

1



ACC 3846082/DOC 2199244

OFICIO ORDINARIO N° **11146**

ANT: 1) Ley Eléctrica, DFL N°4/2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
2) Decreto N°65/2022, del Ministerio de Energía, sobre suministro de electricidad para pacientes electrodependientes.
3) Reclamo presencial N°250303-000551, del Sr. José Yáñez Olave, de fecha 03.03.2025.
4) Oficio Ordinario N°273394, de fecha 04.03.2025, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles
5) Carta U.I.A. N°161, de fecha 07.03.2025, de Enel Distribución Chile S.A.
6) Carta U.I.A. N° 180, de fecha 11.03.2025, de Enel Distribución S.A.

SANTIAGO, 14 MAR 2025

MAT: Traslada antecedentes al ámbito penal

DE : MARTA CABEZA VARGAS
SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
A : ÁNGEL VALENCIA VÁSQUEZ
FISCAL NACIONAL
MINISTERIO PÚBLICO

1. Mediante la Ley N°21.304 se modificó ANT. 1), estableciéndose en el artículo 207-3 que las concesionarias de la gestión del servicio público de distribución debían mitigar las posibilidades de interrupciones de suministro eléctrico a clientes donde residían pacientes electrodependientes inscritos en el registro que administran las empresas distribuidoras, y entregar equipo de generación a modo de respaldo a tales usuarios, por mientras que el artículo 207-4 fijó la obligación a las distribuidoras de priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a tales usuarios inscritos, debiendo otorgar preferencia en los canales de atención a los teléfonos inscritos en el registro, según el artículo 16 del Reglamento de ANT. 2), mismo cuerpo normativo que especifica, por una parte, el deber mitigar los efectos de las interrupciones, entrega de equipo de generación y, por otra parte, el restablecimiento de suministro y la atención preferencial, artículo 15 para lo primero y artículo 16 para las dos últimas obligaciones.
2. De esta manera, atendida la interrupción de suministro eléctrico que afectó a gran parte del país el día 25.02.2025, mayoritariamente entre las 15:16 horas y las 23:29 horas, y producto del incidente de ANT. 3), donde se denuncia por el Sr. José Yáñez el fallecimiento del Sr. Claudio Yáñez en el contexto de la interrupción de suministro eléctrico, esta Superintendencia mediante Oficio N°273394, de fecha 04.03.2025, inició indagatoria para evaluar el cumplimiento de la regulación indicada más arriba desde el día 25.02.2025, para cuyos efectos, entre otras, requirió información sobre pacientes electrodependientes inscritos.

3. Mediante ANT. 5) y 6), Enel Distribución S.A. comunica que efectivamente se ha verificado dentro del periodo en consulta el fallecimiento de seis pacientes electrodependientes inscritos, Sr. Claudio Yáñez, RUT N°5.246.945-7, Sra. Margarita Mena, RUT N°8.125.274-2, Sra. Margarita Aqueveque, RUT N°4.812.039-3, Sra. Emma Salamanca, RUT N°2.849.708-3, Sra. María Grez, RUT N°6.025.870-8 y Sr. Fernando Véliz, RUT N°4.250.217-0. *6 pacientes*
4. En virtud de todo lo anterior, y en el evento que los hechos enunciados en esta actuación administrativa, revistieren la calidad de delito, esta Superintendencia en observancia del artículo 61, letra k), del Estatuto Administrativo, Ley N°18.834, comunica a esa autoridad que actualmente se encuentra investigando infracciones administrativas vinculadas de alguna manera a fallecimiento de personas.

Saluda atentamente a Ud.,


MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles



Incl: ANT:



NIVIA/JSC/MRV



Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Atención Ciudadana

La respuesta a este correo debe ser al asignado: Sebastián San Martín

Reclamo por el fallecimiento de don Claudio Yañez Ramírez RUT 5246945-7, paciente electrodependiente Enel, debido a corte de energía el 25/02/25

Información del cliente:

Correo: jyanezo@investigaciones.cl

Nombre: Jose

Apellido Paterno: Yañez

RUT: 15902389-2

Calle: Ojos de agua

Número: 07695

Nro. Depto: 0

Información del reclamo:

Nro Depto: 0

Numero de Incidente # 250303-000551

Asignado: Sebastián San Martín

Canal de Ingreso: Presencial

Ámbito: Electricidad

Tipo de Atención: Otros

Fecha de Creación: 03/03/2025 01:58 PM

Última Modificación: 04/03/2025 09:04 AM

Estado del Incidente: En espera respuesta empresa primer piso

Respuesta automática By (Administrador) (03/03/2025 01:58 PM)

Su caso ha sido creado con el Incidente:

250303-000551.

Y lo hemos enviado directamente a la empresa reclamada.

¿Qué sucederá a continuación?

La empresa tiene un máximo de 30 días para analizar y atender su reclamo, o bien, indicarle la razón (es) por la cual no podrá dar solución a lo planteado.

¿Qué debe hacer en caso de no recibir respuesta en el plazo, o no esté de acuerdo con ella?

Puede ingresar un nuevo reclamo en www.sec.cl, adjuntando los antecedentes que lo respaldan, para que sea SEC quien finalmente lo resuelva.

¿Como hacer seguimiento a mi caso?

Utilice nuestro consultador de estado de casos [AQUI](#)

Sr(a) Encargado PESEC:

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles le comunica que se ha enviado una solicitud con el numero de incidente 250303-000551. Dicho número aparece en el detalle de la solicitud, en los primeros caracteres del nombre de caso.

Lo invitamos a revisar su bandeja de solicitudes pendientes, ingresando al sitio de la [Sec.cl](#)

Sistema de Información PESEC

Gracias por su atención
Le saluda atentamente

Unidad de Participación y Experiencia Ciudadana
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Cliente By Teléfono (Carlos Acuña) (03/03/2025 01:58 PM)

Reclamo por el fallecimiento de don Claudio Yañez Ramirez Rut 5246945-7, paciente electrodependiente Enel, debido a corte de energia el 25/02/25

Adjunto certificado de Defuncion



600 6000 732

www.sec.cl

@SEC.cl

@SuperintendenciaSEC





Santiago, 11 de marzo de 2025
U.I.A. N°180/2025

Señor
Javier Assereto Cortés
Jefe Unidad de Participación y Experiencia Ciudadana
Superintendencia de Electricidad y Combustibles
Santiago, Región Metropolitana, Chile
Presente

ANT.: 1.- Oficio Ordinario SEC N°273394 de fecha 04 de marzo de 2025.
2.- Carta UIA N°161/2025 enviada por Enel Distribución Chile S.A. a la SEC de fecha 07 de marzo de 2025.
REF.: Envía información complementaria a la SEC.

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Pablo Allende Vidal, Jefe de Área Relación con Clientes, por este acto y en mi calidad de representante de **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.** (en adelante "Enel Distribución"), ambos domiciliados para estos efectos en calle Roger de Flor N°2725, Piso 10, comuna de Las Condes, Santiago, en tiempo y forma, a usted respetuosamente digo que:

En conformidad con lo indicado en el apartado N°1 del Oficio Ordinario SEC N°273394 de fecha 04 de marzo de 2024, por medio de esta comunicación venimos en complementar lo informado por mi representada en el ANT. número 2 antes señalado, según se detalla a continuación:

Lamentablemente, a la fecha de la presente carta, Enel Distribución Chile S.A. ha tomado conocimiento del fallecimiento de otros tres pacientes electrodependientes que, al momento de su defunción, estaban incorporados al Registro de Electrodependientes de la empresa: (1) doña Emma Salamanca, Rut.: 2.849.708-3; (2) doña María Verónica Grez Fuenzalida, Rut 6.025.870-8; y (3) don Fernando Alfredo Véliz Díaz, Rut.: 4.250.217-0.

Finalmente, informamos a esta Autoridad que, actualmente, Enel Distribución Chile está llevando a cabo una revisión exhaustiva de todos los casos reportados en nuestras comunicaciones anteriores y en la presente, con el objeto de obtener la totalidad de la información de cada uno de estos casos y de los mencionados en el ANT. número 1. Desde luego, reiteramos que dicha labor será realizada por mi representada con total seriedad y profundidad, lo que también incluye una revisión de las acciones realizadas por las empresas contratistas que prestan los servicios de plataforma y atención a clientes a Enel Distribución. Tan pronto esta revisión esté concluida y la información se encuentre disponible, procederemos a enviar todos los antecedentes recopilados a esa Superintendencia, de acuerdo con el detalle y contenidos indicados en el ANT. número 1 ya referido.

Enel Distribución Chile S.A.
www.enel.cl

3 meses



2.-

Sin otro particular, se despide atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Pablo Allende Vidal". The signature is stylized with a large, sweeping "P" and "A".

Pablo Allende Vidal
Jefe de Área Relación con Clientes
Enel Distribución Chile S.A.



Santiago, 07 de marzo de 2025
U.I.A. N°161/2025

Señor
Javier Assereto Cortés
Jefe Unidad de Participación y Experiencia Ciudadana
Superintendencia de Electricidad y Combustibles
Presente

Ref: Responde a Oficio Ordinario
N°273394. Solicitud de
información.

De nuestra consideración:

Nos referimos a vuestro Oficio Ordinario N°273394, de fecha 04 de marzo de 2025, mediante el cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), solicita información relativa al paciente electrodependiente identificado como **Claudio Yáñez Ramírez (Q.E.P.D.)**, RUT **5.246.945-7**, N° Cliente **2736219-2**, para el periodo comprendido desde el día 25/02/2025 a las 00:00 hrs. hasta la fecha de fallecimiento del paciente.

En relación a lo anterior, y de acuerdo a la información solicitada, podemos señalar lo siguiente:

- a) *Llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, asociados a la dirección, número de contacto, número de cliente, rut de paciente, etc. que tengan relación con el paciente mencionado, o por cualquier otro canal de contacto.*

Luego de una revisión de nuestros sistemas y plataformas de atención a clientes de Enel Distribución, podemos indicar que no hay registros de llamadas recibidas asociadas (i) a los números de teléfono del paciente electrodependiente y/o su tutor (esto es 222846266 y 934566475), (ii) al número de cliente 2736219-2 o (iii) a la dirección registrada de calle Altamira N° 291, comuna de Quilicura. Tampoco tenemos registrados llamados asociados a los nombres y Rut tanto del paciente y de su apoderado registrados, esto es Claudio Yáñez Ramírez (Q.E.P.D.), RUT N° 5.246.945-7 y Juana Elizabeth Olave Muñoz, RUT N° 8.044.967-4, respectivamente.

- b) *Estado de las llamadas, indicar si la llamada fue atendida, abandonada o desistida.*

Al no existir llamadas registradas de parte del paciente electrodependiente señor Claudio Yáñez Ramírez (Q.E.P.D.) y/o de su tutor, apoderado o representante, esta consulta no aplica.

- c) *Fecha y hora de las llamadas.*

Por la misma razón expuesta en la letra b) anterior, esta consulta no aplica.

- d) *Estado gestión de abandono y medio a través del cual se realizó la gestión.*

Por la misma razón expuesta en las letras b) y c) anteriores, esta consulta no aplica.



e) Al momento del corte, ¿el paciente contaba con sistema de respaldo?

Al momento de ocurrencia del blackout de fecha 25/02/2025 a las 15:16 hrs., que afectó a gran parte del territorio nacional (Arica a Chiloé), el señor Claudio Yáñez Ramírez (Q.E.P.D.) no contaba con sistema de respaldo que hubiese sido entregado por Enel Distribución.

f) Tipo de respaldo con el que contaba el paciente y la autonomía del equipo.

Considerando lo señalado en el literal e) anterior, la consulta efectuada no aplica.

g) Respecto al sistema de respaldo, ¿este fue proveído de forma posterior al corte?

Por la razones detalladas más abajo en la letra i) de este documento, no fue posible proveer el sistema de respaldo de forma posterior al corte.

h) Fecha y hora entrega del sistema de respaldo y la autonomía que contaba.

Teniendo presente lo indicado en el literal g) la consulta no aplica.

i) Existió cualquier otra gestión con el paciente.

Se realizaron gestiones de llamados *outbound* para coordinar la entrega de equipos de respaldo, cuya gestión fue infructuosa puesto que no hubo respuesta ni del señor Yáñez ni de su apoderado, representante y/o tutor en los números informados en nuestro Registro de Pacientes Electrodependientes. Se adjunta cuadro de las gestiones de llamados realizados:

Cliente	Teléfonos	Dirección	Comuna	Estado de llamado	Última llamada	Intentos	Gestión
2736219-2	1) 934566475, 2) 222846266	ALTAMIRA 291	QUILICURA	No Contesta/Cuelga luego de escuchar	2025-02-25 16:45:05	3	Coordinación sin suministro y consulta sobre si requiere entrega equipo de respaldo.
2736219-2	1) 934566475, 2) 222846266	ALTAMIRA 291	QUILICURA	No Contesta/Cuelga luego de escuchar	2025-02-26 00:24:24	4	Verificación de Reposición de Servicio

En particular, como se desprende del cuadro anterior, el mismo día 25/02/2025, a las 16:45:05 hrs., se realizaron tres intentos de llamado a los números registrados en nuestro Registro de Pacientes Electrodependientes, dando como resultado *No Contesta/Cuelga Luego de Escuchar*. Posteriormente, el día 26/02/2025 a las 00:24:24 hrs., se efectuaron cuatro intentos de llamado adicionales a los mismos números indicados precedentemente dando como resultado la misma respuesta.



3.-

j) Fecha y hora en que la empresa repuso el suministro en el domicilio del paciente

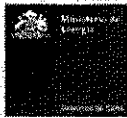
Teniendo presente que la reposición del suministro eléctrico en las distintas comunas del país, lo que incluye a las comunas de la Región Metropolitana, fue escalonada, en la medida en que las distribuidoras confirmaran que se encontraban disponibles los aportes de energía desde los sistemas de transmisión, la reposición del suministro para el cliente N° 2736219-2, correspondiente al domicilio de calle Altamira N° 291, comuna de Quilicura, fue a las 22:20 hrs. del día 25/02/2025.

Sin perjuicio de lo anterior, es necesario señalar que el señor Claudio Yáñez Ramírez (Q.E.P.D.), RUT N° 5.246.945-7, y tal como da cuenta el Certificado de Defunción que se encuentra en poder de la SEC, falleció en la comuna de Peñalolén, comuna que no corresponde a aquella señalada como lugar de su domicilio -comuna de Quilicura-, por el mismo electrodependiente al momento de realizar su inscripción en el Registro de Pacientes Electrodependientes de Enel Distribución Chile.

Finalmente, podemos informar que hemos tomado conocimiento de dos casos adicionales de personas electrodependientes fallecidas: doña Margarita Mena Araya (Q.E.P.D.), RUT N° 8.125.274-2 y doña Margarita Aqueveque Gutiérrez (Q.E.P.D.), RUT N° 4.812.039-3, respecto de quienes, sin embargo, a esta fecha estamos todavía realizando una revisión completa con el objeto de recabar la información que se solicita y todos sus antecedentes. Se trata de un trabajo que hemos tomado con seriedad y profundidad, exigiendo altísimos estándares de cumplimiento a las empresas que nos prestan servicios de plataforma y atención a clientes. Tan pronto esta revisión esté concluida y la información se encuentre disponible, procederemos a enviar todos los antecedentes recopilados a esa Superintendencia.

Sin otro particular, se despide atentamente,


Jorge Henríquez Moreno
Jefe Gestión de Reclamos e Información a la Autoridad
Enel Distribución Chile S.A.



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 273394
Santiago, 04 de Marzo de 2025



ANT.: a) Ley N° 18.410 de 1985,
orgánica de esta
Superintendencia

b) Ley 21.304 de 2020 "Sobre
Suministro de Electricidad Para
Personas Electrodependientes".

c) Decreto 65 de 2021, del
Ministerio de Energía, "Aprueba
reglamento sobre suministro de
electricidad para personas
electrodependientes, de
conformidad a lo señalado en los
artículos 207 N°1 y siguientes de
la Ley General de Servicios
Eléctricos."

MAT.: Solicitud de información.

DE : JAVIER ASSERETO CORTÉS.

JEFE UNIDAD DE PARTICIPACIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.

A : ENEL DISTRIBUCIÓN S.A.

1. En virtud de las facultades enmarcadas en el artículo 3°A, de la Ley 18.410 de la letra a) del ANT a)., donde se señala *"La Superintendencia podrá requerir, a las personas y empresa sometidas a su fiscalización y a las relaciones que mantienen transacciones con aquéllas, la información que fuere necesaria para el ejercicio de sus funciones. Respecto de las empresas relacionadas, sólo podrá solicitar la información referida a las transacciones que hayan realizado las empresas sujetas a su fiscalización (...) El incumplimiento del requerimiento de información o de la obligación de proporcionarla sin mediar aquél, así como la entrega de información falsa, incompleta o manifiestamente errónea, serán sancionados en conformidad a esta ley"*, este organismo fiscalizador instruye a la empresa concesionaria ENEL DISTRIBUCIÓN S.A., proporcionar la información relativa al paciente electrodependiente identificado como **Claudio Yañez Ramírez**, RUT 5.246.945-7, N° Cliente 2736219-2, para el periodo comprendido desde el día 25/02/2025 a las 00:00 hrs hasta la fecha de fallecimiento del paciente, los siguiente datos:

- a) Llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, asociados a la dirección, número de contacto, número de cliente, rut de paciente, etc. que tengan relación con el paciente mencionado, o por cualquier otro canal de contacto.
- b) Estado de las llamadas, indicar si la llamada fue atendida, abandonada o desistida.
- c) Fecha y hora de las llamadas.

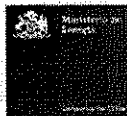


Caso:2194163 Acción:3868259 Documento:4426517
V°B° JSH/GAN

1/2

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3868259&pd=4426517&pc=2194163>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 273394
Santiago, 04 de Marzo de 2025



- d) Estado gestión de abandono y medio a través del cual se realizó la gestión.
- e) Al momento del corte, ¿el paciente contaba con sistema de respaldo?
- f) Tipo de respaldo con el que contaba el paciente y la autonomía del equipo.
- g) Respecto al sistema de respaldo, ¿este fue proveído de forma posterior al corte?
- h) Fecha y hora entrega del sistema de respaldo y la autonomía que contaba.
- i) Existió cualquier otra gestión con el paciente.
- j) Fecha y hora en que la empresa repuso el suministro en el domicilio del paciente.

Deberán ser informados también, con la misma información antes detallada, cualquier otro paciente electrodependiente fallecido que tenga conocimiento la empresa a la fecha del presente oficio.

Si de forma posterior al presente oficio, la empresa toma conocimiento de otro paciente electrodependiente fallecido, deberá remitir la misma información a esta Superintendencia haciendo referencia al número del presente documento.

2. Se establece como fecha límite de entrega de la presente solicitud, el **07.03.2025 hasta las 12:00 hrs**, el ingreso de la información requerida se debe realizar mediante la **Oficina de Partes Virtual de SEC**, así como entregar una copia a la casilla unidadcalidadsec@sec.cl.

Por último, cabe señalar que es responsabilidad de la propia empresa mantener la integridad y coherencia de la información, por lo tanto, se deben tomar todas las medidas necesarias para garantizar la consistencia y veracidad de la información que se entregue a esta Superintendencia.

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

Javier Assereto Cortés
Jefe Unidad de Participación y Experiencia Ciudadana.

Distribución:
- Enel Distribución S.A.

Firmado digitalmente por
JAVIER ANDRES ASSERETO CORTES



Caso:2194163 Acción:3868259 Documento:4426517
V°B° JSE/GAN

2/2

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3868259&pd=4426517&pc=2194163>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1455 - Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

TENIA EQUIPO DE RESPALDO ANTES									
EMPRESA	NºCLIENTE	COMUNA	RUN	NOMBRE	FECHA FALLECIMIENTO	CAUSA FALLECIMIENTO SEGUN CERTIFICADO	Nº LLAMADOS A ENEL	GESTIÓN DE ABANDONO	CONTACTO EMPRESA A ED
ENEL	2655025-4	PENALOLEN	2849708-3	EMMA RAQUEL SALAMANCA SALDAÑA	27 FEB 2025 / 20:30 HRS.	PARO CARDIO RESPIRATORIO/ FALLA MULTISISTEMICA/	LLAMÓ 2 VECES LAS 2 TERMINARON EN ABANDONO	SE HIZO GESTIÓN DE ABANDONO CON RESULTADO NO ATENDIDO	3 LLAMADOS NO EFECTIVOS, 1 SMS INDICANDO IR A CENTRO MÉDICO
ENEL	309786-2	LAS CONDES	4260217-0	FERNANDO ALFREDO VELIZ DÍAZ	26 FEB 2025 / 05:10 HRS.	FALLA RESPIRATORIA AGUDA/ FIBROSIS PULMONAR AVANZADA/	LLAMÓ 1 VEZ TERMINÓ EN ABANDONO	GESTIÓN DE ABANDONO ATENDIDO	3 LLAMADOS, 1 EFECTIVO, 1 SMS INDICANDO IR A CENTRO MÉDICO
ENEL	1094538-0	CERRO NAVIA	8125274-2	MARGARITA BEATRIZ MENA ARAYA	27 FEB 2025 / 04:30 HRS.	INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA/ FIBROSIS PULMONAR EXACERBADA/	LLAMÓ 4 VECES, 3 TERMINARON EN ABANDONO UNO ATENDIDO	SE HIZO GESTIÓN DE ABANDONO LAS 4 NO ATENDIDAS	3 LLAMADOS NO EFECTIVOS, 1 SMS INDICANDO IR A CENTRO MÉDICO
ENEL	307784-5	CONCHALÍ	4812039-3	MARGARITA DEL CARMEN AQUEVEQUE GUTIÉRREZ	25 FEB 2025 / 20:10 HRS.	TUMOR MALIGNO DE OVARIO/	NO REGISTRA LLAMADO EN ENEL	NO APLICA	3 LLAMADOS, 1 EFECTIVO, 1 SMS INDICANDO IR A CENTRO MÉDICO
ENEL	876226-0	LA REINA	6025870-8	MARIA VERONICA ADRIANA GOREZ FUENZALIDA	28 FEB 2025 / 10:09 HRS.	INSUFICIENCIA RESPIRATORIA/ FALLA MULTIORGANICA/ HIPERTENSION, EPOC, ENFERMEDAD RENAL/	NO REGISTRA LLAMADO EN ENEL	NO APLICA	3 LLAMADOS, 2 EFECTIVOS, 1 SMS INDICANDO IR A CENTRO MÉDICO
ENEL	2736219-2	QUILICURA	5246945-7	CLAUDIO YÁÑEZ RAMÍREZ	27 FEB 2025 / 08:00 HRS.	FALLA MULTIORGANICA/ INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA/ INSUFICIENCIA CARDIACA, EPOC 02 DEPENDIENTE/	NO REGISTRA LLAMADO EN ENEL	NO APLICA	3 LLAMADOS NO EFECTIVOS, 1 SMS INDICANDO IR A CENTRO MÉDICO

**SE ENTREGÓ
EQUIPO RESPALDO
EN CONTINGENCIA**

NO

NO

NO

NO

NO

NO

(2)



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 276163
Santiago, 26 de Marzo de 2025



ANT: Oficio N° 2555-2025, de la fiscalía especial de delitos violentos de la fiscalía regional metropolitana sur, ingreso SEC N° 479, de fecha 27.02.2025.

