



Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

Ministerio de Energía

**Superintendencia de
Electricidad y Combustibles**



1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Energía

Avanzando a un segundo tiempo de la transición energética

A fines del 2022 tuve la oportunidad de visitar la Región de Magallanes y la Antártica Chilena y conocer la planta demostrativa Haru Oni, la primera en el mundo en producir combustibles sintéticos en base a Hidrógeno Verde. En ella trabajan Marcelo Daller y Silvana Cárdenas, dos profesionales magallánicos que vienen de la industria energética tradicional basada en combustibles fósiles y que actualmente tienen un rol clave en la incipiente producción de combustibles limpios. Ellos son el mejor ejemplo de la manera en que el proceso de transición energética que estamos impulsando no sólo sirve para tener ciudades limpias, sino que también es una oportunidad para la creación de oportunidades de trabajo especializados y encadenamientos productivos que permitan mejorar integralmente la calidad de vida de las comunidades.

Nuestro país ha conseguido importantes logros en materia de transición energética en los últimos años. Los más recientes han situado a Chile como el mejor país emergente para invertir en energías renovables, sumado a que, **por primera vez, la energía solar y eólica superaron al carbón en generación**. Sin embargo, aquello no es suficiente, debemos ir más allá. Ese fue el mensaje el que quisimos transmitir durante nuestra participación en la COP 27, considerando que somos parte del grupo de 18 países que hemos hecho explícito nuestro compromiso hacia la carbono neutralidad y que reportamos año a año nuestros inventarios.

En las intensas jornadas en Egipto, fortalecimos los lazos de colaboración con países y entidades multilaterales líderes en la lucha global al cambio climático, y anunciamos iniciativas relacionadas a interconexión regional y al proceso de descarbonización y reconversión de centrales a carbón, todo esto con el objetivo de mostrar al mundo los progresos de Chile en la materia.

Actualmente, estamos trabajando en un calendario para **acelerar nuestra descarbonización**, abocados a generar un esquema institucional que junto con establecer las condiciones habilitantes del proceso identifique las mejoras concretas para la calidad de vida de las personas, tanto de los

trabajadores, generando empleos de calidad, como de las comunidades que hoy están afectadas por la generación de carbón.

En lo que se refiere a nuestra transición energética, hemos postulado el inicio de un **segundo tiempo en la transición energética**: luego de una profunda penetración de energías renovables en nuestra matriz, debemos dar pasos decididos hacia una mayor flexibilidad en el sistema. La promulgación de la **Ley de Almacenamiento y Electromovilidad** apunta a este sentido, ya que permitirá el desarrollo de energías renovables flexibles, habilitando su acopio independiente y evitando así el vertimiento de la producción generada.

Seguimos impulsando la tramitación de la llamada **Ley de promoción de energías renovables**, que contempla una serie de propuestas regulatorias que pueden agruparse en tres pilares. En primer lugar, se propone el aumento del umbral del 20 al 60% en la obligación de las empresas generadoras de electricidad de comercializar energías renovables no convencionales al 2030. En segundo lugar, la iniciativa busca perfeccionar el sistema de trazabilidad del carácter renovable de la energía eléctrica, evitando su doble contabilización y comercialización. Por último, el proyecto incorpora mayores incentivos a la generación distribuida, dentro de los que destaca la habilitación de los municipios a desarrollar proyectos comunitarios de generación distribuida.

Si queremos avanzar en la descarbonización de nuestra matriz energética, la infraestructura de transmisión es esencial, por ello el desarrollo de **línea Kimal - Lo Aguirre** es una prioridad. Como gobierno estamos trabajando coordinadamente con otros servicios y pondremos todos nuestros esfuerzos para la construcción de esta iniciativa, con los más altos estándares medioambientales y abriendo los espacios de colaboración que permitan un emplazamiento armónico con las comunidades en las regiones involucradas. Adicionalmente medidas para maximizar la utilización de la infraestructura de transmisión existente se han habilitado y facilitado en coordinación con el resto de la institucionalidad del sector eléctrico.

Por otro lado, durante el segundo semestre de este año esperamos ingresar un **proyecto de ley que aborde la transición energética particularmente enfocado en el sector de la transmisión**.

En este desafío el rol técnico en la conducción de la transición energética de la **Comisión Nacional de Energía** ha sido clave. El organismo ha participado en distintas iniciativas esenciales como el Comité de Expertas y Expertos para la Mejora Regulatoria del Mercado del Gas Natural, instancia que ha entregado recomendaciones y lineamientos esenciales para introducir mejoras competitivas a dicho sector. Adicionalmente, en un trabajo colaborativo con la CNE, se desarrolló Mesa Público-Privada de Mercado de Corto Plazo, que efectuó el levantamiento de las miradas que poseen los diversos actores del Sistema Eléctrico Nacional respecto de la

situación de la operación del Mercado de Corto Plazo eléctrico, particularmente a la luz de la situación de algunas empresas suministradoras que han declarado la imposibilidad de pagar sus obligaciones derivadas del dicho mercado.

Con una mirada de futuro, avanzamos a paso firme en medidas que posibiliten el desarrollo de una industria de **Hidrógeno Verde**. Actualmente en Magallanes está en operaciones la primera planta piloto en el mundo que produce combustibles sintéticos en base a hidrógeno verde, Haru Oni y en Antofagasta, el proyecto HyEx fabrica amoniaco en base a hidrógeno verde, el que se utiliza para fabricar explosivos para la industria minera. Además, hay una planta de hidrógeno verde móvil, liderado por el Centro Científico Tecnológico de la Región de Antofagasta (CICITEM), que está recorriendo el desierto para cuantificar el potencial de generación de la región. Esos pilotos están progresando y serán clave para avanzar en la producción de hidrógeno verde a nivel industrial.

