

**ACTA DE ACUERDOS REUNIÓN CONSEJO SOCIEDAD CIVIL – SEC**

**PERIODO 2024**

|   |  |
|---|--|
| <b>Tema:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión temas última reunión</li><li>- Presentación Reclamos Empresas</li><li>- Presentación Cta. Pública 2025</li></ul>  | Fecha: miércoles 18 junio 2025<br>plataforma online (Teams) y Sala Gabinete. |
| <b>Participan:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mario Betancourt, Colegio de Instaladores Electricistas de Ñuble AGGIEN A.G.</li><li>• Raúl Alvarez Colegio de Ingenieros</li><li>• Cristian Contreras Asociación de Consumidores Fiscalía del Consumidor</li><li>• Edward Stuardo, Colegio de Instaladores Electricistas del Bío Bío A.G.</li><li>• Tatiana Cataldo, Colegio de Instaladores Electricistas de Chile.</li><li>• Andrés Vicent; Empresas Eléctricas A.G.</li><li>• Cristian Herrera, Asociación Chilena de Energía Renovable y Almacenamiento (ACERA)</li><li>• Patricio Molina; Fenacopel</li><li>• Hugo Jankelovich, Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus).</li><li>• Yorma Páez, Asociación Distribuidores de Combustibles de Chile (ADICO)</li><li>• Javier Asereto C., jefe departamento de Participación y Experiencia Ciudadana</li><li>• Carolina Delgado, Asistente Departamento de Participación y Experiencia Ciudadana</li><li>• Leonardo Mellado, jefe UGCR</li><li>• Hernán Contreras, encargado de Auditoria y Procesos de Reclamos.</li></ul> |  |

## Desarrollo de la reunión.

Carolina Delgado, asistente de Experiencia y Participación Ciudadana, dio la bienvenida a los miembros del COSOC, agradeciendo la presencia de cada asistente. Asimismo, excusó la ausencia del jefe del Departamento de Experiencia Ciudadana (DEC), quien se encontraba en otra reunión, indicando que se integraría a la sesión en breve.

A continuación, presentó un resumen de los temas tratados en la sesión anterior:

- Avances en las mesas de trabajo sobre *Empalmes y Boletas*.
- Propuesta de fecha para retomar dichas mesas.
- Revisión de compromisos adquiridos en la última sesión.

Además, informó que en esta jornada se realizaría una **presentación sobre Reclamos a Empresas Eléctricas**, solicitada por Tatiana Cataldo, presidenta del Colegio de Instaladores Electricistas de Chile.

### Presentación: Reclamos a Empresas Eléctricas

La exposición fue realizada por **Leonardo Mellado**, jefe de UCGR, y **Hernán Contreras**, encargado de Auditoría y Procesos de Reclamos.

### Análisis General de Reclamos

- Se abordaron los reclamos por **cobros excesivos**, los que en su mayoría se deben a **problemas en la lectura de medidores**.
- Entre 2020 y 2022 se registraron más de 127.000 reclamos, con un alza considerable durante los meses de invierno.
- Se enfatizó la importancia de:
  - Corregir errores en estimaciones de consumo.
  - Validar reclamos mediante **evidencia fotográfica**.
  - Mejorar el acceso a medidores, especialmente en empalmes antiguos.

Leonardo Mellado presentó soluciones técnicas, incluyendo:

- Implementación de un **sistema en línea** para gestionar reclamos de forma más eficiente.
- Incorporación de **inteligencia artificial** para auditar procesos, considerando que actualmente solo un 8% de los problemas son reportados.

## Desarrollo de la reunión.

También se discutió la responsabilidad de las empresas distribuidoras en situaciones como:

- Medidores quemados o mal ubicados.
- Dificultades para realizar procedimientos por razones de seguridad, a pesar de que la normativa no ha cambiado.

### Cobros y Lectura de Medidores

- Se identificó como causa principal la falta de acceso a los medidores y la entrega de estimaciones incorrectas.
- Aunque existen errores de lectura, estos representan un bajo porcentaje.
- 

### Refacturación

- Leonardo Mellado explicó que las empresas deben detallar el cálculo de refacturación. Se abordó la resistencia de los clientes al cambio o revisión de medidores, especialmente cuando estos son de su propiedad (alrededor del 70%).
- Se discutió la **falta de coordinación** entre empresa y clientes, así como la necesidad de **educación y mejor comunicación**.

### Medición y Facturación

- Se destacó la instalación de **medidores con radiofrecuencia** en zonas de difícil acceso, lo que ha mejorado la situación.
- La falta de lectura oportuna genera problemas en la gestión y facturación del servicio.

### Uso de Inteligencia Artificial

- Se busca auditar procesos en empresas eléctricas y de gas.
- La IA permitirá **automatizar la gestión de reclamos** y mejorar la experiencia del usuario.

Finalizada la presentación sobre reclamos, el jefe de Participación Ciudadana se refiere a la Cuenta Pública 2025, la cual se realizará en el mes de julio en Santiago. Informa que los integrantes del consejo están invitados y se compromete a enviarles el documento previamente. Además, se coordinará una reunión con la Superintendenta, programada para el 30 de junio de 2025 vía Teams, con el objetivo de revisar y comentar el contenido de la cuenta junto a ella, permitiendo así que puedan entregar sus observaciones de manera oportuna.



## Desarrollo de la reunión.

El jefe da término a la sesión, agradece la participación a todos los integrantes, no se fija fecha para próxima reunión.