MAT: Informa al tenor de lo solicitado, en causa RUC N° 2400929448-8, de la fiscalía regional metropolitana sur.

**DE: JEFA DIVISIÓN JURÍDICA
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**A : FISCALIA ESPECIAL DE DELITOS VIOLENTOS
FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR**

Por el documento del ANT., se ha requerido a esta Superintendencia, en causa RUC N° 2400929448-8, informar lo siguiente:

1. Informar a esta fiscalía especializada número de fallecidos electrodependientes de los cuales se tenga conocimiento, en relación con el corte de suministro eléctrico ocurrido a nivel nacional el día martes 25 de febrero de 2025.

2. De aquellos fallecidos electrodependientes, individualizar y brindar información que se mantenga de cada uno de ellos.

Sobre el particular, es preciso señalar que esta Superintendencia con motivo del corte de suministro eléctrico ocurrido el día 25 de febrero de 2025 inicio una investigación, para lo cual mediante Oficio Circular N° 273763, de fecha 7 de marzo de 2025, cuya copia se adjunta, solicitó a las empresas concesionarias de distribución de electricidad la información que en dicho oficio se detalla relativa a las personas electrodependientes.

Posteriormente, analizada la información entregada por las empresas concesionarias de distribución de electricidad, se solicitó a Enel Distribución Chile S.A. (Oficio Ordinario N° 273394, de fecha 04.03.2025), Chilquinta Distribución S.A. (Oficio Ordinario N° 274885, de fecha 17.03.2025) y Compañía General de Electricidad S.A. (Oficio Ordinario N° 274886, de fecha 17.03.2025) información respecto de pacientes electrodependientes fallecidos.

De la información aportada por las empresas, y del reclamo presentado en esta institución se desprende la existencia de seis pacientes electrodependientes inscritos, los que se detallan en Oficio Ordinario N° 11146, de fecha 14 de marzo de 2025, cuya copia se adjunta, a través del cual se informó al fiscal nacional del Ministerio Público tales hechos que pudieran revestir la calidad de delito.

Posteriormente, del análisis de la información aportada por las empresas, y en complemento de lo informado, se pone en su conocimiento un caso de un paciente electrodependiente fallecido durante el corte del suministro eléctrico del día 25 de febrero de 2025, que corresponde a un cliente de la empresa Chilquinta Distribución S.A., de acuerdo con la individualización que se detalla en archivo adjunto.

1 ED.
Chilquinta

En este parte es importante tener presente que esta Superintendencia procede a remitir los antecedentes disponibles hasta la fecha, señalando



Caso:2196666 Acción:3884271 Documento:4453081
V°B° PKC

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3884271&pd=4453081&pc=2196666>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 - Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 276163
Santiago, 26 de Marzo de 2025



que la investigación se encuentra en curso, a fin de que tomen conocimiento de estos hechos y procedan a investigar y resolver en el marco de sus atribuciones legales. Sin perjuicio de lo anterior, es necesario señalar que la remisión de dicha información no implica ni la imputación de un delito, ni el establecimiento de una relación causal directa entre la interrupción del suministro eléctrico y la muerte de un paciente electrodependiente, materia que compete resolver a dicha Fiscalía, sino que únicamente compete a este Organismo determinar si existen incumplimientos a la normativa eléctrica, y en caso de que corresponda denunciar los hechos de los que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones, y que revistan caracteres de delito, en virtud de lo dispuesto en el artículo 61°, letra k) del DFL N° 29/2004 de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Finalmente, es necesario señalar que la información acompañada contiene datos sensibles de los cuales se debe tomar el debido resguardo y que, por lo mismo, tanto el Oficio Ordinario N° 11146, antes referido como la planilla citada, será enviada directamente a los correos electrónicos detallados en la respectiva solicitud.

Es cuanto puedo informar a Ud.
Por orden de la Superintendente

NADIA MUÑOZ MUÑOZ
Jefa División Jurídica
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

PKC
Distribución:
FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR
ctoledo@minpublico.cl; con copia balvaradop@minpublico.cl

Firmado digitalmente por
NADIA TAMARA MUÑOZ MUÑOZ

www.sec.cl



Caso:2196666 Acción:3884271 Documento:4453081
V°B° PKC

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3884271&pd=4453081&pc=2196666>

3



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 276617
Santiago, 31 de Marzo de 2025



ANT: Carta Enel UNI N° 210-2025, de fecha 21.03.2025.

MAT: Informa sobre pacientes electrodependientes fallecidos, en causa RUC N° 2400929448-8, de la fiscalía regional metropolitana sur.

**DE: JEFA DIVISIÓN JURÍDICA
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**A : FISCALIA ESPECIAL DE DELITOS VIOLENTOS
FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR**

En el marco de la investigación por fallecimiento de personas electrodependientes que esa Fiscalía tramita en causa RUC N° 2400929448-8, y en complemento de lo informado por Oficio Ordinario N° 276163, de fecha 26 de marzo de 2025, esta Superintendencia cumple con remitir a Ud. carta Enel UNI N° 210-2025, de fecha 21 de marzo de 2025, junto con el documento denominado "Análisis de fallecidos evento 25F", mediante los cuales se comunica y se detallan 8 nuevos casos de pacientes electrodependientes fallecidos durante el corte del suministro eléctrico del día 25 de febrero de 2025.

Cabe hacer presente que, de los 8 pacientes electrodependientes fallecidos, 5 de ellos su deceso ocurrió entre el 25 y 26 de febrero y 3 entre el 27 y 28 de febrero de 2025.

Lo anterior, en el evento que los hechos enunciados revistieren caracteres de delito, esta Superintendencia en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 61°, letra k) del DFL N° 29/2004 de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, comunica a esa autoridad, ello sin perjuicio de la investigación que lleva adelante este Organismo por las infracciones administrativas que pudieran derivar de tales hechos.

Es cuanto puedo informar a Ud.
Por orden de la Superintendente

NADIA MUÑOZ MUÑOZ
Jefa División Jurídica
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

PKC
Distribución:
FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR
ctoledo@minpublico.cl; con copia balvaradop@minpublico.cl

Firmado digitalmente por
Nadia Tamara Muñoz Muñoz
www.sec.cl



Caso:2196666 Acción:3886448 Documento:4456986
V°B° PKC

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3886448&pd=4456986&pc=2196666>



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 275538
Santiago, 21 de Marzo de 2025



ANT: Oficio N° 2350-2025, de la fiscalía especial de delitos violentos de la Fiscalía Regional Metropolitana Sur, ingreso SEC N° 354, de fecha 11.02.2025.

MAT: Informa al tenor de lo solicitado, en causa RUC N° 2400929448-8, de la fiscalía regional Metropolitana Sur.

**DE: JEFA DIVISIÓN JURÍDICA
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**A: FISCALIA ESPECIAL DE DELITOS VIOLENTOS
FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR**

Por el documento del ANT., se ha requerido a esta Superintendencia, en causa RUC N° 2400929448-8, informar lo que en dicho oficio se detalla, en relación con la investigación respecto de las tres víctimas identificadas hasta la fecha: don Benedicto Ahumada Delgado, doña Graciela Alborno Contreras y doña Gladis Espinoza Figueroa.

Sobre el particular, en relación con remitir a esa Fiscalía los resultados indagatorios efectuados a empresa ENEL Distribución Chile S.A, relacionado al incumplimiento de 4 aspectos de la normativa eléctrica vigente, surgidos en medio de los cortes de luz que afectaron a la Región Metropolitana en agosto de 2024, cabe señalar que en complemento de la información remitida por correo electrónico de fecha 18 de marzo de 2025, en las que se adjuntaron 4 Oficios de formulación de cargos y 4 Resoluciones sancionatorias aplicadas a Enel Distribución Chile S.A., corresponde agregar que en contra de dichas resoluciones la empresa interpuso con fecha 30 de enero de 2025 recursos de reposición ante este Organismo Fiscalizador, los que se encuentran pendientes de resolución.

En cuanto a remitir el sumario investigativo emanado en Oficio Ord. Electrónico N° 246328, con fecha 12 de septiembre de 2024, dirigido a ENEL Distribución Chile. S.A, corresponde señalar que, en complemento de la información enviada por correo electrónico de fecha 13 de marzo de 2025, en las que se remitió el expediente administrativo completo seguido en contra de Enel Distribución Chile S.A. por el caso de pacientes electrodependientes relativos al evento ocurrido en agosto de 2024, y considerando que esta Superintendencia ha tomado conocimiento de hechos y antecedentes que no se pudieron tener a la vista a la época de la formulación de cargos, se ha tornado imperioso reformular los cargos realizados, otorgando la posibilidad de que Enel Distribución Chile S.A. pueda presentar sus alegaciones y llevar a cabo su debida defensa, lo que se efectuó por OFICIO ORD. N° 11149, de fecha 21 de marzo de 2025, cuya copia se adjunta, así como de todos los antecedentes que se tuvieron en cuenta en la dictación de este nuevo acto administrativo.

En esta parte es importante tener presente que esta Superintendencia procede a remitir los antecedentes disponibles, entre los que se incluye datos de pacientes electrodependientes fallecidos durante el evento de agosto de 2024, a fin de que tomen conocimiento de estos hechos y procedan a investigar y resolver en el marco de sus atribuciones legales.



Caso:2196666 Acción:3880716 Documento:4447399
V°B° PKC



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 275538
Santiago, 21 de Marzo de 2025



Sin perjuicio de lo anterior, es necesario señalar que la remisión de dicha información no implica ni la imputación de un delito, ni el establecimiento de una relación causal directa entre la interrupción del suministro eléctrico y la muerte de un paciente electrodependiente por parte de este Organismo Fiscalizador, que únicamente le compete determinar si existen incumplimientos a la normativa eléctrica vigente y, en caso de que corresponda, denunciar los hechos de los que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones, y que pudieran revestir caracteres de delito, en virtud de lo dispuesto en el artículo 61°, letra k) del DFL N° 29/2004 de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

En cuanto a informar la existencia de unidad o área a cargo de supervigilar el cumplimiento, en particular de estas obligaciones con relación a Ley 21.304, denominada "Electrodependientes". Al respecto, es preciso tener en cuenta que al ser una materia de reciente incorporación en los procesos de esta Superintendencia, su seguimiento está distribuido en distintas unidades institucionales dependiendo de los aspectos técnicos y de gestión que se aborden, es en esos términos que se puede informar que corresponde a la unidad de participación y experiencia ciudadana a cargo del Sr. Javier Assereto, en calidad de coordinador, el cual coordina las distintas acciones con las demás áreas de este Organismo Fiscalizador, entre las que se incluye la División de Ingeniería de Electricidad y las Direcciones Regional de SEC, la fiscalización del cumplimiento de las obligaciones que corresponde a las empresas concesionarias de distribución de electricidad en relación con los pacientes electrodependientes.

Es cuanto puedo informar a Ud.
Por orden de la Superintendente

NADIA MUÑOZ MUÑOZ
Jefa División Jurídica
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

PKC
Distribución:
Fiscalía regional metropolitana Sur
ctoledo@minpublico.cl; con copia balvaradop@minpublico.cl

Firmado digitalmente por
NADIA TAMARA MUÑOZ MUÑOZ

www.sec.cl



Caso:2196666 Acción:3880716 Documento:4447399
V°B° PKC

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3880716&pd=4447399&pc=2196666>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 - Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280609
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309427, Carta N° 1565232 y archivos en respuesta a OC 273763 STGO, Caso 2195022, ACC 3869477 de Grupo SAESA.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
COMPAÑIA ELECTRICA OSORNO S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3900998 Documento:4482006
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la Empresa Compañía Eléctrica Osorno S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 7 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 4 fueron Atendidas y 3 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
LUZ OSORNO	4	3	7
Total general	4	3	7

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 3 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 3 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280609
Santiago, 30 de Abril de 2025



en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Compañía Eléctrica Osorno S.A., RUT 96531500 - 4, domiciliada en Bulnes N°441, Osorno, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Compañía Eléctrica Osorno S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Compañía Eléctrica Osorno S.A.



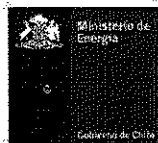
Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3900998 Documento:4482006
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3900998&pd=4482006&pc=2214534>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465, Santiago Downtown, Santiago Chile, www.sec.cl



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280610
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309427, Carta N° 1565232 y archivos en respuesta a OC 273763 STGO, Caso 2195022, ACC 3869477 de Grupo SAESA.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3901000 Documento:4482009
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Sociedad Austral De Electricidad S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 108 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 76 fueron Atendidas y 32 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
SAESA	76	32	108
Total general	76	32	108

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 32 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 19 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280610
Santiago, 30 de Abril de 2025



la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Sociedad Austral de Electricidad S.A., RUT 76073162 - 5, domiciliada en Avenida Apoquindo 3885, piso 8, comuna Las Condes, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Sociedad Austral de Electricidad S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Sociedad Austral De Electricidad S.A.

Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica
www.sec.cl



Caso:2214534 Acción:3901000 Documento:4482009
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3901000&pd=4482009&pc=2214534>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 - Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280611
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309427, Carta N° 1565232 y archivos en respuesta a OC 273763 STGO, Caso 2195022, ACC 3869477 de Grupo SAESA.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3901006 Documento:4482013
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruye la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 78 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 54 fueron Atendidas y 24 no fueron atendidas.

Empresa		ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
FRONTEL		54	24	78
Total general		54	24	78

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 24 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 11 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a



la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Empresa Eléctrica de la Frontera S.A., RUT 76073164 - 1, domiciliada en Avenida Apoquindo 3885, piso 8, comuna Las Condes, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3901006 Documento:4482013
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280612
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309405, RESPUESTA A OFICIO CIRCULAR N° 273763 de Empresa Eléctrica Puente Alto S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
EMPRESA ELECTRICA PUENTE ALTO S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3901011 Documento:4482030
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM

deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la Empresa Eléctrica Puente Alto S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 19 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 17 fueron Atendidas y 2 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
EEPA	17	2	19
Total general	17	2	19

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 2 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 2 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280612
Santiago, 30 de Abril de 2025



en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Empresa Eléctrica Puente Alto S.A., RUT 80.313.300 - k, domiciliada en Veintiuno de Mayo N°0164, comuna Puente Alto, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Empresa Eléctrica Puente Alto S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Empresa Eléctrica Puente Alto S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3901011 Documento:4482030
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280624
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309421, Respuesta OC 273763 SEC Stgo. de LUZPARRAL S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
LUZPARRAL S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3900806 Documento:4481714
V°B° JSH/GAN/CTC/PKC/NMM



deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa LUZPARRAL S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 15 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 13 fueron Atendidas y 2 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
LUZPARRAL	13	2	15
Total general	13	2	15

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 2 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 1 correspondieron a Personas Electrodependientes.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280624
Santiago, 30 de Abril de 2025



Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a LUZPARRAL S.A., RUT 96866680 - 0, domiciliada en Aníbal Pinto 1101, comuna Parral, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a la Persona Electrodependiente, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de LUZPARRAL S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:
- LUZPARRAL S.A.

Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3900806 Documento:4481714
V°B° JSH/GAN/CTC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280602
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309442, Respuesta a Oficio N° 273763 de Chilquinta Distribución S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3900753 Documento:4481640
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM

deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Chilquinta Distribución S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 663 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 447 fueron Atendidas y 216 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
CHILQUINTA	447	216	663
Total general	447	216	663

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 216 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 65 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a



65 llamadas
Sin respuesta
FD



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280602
Santiago, 30 de Abril de 2025



la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Chilquinta Distribución S.A., RUT 96813520 - 1, domiciliada en Av. Argentina N°1, Piso 9, comuna Valparaíso, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Chilquinta Distribución S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Chilquinta Distribución S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3900753 Documento:4481640
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280603
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309436, Responde OFC 273763 de Energía de Casablanca S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
ENERGIA DE CASABLANCA S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3900781 Documento:4481688
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Energía de Casablanca S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 8 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 2 fueron Atendidas y 6 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
EDECSA	2	6	8
Total general	2	6	8

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 6 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 2 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280603
Santiago, 30 de Abril de 2025



en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Energía de Casablanca S.A., RUT 96766110 - 4, domiciliada en Portales 187, comuna Casablanca, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Energía de Casablanca S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Energía de Casablanca S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3900781 Documento:4481688
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



APLICA SANCIÓN A CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A. POR INFRACCIÓN A LA NORMATIVA QUE INDICA.

VISTOS:

Estos antecedentes y lo dispuesto en la Ley N° 18.410, Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el D.F.L. N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; en el D.S. N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, Reglamento de la Ley Eléctrica; en el D.S. N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, Reglamento sobre suministro de electricidad a Personas Electrodependientes; en el D.S. N° 119, de 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Reglamento de Sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles; en la Resolución Exenta N° 27581, de 2024 que delega facultades en funcionario que se indica; en la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1°. Que mediante el Oficio Circular Electrónico N° 273763, de fecha 07/03/2025, esta Superintendencia instruyó a las empresas concesionarias de servicio público de distribución enumeradas en la Distribución de este, remitir la información detallada en los puntos 2 a 6 de dicho oficio, a través de una planilla Excel denominada "BASE_GESTION_ED.xlsx".

2°. Que a través de la Carta GG-2025/01, de fecha 11/03/2025, ingreso SEC N° 309442, Chilquinta Distribución S.A. ingresó su respuesta al requerimiento de información formulado.

3°. Que, a partir de dicha información, este Organismo ha podido determinar lo que se muestra a continuación:

		INDICAR TIPO DE SISTEMA DE RESPALDO (BATERIA, GENERADOR, OTROS (ESPECIFICAR))		Total general
		BATERIA	(en blanco)	
EL PACIENTE CONTABA CON EQUIPO DE RESPALDO PREVIO AL EVENTO DEL 25/02/2025	SÍ	195		195
	NO		2	2
	(en blanco)	35	997	1.032
	Total general	230	999	1.229

De este modo, al revisar la planilla entregada, se constata que en el campo titulado "EL PACIENTE CONTABA CON EQUIPO DE RESPALDO PREVIO AL EVENTO DEL 25/02/2025", existen 1.032 registros o celdas que se encuentran en blanco o vacías.

Asimismo, se constata que en el campo denominado "INDICAR TIPO DE SISTEMA DE RESPALDO (BATERIA, GENERADOR, OTROS (ESPECIFICAR))", existen 999 registros o celdas que se encuentran en blanco o vacías.

En consecuencia, esta Superintendencia pudo concluir que Chilquinta Distribución S.A. ha entregado información incompleta, respecto del requerimiento que le fue realizado por este Organismo Fiscalizador.

4°. Que, al tenor de lo expuesto precedentemente, esta Superintendencia consideró que Chilquinta Distribución S.A. había infringido la normativa eléctrica vigente.

En efecto, el artículo 3° A de la Ley N° 18.410 establece lo siguiente:





RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 32932
Santiago, 02 de Julio de 2025



Artículo 3° A.- La Superintendencia podrá requerir, a las personas y empresas sometidas a su fiscalización y a las relacionadas que mantienen transacciones con aquéllas, la información que fuere necesaria para el ejercicio de sus funciones. Respecto de las empresas relacionadas, sólo podrá solicitar la información referida a las transacciones que hayan realizado con las empresas sujetas a su fiscalización.

Las personas o empresas requeridas por la Superintendencia en uso de la facultad señalada precedentemente, sólo podrán exceptuarse de entregar la información solicitada, invocando una norma legal vigente sobre secreto.

Asimismo, deberán informar a la Superintendencia de cualquier hecho esencial relativo a la actividad fiscalizada, inmediatamente después de ocurrido éste, o desde que se tomó conocimiento del mismo, o a más tardar dentro de los tres días siguientes, aun cuando no hubiere mediado requerimiento del citado organismo. En caso de que el tercer día corresponda a un sábado, domingo o festivo, la información podrá ser proporcionada el siguiente día hábil.

Para los efectos del inciso anterior, se entenderá como esencial todo hecho que pueda afectar gravemente la continuidad, calidad, regularidad y seguridad de los servicios eléctricos, de gas o de combustibles, para un número de usuarios igual o superior al 5% de los abastecidos por la informante.

El incumplimiento del requerimiento de información o de la obligación de proporcionarla sin mediar aquél, así como la entrega de información falsa, incompleta o manifiestamente errónea, serán sancionados en conformidad a esta ley.

5°. Que, según lo expuesto, esta Superintendencia consideró que existían antecedentes suficientes para estimar que los hechos descritos revestían el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual, mediante el Oficio Ordinario Electrónico N° 280625, de fecha 30/04/2025, formuló el siguiente cargo a Chilquinta Distribución S.A., RUT 96.813.520-1, representada por su Gerente General don Cristian Martínez Vergara, ambos domiciliados en Avenida Argentina N° 1, piso 9, Valparaíso:

“Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° A de la Ley N° 18.410, por la entrega de información incompleta, conforme a lo expuesto en el punto 3 del presente oficio”.