Adicionalmente y con el objetivo de propiciar el despliegue de esta industria, actualmente, nos encontramos en construcción del **Plan de Acción de Hidrógeno Verde 2023-2030**, proceso que busca generar una hoja de ruta para esta industria, con un enfoque que concilie el desarrollo económico con el respeto por el medio ambiente, las regiones y las comunidades. El proceso de participación ciudadana de este plan consideró la inscripción de 2.381 personas de todo el país, de las cuales el 33% son mujeres y el 67% son hombres.

La transición energética también constituye una oportunidad para la impulsar la ciencia e innovación en nuestro país. En ese contexto, hemos aumentado el presupuesto disponible para la **Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN)** en \$ 1.656 millones para fortalecer su trabajo en diversas actividades en el campo científico relacionadas al desarrollo sustentable y cambio climático, así como aplicaciones de tecnología de punta en salud, minería, agricultura, medio ambiente, entre otras. El rol protagónico de esta institución en sistemas de atención de salud y en gestión de residuos radiactivos en el país nos inspira a aprovechar esta oportunidad única que presenta la transición energética para acercar la tecnología y sus bondades a la ciudadanía, siempre con los más altos estándares de seguridad.

La **Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)**, en tanto, ha trabajado junto al ministerio en procesos de actualización normativa, como en medidas que han posibilitado la incorporación y puesta en operación de infraestructura para la generación distribuida, las energías renovables y la electromovilidad. En línea con lo anterior, la Superintendencia, en conjunto con el Ministerio de Energía, ha estado desarrollando un **proyecto de ley que moderniza el régimen de fiscalización y supervigilancia para el sector de energía**. La presente iniciativa no solo permitirá modernizar a la SEC para así enfrentar los desafíos actuales que presenta el proceso de transición energética y

descarbonización de la matriz eléctrica, sino que también buscará mejorar la calidad de servicio de suministro eléctrico que recibe la ciudadanía.

La SEC también será responsable de la fiscalización del cumplimiento de la nueva **Ley de biocombustibles sólidos**, un anhelo de largo aliento orientada a reducir la contaminación en el sur de Chile. Esta medida, que busca avanzar hacia un mercado formal para la leña y mejorar la calidad del pellet, está siendo difundida en los territorios a través de talleres participativos que se están realizando entre las regiones de O'Higgins y Aysén para elaborar su reglamento.

La **implementación de la Ley de Eficiencia Energética** ha sido otro de los desafíos de este periodo. Promulgada en 2021, este cuerpo legal tiene dentro de sus pilares la obligatoriedad de la gestión de la energía de los grandes consumidores (empresas con consumos equivalentes a 58 GWh/año). Publicamos el primer listado de consumidores con capacidad de gestión energética y, con ello, se generó la obligación de implementar e informar sistemas de gestión.

Durante este año, además, ampliamos nuestros **acuerdos con Alemania** para trabajar en energías limpias y a nivel local firmamos un **acuerdo con los productores de pellet** para priorizar el abastecimiento nacional de este energético. Además, se ha trabajado en la implementación de medidas para fomentar la **electromovilidad** y esfuerzos para abordar la **pobreza energética** de modo que la energía sirva de motor de desarrollo y bienestar a todos y todas.

Sabemos que son avances importantes, pero queda mucho por hacer. La masificación de tecnologías de generación renovable requerirá del desarrollo de nueva infraestructura y de la adaptación de la regulación a fuentes de generación con características distintas y complementarias a las actuales. El rol de liderazgo desde el Estado será crucial para ir habilitando y abriendo paso al nuevo escenario, desde la creación de normativas de manera oportuna hasta el apoyo activo en el desarrollo activo y temprano de proyectos piloto que muestren las oportunidades asociadas a las nuevas tecnologías.

Tenemos un largo y desafiante camino por recorrer, pero tenemos un objetivo claro: debemos actuar rápido, con compromiso a nuestra visión de largo plazo y poniendo siempre a las personas en el centro.

Diego Pardow Lorenzo

Ministro de Energía

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Colaboradores de nuestra Institución, colegas del sector energía, industria, ciudadanos y usuarios de los servicios que nos corresponde supervigilar y fiscalizar como Superintendencia de Electricidad y Combustibles y, posiblemente, en el futuro como Superintendencia de Energía.

Me dirijo a ustedes para presentar los resultados obtenidos en la gestión de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles durante el año 2022, por medio del Balance de Gestión Integral, instrumento del Estado que permite dar cuenta a la ciudadanía sobre los principales aspectos de la gestión de las instituciones, transparentando y comunicando a las personas, el uso de los recursos públicos, la implementación y cumplimiento de nuestros compromisos; la incorporación de la perspectiva de género en la gestión y cómo el quehacer institucional puede incidir en la vida de las personas, familias y hogares en nuestro país.

Durante el año 2022, se llevaron a cabo diversas iniciativas y proyectos que permitieron mejorar la calidad de los servicios y la seguridad energética en el país. Entre las acciones destacadas se encuentran la promoción de prácticas sustentables en el sector energético; la implementación de medidas para mejorar la calidad y continuidad de los servicios y productos energéticos; y la fiscalización de las empresas distribuidoras de energía.

Quisiera destacar, que gracias al compromiso y dedicación de todos los funcionarios de la institución, hemos logrado avanzar significativamente en materia de derechos de los usuarios y en la regulación de los servicios de electricidad y combustibles en el país, entre lo que podemos destacar los avances en regulación, implementación y fiscalización de proyectos de Energías Renovables y en Electromovilidad. Entre otros resultados que se explicarán más detalladamente en este documento, durante el año 2022 se inscribieron en la SEC 252 nuevas instalaciones de electromovilidad, totalizando los últimos años 675 instalaciones, con 1.426 cargadores de vehículos eléctricos e híbridos, de uso público y privados, y 65 MW de potencia instalada; mientras que, en Autogeneración Eléctrica en el año 2022 la capacidad instalada de Generación Distribuida de Autoconsumo (GDA) alcanzó los 162 MW, con 90% más de instalaciones inscritas con respecto al año anterior, registrando así 6.023 instalaciones con una capacidad instalada de 54 MW.

