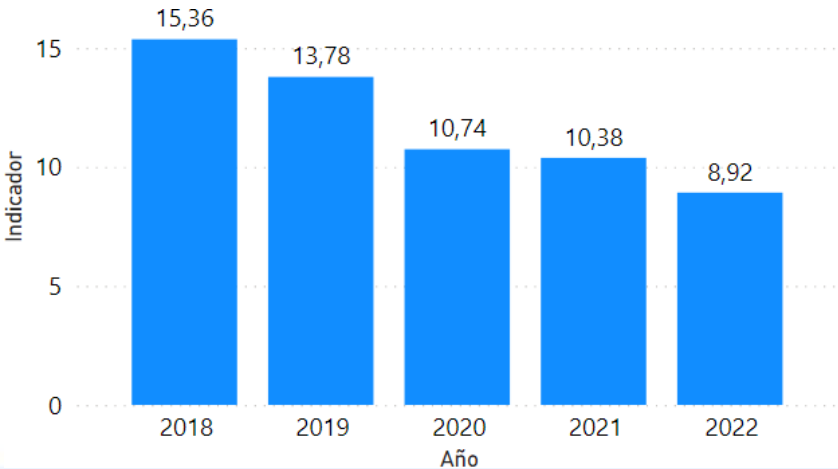
Indicador Cantidad Emergencias del Periodo a Diciembre



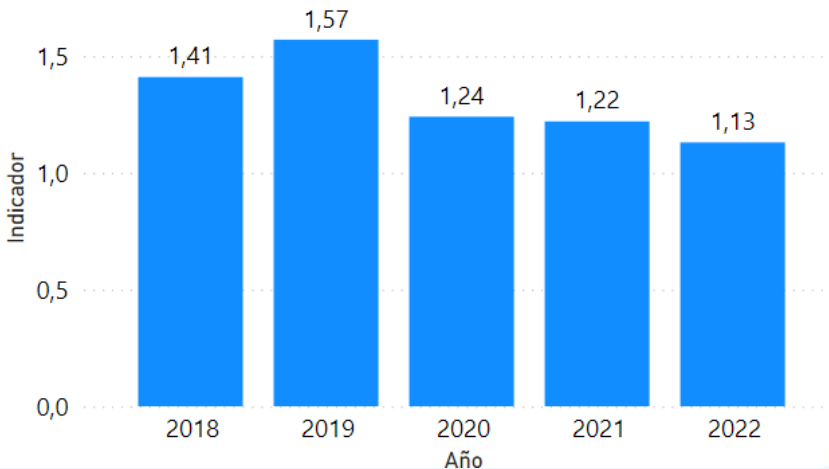
Indicador Cantidad de Emergencias del Periodo a Diciembre



Indicador Cantidad de Emergencias Total por Año



Indicador Cantidad de Emergencias Total por Año



Certificación e Inspección de Instalaciones de Gas

Inspección Periódica

Es la revisión de las condiciones de seguridad en las instalaciones interiores de gas en uso, que permite obtener Sello Verde y que debe realizarse cada dos años.

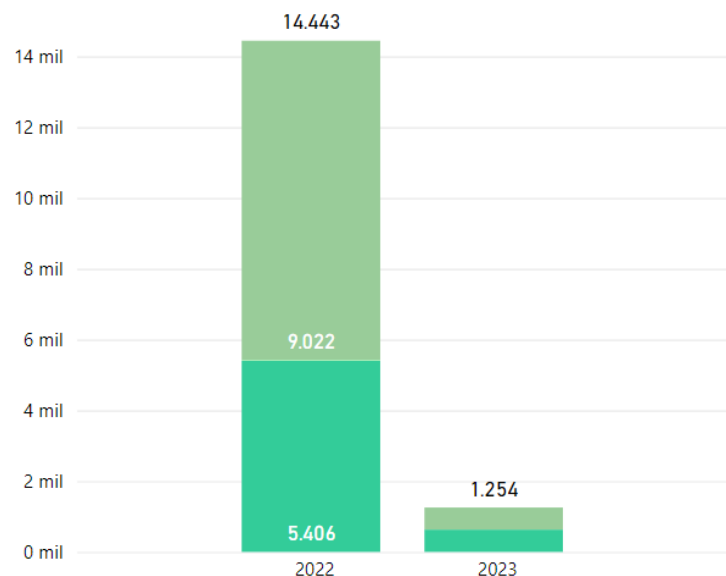
Conversión

Revisión de las condiciones de seguridad de una instalación de gas, que abastecida con un tipo de gas, es adaptada o modificada para abastecerla con otro tipo de gas.