6°. Que, en respuesta al cargo formulado, Chilquinta Distribución S.A., mediante presentación con N° de ingreso 319595, de fecha 23/05/2025, presentó los descargos que se resumen a continuación:

EN RELACIÓN A LA SUPUESTA VULNERACIÓN DEL ARTÍCULO 3° A, DE LA LEY 18.410

En cuanto a la naturaleza del Artículo 3° A y su interpretación, la empresa señala que la norma busca que las empresas fiscalizadas no entorpezcan la fiscalización de la SEC, mediante la omisión o falsedad de la información requerida.

En ese sentido indica que se identifican tres escenarios sancionables:

- No entregar la información.
- Entregar información falsa.
- Entregar información incompleta o manifiestamente errónea.

En razón de lo anterior, expresa que la Autoridad debe evaluar si existió ánimo de incumplir, o si se trata de omisiones involuntarias que no justifican sanción.

En cuanto al contexto del requerimiento de información, la empresa manifiesta lo siguiente:



Caso:2216332 Acción:3947761 Documento:4556405
V°B° COB/JNS/PKC/NMM

- La SEC solicitó información mediante Oficio Circular N° 273763 el viernes 07 de marzo de 2025 a las 11:03 hrs, con plazo hasta el lunes 10 de marzo a las 12:00 hrs.
- Se solicitó prórroga, otorgándose sólo un día adicional, hasta el martes 11 de marzo a las 18:00 hrs.
- La planilla exigida involucraba múltiples áreas de la empresa y contenía numerosos campos técnicos.

Enseguida la empresa presenta dos argumentos para justificar una omisión involuntaria:

- Las celdas vacías (1.032 y 999 registros en campos específicos) no obedecen a un intento deliberado de incumplimiento, sino a omisiones involuntarias dadas las restricciones de tiempo y coordinación interna.
- La empresa no tuvo intención de engañar o entorpecer la fiscalización.

Luego, la empresa se refiere a la aplicación del principio de culpabilidad, señalando que la potestad sancionadora de la SEC exige que exista culpabilidad, es decir, que la conducta sea reprochable personalmente, no objetiva ni por el resultado, citando los siguientes principios del derecho administrativo sancionador: la responsabilidad debe ser personal y basada en conducta consciente, no puede sancionarse por hechos que no pudieron preverse o por el resultado de terceros, las sanciones deben ser proporcionales y razonables y la presunción de inocencia debe ser respetada.

De acuerdo a lo expuesto, solicita dejar sin efecto el cargo, porque no se causó daño concreto, las omisiones fueron involuntarias, no hubo ánimo de incumplir y se ha subsanado la información con la planilla corregida que se adjunta a los descargos.

Además, señala que con el objetivo de que la SEC pueda revisar y verificar que la información que le faltó completar en las celdas, según la formulación de cargos, no constituyeron un incumplimiento y solo se debió a omisiones de carácter involuntario, atendido el breve plazo de tiempo otorgado para completarla, es que viene en adjuntar la planilla denominada "planilla Excel denominada "BASE_GESTION_ED.xlsx".

MEDIOS DE PRUEBA

En virtud de lo establecido en el artículo 17 de la Ley 18.410, en relación con el artículo 15 del Decreto Supremo 119, que establece el Reglamento de Sanciones en Materia de Electricidad, y al tenor de lo establecido en el Oficio Ordinario N°701, de fecha 1 de octubre de 2014, acompaña los siguientes documentos:

1. Correo electrónico de fecha 07 de marzo de 2025 recibido por la SEC, en donde se solicita información a través del Oficio Circular Electrónico N° 273763, de fecha 07 de marzo de 2025
2. Carta OP N° 308970, CARTA EEAG-DER-011-2025 Solicita extensión de plazo para respuesta a Oficio Circular N°273763 de Empresas Eléctricas A.G.
3. Oficio Circular Electrónico N° 273907 de fecha 10 de marzo de 2025, el cual responde a la solicitud de prórroga de plazo.
4. Planilla denominada planilla Excel denominada "BASE_GESTION_ED.xlsx".

Finalmente, **por todo lo expuesto** y en base a las consideraciones indicadas, antecedentes acompañados y demás que se ofrecen, solicita tener presente los descargos presentados y, en definitiva, dejar sin efecto la formulación de cargos y absolver a su representada.

7°. Que, a la luz de los descargos esgrimidos por la recurrente, esta Superintendencia, en atención a los antecedentes de hecho y de



derecho que motivan esta resolución, considera necesario señalar lo siguiente respecto a lo expuesto en el Considerando 6°:

En primer término, antes de entrar al análisis de los descargos de la empresa, cabe aclarar que la determinación final acerca de la responsabilidad de Chilquinta Distribución S.A. constituye precisamente el objeto del presente acto administrativo en el que, por cierto, se han tenido en cuenta todos los antecedentes recabados durante la investigación, los que fueron reseñados ordenadamente de forma cronológica en el cuerpo de esta resolución, como asimismo, se han considerado los descargos, alegaciones y probanzas aportadas por Chilquinta Distribución S.A., todos estos antecedentes han sido debidamente analizados y ponderados, con absoluto respeto al principio del debido proceso.

Precisado lo anterior, es menester recordar que mediante el Oficio Ordinario Electrónico N° 280625, de fecha 30/04/2025, se formuló cargo a Chilquinta Distribución S.A., respecto de los cuales ha transitado la defensa de dicha inculpada, correspondiendo abordarlos de manera particular, con el fin de lograr la convicción de si procede confirmar y sancionar por dicho cargo o, en caso contrario, verificar si procede relevarla de la respectiva imputación.

Respecto a la relevancia de la infracción, cabe tener presente lo indicado por el Profesor Vergara quien señala que *“resulta obvio que la repercusión social de la actuación de una empresa eléctrica es muy superior que la actuación de otras empresas (como, por ejemplo, una empresa de cosméticos); trátase la electricidad, como se ha señalado en diversos sitios, de una empresa o de una actividad sobre la cual descansa de un modo particular la vida social, y es tal antecedente fundamental el que posibilita la existencia de un marco de principios y reglas que guíen el actuar de las empresas eléctricas, y su relación con el Estado/Administración y con los usuarios”* (Alejandro Vergara. Derecho Eléctrico. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2004, p. 66).

En cuanto a la gravedad que representa la entrega de información incompleta a esta Superintendencia, se observa que la infracción en cuestión es de un gran impacto sobre los clientes afectados y los procesos que lleva esta Superintendencia.

En este sentido, respecto a la naturaleza de la obligación corresponde señalar que, la ley ha otorgado a este Organismo la facultad de decidir qué información deben entregarle las concesionarias, así como la forma de la entrega. Tales decisiones por cierto pueden ser controvertidas por las concesionarias, en la oportunidad procedimental correspondiente y a través de los medios establecidos al efecto; si no son controvertidas o si lo son y en definitiva son desestimados los ataques (por la SEC y/o por los Tribunales Superiores de Justicia), estas decisiones adquieren el carácter de firmes, no pudiendo sus destinatarios pretender cuestionarlas cuando nada se dijo en la oportunidad debida.

Cabe hacer presente que la regulación debe ser un proceso continuo de acopio de información, seguimiento de la industria y perfeccionamiento permanente de los procesos, para lo cual la legislación ha dotado al regulador de todas las facultades necesarias para el cumplimiento de tales fines. En este contexto, para que se verifique en concreto el objetivo planteado por el legislador, las empresas concesionarias deben hacer entrega a esta Superintendencia de toda la información que les sea solicitada y en la forma y oportunidad en que les sea requerida, de forma completa y veraz, lo que no ocurrió en la especie.

En segundo lugar, cabe señalar que la infracción por entrega de información incompleta no requiere probar dolo o intención, ya que la norma establece expresamente que “el incumplimiento del requerimiento de información (...) así como la entrega de información incompleta” es sancionable por se.

En efecto, el artículo 3° A establece una obligación clara y directa: entregar información completa.

En materia administrativa, muchas normas imponen obligaciones objetivas, y el simple incumplimiento material configura la infracción.



Las dificultades internas de coordinación, tiempo o recursos no eximen del cumplimiento de una obligación legal expresa frente a la autoridad fiscalizadora.

Las empresas sujetas a fiscalización deben contar con mecanismos adecuados de respuesta, especialmente para requerimientos vinculados con usuarios vulnerables (como electrodependientes).

La entrega incompleta de información en campos críticos afecta la labor de la SEC, especialmente en contextos sensibles como la gestión de usuarios electrodependientes.

La omisión de más de 1.000 registros en campos clave impide verificar si se cumplió adecuadamente el deber de respaldo a usuarios vulnerables.

Esto compromete directamente la seguridad, continuidad del servicio y derechos de los usuarios, por lo que la infracción tiene relevancia sustantiva, no meramente formal.

La SEC debe aplicar criterios sancionadores de forma coherente y preventiva, para asegurar que los requerimientos de información sean tomados con la debida seriedad por todas las empresas reguladas.

Aceptar que omisiones como las reconocidas por la empresa no son sancionables abriría la puerta a futuros incumplimientos bajo el mismo argumento.

La potestad sancionadora también tiene un carácter disuasivo, no sólo represivo.

En relación con haber acompañado en esta oportunidad la información requerida, demuestra que, si bien la empresa contaba con ella, nunca procedió a completar la información faltante en forma oportuna y se requirió el inicio de un proceso sancionatorio para acompañarla en forma totalmente extemporánea.

En consecuencia, aun reconociendo que las omisiones fueron involuntarias, la cantidad y el carácter de los campos omitidos tienen efectos sustanciales sobre la fiscalización del cumplimiento normativo, especialmente en relación con usuarios vulnerables. La empresa contaba con herramientas para evitar el error, se le otorgó prórroga y no justificó de forma suficiente por qué no pudo completar la información, procediendo a completarla solo al momento de los descargos. En consecuencia, procede mantener el cargo formulado.

8°. Que, en lo que respecta a la **calificación de las infracciones y la determinación de una sanción en concreto**, esta Superintendencia "se encuentra facultada para evaluar la gravedad de una infracción y efectuar la clasificación de la conducta u omisión de que se trate, según los criterios básicos señalados en el **artículo 15**; asimismo, y con el mismo objeto de determinar la gravedad de una determinada conducta u omisión y efectuar la clasificación pertinente, la SEC se encuentra facultada para considerar las circunstancias agravantes o atenuantes, establecidas en el **artículo 16**; finalmente, y una vez establecida la clasificación de la infracción en gravísima, grave o leve, la autoridad podrá aplicar alguna de las sanciones que sean procedentes de acuerdo a lo establecido en el **artículo 16 A**, quedando en consecuencia, a su criterio qué sanción aplicará al caso concreto"¹.

En otros términos, puede señalarse que para efectos de determinar la correspondiente sanción **han de aplicarse los artículos 15, 16 y 16 A de la Ley N° 18.410, de cuya conjugación podrá establecerse en concreto la sanción que se impondrá.**

Así, tenemos que el aludido **artículo 15** establece que la Superintendencia podrá sancionar las infracciones administrativas las que se clasifican en **gravísimas, graves y leves**. Luego, el **inciso 1° del artículo 16** señala que de acuerdo a la naturaleza y gravedad de dichas

¹ EVANS ESPÍÑEIRA, Eugenio y SEEGER CAEROLS, Ma. Carolina, Derecho Eléctrico, Lexis Nexis, Santiago, Chile, 2da. Edición, 2007, p. 591.



infracciones podrán ser objeto de las sanciones que allí se enumeran, adicionando el **artículo 16 A** que sin perjuicio de las sanciones que establezcan las leyes especiales, las infracciones podrán ser sancionadas con multa que puede llegar hasta 10.000 UTA -es decir, 120.000 UTM en el caso de las gravísimas-, 5.000 UTA -es decir, 60.000 UTM para las graves- y, 500 UTA -es decir, 6.000 UTM para las leves.

De este modo, en lo que respecta al artículo 15 de la Ley N° 18.410, se ha señalado que **"faculta a la Superintendencia a sancionar a las empresas, entidades o personas naturales, sujetas a su fiscalización o supervisión en caso de que estas incurran en infracciones de las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con electricidad, gas y combustibles líquidos, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la propia Superintendencia. Se dispone también por el mismo precepto que las sanciones serán aquellas que señala el mismo título de la ley o en otros cuerpos legales. Los incisos siguientes del precepto clasifican, como se dijo, las infracciones en gravísimas, graves y leves y distinguen estos tres grupos, en un caso por la conducta infraccional [...] y, en otros casos, por los efectos [...]"**².

En este sentido, en lo que respecta al cargo formulado a Chilquinta Distribución S.A., se ha **configurado en la especie una infracción de carácter grave.**

En lo atinente al **cargo**, esto es, incumplimiento a esta Superintendencia, por entrega de información incompleta, lo que constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 3° A de la Ley N° 18.410, de 1985, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Orgánica de esta Superintendencia, por lo expuesto en el considerando 7° y siguientes de la presente resolución, ha quedado demostrado, en base a la información y antecedentes tenidos a la vista, que la empresa ha vulnerado la disposición antes señalada.

La conducta precedente configura una **"infracción grave"** en los términos del **artículo 15, inciso 4°, numeral 6, de la Ley N° 18.410**, que prescribe que **"Son infracciones graves, los hechos, actos u omisiones que contravengan las disposiciones pertinentes y que, alternativamente:**

6) Constituyan una negativa a entregar información en los casos que la ley autorice a la Superintendencia, la Comisión Nacional de Energía, el Ministerio de Energía o el Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional para exigirla o bien, su entrega sea injustificadamente incompleta, errónea o tardía.

En efecto, la empresa ha entregado información incompleta, al no ajustarse a las disposiciones del Oficio Circular N° 273763, de fecha 07/03/2025, sin justificar debidamente las razones que ameritaron su incumplimiento.

En atención a la **calificación de la infracción como grave**, el legislador habilitó a este Servicio, en conformidad a los artículos 16 y 16 A de la Ley N° 18.410, a imponer una multa de hasta 5.000 UTA, es decir, 60.000 UTM.

9°. Que, para resolver y determinar la correspondiente sanción que se señala en la parte resolutive, esta Superintendencia ha tenido en consideración todas las circunstancias a que se refiere el artículo 16° de la Ley N° 18.410, de manera que en la resolución se ha determinado una sanción acorde con la infracción constatada, considerando que los hechos imputados descritos en la formulación de cargos respectiva constituyen faltas a la normativa sobre la materia, y que dichas infracciones se encuentran plenamente acreditadas en el procedimiento administrativo, ponderándose debidamente la proporcionalidad entre los hechos imputados y la responsabilidad de la concesionaria en ellos.

Es así que, esta Superintendencia, para aplicar el monto de la multa, consideró lo siguiente:

² Sentencia del Tribunal Constitucional, Rol N° 480-2006, de fecha 27.07.2006, considerando 26°.



- a) En lo concerniente a la **importancia del daño causado o del peligro ocasionado**, queda en evidencia el daño provocado, al haber proporcionado información incompleta a esta Superintendencia, lo que no sólo afecta a los usuarios, sino que a los procesos que debe llevar este Servicio.
- b) En cuanto al **porcentaje o número de usuarios** afectados por la infracción, cabe indicar que en este caso se afecta a 1.229 usuarios.
- c) En lo que se refiere al **beneficio económico** obtenido con motivo de la infracción, este Organismo hace presente que la empresa no ha obtenido un beneficio económico en la situación analizada.
- d) En lo concerniente a la **intencionalidad en la comisión de la infracción** y el grado de participación en el hecho, debe tenerse presente que Chilquinta Distribución S.A. es una empresa distribuidora que actúa en una actividad económica que se caracteriza por su tecnificación y especialidad, por tanto, el desarrollo de esta requiere de un alto grado de conocimiento de dicha función. De este modo, queda en evidencia que la inculpada estaba en conocimiento de las exigencias establecidas en las disposiciones vulneradas.

Ahora bien, sobre la responsabilidad que se analiza y que se le atribuye a Chilquinta Distribución S.A., debe tenerse presente que "al ser el legislador, o bien la autoridad pública, según el caso, quien viene en establecer el deber de cuidado debido en el desempeño de las actividades tipificadas, cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de **culpa infraccional**, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado"³.

Lo anterior ha sido ampliamente refrendado tanto por la doctrina nacional como por los tribunales superiores de justicia de nuestro país. Así, por ejemplo, CORDERO VEGA sostiene que:

*"(...) cabe asimilar el principio de culpabilidad del Derecho Administrativo Sancionador al de la noción de la **culpa infraccional**, en la cual basta acreditar la infracción o mera inobservancia de la norma para dar por establecida la culpa; lo cual se ve agravado en los casos que se trate de sujetos que cuenten con una especialidad o experticia determinada, donde el grado de exigencia a su respecto deberá ser más rigurosamente calificado"*⁴. (Énfasis agregado)

Así también, la Excm. Corte Suprema se ha venido pronunciando hace varios años en este sentido, por ejemplo, en el Considerando 10° de la sentencia dictada en la causa Rol 7248-2009, de fecha 25 de octubre de 2010, estableció:

*"Que, también, conviene recordar que en el caso de infracciones a las leyes y reglamentos acreedoras de sanción, ellas se producen por la contravención a la norma sin que sea necesario acreditar culpa o dolo de la persona natural o jurídica, pero esto **no la transforma en una responsabilidad objetiva** como que ésta sólo atiende a la relación de causalidad y al daño, en cambio en aquélla el elemento esencial es la infracción a la ley y/o reglamento, pudiendo **considerarse este elemento de antijuricidad como constitutivo de una verdadera culpa del infractor**."* [Énfasis es nuestro].

³ CORDERO VEGA, Luis, *Lecciones de Derecho Administrativo*, Thomson Reuters, Legal Publishing, 2da. Edición, 2015, p. 503-504.

⁴ CORDERO VEGA, Luis *"Lecciones de Derecho Administrativo"*. Editorial Legal Publishing Chile, 2015. Pág. 503-504.



En el mismo sentido se ha pronunciado la Excm. Corte Suprema, en la sentencia dictada con fecha 18 de octubre de 2021, en la causa Rol N° 30509-2021, caratulada "Vantrust Capital Corredores de Bolsa S.A. contra Comisión para el Mercado Financiero", señalando expresamente en el Considerando 14° que, en el ámbito de infracciones administrativas, no es necesaria la concurrencia de una actuación dolosa:

"Que, en otras palabras, tratándose la de autos de una infracción de carácter administrativo y no penal, no es posible admitir que, para su configuración, se requiera la concurrencia de una actuación maliciosa o dolosa, como pretenden los actores, puesto que, en el ámbito en el que se verificaron los hechos investigados, vale decir, en aquel que es propio del Derecho Administrativo Sancionador, el legislador no ha previsto, como una exigencia de carácter general, la concurrencia de semejante supuesto, de modo que es posible aseverar que los presupuestos de la infracción respectiva se satisfacen, en este extremo, con el mero conocimiento por parte del administrado de haber transgredido un deber o una prohibición prevista en la normativa que rige su actividad. En otros términos, y como se ha resuelto previamente, "el ejercicio de la potestad sancionatoria administrativa se orienta a la verificación del cumplimiento de un catálogo de deberes, prohibiciones y obligaciones exigibles al fiscalizado", de manera que resulta "suficiente la constatación del incumplimiento culpable de alguna de las obligaciones y prohibiciones que la ley pone de cargo del sujeto obligado, para la satisfacción del elemento subjetivo del injusto infraccional".

En este caso, se ha configurado un incumplimiento culpable de la reclamada Chilquinta Distribución S.A. respecto de sus obligaciones, puesto que, en cuanto empresa distribuidora, se encuentra sometida al cumplimiento de la normativa vigente, lo que no se ha cumplido en este caso.

- e) En relación a la **conducta anterior**, se hace presente que Chilquinta Distribución S.A. ha sido sancionada anteriormente. A modo de ejemplo, pueden citarse las Resoluciones Exentas N°s. 17172 y 19188, de fechas 27/04/2023 y 13/09/2023, respectivamente.
- f) Por último, la **capacidad económica del infractor** es del todo conocida por su presencia en el mercado eléctrico nacional, pues la ejecución, operación, mantenimiento y administración de proyectos eléctricos de distribución, como los que posee Chilquinta Distribución S.A., requieren de altas inversiones y gastos, además de poseer años en el ejercicio de las mismas, lo que da cuenta que se trata de una empresa robusta en términos financieros, cuestión que es de toda lógica que sea considerada para efectos de determinar el quantum de una sanción, pues una de las finalidades de tal reproche es que el sancionado interiorice la entidad del injusto cometido y encauce su conducta hacia lo mandatado por el ordenamiento jurídico, objetivo que podría tornarse ilusorio si se aplicaran sanciones que no representen una clara señal dadas las características particulares del infractor, pudiendo incluso llegarse al absurdo que éste se represente el ilícito y acepte sus consecuencias, pues aunque resulte sancionado de todos modos se verá beneficiado con su conducta, no existiendo incentivos para el cumplimiento de los mandatos legales.

En este aspecto, puede señalarse que se trata de una empresa con solvencia económica, teniéndose a la vista la Memoria Anual 2024 y sus Estado de Resultados. En estos últimos, se observa que en el año 2024 tuvo una ganancia que asciende a \$ 5.278.913.000, por lo que la sanción, en ningún caso, compromete la continuidad de las operaciones de la infractora.

RESUELVO:

1°.- Que se aplica a Chilquinta Distribución S.A., RUT 96.813.520-1, representada por su Gerente General don Cristian Martínez Vergara, ambos domiciliados en Avenida Argentina N° 1, piso 9, Valparaíso, una multa de 6.000 UTM (Seis mil Unidades Tributarias Mensuales) por incumplimiento a sus obligaciones legales,



lo que se verifica al entregar información incompleta a esta Superintendencia, lo que constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 3° A de la Ley N° 18.410, de 1985, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Orgánica de esta Superintendencia, por lo expuesto en el considerando 7° y siguientes de la presente resolución.