También, durante este período se realizaron importantes avances en la modernización y digitalización de los procesos de la institución, con el fin de optimizar la eficiencia y transparencia en la gestión de los recursos, como, por ejemplo, la implementación completa de las Plataformas de Información Pública (PIP) para el cumplimiento de la Norma Técnica de Conexión y Operación de PMGD. También a pesar de las limitaciones presupuestas, que los últimos años y la

situación postpandemia han conllevado, hemos buscado optimizar nuestros sistemas informáticos e incorporar nuevas herramientas que permitan la atención adecuada y oportuna de las personas a través de los diversos canales de atención, como el reciente canal de Videollamadas Online y cada uno de nuestros sistemas de gestión de información y procesamiento de datos.

Uno de los principales desafíos y compromiso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, es la protección de los derechos de los usuarios del ámbito energético y el aseguramiento de la seguridad y calidad del uso de los energéticos, y en ese aspecto, la Continuidad de Suministro Eléctrico conlleva un valor muy relevante para las personas, su vida personal, familiar y los procesos productivos en que se desempeñan, razón por la cual monitoreamos permanentemente el cumplimiento de estándares por medio de indicadores que debe cumplir la industria, entre los cuales el SAIDI (indicador de medición promedio de interrupciones) nos muestra el promedio de tiempo de interrupción de suministro eléctrico que afecta a las personas, en cada comuna, región y por cada empresa. Durante los últimos años, con la exigencia de planes de acción para los alimentadores que reflejan los peores resultados, hemos venido gestionando importantes bajas, sin embargo, a pesar de nuestros esfuerzos y la exigencia de planes de acción a las empresas, el año 2022 se registraron 14,53 horas en promedio país, que si bien está entre los resultados más bajos de los últimos 5 años, no nos deja conformes, y por lo cual, adoptaremos como institución todas las medidas posibles, para retomar la curva de mejora continua de este indicador, buscando los mecanismos, junto con la industria, para que sus resultados se vean menos expuestos a contingencias climáticas o eventos de emergencias, como los incendios forestales, fenómenos que afectan la infraestructura energética, que cada vez son más frecuentes y podríamos decir se convierten ya en una normalidad en nuestro país; de allí la necesidad de que los planes y medidas adoptadas por las empresas y el trabajo de nuestra institución den cuenta de esta nueva realidad.

Finalmente agradezco a las funcionarias y los funcionarios de la SEC por su dedicación y esfuerzo, así como a los actores del sector energético por su colaboración y compromiso con la mejora continua de los servicios. Les invito a continuar trabajando juntos por el bienestar de las personas en nuestro país, como servidores públicos que tenemos en nuestras manos, en parte, procesos que inciden directamente en la calidad de vida de las personas.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

Marta Cabeza Vargas

Superintendente de Electricidad y Combustibles

3. Resultados de la Gestión año 2022

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno y de la Agenda de Energía 2022-2026 presentada por el Ministerio de Energía durante el año 2022, esta Superintendencia ha continuado trabajando en diversas iniciativas alineadas con los objetivos de mejorar la calidad y oportunidad de la atención que se entrega a la ciudadanía y elevar los estándares de servicio de las empresas del sector energético, fortaleciendo el desarrollo y uso de energías renovables. Entre las principales tareas realizadas por la SEC el año 2022, vinculadas a la Agenda de Energía y a prioridades gubernamentales, destacamos:

I. Electromovilidad.

Durante el año 2022, la electromovilidad fue una alternativa para distintos usuarios, que vieron en ella una manera de movilizarse más eficiente, segura y sustentable con el medio ambiente. Lo anterior lo demuestran las cifras de la Asociación Nacional Automotriz de Chile, que señalan que la cantidad de vehículos 100% eléctricos e híbridos enchufables, comercializados en el país, alcanzó a final de año las 1.769 unidades, casi el doble de los comercializados el año 2021 cuando el número llegaba a las 856 unidades, para lo cual fue necesario que nuestra infraestructura, particularmente en lo que se refiere a Cargadores Eléctricos (públicos y privados), respondiera a esta nueva demanda, tanto en lo que respecta a su disponibilidad como a su seguridad.

En línea con esta creciente y por cierto necesaria incorporación de vehículos eléctricos, el año 2022 la Superintendencia se ha movilizado para velar por la seguridad de las instalaciones que proveen energía a los diferentes vehículos eléctricos. Lo ha realizado, mediante la inspección directa de las instalaciones públicas y privadas a lo largo del país. Además, ha comenzado el proceso de desarrollo de herramientas tecnológicas, que permitan a los usuarios acceder de manera más rápida a información tan importante como es el estado del cargador.

En resumen, el año pasado la unidad de energías renovables y electromovilidad revisó en terreno más de 130 instalaciones para electromovilidad en el país,

verificando aspectos relacionados a la seguridad, la correcta operación, y disponibilidad de servicio. Destaca la electro-ruta más larga de Latinoamérica de cargadores rápidos públicos (1.200 km), que se extiende entre La Serena y Temuco con 70 cargadores rápidos (mayores a 50 kW), la cual fue fiscalizada en terreno en un 100%. Además, se fiscalizó el primer Centro de Carga de transporte público ejecutado por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. Este centro de carga es el primero de trece nuevos centros de carga, que se suman a los ya existentes, y que durante el 2023 verán el inicio de su operación para los nuevos buses eléctricos de la región Metropolitana.