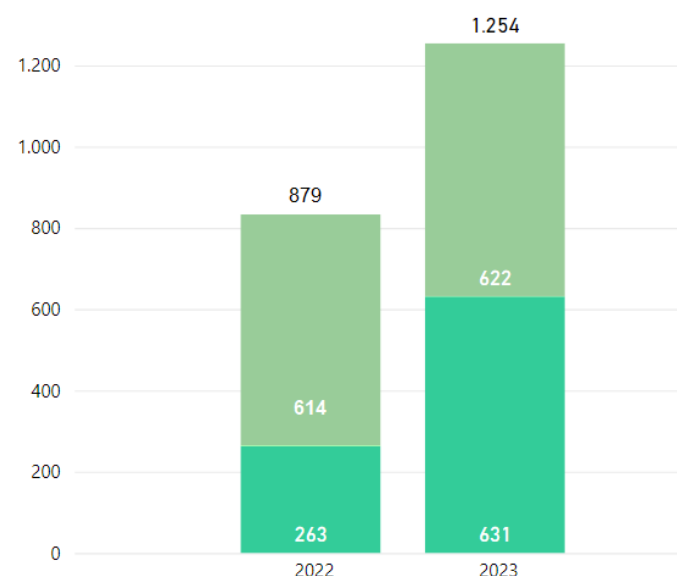
Certificación

Es la revisión de las condiciones de seguridad de las interiores de gas nuevas o modificadas, que permite obtener Sello Verde y se realiza al momento de inscribir la instalación interior de gas en la SEC.

Instalaciones de Gas por Año



Instalaciones de Gas del Periodo



Calidad de los Combustibles Líquidos en las Estaciones de Servicio



En esta sección se muestran los resultados de los análisis de calidad de los combustibles líquidos en estaciones de servicio, que debe realizar mensualmente la industria, en el marco del control permanente de la calidad del energético, establecida en la Resolución Exenta SEC N°19.049, de 2017.

La determinación de los tanques en que se deben tomar las muestras para análisis se realiza

mensualmente mediante un sorteo aleatorio efectuado por la SEC. ■



Calidad de Combustibles Líquidos en las Estaciones de Servicio



TANQUES

Instalaciones
Muestreadas

74

Tanques
Muestreados

246

Total
Tanques

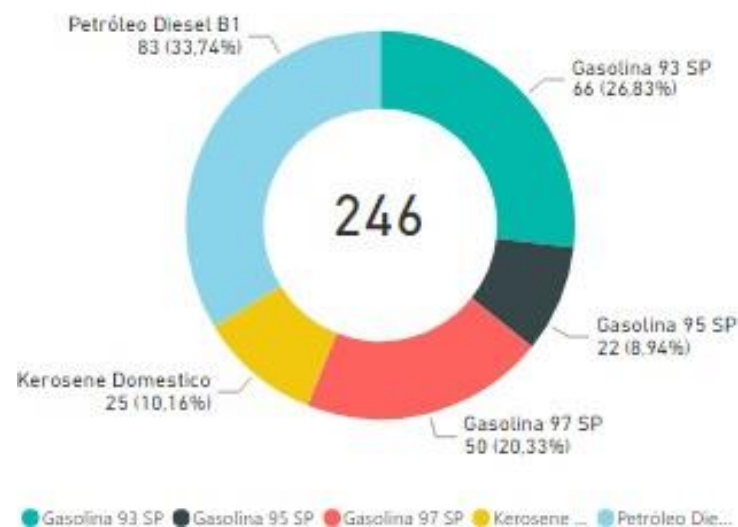
558

Cumplimiento calidad de combustibles en tanques



CUMPLE 100%

Calidad de tanques muestreados por tipo de combustible





Reclamos

En esta sección se muestran los reclamos presentados por los ciudadanos a las Empresas de Distribución. Además se presentan los reclamos que ingresan los ciudadanos a la SEC cuando las respuestas de las Empresas no son satisfactorias.



Bienvenidos al Portal Móvil, a través de nosotros podrás interponer un reclamo por problemas con Empresas de Electricidad y Combustibles



Reclamo por
Electricidad



Reclamo por
Combustible



Otras Consultas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes

[Ir a Versión Web](#)