2°.- De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 18 A y 19 de la Ley N° 18.410, esta resolución podrá ser impugnada interponiendo dentro de cinco días hábiles un recurso de reposición ante esta Superintendencia y/o de reclamación, dentro de diez días hábiles ante la Corte de Apelaciones que corresponda. La interposición del recurso de reposición se podrá realizar a través de internet en la sección de sanciones del sitio web www.sec.cl, o bien en las oficinas de la Superintendencia. En ambos casos, la presentación del recurso suspenderá el plazo de 10 días para reclamar de ilegalidad ante los tribunales de justicia. Será responsabilidad del afectado acreditar ante esta Superintendencia el hecho de haberse interpuesto la reclamación judicial referida, acompañando copia del escrito en que conste el timbre o cargo estampado por la Corte de Apelaciones ante la cual se dedujo el recurso.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Sr. Gerente General de Chilquinta Distribución S.A.
Avenida Argentina N° 1, piso 9, Valparaíso
- Tesorería General de la República.
- SERNAC.
- Transparencia Activa.
- Gabinete de la Superintendente.
- Depto. Técnico de Sistemas Eléctricos.
- Oficina de Partes.

Caso Times: 2216332
Archivo: 2216332_sanción chilquinta_revdi

Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS

www.sec.cl



Caso:2216332 Acción:3947761 Documento:4556405
V°B° COB/JNS/PKC/NMM

<https://w1http.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3947761&pd=4556405&pc=2216332>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 - Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280605
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309423, Respuesta OC 273763 SEC Stgo de LUZLINARES S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
LUZLINARES S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3900794 Documento:4481704
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Luzlinares S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 88 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 59 fueron Atendidas y 29 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
LUZLINARES	59	29	88
Total general	59	29	88

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 29 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 3 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280605
Santiago, 30 de Abril de 2025



la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Luzlinares S.A., RUT 96884450 - 4, domiciliada en Chacabuco 675, comuna Linares, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Luzlinares S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:
- Luzlinares S.A.

Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica




Caso:2214534 Acción:3900794 Documento:4481704
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280604
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309435, Respuesta a Oficio N° 273763 _ Litoral de Compañía Eléctrica del Litoral S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
COMPAÑÍA ELÉCTRICA DEL LITORAL S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3900786 Documento:4481695
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Compañía Eléctrica Del Litoral S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 15 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 11 fueron Atendidas y 4 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
LITORAL	11	4	15
Total general	11	4	15

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 4 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 2 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280604
Santiago, 30 de Abril de 2025



5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Compañía Eléctrica Del Litoral S.A., RUT 91344000 - 5, domiciliada en San Sebastián 2952 OF 202, comuna Las Condes, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Compañía Eléctrica Del Litoral S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Compañía Eléctrica Del Litoral S.A.

Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica




Caso:2214534 Acción:3900786 Documento:4481695
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 273763
Santiago, 07 de Marzo de 2025



ANT.: a) Ley N° 18.410 de 1985,
Orgánica de esta
Superintendencia.

b) Ley N° 21.304 Sobre
suministro de electricidad para
personas electrodependientes.

c) Decreto N°65/2022 Aprueba
reglamento sobre suministro de
electricidad para personas
electrodependientes.

MAT.: Solicitud de información.

DE : JAVIER ASSERETO CORTÉS.
JEFE UNIDAD DE PARTICIPACIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

1. Que, en virtud de las facultades enmarcadas en el artículo 3° A, de la Ley 18.410 donde se señala *“La Superintendencia podrá requerir, a las personas y empresa sometidas a su fiscalización y a las relaciones que mantienen transacciones con aquéllas, la información que fuere necesaria para el ejercicio de sus funciones. Respecto de las empresas relacionadas, sólo podrá solicitar la información referida a las transacciones que hayan realizado las empresas sujetas a su fiscalización”*, y considerando lo establecido en el artículo 17° ANT c), que señala: *“Las medidas o acciones implementadas por las Empresas Distribuidoras para dar cumplimiento a lo señalado en la Ley y en el presente reglamento, es sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 72-20 de la Ley”*, este organismo fiscalizador, con base en el registro de pacientes electrodependientes que mantenían el estado de **Vigente** al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025, instruye a las empresas concesionarias de distribución de electricidad a la entrega de antecedentes mediante la planilla Excel adjunta nombrada 'BASE_GESTION_ED.xlsx'.
2. La hoja de nombre *“Gestión Call Center”* deberá detallar las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, dentro del periodo comprendido desde el día 25/02/2025 a las 00:00 hrs hasta la fecha de emisión del presente oficio, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente vigente en el momento del evento o que se haya identificado por su número de cliente, nombre, run o condición de paciente electrodependiente al momento de llamar u operan en el sistema. También se deberá incluir un desglose de las llamadas recibidas, especificando cuáles fueron atendidas y cuáles no. Además, se deberá describir las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas (gestión de abandono o contacto posterior).



Caso:2195022 Acción:3869477 Documento:4428162
V°B° JSH/GAN/CTC/CIM/HAM/MMM

3. La hoja de nombre "*Contactabilidad*" deberá contener la información de las gestiones que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, es decir, todas las acciones que se efectuaron sin mediar recepción de llamados para comunicarse, asistir o mantener informados a los pacientes, sin esperar a que estos se contactaran primero. Se deberán informar tantos registros como contacto haya tenido cada paciente.
4. La hoja de nombre "*Personas ED y Respaldo*" deberá contener la identificación de las personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente. Adicionalmente, si aplica, deberá detallar información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente.
5. La hoja de nombre "*Interrupciones*" deberá contener el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada en el punto 4 del presente documento.
6. Adicionalmente, deberá presentarse un reporte ejecutivo de un máximo de dos hojas, en formato carta, que detalle la operación de la empresa ante la contingencia. Dicho reporte deberá centrarse en los siguientes puntos:
 - Períodos sin suministro de energía. Incluye otros cortes de energía, ocasionados por robo, operación de protecciones, etc.
 - Procedimientos considerados.
 - Constitución de mesas de llamado, visitas en terreno, etc.
 - Cantidad de equipos generadores disponibles al momento del apagón nacional, generadores suministrados y cuántos quedaron disponibles.
 - Número de recargas de combustible realizadas para los generadores.
 - Otros que tengan relación con electrodependientes.
7. Se establece como fecha límite para la entrega de la presente solicitud el día **10.03.2025 a las 12 hrs.**, el ingreso de la información requerida se debe realizar a través de nuestra Oficina de Partes Virtual, <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando en la descripción "Respuesta a Oficio N°xxxxx", así como entregar una copia a la casilla unidadcalidadsec@sec.cl.

Por último, cabe señalar que es responsabilidad de la propia empresa mantener la integridad y coherencia de la información, por lo tanto, se deben tomar todas las medidas necesarias para garantizar la consistencia y veracidad de la información que se entregue a esta Superintendencia.





OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 273763
Santiago, 07 de Marzo de 2025



Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.

JAVIER ASSERETO CORTÉS
Jefe Unidad de Participación y Experiencia Ciudadana

Incluye: "BASE_GESTION_ED"

Distribución:

- Empresa Eléctrica De Aysén S.A. (EDELAYSEN)
- Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. (FRONTEL)
- Compañía Eléctrica Osorno S.A. (LUZOSORNO)
- Sociedad Austral de Electricidad S.A. (SAESA)
- Compañía General de Electricidad S.A. (CGE)
- Enel Chile S.A. (ENEL)
- Enel Colina S.A. (ENEL COLINA)
- Chilquinta Distribución S.A. (CHILQUINTA)
- Energía de Casablanca S.A. (EDECSA)
- Compañía Eléctrica Del Litoral S.A. (LITORAL)
- Luzlinares S.A. (LUZLINARES)
- Luzparral S.A. (LUZPARRAL)
- Cooperativa Eléctrica Curicó (CEC)
- Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa (COELCHA)
- Cooperativa Eléctrica Los Ángeles (COPELAN)
- Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma (COOPERSOL)
- Cooperativa Eléctrica de Río Bueno (COOPREL)
- Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán (COPELEC)
- Cooperativa Regional Eléctrica Llanquihue (CRELL)
- Cooperativa Eléctrica Paillaco (SOCOEPA)
- Compañía Distribuidora De Energía Eléctrica CODINER
- Empresa Eléctrica Municipal de Til-Til (EEMTT)
- Empresa Eléctrica de Puente Alto (EEPA)
- Empresa Eléctrica de Casablanca (EMELCA)
- Distribuidora De Energía Eléctrica Mataquito S.A.



Firmado digitalmente por
JAVIER ANDRES ASSERETO CORTES



Caso:2195022 Acción:3869477 Documento:4428162
V°B° JSH/GAN/CTC/CIM/HAM/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280608
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309878, SEC 273763 CHA 152 2025 RESPUESTA OFICIO ORDINARIO 273763 2025 de Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa Limitada.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
SOCIEDAD COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA
CHARRUA LIMITADA.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.



Caso:2214534 Acción:3900994 Documento:4481999
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.
3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruye la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa Limitada dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 9 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 6 fueron Atendidas y 3 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
COELCHA	6	3	9
Total general	6	3	9

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 3 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 2 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.





5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa Limitada, RUT 80.238.000 - 3, domiciliada en Osvaldo Cruz Munoz 160 Monte Águila, Cabrero, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa Limitada. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa Limitada.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3900994 Documento:4481999
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280607
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309447, ECSA 042-2025 Responde ORD 273763 de Enel Colina S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
ENEL COLINA S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3900829 Documento:4481743
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



- deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.
3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruye la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Enel Colina S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 24 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 17 fueron Atendidas y 7 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
EEC	17	7	24
Total general	17	7	24

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 7 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 6 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280607
Santiago, 30 de Abril de 2025



en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Enel Colina S.A., RUT 96783910 - 8, domiciliada en Chacabuco 31, comuna Colina, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Enel Colina S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

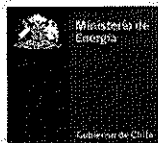
Distribución:
- Enel Colina S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3900829 Documento:4481743
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280606
Santiago, 30 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 273763 de fecha 07-03-2025, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de Call Center, incluyendo llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos, acciones de Contactabilidad realizadas, registro actualizado de personas electrodependientes con equipos de respaldo y detalle de la información relacionada con interrupciones de suministro.
 - f) Carta respuesta N° OP 309446, Carta UIA N°182-25 Respuesta Ord. N°273763 de Enel Distribución Chile S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
ENEL DISTRIBUCION CHILE S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias



Caso:2214534 Acción:3900820 Documento:4481726
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.

3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional ocurrido el día 25/02/2025. Adicionalmente se instruye la entrega de información detallada sobre las acciones de Contactabilidad que realizó la empresa con los pacientes electrodependientes durante el evento, detalle del registro actualizado de personas electrodependientes que, al momento de la emergencia provocada por el apagón nacional, se encontraban en el registro de la empresa y mantenían un estado de Vigente junto con el detalle de la información del respectivo equipo de respaldo con el cual contaba la persona electrodependiente, así como el detalle de las interrupciones de suministro de la red en el mes de febrero 2025, que afectaron a cada persona electrodependiente identificada.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Enel Distribución Chile S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a febrero 2025, se recibieron un total de 3.418 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 1.437 fueron Atendidas y 1.981 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
ENEL	1.437	1.981	3.418
Total general	1.437	1.981	3.418

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 1.981 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 25.02.2025 y el 07.03.2025, un total de 666 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280606
Santiago, 30 de Abril de 2025



la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Enel Distribución Chile S.A., RUT 96800570 - 7, domiciliada en Roger De Flor 2725, Torre 2, piso 10, oficina 1001, comuna Las Condes, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Enel Distribución Chile S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Enel Distribución Chile S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2214534 Acción:3900820 Documento:4481726
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3900820&pd=4481726&pc=2214534>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 - Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 261311
Santiago, 12 de Diciembre de 2024



ANT.: a) Ley N.º 18.410 de 1985, orgánica de esta Superintendencia.

b) Ley N.º 21.304 de 2021, sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.

c) Decreto N.º 65 de 2021, del Ministerio de Energía que aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes, de conformidad a lo señalado en los artículos 207 N°1 y siguientes de la Ley General de Servicios Eléctricos.

MAT.: Obligaciones de Empresas Concesionarias para Garantizar el Suministro Eléctrico Continuo a Pacientes Electrodependientes Inscritos.

DE : MARTA CABEZA VARGAS
SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN.

1. De acuerdo con el artículo 3° N°34 de la Ley N°18.410, corresponde a esta Superintendencia definir el sentido y alcance de la regulación eléctrica, como ocurre con el artículo 207-3 de la Ley Eléctrica, DFL N°4/2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, modificada en la especie por la Ley N°21.304, donde se dispone que *"las empresas concesionarias deberán implementar, en forma eficaz y oportuna, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento de uso médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente, durante toda su extensión, considerando las condiciones del entorno y la estimación de la extensión de la interrupción, entre otras que señale el reglamento. Para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso precedente, las empresas concesionarias deberán implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo"*.

Por otra parte, el artículo 207-4 dispone que, *"sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, en caso de interrupción del suministro eléctrico, las empresas concesionarias deberán priorizar el restablecimiento del servicio a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes"*.



Caso:2155065 Acción:3799986 Documento:4302560
V°B° JSH/GAN/JAC/GBF/MCG/MH./NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3799986&pd=4302560&pc=2155065>



OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 261311
Santiago, 12 de Diciembre de 2024



Luego, en el mismo sentido el artículo 15 del Reglamento de ANT. c), establece que *“las Concesionarias deberán implementar, **en forma eficaz y oportuna**, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento médico al que se encuentra conectada una Persona Electrodependiente, durante toda su extensión considerando las condiciones del entorno y la estimación de la extensión de la interrupción y la compatibilidad con el equipamiento médico. Para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso precedente, las Concesionarias deberán implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de la Persona Electrodependiente”,* por mientras que el inciso final del artículo 16° prescribe que *“las Empresas Concesionarias deberán poner a disposición de las Personas Electrodependientes **canales preferentes** para la atención y registro de las solicitudes, así como para la gestión de eventos por interrupciones de suministros tanto programadas o no”.*

2. Esta Superintendencia estima relevante recordar y resaltar a las concesionarias las exigencias de oportunidad y eficacia que impone la regulación respecto de la continuidad de suministro eléctrico para pacientes electrodependientes inscritos, atendido el carácter crítico del servicio para asegurar la integridad física de las personas, como también aclarar el alcance de tal obligación atendida la diferente aplicación que se ha constatado entre las distribuidoras eléctricas, especialmente respecto del momento de entrega de los equipos de respaldo y el combustible para la operación de estos.
3. Previamente, resulta pertinente consignar que **los equipos de respaldo o generadores eléctricos** con capacidad de cubrir la demanda de los equipos que requiere la hospitalización domiciliaria, deben ser instalados por personal calificado y según las instrucciones del fabricante en conformidad a los estándares vigentes para instalaciones de consumo, someterse a mantenciones periódicas y seguimientos que aseguren condición operativa, para cuyos efectos los tutores deben recibir capacitación para su uso, tanto inicial como periódica.
4. Luego, la regulación establece que la ejecución de la obligación de continuidad de suministro debe ser eficaz, por lo tanto, juntamente con la entrega del **equipo de respaldo**, se debe aportar un elemento para el almacenamiento de su fuente de energía, como también asegurar un suministro permanente de la fuente primaria de la energía que demanda el **equipo de respaldo**. Entonces, si bien la concesionaria debe aportar durante una interrupción de suministro tanto combustible o batería como sea necesario para cubrir la indisponibilidad, de manera preventiva el paciente inscrito deberá contar con tanta fuente primaria de energía como la necesaria para operar durante la mitad del tiempo promedio de interrupción anual de la concesionaria en la comuna donde reside el paciente electrodependiente.



Caso:2155065 Acción:3799986 Documento:4302560
V°B° JSH/GAN/JAC/GBF/MCG/MH./NMM



OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 261311
Santiago, 12 de Diciembre de 2024



5. Finalmente, se debe recordar a las concesionarias que la exigencia de eficacia que subraya la regulación, ordena a las distribuidoras incorporar seguimientos para asegurar que las obligaciones al momento de detonarse los supuestos para su exigibilidad no se verifiquen inconvenientes, por consecuencia, entre otras, se debe monitorear periódicamente que los canales de comunicación preferentes operan sin restricción, presupuesto esencial para garantizar el restablecimiento prioritario de servicio.

Saluda atentamente a Ud.,

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Concesionarias de servicio público de distribución de energía eléctrica
- Empresas Eléctricas A.G.
- Fenacopel



Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS



Caso:2155065 Acción:3799986 Documento:4302560
V°B° JSH/GAN/JAC/GBF/MCG/MH./NMM

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3799986&pd=4302560&pc=2155065>

**ESTABLECE FORMA Y MEDIOS DE
PRESENTACION DE LA INFORMACION
RELATIVA AL REGISTRO DE PACIENTES
ELECTRODEPENDIENTES CONTEMPLADO
EN LEY N°21.304.**

VISTO:

Lo dispuesto en la ley N°19.880; en el artículo 3° numeral 37 de la ley N°18.410; en el artículo 207-2 del D.F.L. N°4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.F.L. N°1, de 1982, del Ministerio de Minería; en el artículo 222 del D.S. N°327/1997, del Ministerio de Minería; en la Resolución N°36/2024, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1° Que, mediante la Ley 21.304, se establece régimen de suministro eléctrico para personas electrodependientes, incorporándose el artículo 207-2 a la Ley Eléctrica contenida en el DFL N°4/2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, donde se dispone que las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica deberán llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.

2° Que, con la publicación del Decreto Supremo N°65, de 2022, del Ministerio de Energía, entró en vigor el, "CAPÍTULO IV DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO A PERSONAS ELECTRODEPENDIENTES" establecido a través de la ley 21.304.

3° Que, el artículo 13° del Decreto Supremo N°65, establece que:

"La información contenida en el Registro se considerará datos sensibles de sus titulares, según lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. En todo caso, podrán acceder a él, el Ministerio de Salud y la Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones.

Los organismos públicos antes mencionados podrán remitir al Ministerio de Energía y al Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la información a la que accedan, en la medida que sea necesario para el cumplimiento de las funciones de estos últimos, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la ley N° 19.628."

4° Que, se hace necesario establecer un proceso de entrega periódico de información para verificar el adecuado cumplimiento de las empresas de llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.



RESUELVO:

1° Establécese el Sistema de Cuentas "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304", que para todos los efectos será considerado como parte integrante de este acto administrativo.

2° La información deberá ser entregada antes del día 10 de cada mes y deberá contener la información actualizada del registro que llevan las empresas con las solicitudes ingresadas hasta el último día del mes anterior.

3° La primera entrega de información deberá ser presentada en la carga 20250430, esto es hasta el día 10 de mayo de 2025 e incluirá la información de las solicitudes ingresadas a las empresas hasta el 30 de abril de 2025.

4° El cumplimiento de las instrucciones contenidas en el presente Sistema de Cuentas será fiscalizado por la SEC de acuerdo a sus atribuciones orgánicas. Sin perjuicio de lo anterior es responsabilidad de la concesionaria la entrega oportuna y veraz de la información solicitada.

5° Todas las consultas relativas a la materia regulada en la presente resolución deberán ser dirigidas al Jefe del Departamento de Experiencia Ciudadana, mediante carta ingresada en la Oficina de Partes Virtual de esta Superintendencia.

6° Déjese sin efecto la Resolución Exenta Electrónica N° 14547 de fecha 28 de octubre de 2022 de esta Superintendencia, a contar de la fecha de carga indicada para el comienzo de este proceso.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Incl.: Anexo Sistema de Cuentas "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304-V2025"

Distribución.

- Concesionarias de servicio público de distribución de energía eléctrica
- Empresas Eléctricas A.G.
- Fenacopel
- Gabinete del Superintendente
- Departamento de Experiencia Ciudadana
- Oficina de Partes
- Transparencia Activa



Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS



Caso:2191731 Acción:3864748 Documento:4421662
V°B° JSH/GAN/JAC/FBG/CIM/MH./NMM



**RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN
CONTRA OFICIO CIRCULAR ELECTRÓNICO
N° 280130, DE 2025, INTERPUESTO POR
EMPRESAS DISTRIBUIDORAS ELÉCTRICAS
QUE INDICA.**

VISTOS:

La ley N° 18.410, orgánica de esta Superintendencia; la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; el DFL N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 1, de 1982, del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos, y su reglamento contenido en el decreto N° 327, de 1997, también de Minería; y la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1° Que mediante **Oficio Circular Electrónico N° 280130, de 25.04.2024**, esta Superintendencia, en ejercicio de sus atribuciones orgánicas, en particular las contenidas en el artículo 3°, N°s 34 y 36, de la Ley 18.410, instruyó a las empresas concesionarias de distribución de electricidad en orden a realizar la actualización periódica y detallada del registro de pacientes electrodependientes establecido en el artículo 207-2, de la Ley General de Servicios Eléctricos.

2° Que mediante presentación ingresada en el Servicio según **OP 316091, de 05.05.2025**, las empresas **Enel Distribución Chile S.A.** y **Enel Colina S.A.**, representadas por don Rodrigo de la Fuente Villagrán; **Compañía General de Electricidad S.A.** y **Empresa Eléctrica de Magallanes S.A.**, representadas por don Ernesto Javier Peñafiel Morgan; **Chilquinta Energía S.A.**, **Compañía Eléctrica del Litoral S.A.**, **Luzparral S.A.**, **Luzlinares S.A.** y **Energía de Casablanca S.A.**, representadas por don Francisco Javier Fuenzalida Jarpa; **Sociedad Austral de Electricidad S.A.**, **Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.**, **Empresa Eléctrica de Aisén S.A.** y **Compañía Eléctrica Osorno S.A.**, representadas por don Sebastián Renato Sáez Rees, y **Empresa Eléctrica Puente Alto S.A.**, representada por don Mauricio René Infante Esquerre, han interpuesto **recurso de reposición en contra del citado Oficio Circular Electrónico N° 280130**, solicitando, en razón de las consideraciones que exponen, que el acto impugnado sea dejado sin efecto, decretándose la suspensión de sus efectos mientras se resuelve el recurso.