La SEC durante 2022 registra también la inscripción de 252 nuevas instalaciones de electromovilidad, un 30% más de las inscritas durante 2021, sumando así un total de 675 instalaciones, 1.426 cargadores de uso público y privado, centros de carga de transporte público y electroterminales, y 65 MW de potencia instalada. Al igual que año anterior, las instalaciones privadas tuvieron un aumento en un 33% respecto al año 2021, sumando 164 nuevas instalaciones de este tipo. Respecto a las instalaciones de carga pública en el 2022 se inscribieron 132 nuevos cargadores públicos, un 39% más de los cargadores inscritos durante el año 2021. Destacan proyecto de cargadores rápidos ubicados en zonas extremas del país como Punta Arenas, Pica, San Pedro de Atacama, entre otros, que permiten democratizar y hacer posible que más personas accedan a esta tecnología.

Finalmente, respecto a las nuevas disposiciones normativas en que trabaja el Ministerio de Energía, como es la habilitación de la interoperabilidad de estaciones de carga, establecido por la Ley de Eficiencia Energética, este año la Superintendencia, el Ministerio de Energía y la plataforma internacional de eRoaming Hubject, han firmado un acuerdo de colaboración para trabajar en conjunto, en el desarrollo de una plataforma que permitirá a los usuarios, acceder en tiempo real a la información del estado de los cargadores públicos en el país. Se espera que durante 2023 ya podamos contar con las primeras versiones de esta plataforma.

II. Registro de pacientes electrodependientes con hospitalización domiciliaria.

El 12 de enero de 2021, fue publicada en el Diario Oficial, la Ley 21.304 “Sobre suministro de electricidad para personas electrodependientes” la que permite garantizar el no corte de suministro por no pago, a los domicilios de pacientes registrados como electrodependientes; la obligación de las empresas de mitigar los efectos de las interrupciones de suministro; el descuento en la boleta del consumo del equipamiento electrodependiente y la creación de un registro de paciente electrodependiente por parte de las empresas concesionarias. El 9 de mayo de 2022 se realizó la promulgación del reglamento, lo que permitió la entrada en vigencia de la Ley 21.304.

Con motivo de la Ley, la SEC asumió un rol fiscalizador del registro que las empresas deben llevar, sobre los pacientes electrodependientes de sus zonas de concesión. A diciembre del año 2022, según la información del registro de pacientes electrodependientes que administran las empresas concesionarias de distribución, y que entregan periódicamente a esta institución, se encontraban

vigentes en la plataforma 8.234 pacientes electrodependientes, es decir, con indicación de hospitalización domiciliaria y/o que requieren la conexión a equipos de soporte vital, que funcionan con electricidad y donde la gestión oportuna de los actores involucrados ante interrupciones de suministro eléctrico, es clave para no poner en riesgo la seguridad e incluso la vida de estos pacientes.

III. Aplicación Mobile - Riesgo eléctrico en la vía pública.

El año 2018, se implementó la herramienta “Riesgo Eléctrico en la vía pública”, que permite que cada persona que advierta condiciones de riesgo eléctrico en la vía pública y disponga de un smartphone compatible, pueda ingresar una denuncia de inmediato, indicando la dirección del lugar de riesgo, la causa de este (cable cortado, poste chocado, entre otros) e incluso adjuntar evidencia, como puede ser una fotografía.

Durante el año 2022 se recibieron 1.316 denuncias por medio de esta aplicación Mobile y WEB, lo que muestra que las personas usan esta herramienta, aportando información que nos permite la adopción de medidas, para regularizar las situaciones denunciadas en menor tiempo.

Esta herramienta permite que la denuncia sea recibida paralelamente, tanto por la SEC como por la empresa eléctrica responsable de la instalación, la que debe iniciar las acciones de normalización que correspondan, dentro del plazo de 2 horas para zonas con redes de densidad media a alta, y de 4 horas para redes de densidad baja o muy baja, cumpliendo con la obligación normativa que establece que: “Es deber de todo concesionario de servicio público de cualquier naturaleza mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas”

IV. Autogeneración Eléctrica - Energías Renovables No Convencionales.

Como muestra del gran avance de la Generación Distribuida para el Autoconsumo (GDA), instalaciones de generación de hasta 300 kW conectadas a las redes de distribución, en el año 2022 la capacidad instalada de GDA alcanzó los 162 MW.

La Superintendencia contabilizó durante el 2022, un 90% más de instalaciones GDA inscritas con respecto al año anterior, registrando así 6.023 instalaciones con una capacidad instalada de 54 MW, las cuales se distribuyen principalmente en la Región Metropolitana, O'Higgins, Atacama y Valparaíso. Al respecto, destacan proyectos que han permitido acercar de manera directa esta tecnología a la ciudadanía, como el Programa Casa Solar, que entrega beneficios económicos directos para el interesado en el desarrollo de proyectos, el cual, se enmarca en el Eje 6: “Empoderamiento Ciudadano y Democratización de la Energía” de la Agenda de Energía 2022-2026, donde esta Superintendencia tuvo un rol activo en el seguimiento y fiscalización de estos proyectos.

Con el aumento de la cantidad de instalaciones y considerando lo crítico que se vuelve contar con tiempos de respuesta acotados, en el proceso de conexión de los

Equipamientos de Generación, la Superintendencia realizó el monitoreo de este, generando planes de acción de seguimiento e iniciando procesos sancionatorios a empresas concesionarias, para efecto de que se cumplan los plazos que se encuentran regulados en la actual normativa. Lo anterior permitió movilizar a la industria, normalizando los tiempos de respuesta desde un 84% de cumplimiento en 2021 a un 94% al 2022.