Reclamos presentados a Distribuidoras Eléctricas

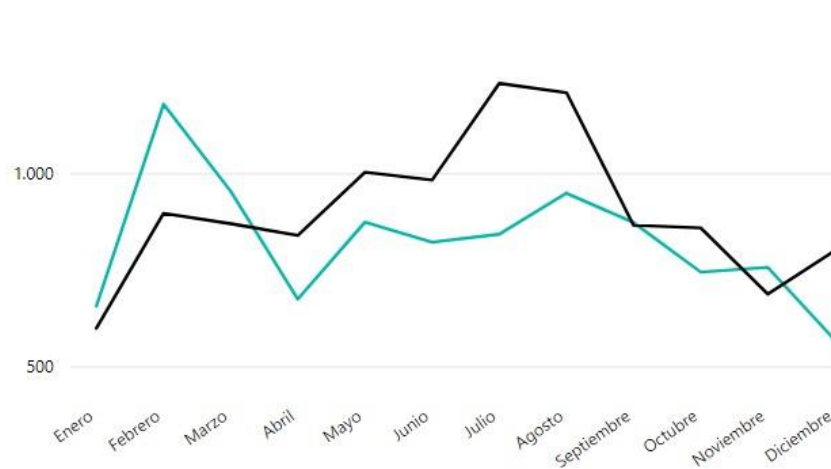
Reclamos por Interrupciones

● Total 2021 81,7 mil
● Total 2022 209 mil



Otros Reclamos

● Total 2021 9,3 mil
● Total 2022 10,8 mil



Desglose de Otros Reclamos al Periodo



Reclamos de Electricidad presentados en SEC

Reclamos por Interrupciones

● Total 2022 6,8 mil
● Total 2023 172

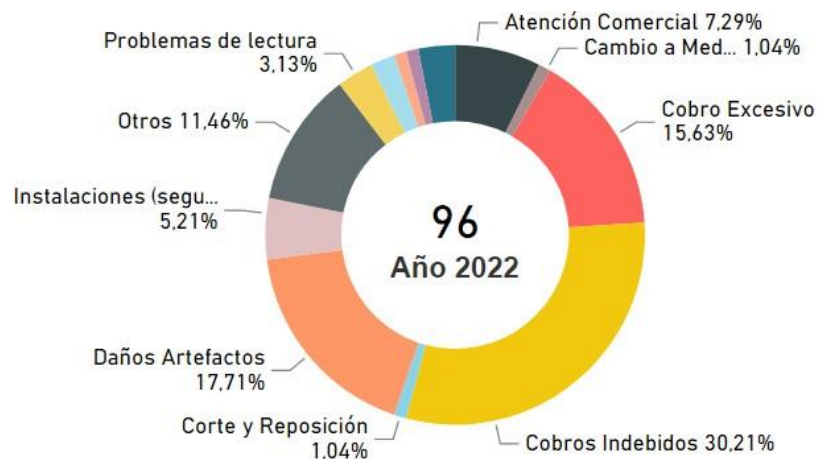


Otros Reclamos

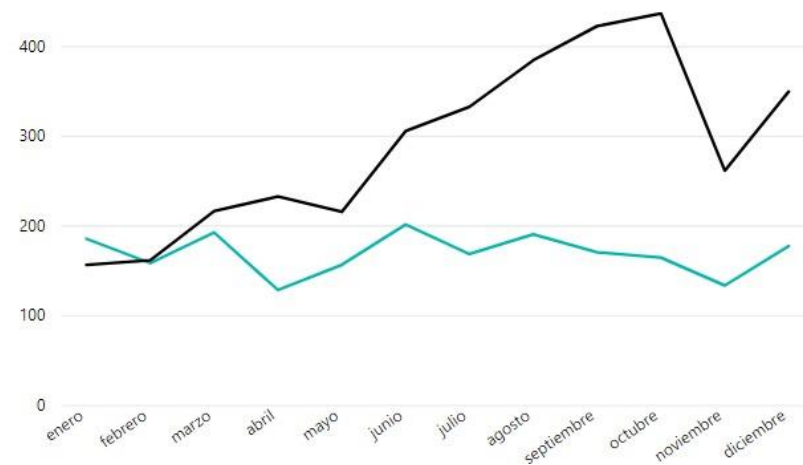