Tales consideraciones, en síntesis, se refieren a:

- De acuerdo al marco legal y regulatorio vigente, el rol de las distribuidoras eléctricas es otorgar el servicio que ha sido concesionado, sin que, fuera del ámbito propio de la prestación de ese servicio, les corresponda asumir funciones de garantía del derecho a la vida y a la salud, cautela que corresponde al Estado y a los propios titulares de ese derecho o a sus tutores, cuidadores, apoderados o representantes legales.

-Tratándose de la actualización del registro de personas electrodependientes, conforme al reglamento que regula la materia, las personas electrodependientes o sus representantes legales o apoderados tienen la obligación,



durante todo el período de vigencia de la inscripción en el Registro, de informar a la empresa distribuidora cualquier cambio en la información que sirvió de base para su inscripción, por lo que, a juicio de los recurrentes, la ley no habilita a la SEC a impartir las instrucciones contenidas en el acto impugnado, por falta de habilitación legal y vicio de legalidad material. Añaden que la responsabilidad de aportar la información necesaria para formar el registro y mantener vigentes los beneficios establecidos es del propio electrodependiente o su tutor, representante legal o apoderado, no pudiendo ser materia de instrucción por parte de la SEC.

- La instrucción contenida en el acto objetado contraviene la regulación reglamentaria al ordenar a las empresas distribuidoras que efectúen visitas periódicas al domicilio de los electrodependientes para verificar sus datos, siendo que el Reglamento asigna a estos clientes o a quienes los representen, la responsabilidad de efectuar esa actualización.

- Tampoco resulta procedente, ni razonable que la SEC exija a las concesionarias respectivas antecedentes que obran en poder de la Administración y que debería poder obtener de manera coordinada con los demás órganos públicos, en aplicación del artículo 5°, inciso 2°, de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y 17, letra d), de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

- Se han transgredido los límites de la potestad interpretativa e instructiva de SEC cuando, dentro de las actividades de verificación instruidas, se encuentra la visita en terreno a cada paciente electrodependiente registrado, con una periodicidad de al menos una vez al mes, lo que resulta no solamente ajeno a lo previsto por la normativa vigente, sino que, además, innecesario en la gran mayoría de los casos, pues en dicho período de tiempo el paciente electrodependiente puede no verse afectado por alguna interrupción de suministro eléctrico o ésta fue de muy corta duración en caso de haber ocurrido; y materialmente impracticable desde un punto de vista de los recursos asociados y brigadas existentes y disponibles para la prestación del servicio público eléctrico de distribución, en correlación con la realidad regulatoria y consecuente reconocimiento tarifario. En apoyo de sus planteamientos las recurrentes citan jurisprudencia judicial.

- Finalmente, señalan que la instrucción impugnada adolece de sendos vicios de ilegalidad y, que, por lo mismo, debe ser dejada sin efecto.

3° Que, en relación con los argumentos señalados, cabe destacar primeramente, que la exigencia impuesta a las empresas concesionarias del servicio público de distribución eléctrica de llevar el registro de personas electrodependientes, se explica por la necesidad de enrolar a personas que por, prescripción médica, se encuentran en condición de hospitalización domiciliaria y que necesitan permanecer conectadas físicamente a un dispositivo de uso médico que requiere suministro eléctrico constante para su funcionamiento, de manera que la finalidad perseguida es compensar la pérdida de una función fundamental del cuerpo y sin la cual estarían en riesgo vital o de secuela funcional severa grave.

Además, no es baladí que el deber de llevar el registro, el legislador lo ha impuesto a las empresas concesionarias del servicio público de distribución de energía eléctrica, de manera que constituye una verdadera carga pública establecida a esas entidades como una contraprestación a los beneficios y privilegios que



conlleve la calidad de concesionaria y que persigue satisfacer los fines del servicio público, esto es, las necesidades colectivas de la población, en este caso, el suministro eléctrico.

La exigencia enunciada, también persigue dar protección a la vida y salud de personas que, por indicación médica, necesitan estar permanentemente conectadas a un equipo, aparato o dispositivo que, para asegurar su funcionamiento, cuente con abastecimiento eléctrico en todo momento.

De lo razonado precedentemente, resulta forzoso concluir que la información disponible en el registro de personas electrodependientes debe ser actual, oportuna, útil y completa, en términos que los antecedentes allí consignados permitan la adopción de medidas respectivas especialmente aquellas orientadas a asegurar el abastecimiento de energía eléctrica para el equipo, aparato o dispositivo de uso médico al que se encuentra conectado el paciente.

Por lo tanto, para asegurar las finalidades anotadas, las concesionarias de servicio público de distribución de energía eléctrica deben encontrarse siempre en condiciones de poder identificar a las personas electrodependientes que residan dentro de su zona de concesión, para gestionar, de un modo eficaz y oportuno, la adopción de medidas destinadas a mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del dispositivo de uso médico, en particular, la entrega del equipamiento -a la que también están obligadas- para abastecer de energía dicho dispositivo.

En consecuencia, resulta de toda lógica, que las concesionarias de distribución, independientemente de la información y datos que le puedan proporcionar las personas que integran el registro, sus representantes, tutores o apoderados, deban preocuparse de actualizar periódicamente dicha nómina, como lo instruye el acto que las recurrentes impugnan.

4° Que el estatuto orgánico que rige a esta Superintendencia, en particular, las disposiciones contenidas en los artículos 3°, N°s 34 y 36, y 3° A, de la Ley 18.410, la facultan para interpretar administrativamente la normativa cuyo cumplimiento le compete vigilar, e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización, adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare, con relación al cumplimiento de esa normativa, así como requerir la información que fuere necesaria para el ejercicio de sus funciones.

En ese contexto, la instrucción que se impartió en virtud del acto recurrido responde especialmente a la necesidad de corregir algunas deficiencias detectadas en el cumplimiento de la preceptiva aplicable al registro de personas electrodependientes y su gestión.

Tales deficiencias, fundamentalmente, devienen de dificultades observadas durante el sistema frontal que afectó gran parte del país en agosto de 2024 y que ocasionó interrupción prolongada de suministro eléctrico, con especial impacto en personas electrodependientes, debido a las soluciones aplicadas por las distribuidoras de electricidad para mitigar los efectos de dichas interrupciones en los hogares en que residen pacientes con esa condición, con especial afectación del equipamiento médico al que se encontraban conectados o con el que deberían haber contado.



En ese sentido, se detectaron carencias en la atención de requerimientos formulados por personas electrodependientes, generándose debilidades para asistirlos, lo que, incluso derivó en pérdida de vida de algunos de esos pacientes, que no contaron con el equipamiento necesario para afrontar la emergencia o no dispusieron de energía para permitir su funcionamiento.

Naturalmente, los hechos descritos constituyen deficiencias graves en la aplicación de la normativa que exigían la adopción de medidas para corregirlas a través de los mecanismos que contempla el ordenamiento jurídico.

En este caso, la instrucción impartida a las concesionarias de distribución de electricidad en el sentido de realizar la actualización periódica del registro de electrodependientes que por mandato legal deben llevar, resulta ser un instrumento apropiado y razonable para asegurar o, al menos, contribuir a una correcta aplicación de la normativa establecida.

En consecuencia, el instructivo impugnado se traduce en una medida lícita ordenada por la autoridad fiscalizadora, en ejercicio de sus atribuciones orgánicas, por razones de bien común, para corregir deficiencias detectadas en el cumplimiento de una normativa y que, a través de su implementación, persigue fortalecer y dar eficacia al instrumento establecido por el legislador para proteger a las personas electrodependientes y que en nada contraviene los principios y normas invocados por las recurrentes.

5° Que, sin perjuicio de lo expresado en las motivaciones precedentes, se ha procedido a la revisión de los términos de la instrucción impartida, llegándose a la conclusión que, si bien resulta pertinente y adecuado mantener la orden de realizar la actualización periódica y detallada del registro de los pacientes electrodependientes con el alcance que fija el punto 2 del acto recurrido, es aconsejable modificar dicho instructivo, fijándose un plazo para ejecutarla, pero dejando en libertad a las empresas concesionarias de distribución de electricidad para decidir la forma y los medios que utilizarán para llevarla a cabo.

6° Que, de acuerdo con lo anterior, analizados y evaluados los argumentos invocados por las empresas recurrentes, y considerando que su presentación no aporta elementos que, a juicio de este Organismo Fiscalizador, permitan dejar sin efecto la instrucción impartida, corresponde que el recurso interpuesto sea desestimado, sin perjuicio de modificar algunos aspectos del acto recurrido en la forma que se dirá en la parte resolutive.

RESUELVO:

1° Que no ha lugar al recurso de reposición formulado a través de la presentación ingresada según folio 26567, de 10.06.2022, en contra del **Oficio Circular Electrónico N° 280130, de 25.04.2024.**

2° Que se procederá a emitir un nuevo acto de instrucción que modificará el oficio anterior de acuerdo con las conclusiones expresadas en el cuerpo de este instrumento y que se adjuntará al presente acto.

Se hace presente que de acuerdo con lo previsto en el artículo 19, de la ley N° 18.410, los afectados que estimen que las resoluciones de esta Superintendencia no se ajustan a la ley, reglamentos o demás disposiciones que le





RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 32715
Santiago, 23 de Junio de 2025



corresponda aplicar, podrán reclamar de las, mismas, dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la notificación, ante la Corte de Apelaciones correspondiente a su domicilio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

NMM/HAM/ham

Distribución:

- Sr. Rodrigo de la Fuente Villagrán - representante Grupo Enel
Roger de Flor N°2725, torre 2, primer piso, comuna de Las Condes
- Sr. Ernesto Javier Peñafiel Morgan - representante Grupo CGE
Avenida Presidente Riesco N° 5561, piso 17, comuna de Las Condes
- Sr. Francisco Javier Fuenzalida Jarpa - representante Grupo Chilquinta
Av. Argentina N°1, piso 9, Valparaíso
- Sr. Sebastián Renato Sáez Rees - representante Grupo Saesa
Isidora Goyenechea 3621, Piso 20, Las Condes, Santiago
- Mauricio René Infante Esquerro – representante de Empresa Eléctrica Puente Alto S.A.
Veintiuno de Mayo 164, Puente Alto
- Gabinete Superintendente
- Transparencia Activa
- DIE
- DTSE
- DJ
- Oficina de Partes

ACC 3911034
Caso Times 2232857

Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS
www.sec.cl



Caso:2232857 Acción:3938465 Documento:4542273
V°B° HAM/GAN/JLM/JAC/CIM/NMM



OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 280130
Santiago, 25 de Abril de 2025



ANT.: a) Ley N° 18.410, Orgánica de esta Superintendencia.

b) Ley N° 21.304, que introduce modificaciones a la Ley General de Servicios Eléctricos, particularmente, en materia de suministro de electricidad para personas electrodependientes.

c) Decreto N°65/2022, que aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.

d) Resolución Exenta N°31656/2025, de SEC, que establece forma y medios de presentación de la información relativa al registro de pacientes electrodependientes contemplado en ley N°21.304.

MAT.: Imparte instrucciones sobre actualización del registro de personas electrodependientes.

DE : MARTA CABEZA VARGAS
SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

1. Que, en virtud de las facultades enmarcadas en el artículo 3° A y 3° N° 34 y 36 de la Ley 18.410, se instruye a las empresas concesionarias de distribución de electricidad realizar la actualización periódica y detallada del registro de los pacientes electrodependientes conforme a lo dispuesto en el artículo 207-2, según modificación introducida por la ley del ANT. b), que señala *“Las empresas concesionarias del servicio público de distribución eléctrica deberán llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión”*.
2. La actualización referida deberá contemplar lo siguiente: verificar el estado de cada paciente electrodependiente vigente, lo que incluye la comprobación del nombre del paciente, datos de contacto, domicilio y condición actual del paciente electrodependiente en cuanto a factores que afecten su vigencia, como son expiración por alta médica, fallecimiento o cambio de domicilio.



Caso:2213945 Acción:3899727 Documento:4479693
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/ADS/FFP/GBF/CIM/HAM/NMM/IOD

1/3

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3899727&pd=4479693&pc=2213945>

3. En el caso de los pacientes electrodependientes que se encuentren en los estados: “no vigente por no renovación”, “no vigente por alta médica”, “no vigente por cambio de domicilio” y “fallecido”, se deberá acompañar los antecedentes que respaldan el estado actual en el Registro de Pacientes Electrodependientes. En el caso de los fallecidos sólo valdrá como medio de respaldo el certificado de defunción respectivo.
4. Se considerará como actividades de verificación de la empresa concesionaria del estado actual de cada paciente electrodependiente vigente a la fecha de emisión de este oficio:
 - a. Validación del RUN del paciente electrodependiente en el Servicio de Registro Civil e Identificación, verificando la consistencia del nombre del paciente, así como corroborar que no presente certificado de defunción a la fecha. Esta actividad es obligatoria realizarla al menos 1 vez al mes para cada registro de paciente electrodependiente vigente.
 - b. Verificación del domicilio del paciente electrodependiente vigente con la visita en terreno de la empresa, para ello deberá levantar un acta de la visita, señalando si el paciente fue habido en el domicilio. El acta deberá tener el nombre y firma del tutor o paciente electrodependiente según corresponda, fecha hora de la visita, nombre del funcionario de la empresa que realizó la actividad y un detalle de los hallazgos levantados en terreno. Esta actividad es obligatoria realizarla al menos 1 vez al mes para cada registro de paciente electrodependiente vigente.
5. Los antecedentes que respaldan estas verificaciones deberán formar parte de los antecedentes que las empresas deben disponer en los expedientes en línea ante consultas, reclamos y fiscalizaciones de esta Superintendencia.
6. Las actividades de verificación señaladas en los párrafos anteriores serán exigibles a contar de la notificación del presente documento.
7. En la entrega del próximo proceso STAR “Registro de Paciente Electrodependiente”, correspondiente a la carga 20250430, que tiene fecha de entrega de información hasta el día 10 de mayo de 2025, que incluye la información de las solicitudes ingresadas a las empresas hasta el 30 de abril de 2025, deberá tener al menos una actividad de verificación para cada registro de paciente electrodependiente vigente.





OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 280130
Santiago, 25 de Abril de 2025



8. Por último, cabe señalar que es responsabilidad de la propia empresa mantener la integridad y coherencia de la información, por lo tanto, se deben tomar todas las medidas necesarias para garantizar la consistencia y veracidad de la información que se entregue a esta Superintendencia.

Saluda atentamente a Ud.

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Empresa Eléctrica De Aysén S.A. (EDELAYSEN)
- Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. (FRONTEL)
- Compañía Eléctrica Osorno S.A. (LUZOSORNO)
- Sociedad Austral de Electricidad S.A. (SAESA)
- Compañía General de Electricidad S.A. (CGE)
- Enel Chile S.A. (ENEL)
- Enel Colina S.A. (ENEL COLINA)
- Chilquinta Distribución S.A. (CHILQUINTA)
- Energía de Casablanca S.A. (EDECSA)
- Compañía Eléctrica Del Litoral S.A. (LITORAL)
- Luzlinares S.A. (LUZLINARES)
- Luzparral S.A. (LUZPARRAL)
- Cooperativa Eléctrica Curicó (CEC)
- Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa (COELCHA)
- Cooperativa Eléctrica Los Ángeles (COPELAN)
- Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma (COOPERSOL)
- Cooperativa Eléctrica de Río Bueno (COOPREL)
- Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán (COPELEC)
- Cooperativa Regional Eléctrica Llanquihue (CRELL)
- Cooperativa Eléctrica Paillaco (SOCOEPA)
- Compañía Distribuidora De Energía Eléctrica CODINER
- Empresa Eléctrica Municipal de Til-Til (EEMTT)
- Empresa Eléctrica de Puente Alto (EEPA)
- Empresa Eléctrica de Casablanca (EMELCA)
- Distribuidora De Energía Eléctrica Mataquito S.A.
- Empresa Eléctrica de Magallanes S.A. (EDEL MAG)
- Sasipa Spa.



Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS



Caso:2213945 Acción:3899727 Documento:4479693
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/ADS/FFP/GBF/CIM/HAM/NMM/IOD

OF.ORD. N°11170/ ACC 3950091/ DOC 4559628/

ANT.: Oficio Circular Electrónico N°280130, de 25.04.2025, de esta Superintendencia.

MAT.: Modifica instrucción sobre actualización del registro de personas electrodependientes.

Santiago, 23 de junio de 2025

DE : SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

1. Por el documento del ANT., esta Superintendencia, en ejercicio de sus atribuciones orgánicas, en particular las contenidas en el artículo 3°, N°s 34 y 36, de la Ley 18.410, instruyó a las empresas concesionarias de distribución de electricidad en orden a realizar la actualización periódica y detallada del registro de pacientes electrodependientes establecido en el artículo 207-2, de la Ley General de Servicios Eléctricos.

2. Al efecto, el instructivo establece que la actualización deberá comprender la verificación del estado de cada paciente electrodependiente vigente, incluyendo la comprobación del nombre del paciente, datos de contacto, domicilio y condición actual del paciente electrodependiente en cuanto a factores que afecten su vigencia, como son expiración por alta médica, fallecimiento o cambio de domicilio.

3. Asimismo, el instructivo dispone como actividades de verificación obligatorias, la validación del RUN del paciente electrodependiente en el Servicio de Registro Civil e Identificación y la verificación del domicilio del paciente electrodependiente vigente con la visita en terreno de la empresa, describiendo la forma en que tales verificaciones deben realizarse, con periodicidad de ejecución, al menos, una vez al mes.

4. Habiéndose realizado un examen exhaustivo de las instrucciones impartidas, particularmente, con motivo de un recurso de reposición en contra del acto que las ordena interpuesto por algunas empresas concesionarias de servicio público de distribución de energía eléctrica, se ha estimado conveniente modificar dicho instructivo y fijar un plazo para realizar la actualización, según se dirá en los puntos siguientes.

5. Introdúcense al Oficio Circular Electrónico N°280130, de 25.04.2025, las modificaciones que a continuación se indican:

a) Se sustituye el punto 4 por el siguiente:

“La actualización del registro deberá realizarse, al menos, una vez al mes. Las empresas concesionarias deberán establecer la forma en que ejecutarán las actividades de verificación, asegurando en todo caso que la información disponible en el registro de personas electrodependientes sea actual, oportuna, útil y completa, en términos que los antecedentes allí consignados permitan a las concesionarias la adopción de las medidas respectivas, especialmente aquellas orientadas a asegurar el abastecimiento de energía eléctrica para el equipo, aparato o dispositivo de uso médico al que se encuentra conectado el paciente.

Las empresas concesionarias de distribución de electricidad deberán informar a esta Superintendencia, en el plazo de 10 días contado desde la entrada en vigor de la presente instrucción, las actividades de verificación que

ejecutará a fin de realizar la actualización periódica y detallada del registro de pacientes electrodependientes, indicando además el medio probatorio de las mismas"

b) Se reemplaza el punto 6 por el siguiente:

"La actualización instruida será exigible 30 días después de la notificación del presente documento."

c) Se elimina el punto 7.

En lo no modificado, continuarán rigiendo los demás puntos del instructivo en revisión.

Saluda atentamente a Ud.


MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles


NMM/JNS/GAN/JCS

Distribución:

- Empresa Eléctrica De Aysén S.A. (EDELAYSEN)
- Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. (FRONTEL)
- Compañía Eléctrica Osorno S.A. (LUZOSORNO)
- Sociedad Austral de Electricidad S.A. (SAESA)
- Compañía General de Electricidad S.A. (CGE)
- Enel Chile S.A. (ENEL)
- Enel Colina S.A. (ENEL COLINA)
- Chilquinta Distribución S.A. (CHILQUINTA)
- Energía de Casablanca S.A. (EDECSA)
- Compañía Eléctrica Del Litoral S.A. (LITORAL)
- Luzlinares S.A. (LUZLINARES)
- Luzparral S.A. (LUZPARRAL)
- Cooperativa Eléctrica Curicó (CEC)
- Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa (COELCHA)
- Cooperativa Eléctrica Los Ángeles (COPELAN)
- Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma (COOPERSOL)
- Cooperativa Eléctrica de Río Bueno (COOPREL)
- Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán (COPELEC)
- Cooperativa Regional Eléctrica Llanquihue (CRELL)
- Cooperativa Eléctrica Paillaco (SOCOPEPA)
- Compañía Distribuidora De Energía Eléctrica CODINER
- Empresa Eléctrica Municipal de Til-Til (EEMTT)
- Empresa Eléctrica de Puente Alto (EEPA)
- Empresa Eléctrica de Casablanca (EMELCA)
- Distribuidora De Energía Eléctrica Mataquito S.A.
- Empresa Eléctrica de Magallanes S.A. (EDEL MAG)
- Sasipa Spa.
- Gabinete Superintendente
- DIE
- UPEC
- DJ
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes

Caso 2232857 (vincular al caso 2213945)

**ESTABLECE FORMA Y MEDIOS DE
PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN
RELATIVA AL REGISTRO DE PACIENTES
ELECTRODEPENDIENTES CONTEMPLADO
EN LA LEY N°21.304.-**

VISTO:

Lo dispuesto en la ley N°19.880; en el artículo 3° numeral 37 de la ley N°18.410; en el artículo 207-2 del D.F.L. N°4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.F.L. N°1, de 1982, del Ministerio de Minería; en el artículo 222 del D.S. N°327/1997, del Ministerio de Minería; en las Resoluciones N°6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1° Que, mediante la Ley 21.304, se establece régimen de suministro eléctrico para personas electrodependientes, incorporándose el artículo 207-2 a la Ley Eléctrica contenida en el DFL N°4/2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, donde se dispone que las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica deberán llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.