Asimismo, durante 2022, también se destaca la implementación completa de las Plataformas de Información Pública (PIP), habilitadas en los sitios web de la empresas concesionarias y en nuestro sitio web institucional, en relación con el cumplimiento del artículo 6-1 de la Norma Técnica de Conexión y Operación de Equipamiento de Generación y artículo transitorio 7-1 de la Norma Técnica de Conexión y Operación de PMGD, que estipula que las empresas distribuidoras, previo a la definición de la Superintendencia, deben publicar de forma abierta la información técnica de la red de distribución junto con la información técnica de generación distribuida, lo que permite transparentar a la ciudadanía el estado de las instalaciones y las holguras existentes en la red, para la conexión de nuevos proyectos de generación, disminuyendo barreras de entrada asociadas al acceso de la información.

Con respecto a los Pequeños Medios de Generación conectados a las redes de distribución (PMGD), generadores renovables menores o igual a 9 MW, su crecimiento acelerado continuó durante 2022. Es más, en los últimos tres años la capacidad instalada en este período representa más del 50% de la capacidad total de PMGD instalados, alcanzando así los 2,135 GW, los cuales en su mayoría son plantas fotovoltaicas.

Particularmente, el año 2022, trajo consigo un aumento considerable de procesos que fueron declarados en construcción ante la Comisión, llegando a declararse un total de 327 proyectos, sextuplicando la cantidad respecto del año anterior. Por otro lado, se mantuvo de forma similar la cantidad de controversias asociadas a la aplicación regulatoria, siendo las principales problemáticas las asociadas a las observaciones de los costos de conexión y plazos de respuesta, en contraste disminuyeron las controversias asociadas a las solicitudes de extensión de ICC (Informe de Criterios de Conexión) a causas de efectos de la pandemia, en comparación con los años anteriores.

V. Ley de Eficiencia Energética

La Ley 21.305 sobre Eficiencia Energética se publicó en febrero 2021, y trajo consigo nuevas atribuciones y responsabilidades para la SEC, entre ellas la de fiscalizar y sancionar a aquellas empresas que no cumplan con el Artículo 2°, que obliga a las empresas catalogadas como Grandes Consumidores, o Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía, a implementar Sistemas de Gestión de Energía. El año 2022, se publicó el Decreto Supremo 28 del Ministerio de Energía, que aprueba el Reglamento para Grandes Consumidores, donde se establecieron los requisitos de estos Sistemas de Gestión de Energía, así como también las herramientas de fiscalización, tales como auditorías realizadas por profesionales autorizados por esta Superintendencia.

Junto con apoyar al Ministerio en el desarrollo del Reglamento, se realizó un levantamiento de los procesos requeridos, dada las nuevas atribuciones otorgadas a la SEC, tanto en la Ley como en el Reglamento. En este contexto, la SEC se enfocó en desarrollar distintas acciones que permitirán operativizar la Ley de forma efectiva.

Con el objetivo de levantar información e identificar grupos interesados, se realizaron entrevistas con empresas y profesionales relevantes de la industria, que permitieron establecer lineamientos para planificar y organizar nuestra labor. Paralelamente, se definió el procedimiento para la autorización de los profesionales que realicen auditorías a las empresas afectas a esta obligación, el cual fue puesto en consulta pública, recibiendo observaciones por parte de 10 empresas.

En búsqueda de atender de mejor forma a los ciudadanos, se trabajó junto al Ministerio de Energía en un listado de preguntas frecuentes, las cuales se incorporaron en la página web de la SEC. Además, se realizaron distintas acciones con el Ministerio, para difundir y orientar a las futuras empresas que deberán cumplir con las obligaciones, a través de talleres y conversatorios online, de organización propia y de terceros que solicitaron nuestra cooperación, así como también, se participó de forma presencial en conversatorios con otros actores relevantes.

Otro punto relevante es el desarrollo de una herramienta informática, que permitirá recepcionar y sistematizar la información que deberán proporcionar los Grandes Consumidores. Durante el año 2022 se establecieron los requerimientos y se comenzó el desarrollo, el cual finalizará durante el año 2023. Esta herramienta permitirá la captura de datos relevantes, para que tanto el Ministerio de Energía como la Superintendencia puedan contar con reportabilidad eficiente en el futuro.

VI. Hidrógeno

Durante el año 2022, se dio continuidad al trabajo de colaboración y transferencia de recursos entre la Subsecretaría de Energía y la Superintendencia, iniciado en julio de 2021 para generar apoyo técnico recíproco, con el fin de contribuir al desarrollo ágil de la industria del Hidrógeno como combustible; impulsando mejoras en la tramitación de los procesos que se requieren para autorizar las actividades de producción, acondicionamiento, transporte, almacenamiento, comercialización y uso del hidrógeno como combustible y sus derivados, en concordancia con la Política Energética Nacional y en particular con la Estrategia Nacional de Hidrógeno Verde.

Además, en el transcurso del año fueron autorizados 3 de estos proyectos, que se detallan en la siguiente tabla, quedando otros 3 en etapa de evaluación:

N°	Titular	Autorización	Descripción del proyecto	Ubicación
----	---------	--------------	--------------------------	-----------

1	GasValpo SpA.	R.E SEC N°11.589, del 31.03.2022	Producción, almacenamiento y mezcla de hidrógeno con gas natural, e inyección a la red de distribución de la empresa.	Planta Satélite de Regasificación (PSR) Coquimbo, Región de Coquimbo.
2	Minera San Pedro - CNP	R.E SEC N°14.690, del 08.11.2022	Proyecto piloto de producción de hidrógeno para ser consumido en celdas de combustible para transformar el hidrógeno en energía eléctrica.	Instalaciones Minera San Pedro, comuna de Til Til, Región Metropolitana.
3	Pontificia Universidad Católica - Abastible - Thermal Engineering	R.E SEC N°14.473, del 25.10.2022	Proyecto piloto para efectuar ensayos de operación en ambiente controlado de quemadores en caldera para operar mezclas de gases GN/H ₂ y GLP/H ₂ , hasta un 60% de H ₂ .	Laboratorio del Dpto. de Ingeniería Mecánica y Metalúrgica de la Pontificia Universidad Católica, Campus San Joaquín, Región Metropolitana.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

I. Resultados Gestión Ámbito Eléctrico.

I.1 Instalaciones Eléctricas Inscritas en la SEC.