● Total 2022 1,68 mil
● Total 2023 113



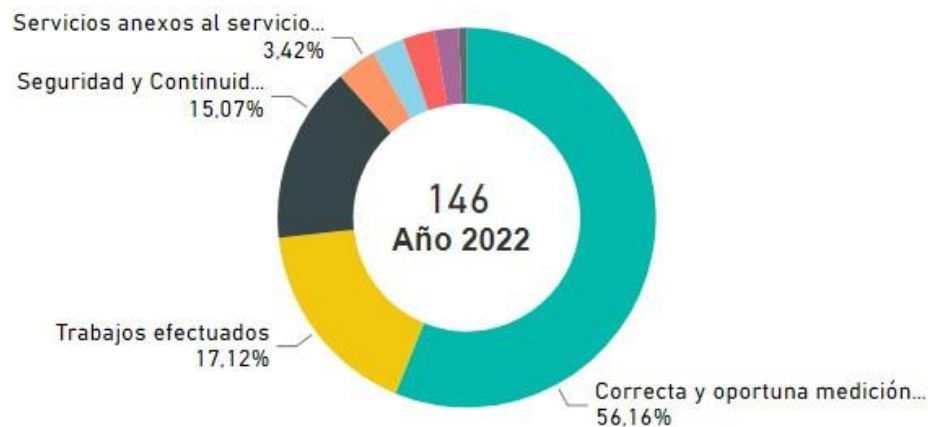
Desglose de Otros Reclamos al Periodo



Reclamos de Gas presentados a Distribuidoras



Desglose reclamos Gas Natural



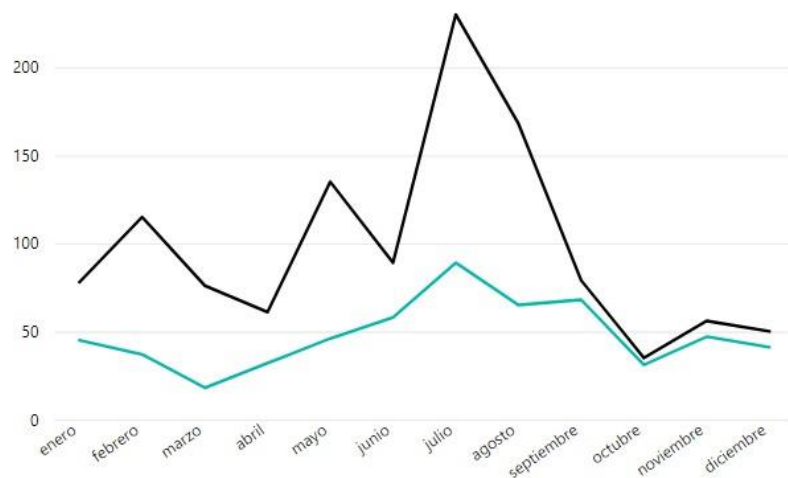
Desglose reclamos Gas de Red GLP





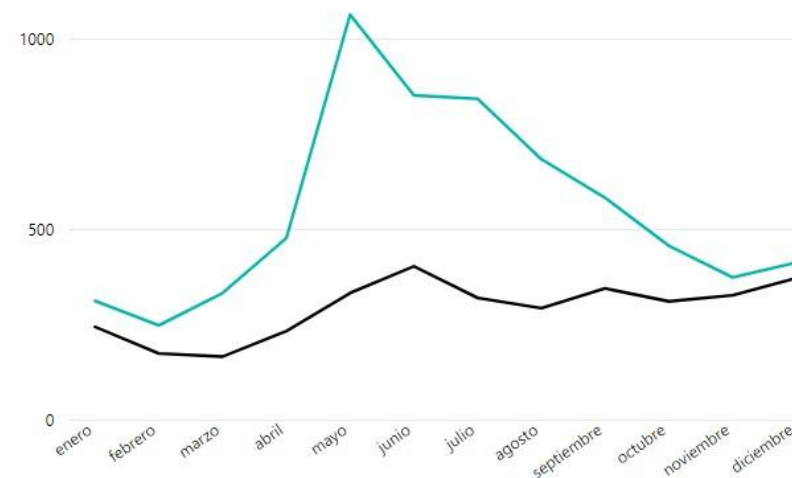
Reclamos Granel

● Total 2021 577
● Total 2022 1,17 mil



Reclamos Envasado

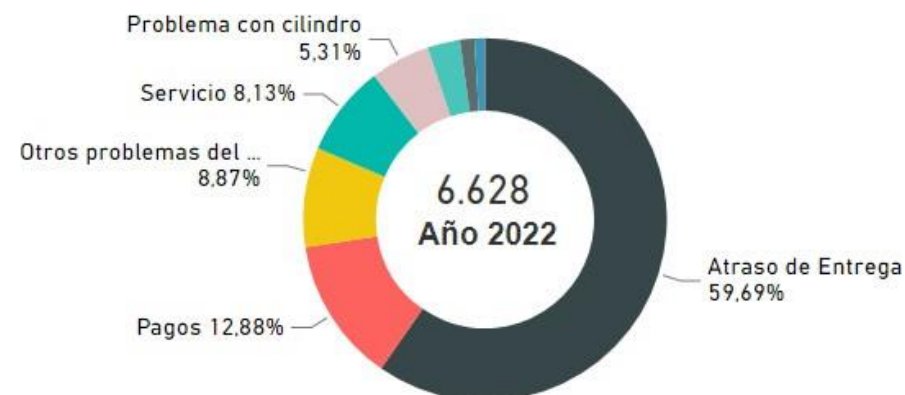
● Total 2021 3,5 mil
● Total 2022 6,63 mil