2° Que, con la publicación del Decreto Supremo N°65, de 2022, del Ministerio de Energía, entró en vigor el "CAPÍTULO IV DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO A PERSONAS ELECTRODEPENDIENTES" establecido a través de la ley 21.304.

3° Que, el artículo 13° del Decreto Supremo N°65, establece que:

"La información contenida en el Registro se considerará datos sensibles de sus titulares, según lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. En todo caso, podrán acceder a él, el Ministerio de Salud y la Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones.

Los organismos públicos antes mencionados podrán remitir al Ministerio de Energía y al Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la información a la que accedan, en la medida que sea necesario para el cumplimiento de las funciones de estos últimos, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la ley N° 19.628."

4° Que, se hace necesario establecer un proceso de entrega periódico de información para verificar el adecuado cumplimiento de las empresas de llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.

RESUELVO:



Caso:1770537 Acción:3179783 Documento:3322799
V°B° NFG/GAN/FBG/CIM/MH./SL./JAC

<https://w1http.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3179783&pd=3322799&pc=1770537>



RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 14547
Santiago, 28 de Octubre de 2022



1° Establécese el Sistema de Cuentas "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304", que para todos los efectos será considerado como parte integrante de este acto administrativo.

2° La información deberá ser entregada antes del día 10 de cada mes y deberá contener la información actualizada del registro que llevan las empresas con las solicitudes ingresadas hasta el último día del mes anterior.

3° La primera entrega de información deberá ser presentada antes del 10 de diciembre de 2022 e incluirá la información de las solicitudes ingresadas a las empresas hasta el 30 de noviembre de 2022.

4° El cumplimiento de las instrucciones contenidas en el presente Sistema de Cuentas será fiscalizado por la SEC de acuerdo a sus atribuciones orgánicas. Sin perjuicio de lo anterior es responsabilidad de la concesionaria la entrega oportuna y veraz de la información solicitada.

5° Todas las consultas relativas a la materia regulada en la presente resolución deberán ser dirigidas al Jefe del Departamento de Experiencia Ciudadana, mediante carta ingresa en la Oficina de Partes Virtual de esta Superintendencia.

6° Déjese sin efecto el Oficio Circular N°10258 de fecha 23 de mayo de 2018 de esta Superintendencia, a contar de esta fecha..

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

MARIANO CORRAL GONZÁLEZ
Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)

Incl.: Anexo Sistema de Cuentas "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304"

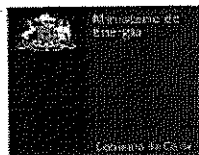
Distribución:

- Concesionarias de servicio público de distribución de energía eléctrica
- Empresas Eléctricas A.G.
- Fenacopel
- Gabinete del Superintendente
- Departamento de Experiencia Ciudadana
- Oficina de Partes
- Transparencia Activa

Firmado digitalmente por
MARIANO CORRAL GONZALEZ
www.sec.cl

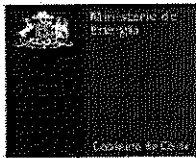


Caso:1770537 Acción:3179783 Documento:3322799
V°B° NFG/GAN/FBG/CIM/MH./SL./JAC



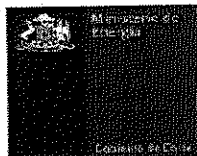
SISTEMA DE CUENTAS “REGISTRO DE PERSONAS ELECTRODEPENDIENTES LEY 21.304”

NOVIEMBRE 2022



Contenido

1. ANTECEDENTES GENERALES	2
2. PROCESO Y DEFINICIONES BÁSICAS.....	2
3. INFORMACIÓN A ENTREGAR	3
3.1 Detalle Archivos de Proceso.....	3
3.1.1 TABLA_ELECTRODEPENDIENTES	3
3.1.4 Modelo y Tablas de referencia.....	7
4. PROCESO STAR	11
4.1 CONDICIONES GENERALES PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN DEL PROCESO STAR “REGISTRO DE PERSONAS ELECTRODEPENDIENTES LEY 21.304”	11



1. ANTECEDENTES GENERALES

Mediante la Ley 21.304, se establece régimen de suministro eléctrico para personas electrodependientes, incorporándose el artículo 207-2 a la Ley Eléctrica contenida en el DFL N°4/2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, donde se dispone, entre otras materias, que las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica deberán llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.

Con la publicación del Decreto Supremo N°65, de 2022, del Ministerio de Energía, entró en vigor el “CAPÍTULO IV DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO A PERSONAS ELECTRODEPENDIENTES” establecido a través de la ley 21.304.

El artículo 13° del Decreto Supremo N°65, establece que:

“La información contenida en el Registro se considerará datos sensibles de sus titulares, según lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. En todo caso, podrán acceder a él, el Ministerio de Salud y la Superintendencia, para el cumplimiento de sus funciones.

Los organismos públicos antes mencionados podrán remitir al Ministerio de Energía y al Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la información a la que accedan, en la medida que sea necesario para el cumplimiento de las funciones de estos últimos, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 de la ley N° 19.628.”

El presente sistema de cuentas permite que las empresas informen el registro actualizado al último día del mes anterior del mes en que se informa.

2. PROCESO Y DEFINICIONES BÁSICAS

Según lo señalado en la Ley 21.304, se establece que son personas electrodependientes aquellas que, para el tratamiento de la patología que padecen, se encuentran en condición de hospitalización domiciliaria y necesitan permanecer conectadas físicamente -de forma continua o transitoria- a un elemento de uso médico y que requieren suministro eléctrico para su funcionamiento. Sin él, estarían en riesgo vital o de secuela funcional severa grave.

En este sentido, las empresas concesionarias del servicio público de distribución eléctrica deberán llevar un registro de las personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.

El incumplimiento de la obligación mencionada previamente, se considerará una infracción gravísima, que será sancionada de conformidad con las normas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Entre los puntos que aborda esta nueva ley, se establece que las empresas concesionarias descontarán el consumo de energía asociado al funcionamiento de los dispositivos de uso médico que requiera una persona electrodependiente. Para hacer efectiva esta obligación, las compañías deberán incorporar entre el sistema de conexión central del domicilio y los dispositivos de uso médico, un mecanismo de medición de consumo de costo de la empresa, medición que deberá ser descontada del total mensual de consumo del domicilio. El Reglamento establece la alternativa de que la Empresa estime el consumo mensual de energía asociado a los dispositivos de uso médico, o establecer un consumo fijo estimado de 50 kWh hora, con el acuerdo de la Persona Electrodependiente.

3. INFORMACIÓN A ENTREGAR

La información a entregar por las concesionarias se resume a continuación:

Archivos de Proceso: Tablas de Información:

- TABLA_ELECTRODEPENDIENTES_MMAAAAXX.TXT

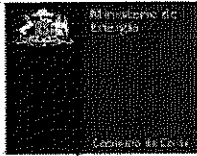
3.1 Detalle Archivos de Proceso

Corresponde a los archivos con la información central del proceso con las siguientes características:

- Son archivos de texto, con campos delimitados por una coma ',' y como terminador de línea un CRLF (Terminador de Windows)
- Archivos planos con extensión TXT
- Tamaño límite: 2 GB

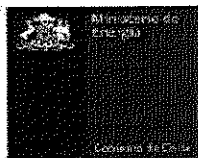
3.1.1 TABLA_ELECTRODEPENDIENTES

Primera Entrega: 10 de diciembre 2022: Se debe incluir todo el universo de pacientes electrodependientes que se hayan registrado a contar de la entrada en vigencia Ley 21.304, que es la fecha de publicación en el Diario Oficial del Decreto Supremo N° 65/2022 del Ministerio de Energía (incluyendo aquellos pacientes que a la fecha de entrega ya no se encuentren vigentes). Se recuerda que el Artículo único transitorio del referido Decreto establece que: "Las Personas Electrodependientes que a la fecha de publicación en el Diario Oficial del presente decreto supremo se encontraban inscritas en los registros que voluntariamente llevaban las empresas concesionarias, deberán ser inscritas por estas últimas en el Registro de Personas Electrodependientes de que trata este reglamento, a contar de la referida fecha de publicación en el Diario Oficial":

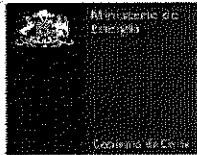


TABLA_ELECTRODEPENDIENTES_MMAAAAXX.TXT

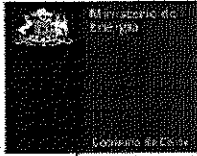
Nombre	Tipo de campo	P K	F K	Obligatorio	Descripción
EMPRESA_ID	NUMBER	X	X	X	Identificador dado por SEC a la concesionaria
PERIODO_STAR	VARCHAR2(6)	X		X	Indica el período STAR en que se remite la información, en el formato MMAAAA
COMUNA_ID	NUMBER		X	X	Código comuna CUT del punto de consumo
DIRECCION	VARCHAR2(100)			X	Dirección del punto de consumo
NUMERO	VARCHAR2(20)			X	Número de la dirección del punto de consumo
PUNTO_CONSUMO_ID	NUMBER	X		X	Identificador del punto de consumo, debe ser el mismo informado en el proceso Infraestructura Dx y Facturación Dx
CLIENTE_ID	VARCHAR2(30)			X	Número de cliente informado en la boleta o factura del consumo eléctrico y en el Proceso Facturación Dx
TIPO_TARIFA_ID	NUMBER		X	X	Identificador del tipo de consumo asociado al punto de consumo, según tabla tipo adjunta y Proceso Asociación Consumo Alimentador



Nombre	Tipo de campo	P K	F K	Obligatorio	Descripción
TIPO_CONSUMO_ID	NUMBER		X	X	Identificador del tipo de consumo asociado al punto de consumo, según tabla tipo adjunta y Proceso Asociación Consumo Alimentador
RUT_ELECTRODEPENDIENTE	NUMBER	X	X	X	Rut Electrodependiente , sin puntos ni dígito verificador
DV_RUT_ELECTRODEPENDIENTE	VARCHAR2(1)		X	X	Dígito verificador Rut Electrodependiente
APELLIDO_PATERNO_ELECTRODEPENDIENTE	VARCHAR2(100)			X	Apellido paterno electrodependiente
APELLIDO_MATERNO_ELECTRODEPENDIENTE	VARCHAR2(100)				Apellido Materno electrodependiente
NOMBRES_ELECTRODEPENDIENTE	VARCHAR2(100)			X	Nombres electrodependiente
FECHA_INICIO_VIGENCIA	DATE			X	Fecha de inicio de vigencia en el registro
FECHA_TERMINO_VIGENCIA	DATE			X	Fecha de término de vigencia en el registro
ESTADO_ACTUAL	NUMBER		X	X	Identificador del estado actual de electrodependiente en el registro de acuerdo a Tabla tipo adjunta (tabla TIPO_ESTADO)



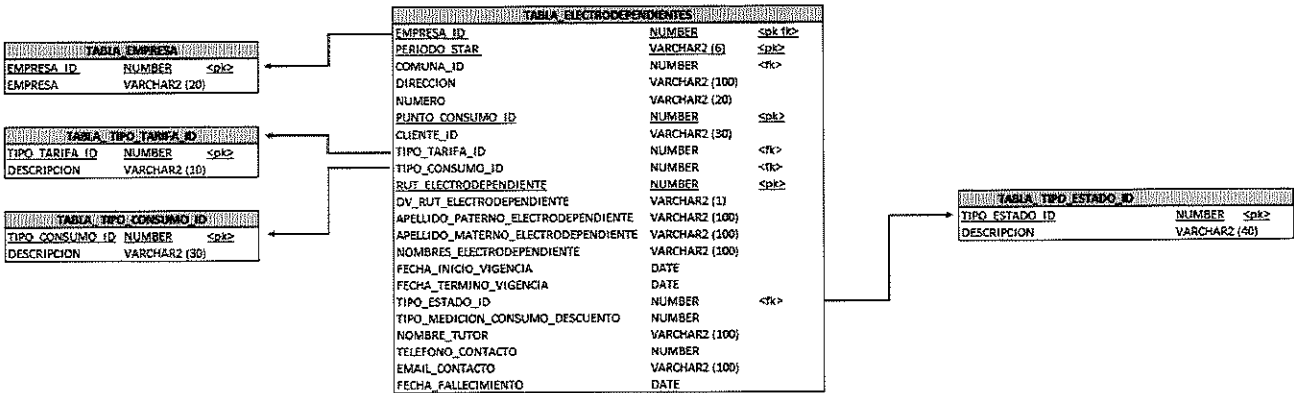
Nombre	Tipo de campo	P K	F K	Obligatorio	Descripción
TIPO_MEDICION_CONSUMO_DESCUENTO	NUMBER			X	Identificador del tipo de medición de descuento el equipamiento electrodependiente: Equipo de medición = 1; Estimación por consumo nominal y horas uso = 2; Estimación consumo fijo de 50 kWh mes = 3
NOMBRE_TUTOR	VARCHAR2(100)			X	Nombre completo tutor, en caso que sea el mismo paciente electrodependiente se completará con los datos de él o ella
TELEFONO_CONTACTO	NUMBER			X	Teléfono de contacto, (9 dígitos, sin código de área)
EMAIL_CONTACTO	VARCHAR2(100)				Correo electrónico de contacto
FECHA_FALLECIMIENTO	DATE				Fecha de fallecimiento, para el caso de electrodependiente s que se tenga certificado de defunción

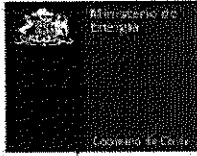


3.1.4 Modelo y Tablas de referencia

3.1.4.1 Modelo de Datos

A continuación, se presenta el Modelo de Datos que contendrá la información incluyendo las tablas de referencia para completar los campos necesarios:





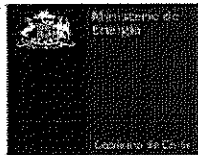
3.1.4.2 Tablas de referencia

Corresponde a tablas tipo de otros Procesos STAR que son empleadas en las tablas de Proceso, a fin de mantener la coherencia entre los procesos de información.

TABLA_EMPRESA

Código Empresa ID

Empresa Id	EMPRESA
6	CHILQUINTA
8	EMELCA
9	LITORAL
10	ENEL
12	EEC
13	TIL TIL
14	EEPA
18	CGE
20	COOPERSOL
21	COPELAN
22	FRONTEL
23	SAESA
24	EDELAYSÉN
25	EDELMAG
26	CODINER
28	EDECOSA
29	CEC
31	LUZLINARES
32	LUZPARRAL
33	COPELEC
34	COELCHA
35	SOCOEPA
36	COOPREL
39	LUZ OSORNO
40	CRELL
43	SASIPA
45	MATAQUITO



TABLA_ REGION_COMUNA_PROVINCIA

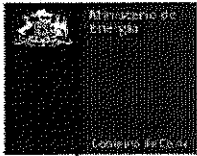
Utilizar Tabla de Códigos del Sistema de Cuentas de Aumentos y Retiros (RE33517/2020)

TABLA_TIPO_ESTADO_ID

TIPO_ESTADO_ID	DESCRIPCIÓN
1	VIGENTE
2	NO VIGENTE POR NO RENOVACIÓN
3	NO VIGENTE POR ALTA MÉDICA
4	NO VIGENTE POR CAMBIO DE DOMICILIO
5	FALLECIDO

TABLA_TIPO_CONSUMO_ID

TIPO_CONSUMO_ID	DESCRIPCIÓN
1	Residencial
2	Comercial
3	Industrial
4	Agrícola
5	Fiscal
6	Municipal
7	F.F.C.C.
8	Utilidad Pública
9	Residencial con negocio
10	Hospital
11	Cárcel
12	Semáforo
13	Alumbrado Público
14	Otro



TABLA_TIPO_TARIFA_ID

TIPO_TARIFA_ID	DESCRIPCIÓN
1	BT1a
2	BT1b
3	TRBT2
4	TRBT3
5	TRAT1
6	TRAT2
7	TRAT3
8	BT2
9	BT3
10	BT 4.1
11	BT 4.2
12	BT 4.3
13	BT 5
14	AT2
15	AT3
16	AT 4.1
17	AT 4.2
18	AT 4.3
19	AT 5
20	TFR

4. PROCESO STAR

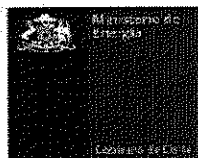
4.1 CONDICIONES GENERALES PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN DEL PROCESO STAR “REGISTRO DE PERSONAS ELECTRODEPENDIENTES LEY 21.304”

1. La SEC utilizará el proceso de información en el Sistema STAR, denominado “Registro de personas electrodependientes Ley 21.304”, por medio del cual las concesionarias deberán remitir la información de acuerdo con lo estipulado en el presente Sistema de Cuentas.
2. Las concesionarias deberán hacer entrega de su información los días 10 de cada mes.
3. Mantener el nombre de los archivos indicado en el punto 3.1. Se entregarán archivos TXT, delimitados sus campos por una coma ',' y como terminador de línea un CRLF (Terminador de Windows). En nombre de los archivos se debe indicar:

MM: Mes (2 dígitos), representa al mes del período STAR en que se envía la información.

AAAA: Año (4 dígitos), representa al año del período STAR en que se envía la información.

XX: Identificador único (2 dígitos), asignado por la SEC a la concesionaria.
4. La información que se entregará cada mes será la correspondiente al mes anterior, es decir, se deberá enviar la totalidad de los electrodependientes registrados hasta el último día del mes anterior. La base a entregar deberá contener todos los registros de pacientes, vigentes o no vigentes (incluidos fallecidos) con el estado actualizado al último día del mes anterior. Una vez informado un electrodependiente en algún mes de entrega, este deberá ser informado en entregas posteriores, aun cuando no se encuentre vigente por las razones que sean.
5. La información que la SEC considerará como pacientes inscritos y vigentes del mes será para todos aquellos en que la empresa lo informe como “VIGENTE” en su estado.
6. Cabe señalar que la responsabilidad de la consistencia, completitud y entrega de la información en los plazos establecidos recae en la propia concesionaria, la cual debe tomar las medidas necesarias para asegurar que la calidad y oportunidad en la entrega de la información cumpla con lo dispuesto en la presente resolución y sus anexos. Esta Superintendencia, para realizar la fiscalización correspondiente, utilizará la información recibida vía STAR en forma satisfactoria y cargada en forma correcta en las bases de datos correspondientes.
7. En el proceso STAR “Registro de personas electrodependientes Ley 21.304” se mantendrán los usuarios responsables asignados al proceso de información “Facturación Dx”. Si la concesionaria desea modificar dicha asignación, deberá remitir la carta indicada a continuación, con la debida antelación.



DESIGNACIÓN DE USUARIO - EMPRESA

En <LUGAR, FECHA>, mediante la presente, don(a) <NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA>, en representación de <RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA> designa a don(a) <NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA>¹ como responsable del envío de información relativa al proceso STAR "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304", cuyos antecedentes se listan a continuación:

EMPRESA : <RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>
NOMBRE : <NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA>
RUT : <RUT DEL USUARIO-EMPRESA>
CARGO : <CARGO EJERCIDO DENTRO DE LA EMPRESA>
ÁREA : <ÁREA EN LA CUAL TRABAJA>
TELÉFONO : <TELÉFONO DIRECTO>
E-MAIL : <CASILLA DE CORREO ELECTRÓNICO>
: <PROCESADOR O CONSULTA>

TIPO USUARIO

Don(a) <NOMBRE DEL USUARIO-EMPRESA> será responsable, en su calidad de Usuario Empresa, de representar a <RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA> en los envíos de información que se efectúen a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y de aclarar las dudas que ésta tenga respecto del proceso de información denominado "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304".

Para garantizar la certeza técnica y jurídica de la identidad del Usuario-Empresa que accede al sitio web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y posibilitar la realización de declaraciones en línea y transferencias de información de manera confidencial y segura, éste empleará la clave secreta de acceso que defina al efecto la mencionada Superintendencia.

La información ingresada en uso de la clave secreta antes mencionada se entenderá ingresada por <RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA>, quién será responsable de la misma. Del mismo modo, la responsabilidad derivada de la falta de cuidado en el uso de la clave, de su indebida reserva, de su mal uso o de su uso por terceros, autorizados o no, ocasionándose o no perjuicios directos o indirectos o de cualquier especie, como asimismo la responsabilidad administrativa que derive de problemas en la entrega de la información, recaerá exclusivamente en la empresa así representada.

El Usuario-Empresa declara su conformidad con la presente cláusula de responsabilidad, firmando en señal de aceptación.

Representante legal

Usuario-Empresa

¹ El usuario debe adjuntar fotocopia del carné de identidad por ambos lados.



OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 249809
Santiago, 04 de Octubre de 2024



ANT.: a) Ley N° 18.410 de 1985,
Orgánica de esta
Superintendencia

MAT.: Solicitud de información.

DE : JAVIER ASSERETO CORTÉS.
JEFE UNIDAD DE PARTICIPACIÓN Y EXPERIENCIA CIUDADANA.

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

1. Que, en virtud de las facultades enmarcadas en el artículo 3° A, de la Ley 18.410 donde se señala *"La Superintendencia podrá requerir, a las personas y empresa sometidas a su fiscalización y a las relaciones que mantienen transacciones con aquéllas, la información que fuere necesaria para el ejercicio de sus funciones. Respecto de las empresas relacionadas, sólo podrá solicitar la información referida a las transacciones que hayan realizado las empresas sujetas a su fiscalización"*, este organismo fiscalizador, con base en el registro de pacientes electrodependientes que mantenían el estado de **Vigente** al momento del evento meteorológico ocurrido en el mes de agosto de 2024, instruye a las empresas concesionarias de distribución de electricidad a la entrega de antecedentes mediante la planilla Excel adjunta nombrada 'BASE_GESTION_CALLCENTER_ED.xlsx'.

La información deberá detallar las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente vigente en el momento del evento o que se haya identificado por su número de cliente, nombre, run o condición de paciente electrodependiente al momento de llamar u operan en el sistema. También se deberá incluir un desglose de las llamadas recibidas, especificando cuáles fueron atendidas y cuáles no. Además, se deberá describir las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas (gestión de abandono o contacto posterior).