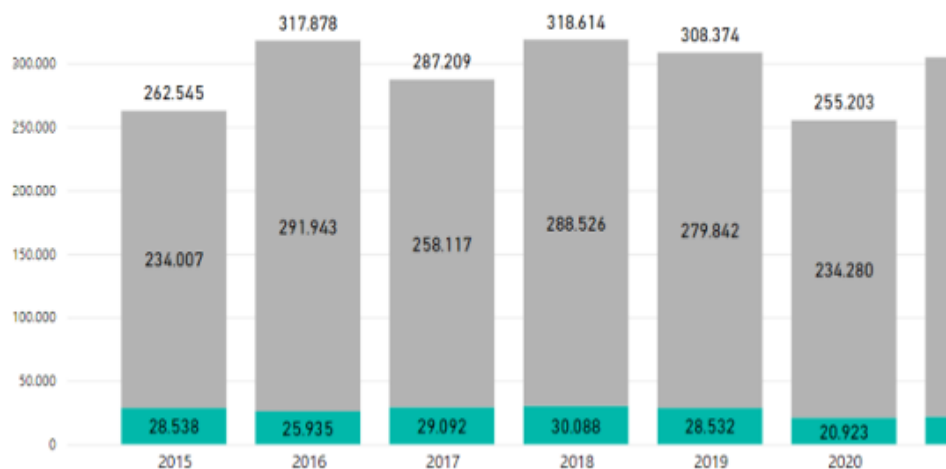
Durante el año 2022 se inscribieron 309.639 instalaciones eléctricas a lo largo del país, de las cuales 290.657 corresponden a instalaciones nuevas y los 18.982 restantes a instalaciones existentes en que se declara alguna modificación, adecuación o ampliación.

Para declarar una instalación nueva, adecuación, ampliación o modificación de una existente, un instalador(a) autorizado(a) debe presentar esta declaración con los planos y documentación requerida para este proceso, la cual debe dar cuenta del cumplimiento de las exigencias normativas establecidas en los reglamentos técnicos; dichas instalaciones podrán ser fiscalizadas directamente por la SEC, de forma documental o en terreno, en cualquier momento.

- Instalaciones Eléctricas Inscritas - Evolución anual.



Instalaciones Eléctricas Inscritas



I.2. Fiscalización Directa Instalaciones Eléctricas.

En el año 2022, se realizaron un total de 8.476 inspecciones, de las cuales 2.066 correspondieron a inspecciones en terreno, lo cual significó un aumento respecto del año 2021 (648 inspecciones en terreno). Respecto a las fiscalizaciones técnico documental, estas disminuyeron en un 43 % respecto a las realizadas el año anterior, pasando de 15.032 el 2021 a 6.410 inspecciones técnico documental el año 2022.

En el caso de las inspecciones en terreno, la Superintendencia ha mantenido el criterio de focalizar esta tarea en las áreas de mayor riesgo para las personas, realizando un análisis previo y utilizando herramientas tecnológicas a fin de identificarlas, de este modo centrar el uso de los recursos públicos, donde la acción directa es más necesaria e impacta efectivamente en la seguridad de las personas y sus bienes.

- Porcentaje de inspecciones rechazadas técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	2.066	1.549	75%

- Porcentaje de inspecciones rechazadas técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Eléctrico	6.410	1.837	29 %

I.3. Fiscalización Indirecta

El objetivo de la fiscalización indirecta es sistematizar procesos de la industria eléctrica que son relevantes para la calidad de servicio que reciben los usuarios, y monitorearlos desde el origen (empresa). Entre estos procesos se abordan los relacionados con facturación e interrupciones como materias centrales para una buena calidad de servicio hacia las personas y se implementan planes de acción para la disminución de interrupciones, especialmente frente a situaciones o fenómenos que se van repitiendo a través de los años, que afectan las instalaciones eléctricas y la disponibilidad del suministro; y por lo tanto, analizando el comportamiento y afectación de estos fenómenos, nos permiten adoptar medidas y acciones preventivas para mitigar o evitar sus consecuencias.

a. Planes de Acción a nivel país para disminuir las horas de interrupciones del usuario final.

Con el objeto de prevenir o mitigar la ocurrencia de interrupciones de suministro eléctrico, producidas por la condición atmosférica del periodo otoño-invierno del año 2022, invierno altiplánico y también los eventos registrados en el periodo estival por incendios forestales, se instruyó a las empresas eléctricas del segmento distribución, la formulación e implementación de planes de acción, considerando las medidas necesarias para evitar interrupciones producidas como consecuencia

de la afectación de la infraestructura eléctrica por alguna de estas casusas. En total se instruyeron 1.109 planes de acción, informados por las empresas eléctricas de distribución a través de la plataforma Web “Seguimiento Planes de Acción”, alcanzando los \$12.834 millones de pesos destinados a su implementación.

b. Continuidad de Suministro Eléctrico año 2022.