Desglose Reclamos Granel

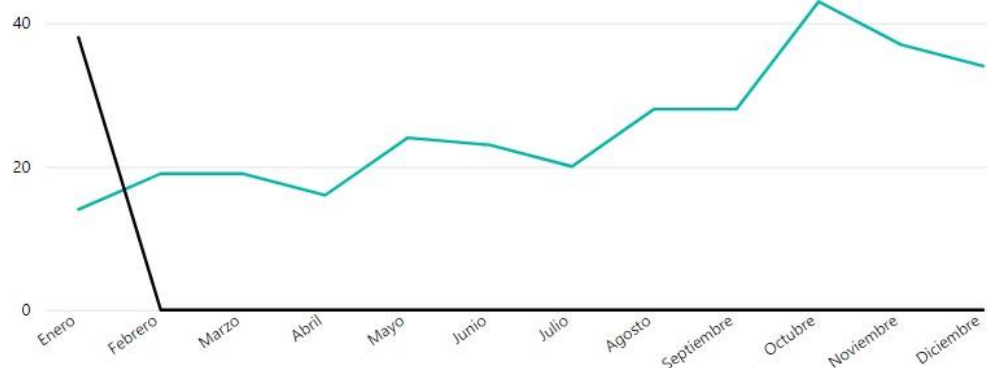


Desglose Reclamos Envasado

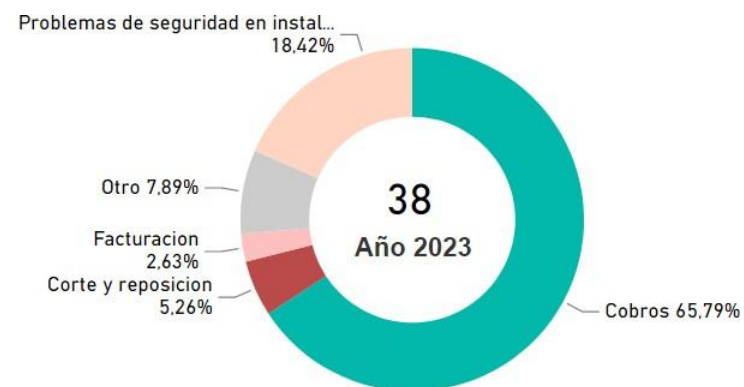


Evolución Reclamos de Combustibles presentados en SEC

● Total 2022 305
● Total 2023 38



Desglose de Reclamos al Periodo



Resolución de Reclamos presentados en SEC

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

- Aceptado

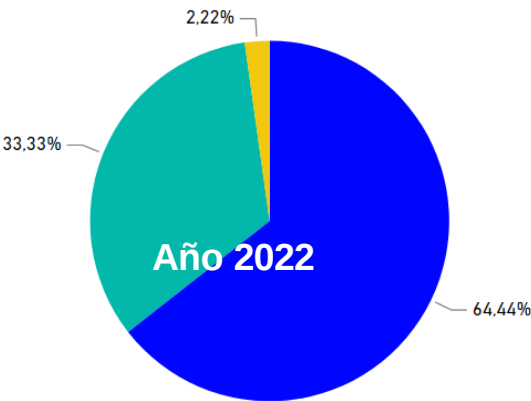
La SEC acoge el reclamo del usuario
- Parcialmente Aceptado

La SEC acoge parcialmente el reclamo del usuario
- Rechazado

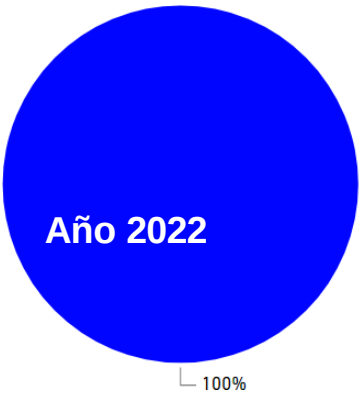
La SEC no acoge el reclamo del usuario considerando válida la respuesta de la empresa de distribución



Electricidad



Combustibles





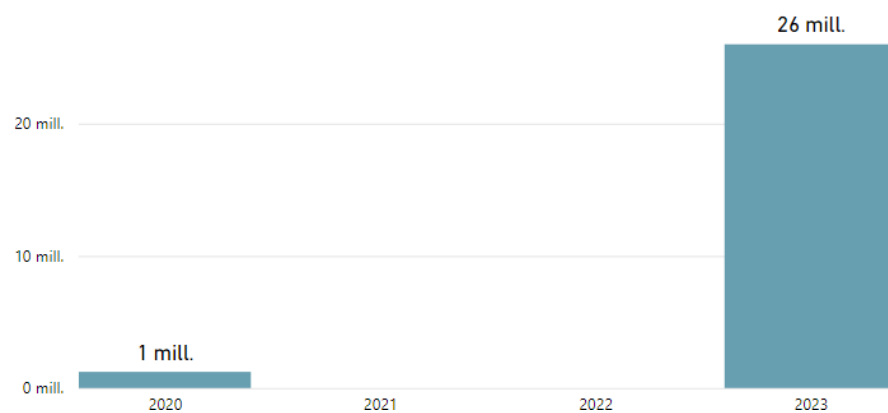
Sanciones

Consiste en el pago de una multa como castigo por haber cometido una infracción que implica un incumplimiento a la normativa vigente.