2. Se establece como fecha límite de entrega de la presente solicitud, el 08.10.2024, el ingreso de la información requerida se debe realizar mediante la Oficina de Partes Virtual de SEC, así como entregar una copia a la casilla unidadcalidadsec@sec.cl.



Caso:2130580 Acción:3759303 Documento:4238990
V°B° JSH/GAN/CTC

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3759303&pd=4238990&pc=2130580>



OFICIO CIRCULAR ELECTRONICO N° 249809
Santiago, 04 de Octubre de 2024



Por último, cabe señalar que es responsabilidad de la propia empresa mantener la integridad y coherencia de la información, por lo tanto, se deben tomar todas las medidas necesarias para garantizar la consistencia y veracidad de la información que se entregue a esta Superintendencia.

Por Orden de la Superintendente

Saluda atentamente a Ud.,

Javier Assereto Cortés
Jefe Unidad de Participación y Experiencia Ciudadana.

Distribución:

- Grupo SAESA
- Grupo CGE
- Grupo ENEL
- Grupo CHILQUINTA
- Cooperativa Eléctrica Curicó (CEC)
- Sociedad Cooperativa De Consumo De Energía Eléctrica Charrúa (COELCHA)
- Cooperativa Eléctrica Los Ángeles (COPELAN)
- Cooperativa Rural Eléctrica Río Bueno (COOPREL)
- Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán (COPELEC)
- Cooperativa Regional Eléctrica Llanquihue (CRELL)
- Cooperativa Eléctrica Paillaco (SOCOEPA)
- Compañía Distribuidora De Energía Eléctrica CODINER
- Empresa Eléctrica Municipal de Til-Til (EEMTT)
- Empresa Eléctrica de Puente Alto (EEPA)
- Empresa Eléctrica de Casablanca (EMELCA)



Firmado digitalmente por
JAVIER ANDRES ASSERETO CORTES



Caso:2130580 Acción:3759303 Documento:4238990
V°B° JSH/GAN/CTC



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280560
Santiago, 29 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2022 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 249809 de fecha 04-10-2024, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos.
 - f) Carta respuesta N° OP 289954, Respuesta Ord 249809 de Grupo Chilquinta.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.



Caso:2167868 Acción:3907403 Documento:4490673
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento del evento meteorológico ocurrido en el mes de agosto de 2024.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Chilquinta Distribución S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a agosto 2024, se recibieron un total de 264 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 236 fueron Atendidas y 28 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
CHILQUINTA	236	28	264
Total general	236	28	264

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 28 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 01.08.2024 y el 31.08.2024, un total de 13 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Chilquinta Distribución S.A., RUT 96813520 - 1, domiciliada en Av. Argentina N°1, Piso 9, comuna Valparaíso, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65/2022, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Chilquinta Distribución S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280560
Santiago, 29 de Abril de 2025



notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

7. Se deja sin efecto documento **Caso 2167868 Acción 3823807 Documento 4343953**, en atención a que, debido a un error de formato, dicho documento fue emitido sin N° de Oficio ni fecha de emisión, elementos necesarios para completar su formalización

Por Orden de la Superintendenta
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Chilquinta Distribución S.A.

Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica

www.sec.cl



Caso:2167868 Acción:3907403 Documento:4490673
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280559
Santiago, 29 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 249809 de fecha 04-10-2024, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos.
 - f) Carta respuesta N° OP 290877, ECSA 094-2024 RESPONDE OC 249809 de Enel Colina S.A.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
ENEL COLINA S.A. .

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.



Caso:2167868 Acción:3907394 Documento:4490668
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM

1/3

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3907394&pd=4490668&pc=2167868>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 - Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl



3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento del evento meteorológico ocurrido en el mes de agosto de 2024.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Enel Colina S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a agosto 2024, se recibieron un total de 87 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 63 fueron Atendidas y 24 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
EEC	63	24	87
Total general	63	24	87

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 24 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 01.08.2024 y el 31.08.2024, un total de 10 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Enel Colina S.A., RUT 96783910 - 8, domiciliada en Chacabuco 31, comuna Colina, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Enel Colina S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280559
Santiago, 29 de Abril de 2025



Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

7. Se deja sin efecto documento **Caso 2167868 Acción 3823793 Documento 4343913**, en atención a que, debido a un error de formato, dicho documento fue emitido sin N° de Oficio ni fecha de emisión, elementos necesarios para completar su formalización.

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Enel Colina S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2167868 Acción:3907394 Documento:4490668
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento del evento meteorológico ocurrido en el mes de agosto de 2024.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Compañía Eléctrica Del Litoral S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a agosto 2024, se recibieron un total de 204 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 77 fueron Atendidas y 127 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
LITORAL	77	127	204
Total general	77	127	204

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 127 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 01.08.2024 y el 31.08.2024, un total de 13 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Compañía Eléctrica Del Litoral S.A., RUT 91344000 - 5, domiciliada en San Sebastián 2952 OF 202, comuna Las Condes, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Compañía Eléctrica Del Litoral S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280563
Santiago, 29 de Abril de 2025



fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

7. Se deja sin efecto documento **Caso 2167868 Acción 3823815 Documento 4343962**, en atención a que, debido a un error de formato, dicho documento fue emitido sin N° de Oficio ni fecha de emisión, elementos necesarios para completar su formalización.

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Compañía Eléctrica Del Litoral S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2167868 Acción:3907439 Documento:4490709
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280561
Santiago, 29 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 249809 de fecha 04-10-2024, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos.
 - f) Carta respuesta N° OP 289954, Respuesta Ord 249809 de Grupo Chilquinta.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
LUZLINARES S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.



Caso:2167868 Acción:3907408 Documento:4490686
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM

1/3

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3907408&pd=4490686&pc=2167868>



3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento del evento meteorológico ocurrido en el mes de agosto de 2024.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Luzlinares S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a agosto 2024, se recibieron un total de 86 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 42 fueron Atendidas y 44 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
LUZLINARES	42	44	86
Total general	42	44	86

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 44 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 01.08.2024 y el 31.08.2024, un total de 6 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Luzlinares S.A., RUT 96884450 - 4, domiciliada en Chacabuco 675, comuna Linares, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Luzlinares S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280561
Santiago, 29 de Abril de 2025



Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

7. Se deja sin efecto documento **Caso 2167868 Acción 3823823 Documento 4343986**, en atención a que, debido a un error de formato, dicho documento fue emitido sin N° de Oficio ni fecha de emisión, elementos necesarios para completar su formalización.

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Luzlinares S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2167868 Acción:3907408 Documento:4490686
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 249809 de fecha 04-10-2024, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos.
 - f) Carta respuesta N° OP 290440, Carta1559755_OCE-SEC_249809-24_Respuesta-GrupoSAESA de Grupo SAESA.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.





3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento del evento meteorológico ocurrido en el mes de agosto de 2024.
4. De acuerdo con ANT f), la Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a agosto 2024, se recibieron un total de 51 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 44 fueron Atendidas y 7 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
FRONTEL	44	7	51
Total general	44	7	51

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 7 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 01.08.2024 y el 31.08.2024, un total de 7 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Empresa Eléctrica de la Frontera S.A., RUT 76073164 - 1, domiciliada en Avenida Apoquindo 3885, piso 8, comuna Las Condes, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280558
Santiago, 29 de Abril de 2025



fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

7. Se deja sin efecto documento **Caso 2167868 Acción 3835664 Documento 4372435**, en atención a que, debido a un error de formato, dicho documento fue emitido sin N° de Oficio ni fecha de emisión, elementos necesarios para completar su formalización.

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2167868 Acción:3907385 Documento:4490658
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280562
Santiago, 29 de Abril de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
 - c) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - e) Oficio Circular N° 249809 de fecha 04-10-2024, que instruye la entrega de información detallada sobre gestión de llamadas abandonadas y sus respectivos seguimientos.
 - f) Carta respuesta N° OP 290440, Carta1559755_OCE-SEC_249809-24_Respuesta-GrupoSAESA de Grupo SAESA.

MAT.: Formulación de cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S)

A : GERENTE GENERAL
SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.

1. Mediante lo indicado en Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en su artículo 2° 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 generación, 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 antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
2. Que, conforme a lo señalado en D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 207-4, las empresas concesionarias deben priorizar el restablecimiento de suministro eléctrico a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. Además, el artículo 16 del reglamento citado en el ANT d), establece la obligación de las empresas concesionarias de poner a disposición de las personas electrodependientes canales preferentes para la atención y registro de sus solicitudes, así como para la gestión de eventos relacionados con interrupciones del suministro eléctrico, sean programadas o no.



Caso:2167868 Acción:3907426 Documento:4490704
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/MM



3. De acuerdo con ANT e), este organismo fiscalizador instruyo la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los fonos de atención ciudadana disponibles, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente como también las llamadas recibidas atendidas y no atendidas, con una descripción de las acciones implementadas para gestionar las llamadas no atendidas, al momento del evento meteorológico ocurrido en el mes de agosto de 2024.
4. De acuerdo con ANT f), la empresa Sociedad Austral De Electricidad S.A. dio respuesta a la información solicitada en donde se indica que, durante el periodo de análisis correspondiente a agosto 2024, se recibieron un total de 64 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 56 fueron Atendidas y 8 no fueron atendidas.

Empresa	ATENDIDO	NO ATENDIDO	Total general
SAESA	56	8	64
Total general	56	8	64

A la par, en base a la información proporcionada por la empresa, se realizó un análisis que permitió individualizar a cada Persona Electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas.

Este análisis evidenció que de las 8 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 01.08.2024 y el 31.08.2024, un total de 8 correspondieron a Personas Electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada.

5. En consecuencia, considerando la información aportada por la empresa y el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, se reviste el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Sociedad Austral de Electricidad S.A., RUT 76073162 - 5, domiciliada en Avenida Apoquindo 3885, piso 8, comuna Las Condes, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N° 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 D.F.L. N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las Personas Electrodependientes, según lo expuesto en el punto 4 del presente oficio.

6. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Sociedad Austral de Electricidad S.A. un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 280562
Santiago, 29 de Abril de 2025



ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

7. Se deja sin efecto documento **Caso 2167868 Acción 3835674 Documento 4372442**, en atención a que, debido a un error de formato, dicho documento fue emitido sin N° de Oficio ni fecha de emisión, elementos necesarios para completar su formalización.

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Sociedad Austral De Electricidad S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2167868 Acción:3907426 Documento:4490704
V°B° JSH/GAN/CTC/JAC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 282845
Santiago, 13 de Mayo de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - c) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Resolución Exenta Electrónica N° 14.547, de fecha 28.10.2022

MAT.: Formula cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S).

A : GERENTE GENERAL
CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.

1. Que el artículo 3°A de la Ley N° 18.410, establece que, "(...) *El incumplimiento del requerimiento de información o de la obligación de proporcionarla sin mediar aquél, así como la entrega de información falsa, incompleta o manifiestamente errónea, serán sancionados en conformidad a esta ley.*"
2. A través de lo señalado en el Artículo 207-2 de Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes, y en el *Artículo 6°* del reglamento citado en el ANT. c), las empresas concesionarias tienen la obligación de llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión, calificando expresamente que el incumplimiento de esta obligación corresponde a una infracción gravísima, sancionable de acuerdo con las normas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
3. De acuerdo con lo dispuesto en ANT d), esta Superintendencia instruyó la entrega del Registro de Personas Electrodependientes a través del Sistema de Cuentas "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304", estableciendo la obligación de que las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica reporten mensualmente la información actualizada de los pacientes electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.



Caso:2219190 Acción:3909883 Documento:4495372
V°B° JSH/GAN/JAC/PKC/MM



4. Del análisis realizado por esta Superintendencia, en el marco del proceso de información asociado al Sistema STAR “Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304”, se ha verificado que la empresa Chilquinta Distribución S.A., ha remitido información manifiestamente errónea respecto de los registros que deben mantenerse conforme a la normativa vigente. A continuación, se detalla la información errónea identificada por esta Superintendencia:
- a) Registros con errores en el RUN de pacientes electrodependientes.

Primera información entregada del periodo 032025 con fecha 09/04/2025:

EMPRESA	PERIODO_STAR	CLIENTE_ID	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	ESTADO_ACTUAL
CHILQUINTA	032025	731448-5	4604204	1	17-03-2025	17-03-2027	Vigente
CHILQUINTA	032025	389111-9	9363601	0	03-03-2025	05-03-2027	Vigente
CHILQUINTA	032025	302088-6	13995473	1	24-03-2025	24-03-2027	Vigente

Ultima información entregada del periodo 032025 con fecha 25/04/2025:

EMPRESA	PERIODO_STAR	CLIENTE_ID	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	ESTADO_ACTUAL
CHILQUINTA	032025	731448-5	4604924	1	17-03-2025	17-03-2027	Vigente
CHILQUINTA	032025	389111-9	9353601	0	03-03-2025	05-03-2027	Vigente
CHILQUINTA	032025	302088-6	13995743	1	24-03-2025	24-03-2027	Vigente

5. Contar con información incorrecta en el Registro de Pacientes Electrodependientes dificulta gravemente la posibilidad de disponer de datos confiables y actualizados, lo que repercute directamente en la oportunidad y eficacia de las acciones que deben adoptarse, ya sea en procesos de fiscalización o en la entrega de antecedentes a organismos que lo requieran para el cumplimiento de sus funciones.
6. En consecuencia, considerando el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, los hechos antes descritos revisten el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Chilquinta Distribución S.A., RUT 96813520 - 1, domiciliada en Av. Argentina N°1, Piso 9, comuna Valparaíso, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3°A de la Ley N° 18.410, en relación con el artículo 207-2 de la Ley N° 21.304 y el artículo 6° del Decreto Supremo N° 65/2022, al haber remitido a esta Superintendencia, en el marco del Sistema STAR “Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304”, información manifiestamente errónea sobre personas inscritas en dicho registro.





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 282845
Santiago, 13 de Mayo de 2025



7. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Chilquinta Distribución S.A., un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendente
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución:

- Chilquinta Distribución S.A.



Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica



Caso:2219190 Acción:3909883 Documento:4495372
V°B° JSH/GAN/JAC/PKC/NMM



OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 283209
Santiago, 15 de Mayo de 2025



- ANT.:**
- a) Ley N° 18.410 Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
 - b) Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - c) Decreto N°65/2021 Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.
 - d) Resolución Exenta Electrónica N° 14.547, de fecha 28.10.2022

MAT.: Formula cargos por motivo que indica.

DE : CRISTIAN ILLANES MUJICA.
JEFE DIVISIÓN INGENIERÍA ELÉCTRICA (S).

A : GERENTE GENERAL
EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL DE TIL TIL

1. Que el artículo 3°A de la Ley N° 18.410, establece que, "(...) *El incumplimiento del requerimiento de información o de la obligación de proporcionarla sin mediar aquél, así como la entrega de información falsa, incompleta o manifiestamente errónea, serán sancionados en conformidad a esta ley.*"
2. A través de lo señalado en el Artículo 207-2 de Ley N° 21.304 Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes, y en el *Artículo 6°* del reglamento citado en el ANT. c), las empresas concesionarias tienen la obligación de llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión, calificando expresamente que el incumplimiento de esta obligación corresponde a una infracción gravísima, sancionable de acuerdo con las normas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
3. De acuerdo con lo dispuesto en ANT d)., esta Superintendencia instruyó la entrega del Registro de Personas Electrodependientes a través del Sistema de Cuentas "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304", estableciendo la obligación de que las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica reporten mensualmente la información actualizada de los pacientes electrodependientes con residencia en su respectiva zona de concesión.
4. Del análisis realizado por esta Superintendencia, en el marco del proceso de información asociado al Sistema STAR "Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304", se ha verificado que la Empresa Eléctrica Municipal de Til Til, ha remitido información manifiestamente errónea respecto de los registros que deben mantenerse conforme a la normativa vigente. A continuación, se detalla la información errónea identificada por esta Superintendencia:



Caso:2219190 Acción:3909642 Documento:4494953
V°B° JSH/GAN/JAC/PKC/NMM



- a) Pacientes fallecidos que fueron reportados como pacientes electrodependientes con estado vigente.

Información entregada en el periodo 032025:

EMPRESA	PERIODO_STAR	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	ESTADO_ACTUAL
TIL TIL	032025	4466403	8	16/06/22	01/07/24	Vigente
TIL TIL	032025	6196716	8	28/04/23	29/12/23	Vigente
TIL TIL	032025	1966218	7	01/01/17	18/02/25	Vigente

Pacientes cuya condición de fallecimiento fue verificada mediante validación con el Servicio de Registro Civil e Identificación, pese a lo cual figuran como vigentes en el registro informado.

- b) Incorporación de registros con errores en el RUN de pacientes electrodependientes.

Primera información entregada del periodo 032025:

EMPRESA	PERIODO_STAR	CUENTE_ID	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	ESTADO_ACTUAL
TIL TIL	032025	2101	2101	6	28/03/25	28/03/27	Vigente
TIL TIL	032025	2125	2125	3	24/03/22	09/01/26	Vigente
TIL TIL	032025	13029	13029	k	21/01/25	01/01/27	Vigente
TIL TIL	032025	10203	10203	2	16/06/22	17/10/23	Fallecido

Ultima información entregada del periodo 032025:

EMPRESA	PERIODO_STAR	CUENTE_ID	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	ESTADO_ACTUAL
TIL TIL	032025	2101	7250036	9	28/03/25	28/03/27	Vigente
TIL TIL	032025	2125	5920256	1	24/03/22	09/01/26	Vigente
TIL TIL	032025	13029	6244797	4	21/01/25	01/01/27	Vigente
TIL TIL	032025	10203	6029975	7	16/06/22	17/10/23	Fallecido

- c) Omisión de pacientes en los periodos correspondientes entre 1020224 y 022025 previamente informados como vigentes en los periodos 082024 y 092024.

Información entregada en los periodos 082024 y 092024:

EMPRESA	PERIODO_STAR	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	RUT VALIDO	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	ESTADO_ACTUAL
TIL TIL	92024	5920256	1	SI	24-03-2022	09-12-2024	Vigente
TIL TIL	82024	10081428	5	SI	01-01-2017	01-01-2017	Vigente
TIL TIL	82024	12255305	1	SI	22-02-2022	09-05-2024	Vigente
TIL TIL	82024	27074094	4	SI	01-01-2017	01-12-2026	Vigente
TIL TIL	82024	27733102	k	NO, DV debe ser 0	01-01-2017	01-12-2026	Vigente

Ultima información entregada en el periodo 032025:

EMPRESA	PERIODO_STAR	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	FECHA_FALLECIMIENTO	ESTADO_ACTUAL
TIL TIL	032025	5920256	1	24/03/22	09/01/26		Vigente
TIL TIL	032025	12255305	1	16/06/22	09/01/26	01-04-2025	Fallecido
TIL TIL	032025	10081428	5	01/01/17	01/12/26		Vigente

- d) Registros que contienen fecha de fallecimiento, pero que, sin embargo, fueron informados con estado vigente en el registro.

Información entregada en el periodo 022025:

EMPRESA	PERIODO_STAR	CUENTE_ID	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	FECHA_FALLECIMIENTO	ESTADO_ACTUAL
TIL TIL	022025	2125	2125	3	16-06-2022	16-12-2025	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	3089	7040902	k	01-01-2024	13-03-2025	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	5002	4466403	8	16-06-2022	16-12-2025	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	5038	6196716	8	28-04-2023	29-12-2023	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	9130	6366685	8	03-10-2023	10-12-2025	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	13029	13029	k	21-01-2025	01-01-2027	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	15074	5801691	8	16-06-2022	16-12-2025	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	183605	4487709	0	17-10-2023	04-06-2024	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	2095	1966218	7	03-06-2024	31-12-2025	01-01-1900	Vigente
TIL TIL	022025	5056	7746725	4	26-06-2024	26-06-2025	01-01-1900	Vigente





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 283209
Santiago, 15 de Mayo de 2025



Ultima información entregada en el periodo 032025:

EMPRESA	PERIODO_STAR	CUENTE_ID	RUT_ELECTRODEPENDIENTE	DV	FECHA_INICIO_VIGENCIA	FECHA_TERMINO_VIGENCIA	FECHA_FALLECIMIENTO	ESTADO_ACTUAL
TIL TIL	032025	2125	5920256	1	24-03-2022	09-01-2026	(null)	Vigente
TIL TIL	032025	3089	7040902	K	01-01-2017	01-12-2026	(null)	Vigente
TIL TIL	032025	5002	4466403	8	16-06-2022	01-07-2024	(null)	Vigente
TIL TIL	032025	5038	6196716	8	28-04-2023	29-12-2023	(null)	Vigente
TIL TIL	032025	9130	6366685	8	03-10-2023	10-01-2026	(null)	Vigente
TIL TIL	032025	13029	6244797	4	21-01-2025	01-01-2027	(null)	Vigente
TIL TIL	032025	15074	12255305	1	16-06-2022	09-01-2026	01-04-2025	Fallecido
TIL TIL	032025	183605	4487709	0	17-10-2023	04-06-2024	(null)	Vigente
TIL TIL	032025	2095	1966218	7	01-01-2017	18-02-2025	(null)	Vigente
TIL TIL	032025	5056	10081428	5	01-01-2017	01-12-2026	(null)	Vigente

5. Contar con información incorrecta en el Registro de Pacientes Electrodependientes dificulta gravemente la posibilidad de disponer de datos confiables y actualizados, lo que repercute directamente en la oportunidad y eficacia de las acciones que deben adoptarse, ya sea en procesos de fiscalización o en la entrega de antecedentes a organismos que lo requieran para el cumplimiento de sus funciones.
6. En consecuencia, considerando el análisis realizado, a juicio de esta Superintendencia, los hechos antes descritos revisten el carácter de infracciones a la normativa vigente, en razón de lo cual se procede, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14° del D.S. 119, del 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, reglamento de sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, a formular a Empresa Eléctrica Municipal de Til Til, RUT 70.849.500 - K, domiciliada en Emilio Valle 013, Til Til, que, como concesionaria de distribución eléctrica le cabe en los hechos descritos, por el siguiente cargo:

Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3°A de la Ley N° 18.410, en relación con el artículo 207-2 de la Ley N° 21.304 y el artículo 6° del Decreto Supremo N° 65/2022, al haber remitido a esta Superintendencia, en el marco del Sistema STAR “Registro de Personas Electrodependientes Ley 21.304”, información manifiestamente errónea sobre personas inscritas en dicho registro.