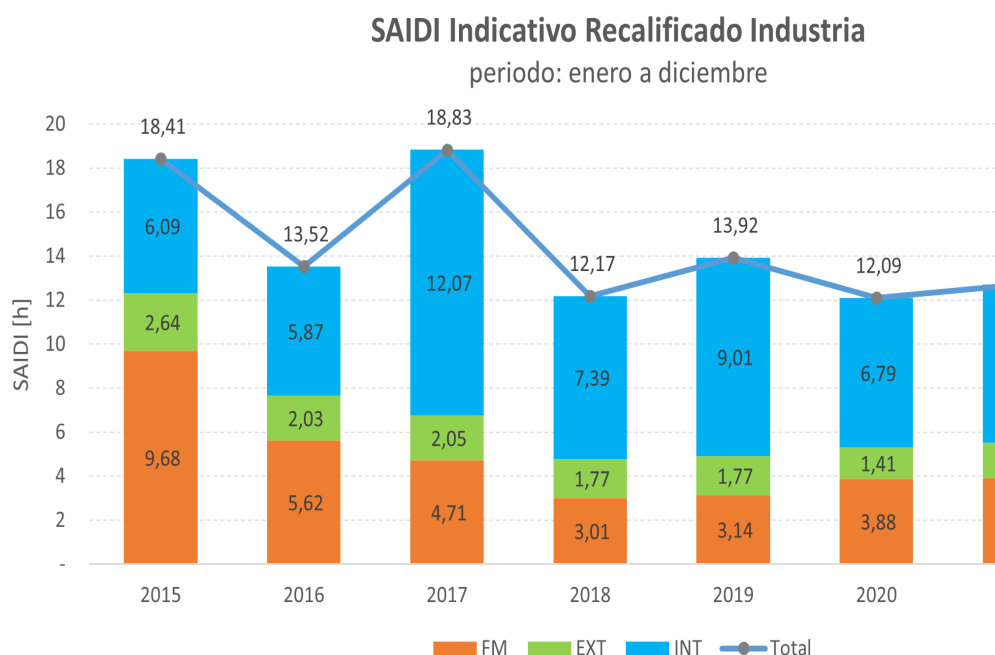
La continuidad de suministro es el componente de la calidad de servicio, relativo al número y duración de las interrupciones de suministro, conforme a los estándares que exige la normativa vigente en nuestro país. Corresponde a índices numéricos definidos, a efecto de medir el número y/o la duración de las interrupciones que afectan a las personas, y que en nuestro país son monitoreados por medio del indicador **SAIDI (System Average Interruption Duration Index) o Índice de Duración Promedio de Interrupciones de Sistema.**

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

El indicador SAIDI, como señalamos, representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo. Las interrupciones de electricidad se pueden generar por causas internas (de responsabilidad de las empresas distribuidoras), causas externas (interrupciones no autorizadas en los sistemas de transmisión y/o generación), o Fuerza Mayor. Las empresas distribuidoras reportan a la SEC las diferentes interrupciones y realizan una primera calificación, dando así origen al indicador SAIDI informado por Empresas. Posteriormente, la SEC realiza un análisis detallado de las interrupciones propuestas como “Fuerza Mayor” por las empresas, y a partir de aquello, califica dichas interrupciones, para dar origen al SAIDI definitivo.

El año 2022, se registran 14,53 horas en promedio en el tiempo de interrupciones que afectaron a las personas, lo que, si bien representa un incremento con relación al año 2021, se encuentra entre los valores más bajos de los últimos años, como se muestra en el siguiente gráfico:

- Variación anual indicador SAIDI



Al analizar los resultados del último trienio, se observa que el promedio de los resultados SAIDI 2020 al 2022, alcanza las 13,1 horas de interrupción. Si revisamos sólo el resultado del año 2022, el tiempo promedio de interrupciones por clientes es de 14,53 horas, este aumento puede explicarse en parte por las mayores exigencias sobre el sistema eléctrico nacional, debido a fenómenos climáticos, incendios forestales y las mayores condiciones de movilidad que repercuten en accidentes y acciones que afectan las instalaciones.

Sigue siendo materia de preocupación y de trabajo de la Superintendencia, que la calidad de servicio no sea la misma para todos los ciudadanos, dado que existen sectores, comunas y regiones donde las personas se ven expuestas a interrupciones que superan ampliamente el promedio, este es el caso de las Regiones de Araucanía con 28,75 horas; Arica y Parinacota con 25,09 horas y Tarapacá con 23,53 horas.

Lo anterior también nos debe llevar a reflexionar y plantearnos nuevos desafíos respecto a cómo entendemos que se debe materializar la continuidad de suministro y que medidas preventivas se deben adoptar frente a fenómenos de la naturaleza que cada vez son menos excepcionales y se van convirtiendo más en una constante; y por lo cual, incorporar esta variable debe ser necesario para establecer las acciones que nos permitan retomar la curva de mejora en la calidad y continuidad de suministro que experimentan las personas.

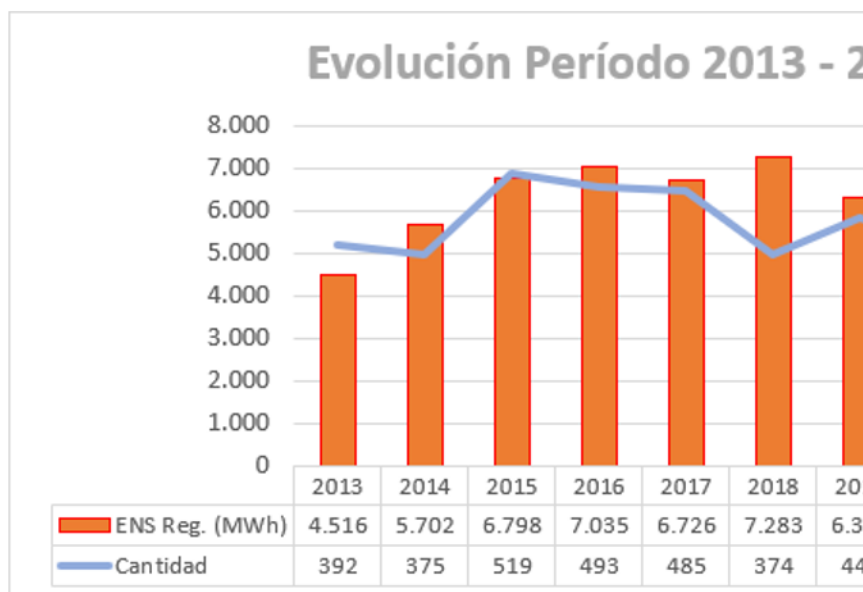
c. Gestión de interrupciones - Energía No Suministrada (ENS - MWh)