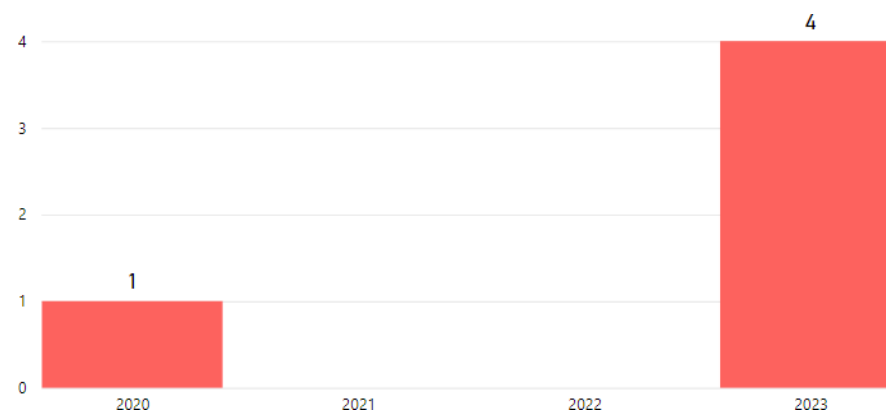


Sanciones emitidas por SEC

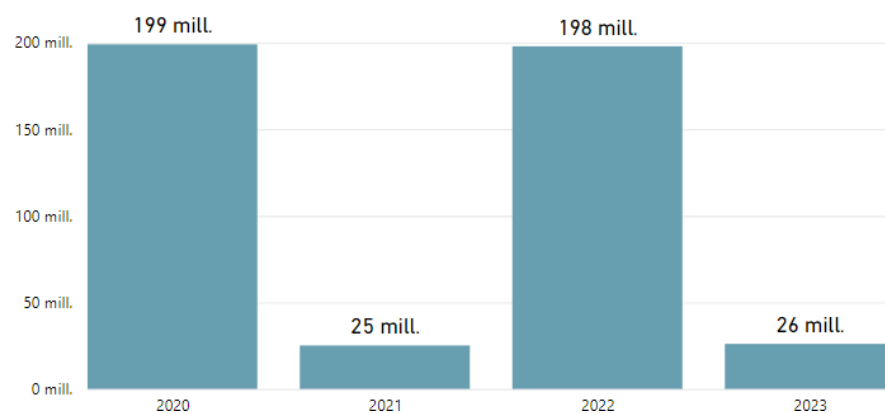
Monto Sanciones al Periodo



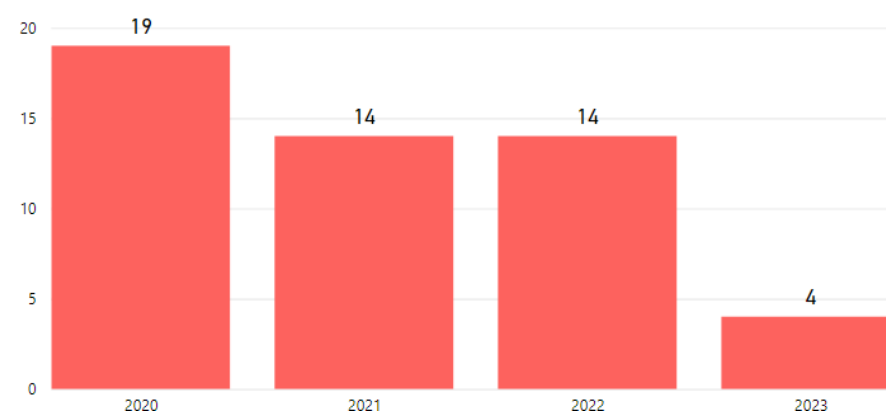
Cantidad Sanciones al Periodo



Monto Sanciones en el Año



Cantidad Sanciones en el Año





Energías Renovables

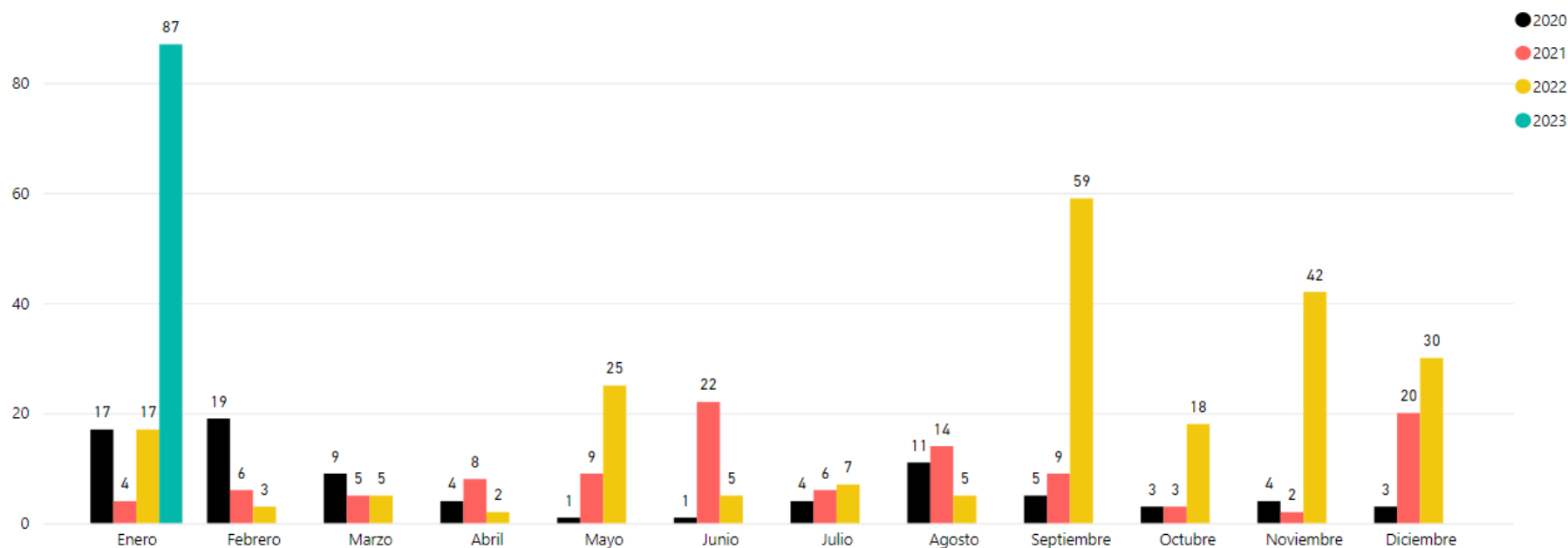