7. En conformidad al artículo 17° inciso 2° de la Ley 18.410 y el artículo 14°, letra c), del Decreto Supremo N°119, se otorga a Ud., en su calidad de representante legal de Empresa Eléctrica Municipal de Til Til, un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente Oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia, mediante el sitio web <https://wlhttp.sec.cl/OPVirtual/>, indicando el número del presente oficio y el número de acción (ACC).

Por Orden de la Superintendenta
Saluda atentamente a Ud.,

CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe División Ingeniería Eléctrica (S)
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Firmado digitalmente por
Cristian Rodrigo Illanes Mujica

Distribución:

- Empresa Eléctrica Municipal de Til Til.



Caso:2219190 Acción:3909642 Documento:4494953
V°B° JSH/GAN/JAC/PKC/NMM



- ANT.:** 1) Ley N° 21.304, de fecha 31/12/2020 del Ministerio de Energía, "Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes." Publicado en el Diario Oficial el 12/01/2021.
- 2) Decreto N°65, de fecha 29/09/2021, del Ministerio de Energía, "Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes, de conformidad a lo señalado en los artículos 207 N°1 y siguientes de la Ley General de Servicios Eléctricos." Publicado en el Diario Oficial el 09/05/2022.
- 3) Oficio Circular N°261.311, de fecha 12/12/ 2024, de esta Superintendencia, "Obligaciones de Empresas Concesionarias para Garantizar el Suministro Eléctrico Continuo a Pacientes Electrodependientes Inscritos."
- 4) Oficio Ordinario N°11.149, de fecha 21/03/2025, de esta Superintendencia, "Reformula Cargos a Enel Distribución Chile S.A. por infracciones a la normativa que se indica."
- 5) Carta UIA N°182-2025, del 11 de marzo de 2025, de la empresa ENEL Distribución Chile S.A. "Responde Ord. N°273763, de fecha 07 de marzo de 2025."

MAT.: Instruye a Enel Distribución Chile S.A. sobre el equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de una persona electrodependiente.

DE : SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
A : ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.

1. Con motivo del evento ocurrido en agosto de 2024, que provocó interrupciones del suministro eléctrico y la afectación de personas electrodependientes, derivó en el inicio de un proceso administrativo sancionatorio, que hoy se encuentra pendiente con la reformulación de cargos efectuada mediante Oficio N°11.149, individualizado en el ANT. 4), que sumado a lo ocurrido el 25 de febrero de 2025, ha permitido constatar que la totalidad de los pacientes Electrodependientes no contaban con un equipamiento para el abastecimiento de energía al dispositivo de uso médico, para hacer frente durante toda la extensión de la interrupción de suministro de electricidad, con el consiguiente riesgo a la seguridad de dichas personas.

Lo anterior, se evidencia en la investigación seguida a consecuencia de las interrupciones del suministro eléctrico ocurridas en agosto de 2024 y, con base a la información remitida por Enel Distribución Chile S.A. a través de la carta UIA N°182-2025, del ANT. 5), según la solicitud del Oficio Circular N°273.763, de fecha 07/03/2025, de esta Superintendencia, el cual fue emitido debido al corte de suministro eléctrico del 25 de febrero, se obtuvieron los siguientes datos:





Consideración	Cantidad	% del total
Cantidad de personas electrodependientes inscritos (total):	2.539	
Cantidad de Pacientes que no contaban con equipo de respaldo previo al Evento del 25.02.2025:	2.435	95,9%
En línea con lo anterior ¿a cuantos NO le fue entregado un sistema de respaldo?	2.177(*)	85,7 %

(*) En la cantidad señalada, no se incluyó 155 pacientes electrodependientes que figuran como "si, pero se desistió en terreno".

De la cual se desprende que más del 85% no recibió un equipo que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo.

Lo antes descrito, permite constatar que la empresa Enel Distribución Chile S.A. **aún no ha implementado, de manera eficaz y en su totalidad, las mejores técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente, ni las soluciones más adecuadas para la entrega del equipamiento necesario, considerando las particularidades de la vivienda en que reside la persona electrodependiente. Es fundamental evaluar cada caso en función de sus características específicas**, como por ejemplo: la residencia en edificios de departamentos, viviendas sin patio o situaciones en las que los representantes legales o apoderados sean de avanzada edad o enfrenten dificultades en la manipulación de ciertos equipos.

2. En este sentido, la Ley Eléctrica, DFL N°4/2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, modificada por la Ley N°21.304, Individualizada en el ANT. 1), establece en su artículo 207-3:

"Las empresas concesionarias deberán implementar, en forma eficaz y oportuna, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento de uso médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente, durante toda su extensión, considerando las condiciones del entorno y la estimación de la extensión de la interrupción, entre otras que señale el reglamento.

Para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso precedente, las empresas concesionarias deberán implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo."

Asimismo, el artículo 15° del Reglamento, señalado en el ANT. 2), establece que:

"Las Concesionarias deberán implementar, en forma eficaz y oportuna, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento médico al que se encuentra conectada una Persona Electrodependiente, durante toda su extensión considerando las condiciones del entorno y la estimación de la extensión de la interrupción y la compatibilidad con el equipamiento médico. Para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso precedente, las Concesionarias deberán implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de la Persona Electrodependiente" (lo destacado es nuestro).

3. Considerando lo expuesto en el oficio individualizado en el ANT. 3), el cual establece y recuerda las obligaciones de las Empresas Concesionarias para garantizar el suministro de electricidad continuo a pacientes electrodependientes inscritos, entre los que se incluye: **la implementación eficaz y oportuna de las mejores soluciones técnicas disponibles para el abastecimiento de energía al dispositivo de uso médico de las personas electrodependientes**; la entrega de equipos de respaldo con el suministro periódico del recurso primario necesario para su operación (por ejemplo, combustible en el caso de grupos electrógenos), como también sus terminales de conexión y cable de alimentación del equipo se encuentren en óptimas condiciones. Asimismo, dichos equipos deben cubrir tanto los consumos de energía, así como las demandas de potencia de los dispositivos utilizados en



la hospitalización domiciliaria durante toda la extensión de una interrupción de suministro de electricidad desde la red de distribución de la empresa concesionaria. Agrega que, el equipamiento debe ser instalado por personal calificado, siguiendo las instrucciones y/o recomendaciones del fabricante en conformidad a los estándares vigentes para productos e instalaciones de consumo. Además, debe someterse a mantenciones periódicas y seguimientos que aseguren condición operativa del equipamiento y la respectiva provisión del recurso primario y las acciones relacionadas con su retiro al final de su vida útil. Asimismo, los tutores y personas electrodependientes deben recibir capacitación para su uso, tanto inicial como periódica.

4. Atendido lo dispuesto en los numerales precedentes, en las facultades dispuestas en el artículo 3° N° 34 y 36 de la Ley N° 18.410, considerando además que la estrategia de entrega temporal definida por Enel Distribución Chile S.A. no ha permitido dar cumplimiento al fin perseguido en la ley respecto de los derechos de los pacientes electrodependientes y con el objeto de fortalecer la implementación de las medidas antes señaladas y garantizar la seguridad de las personas electrodependientes y el correcto funcionamiento del dispositivo de uso médico; se instruye a la empresa Enel Distribución Chile S.A. que la entrega temporal del equipamiento solo aplicará únicamente a aquellas personas que se encuentren al final del periodo de vigencia al no ser renovados, conforme a lo indicado en el artículo 11° del Reglamento. En consecuencia, **aquellas personas inscritas en dicho registro (según lo indicado en el artículo 10° del Reglamento) deberán contar con el equipamiento en forma permanente**, considerando la importancia de garantizar su seguridad y el suministro de energía al dispositivo médico al que se encuentran conectados, especialmente ante eventos meteorológicos y/o contingencias que puedan afectar a un gran número de clientes. Adicionalmente, al momento de la entrega de todo equipamiento, se deberá completar el Anexo A adjunto a este documento, el cual deberá estar disponible cada vez que la Superintendencia lo requiera.
5. En complemento a lo anterior, la instalación del equipamiento que permita abastecer energía al dispositivo de uso médico respectivo, acorde a lo señalado en el oficio, referido en el ANT. 3), establece que:

".... si bien la concesionaria debe aportar durante una interrupción de suministro tanto combustible o batería como sea necesario para cubrir la indisponibilidad, de manera preventiva el paciente inscrito deberá contar con tanta fuente primaria de energía como la necesaria para operar durante la mitad del tiempo promedio de interrupción anual de la concesionaria en la comuna donde reside el paciente electrodependiente." (lo destacado es nuestro).

Adicionalmente, considerando que el equipamiento debe instalarse en un lugar técnicamente apto y definido por personal calificado, se debe informar a la persona que lo reciba que dicho equipo no debe ser trasladado, salvo en situaciones de riesgo que lo justifiquen.

6. En caso de que exclusivamente la persona electrodependiente, su representante legal o su apoderado decidan rechazar o no recibir la entrega del equipamiento destinado a abastecer de energía al dispositivo médico, ya sea de manera temporal o permanente, deberán hacerlo por escrito y justificando la razón de ello, para lo cual deberán completar el anexo B adjunto a este documento. Dicho Anexo deberá estar disponible cada vez que la Superintendencia lo requiera.

No se aceptarán rechazos fundamentados en la imposibilidad de instalar la solución entregada por la empresa en el domicilio, como por ejemplo, generadores en departamentos. Por lo que corresponderá a la empresa **ofrecer oportunamente** a la persona electrodependiente las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos de las interrupciones de suministro eléctrico.

Asimismo, es importante señalar que el rechazo del equipamiento no exime a las empresas distribuidora del cumplimiento de lo establecido en la ley mencionada en el ANT. 1) y el decreto señalado en el ANT.2). En este sentido, cada vez que se produzca una afectación de la continuidad de suministro eléctrico o se emita una alerta temprana que así lo indique, la empresa deberá contactar a todos los pacientes electrodependientes o a sus tutores que





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 278292
Santiago, 14 de Abril de 2025



rechazaron el equipamiento, y reiterar el derecho a contar con una solución de respaldo, dejando registro de cada una de estas gestiones.

Saluda atentamente a Ud.,

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Incluye

- Anexo A. Informativo y toma de conocimiento de equipamiento para abastecer de energía dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de persona electrodependiente
- Anexo B. Rechazo de recepción de equipamiento para abastecer de energía dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de persona electrodependiente.

Distribución

- Destinatario
- Oficina de Partes



Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS



Caso:2208526 Acción:3890571 Documento:4463824
V°B° MMM/GBF/CIM/GAN/JAC/PKC/NMM



- ANT.:**
- 1) Ley N° 21.304, de fecha 31/12/2020 del Ministerio de Energía, “Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes.” Publicado en el Diario Oficial el 12/01/2021.
 - 2) Decreto N°65, de fecha 29/09/2021, del Ministerio de Energía, “Aprueba reglamento sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes, de conformidad a lo señalado en los artículos 207 N°1 y siguientes de la Ley General de Servicios Eléctricos.” Publicado en el Diario Oficial el 09/05/2022.
 - 3) Oficio Circular N°261.311, de fecha 12/12/ 2024, de esta Superintendencia, “Obligaciones de Empresas Concesionarias para Garantizar el Suministro Eléctrico Continuo a Pacientes Electrodependientes Inscritos.”
 - 4) Oficio Circular N°273.763, de fecha 07/03/2025, de esta Superintendencia, “solicitud de información.”

MAT.: Instruye a Chilquinta Distribución y empresas asociadas sobre el equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de una persona electrodependiente.

DE : SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
A : CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN Y EMPRESAS ASOCIADAS

1. Esta Superintendencia ha identificado en el marco de diferentes eventos, como el ocurrido en agosto de 2024 en la zona central del país, y el del 25 de febrero del presente año, que la totalidad de las personas electrodependientes no contaban con un equipamiento para el abastecimiento de energía de su dispositivo de uso médico, para hacer frente durante toda la extensión de la interrupción de suministro de electricidad, con el consiguiente riesgo a la seguridad de dichas personas.

En este contexto, esta institución, en virtud de lo dispuesto en el ANT. 4), solicitó información a diversas empresas distribuidoras. En respuesta al requerimiento, Chilquinta Distribución y sus empresas asociadas, remitieron las siguientes cartas:

Empresa	Carta	Fecha	Referencia
Chilquinta Distribución	GG-2025/01	11/03/2025	Oficio Ordinario Electrónico N° 273763 de fecha 07 de marzo de 2025.
Energía Casablanca	EC-051/2025	11/03/2025	Oficio Ordinario Electrónico N° 273763 de fecha 07 de marzo de 2025
Litoral	SGO - 011/2025	11/03/2025	Oficio Ordinario Electrónico N° 273763 de fecha 07 de marzo de 2025.





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 278291
Santiago, 14 de Abril de 2025



Luz Parral	Lp-0700/2025	11/03/2025	Oficio Circular Electrónico N°273763
Luz Linares	Li-1213/2025	11/03/2025	Oficio Circular Electrónico N°273763

Sobre la base de la información remitida, se tuvo a la vista el siguiente detalle:

Consideración	Chilquinta Distribución	Energía Casablanca	Litoral	Luz Parral	Luz Linares	Total
Cantidad de personas electrodependientes inscritos "total"	1229	19	79	42	131	1500
Cantidad de pacientes que NO contaban con equipo de respaldo previo al Evento del 25.02.2025:	1032(*)	7	49	7	20	1115
Porcentaje del "total" que no contaron antes con equipo de respaldo	84,0%	36,8%	62,0%	16,7%	15,3%	74,3%
En línea con lo anterior ¿a cuantos NO le fue entregado un sistema de respaldo?	997 (*)	6(**)	47	7	20	1077
Porcentaje del "total" que no recibió un sistema de respaldo.	81,0%	31,6%	60,3%	16,3%	14,6%	70,7%

(*) No se entregó información respecto de lo indicado en la columna "Consideración" (celdas vacías), por lo tanto, se interpretó que dichos equipos o sistema no fueron proporcionados.

(**) En la cantidad señalada, seis (6) pacientes electrodependientes figuran como "No aplica", por lo tanto, se interpretó que dichos equipos o sistema no fueron proporcionados.

Lo antes descrito permite constatar que la empresa Chilquinta Distribución y sus empresas asociadas, aún no han implementado, de manera eficaz y en su totalidad, las mejores técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente, ni las soluciones más adecuadas para la entrega del equipamiento necesario, considerando las particularidades de la vivienda en que reside la persona electrodependiente. Es fundamental evaluar cada caso en función de sus características específicas, como por ejemplo: la residencia en edificios de departamentos, viviendas sin patio o situaciones en las que los representantes legales o apoderados sean de avanzada edad o enfrenten dificultades en la manipulación de ciertos equipos.

2. En este sentido, la Ley Eléctrica, DFL N°4/2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, modificada por la Ley N°21.304, Individualizada en el ANT. 1), establece en su artículo 207-3:

"Las empresas concesionarias deberán implementar, en forma eficaz y oportuna, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento de uso médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente, durante toda su extensión, considerando las condiciones del entorno y la estimación de la extensión de la interrupción, entre otras que señale el reglamento.

Para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso precedente, las empresas concesionarias deberán implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo."

Asimismo, el artículo 15° del Reglamento, señalado en el ANT. 2), establece que:



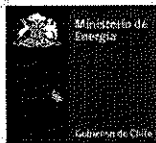
Caso:2208441 Acción:3890454 Documento:4463618
V°B° MMM/GBF/CIM/GAN/JAC/PKC/NMM

"Las Concesionarias deberán implementar, en forma eficaz y oportuna, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento médico al que se encuentra conectada una Persona Electrodependiente, durante toda su extensión considerando las condiciones del entorno y la estimación de la extensión de la interrupción y la compatibilidad con el equipamiento médico. Para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso precedente, las Concesionarias deberán implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de la Persona Electrodependiente." (lo destacado es nuestro).

3. Considerando lo expuesto en el Oficio individualizado en el ANT. 3), el cual establece y recuerda las obligaciones de las Empresas Concesionarias para garantizar el suministro de electricidad continuo a pacientes electrodependientes inscritos, entre los que se incluye: **la implementación eficaz y oportuna de las mejores soluciones técnicas disponibles para el abastecimiento de energía al dispositivo de uso médico de las personas electrodependientes**; la entrega de equipos de respaldo con el suministro periódico del recurso primario necesario para su operación (por ejemplo, combustible en el caso de grupos electrógenos), como también sus terminales de conexión y cable de alimentación del equipo se encuentren en óptimas condiciones. Asimismo, dichos equipos deben cubrir tanto los consumos de energía, así como las demandas de potencia de los dispositivos utilizados en la hospitalización domiciliaria durante toda la extensión de una interrupción de suministro de electricidad desde la red de distribución de la empresa concesionaria. Agrega que, el equipamiento debe ser instalado por personal calificado, siguiendo las instrucciones y/o recomendaciones del fabricante en conformidad a los estándares vigentes para productos e instalaciones de consumo. Además, debe someterse a mantenciones periódicas y seguimientos que aseguren condición operativa del equipamiento y la respectiva provisión del recurso primario y las acciones relacionadas con su retiro al final de su vida útil. Asimismo, los tutores y personas electrodependientes deben recibir capacitación para su uso, tanto inicial como periódica.
4. Atendido lo dispuesto en los numerales precedentes, en las facultades dispuestas en el artículo 3° N° 34 y 36 de la Ley N° 18.410, considerando además que la estrategia de entrega temporal definida por la empresa Chilquinta Distribución y sus empresas asociadas no ha permitido dar cumplimiento al fin perseguido en la ley respecto de los derechos de los pacientes electrodependientes y con el objeto de fortalecer la implementación de las medidas antes señaladas y garantizar la seguridad de las personas electrodependientes y el correcto funcionamiento del dispositivo de uso médico, se instruye a Chilquinta Distribución y sus empresas asociadas (Energía Casablanca, Litoral, Luz Parral y Luz Linares), que la entrega temporal del equipamiento solo aplicará únicamente a aquellas personas que se encuentren al final del periodo de vigencia al no ser renovados, conforme a lo indicado en el artículo 11° del Reglamento. En consecuencia, **aquellas personas inscritas en dicho registro (según lo indicado en el artículo 10° del Reglamento) deberán contar con el equipamiento en forma permanente**, considerando la importancia de garantizar su seguridad y el suministro de energía al dispositivo médico al que se encuentran conectados, especialmente ante eventos meteorológicos y/o contingencias que puedan afectar a un gran número de clientes. Adicionalmente, al momento de la entrega de todo equipamiento, se deberá completar el Anexo A adjunto a este documento, el cual deberá estar disponible cada vez que la Superintendencia lo requiera.
5. En complemento a lo anterior, la instalación del equipamiento que permita abastecer energía al dispositivo de uso médico respectivo, acorde a lo señalado en el oficio, referido en el ANT. 3), establece que:

".... si bien la concesionaria debe aportar durante una interrupción de suministro tanto combustible o batería como sea necesario para cubrir la indisponibilidad, de manera preventiva el paciente inscrito deberá contar con tanta fuente primaria de energía como la necesaria para operar durante la mitad del tiempo promedio de interrupción anual de la concesionaria en la comuna donde reside el paciente electrodependiente." (lo destacado es nuestro).





OFICIO ORDINARIO ELECTRONICO N° 278291
Santiago, 14 de Abril de 2025



Adicionalmente, considerando que el equipamiento debe instalarse en un lugar técnicamente apto y definido por personal calificado, se debe informar a la persona que lo reciba que dicho equipo no debe ser trasladado, salvo en situaciones de riesgo que lo justifiquen.

6. En caso de que exclusivamente la persona electrodependiente, su representante legal o su apoderado decidan rechazar o no recibir la entrega del equipamiento destinado a abastecer de energía al dispositivo médico, ya sea de manera temporal o permanente, deberán hacerlo por escrito y justificando la razón de ello, para lo cual deberán completar el anexo B adjunto a este documento. Dicho Anexo deberá estar disponible cada vez que la Superintendencia lo requiera.

No se aceptarán rechazos fundamentados en la imposibilidad de instalar la solución entregada por la empresa en el domicilio, como por ejemplo, generadores en departamentos. Por lo que corresponderá a la empresa **ofrecer oportunamente** a la persona electrodependiente las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos de las interrupciones de suministro eléctrico.

Asimismo, es importante señalar que el rechazo del equipamiento no exime a las empresas distribuidora del cumplimiento de lo establecido en la ley mencionada en el ANT. 1) y el decreto señalado en el ANT.2). En este sentido, cada vez que se produzca una afectación de la continuidad de suministro eléctrico o se emita una alerta temprana que así lo indique, la empresa deberá contactar a todos los pacientes electrodependientes o sus tutores que rechazaron el equipamiento, y reiterar el derecho a contar con una solución de respaldo, dejando registro y respaldo de cada una de estas gestiones.

Saluda atentamente a Ud.,

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles

Incluye

- Anexo A. Informativo y toma de conocimiento de equipamiento para abastecer de energía dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de persona electrodependiente
- Anexo B. Rechazo de recepción de equipamiento para abastecer de energía dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de persona electrodependiente

Distribución

- Chilquinta Distribución
- Energía Casablanca
- Litoral
- Luz Parral
- Luz Linares
- Oficina de Partes

Firmado digitalmente por
MARTA CABEZA VARGAS

www.sec.cl



Caso:2208441 Acción:3890454 Documento:4463618
V°B° MMM/GBF/CIM/GAN/JAC/PKC/NMM