En esta sección se muestra:

- Las Instalaciones de generación distribuida para autoconsumo basada en energías renovables inscritas en la SEC.

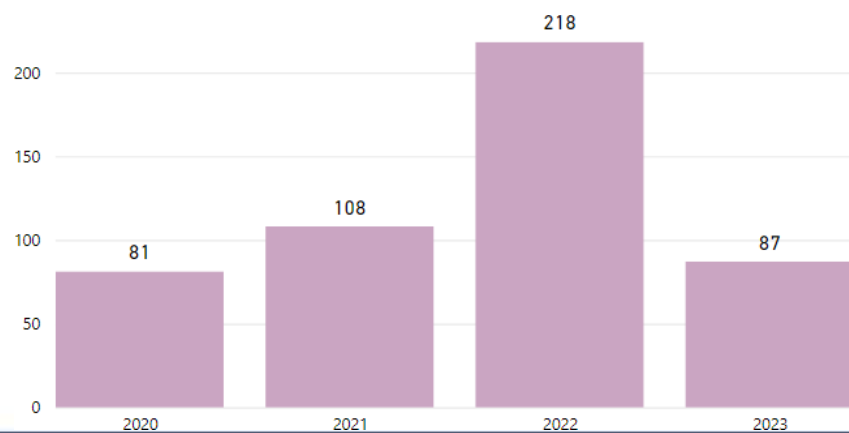


Instalaciones de Generación Ciudadana

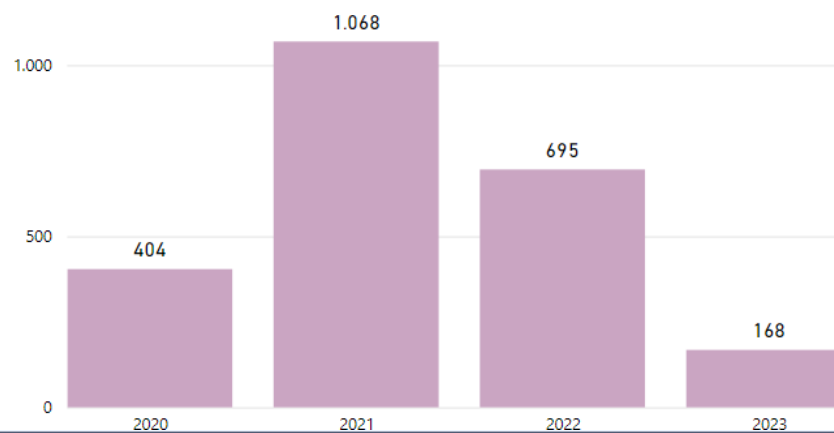
Instalaciones Residenciales Inscritas (Ley 21.118)



Cantidad de Instalaciones Inscritas



Cantidad de kW Inscritos





Declaración de Instalaciones

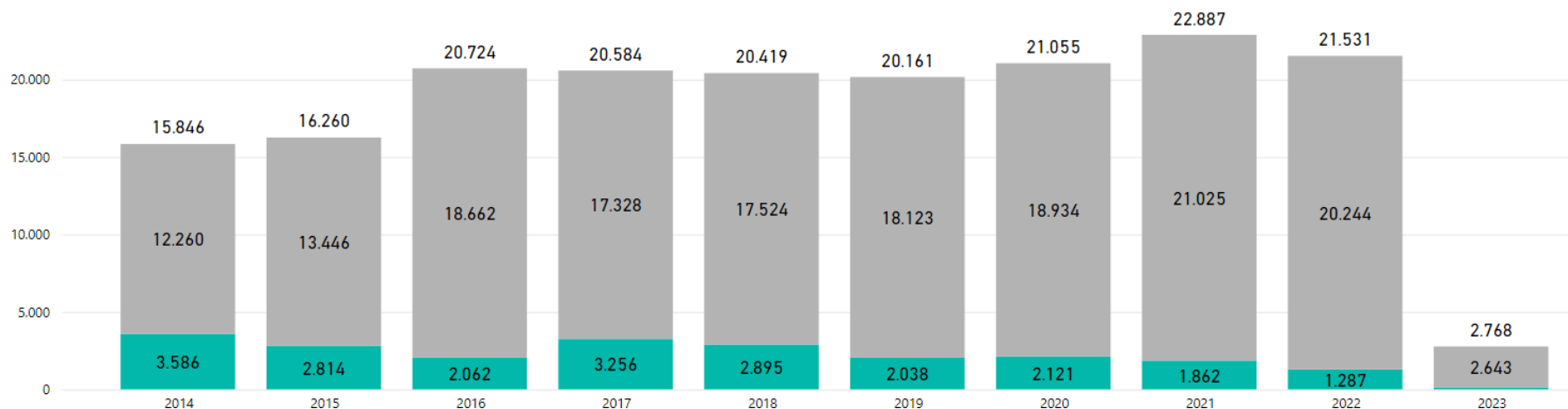
Corresponde a las instalaciones nuevas eléctricas y de gas que se declaran en la SEC.

Instalaciones Eléctricas y de Gas Inscritas

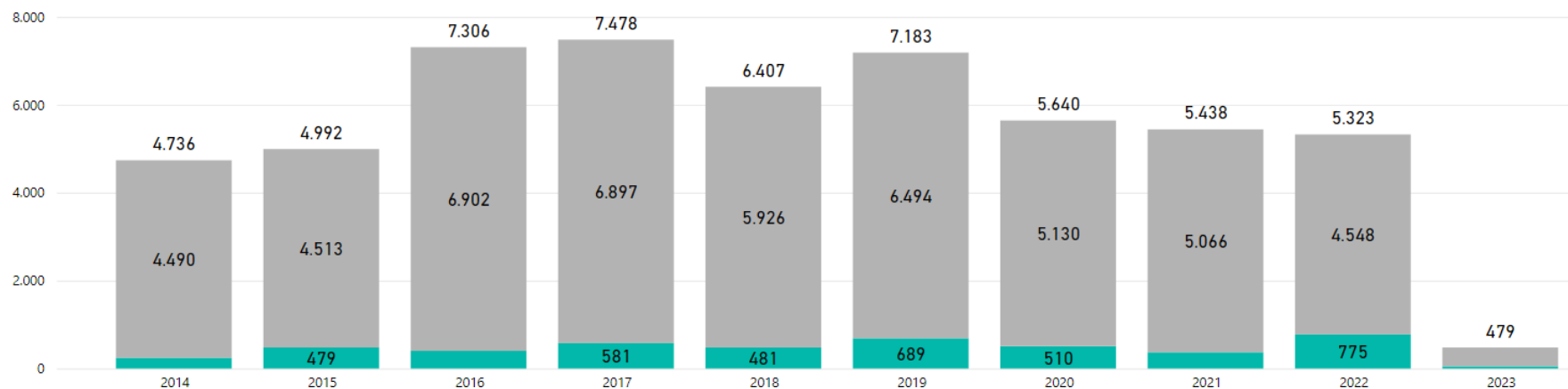


Instalaciones Eléctricas inscritas

● Nueva
● Existente



Instalaciones de Gas inscritas



GRACIAS