Energía No Suministrada (ENS) es la energía no entregada al sistema eléctrico, debido a interrupciones del servicio ocurridas en alguno de los segmentos de la red

eléctrica. Es parte de la demanda de energía que no es satisfecha por la red de energía eléctrica, bien sea por una o por varias condiciones anormales, durante un período dado. La energía no suministrada comprende el consumo desconectado o bien reducido por fallas, que afectaron a una cantidad de clientes y que se contabiliza en MWh.

Del periodo en análisis, se puede observar que el año 2022 muestra un deterioro en lo que afectación a consumos regulados se refiere, al igual de la cantidad de interrupciones.

- Evolución ENS año 2013 - 2022



De forma muy resumida, los resultados del año 2022 nos indican que:

- El año 2022 muestra la mayor afectación a regulados que el año 2021, donde el 27,1% de la ENS corresponde a eventos de Fuerza Mayor (FM).
- Las empresas CGE, ENEL y Transelec, continúan posicionándose como las mayores en lo que afectación de consumos se refiere.
- CGE abarca un 41,9% de las fallas totales, con las cuales provoca el 56,6% de la ENS a regulados.
- Transelec, abarca el 12,6% del total de fallas, con lo cual aporta un 9,8% en lo que afectación a regulados se refiere.
- ENEL abarca el 3,8% del total de fallas, aportando con un 15,9% del total de la ENS a regulados del sistema.
- CGE continúa posicionándose como la empresa que mayor afectación provoca al sistema. Muestra un comportamiento deficiente en aumento.
- Transelec en el periodo de análisis, muestra un aumento significativo en la cantidad de fallas, pero no así en la ENS a regulados, donde su mejor año fue el 2022.
- ENEL muestra un leve deterioro en cuanto a cantidad de fallas se refiere. El año 2022, es su desempeño más deficiente en ENS de todo el período de análisis.

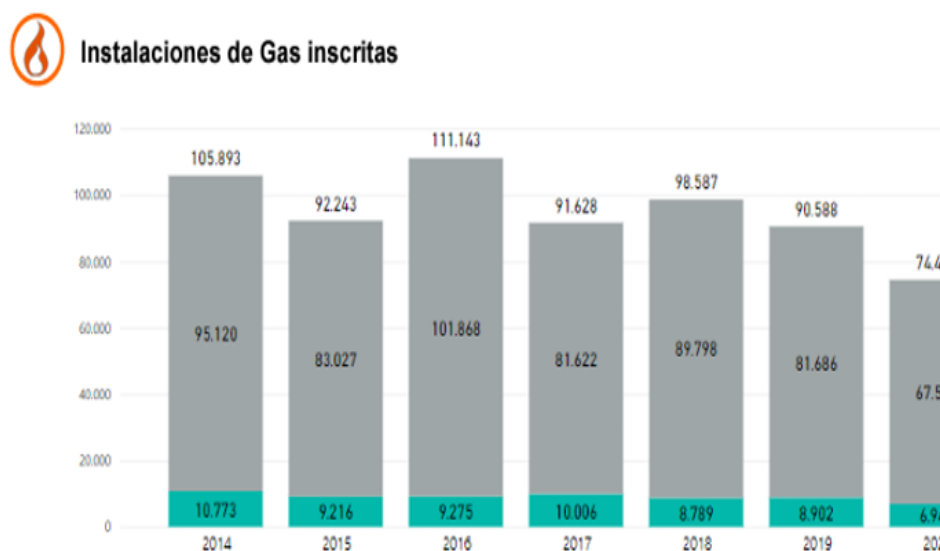
- Las 10 empresas que más aportan a la ENS regulados son respectivamente: CGE Tx, ENEL Tx, Transelec, EEPA, Engie, Chilquinta Tx, STS, Transemel, ENEL Gx y Alfa Transmisora.

II. Resultados Gestión Ámbito Combustibles

II.1. Instalaciones de Gas inscritas en la SEC

Durante el año 2022 se registraron más de 78 mil declaraciones, las cuales comparadas con el año 2021, tuvieron un aumento cercano al 11%, como consecuencia de la reactivación del país post pandemia.

- Evolución Instalaciones de Gas Inscritas por año



II.2. Fiscalización Directa Instalaciones de Gas

En el contexto del proceso de fiscalización basado en riesgos, se realizaron en el año 2022, 2.352 inspecciones a instalaciones de gas a lo largo del país. De estas, 1.046 correspondieron a inspecciones en terreno, mientras que las inspecciones desarrolladas de manera técnico documental ascendieron a 1.306.

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico terreno.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	1.046	658	63%

- Porcentaje de instalaciones rechazadas de las inspecciones técnico documental.

Ámbito	Realizadas	Rechazadas	% Rechazo
Combustibles	1.306	383	29%

El resultado de las fiscalizaciones realizadas muestra claramente que los recursos institucionales se destinaron de forma adecuada, fiscalizando en terreno aquellas instalaciones que nuestro sistema de evaluación del riesgo mostraba que presentaban una mayor necesidad de revisión, por lo cual en este tipo de inspecciones se obtuvo un mayor porcentaje de rechazo.

II.3. Fiscalización Indirecta Instalaciones de Gas

a. Seguridad Instalaciones de Gas - Inspección Periódica.

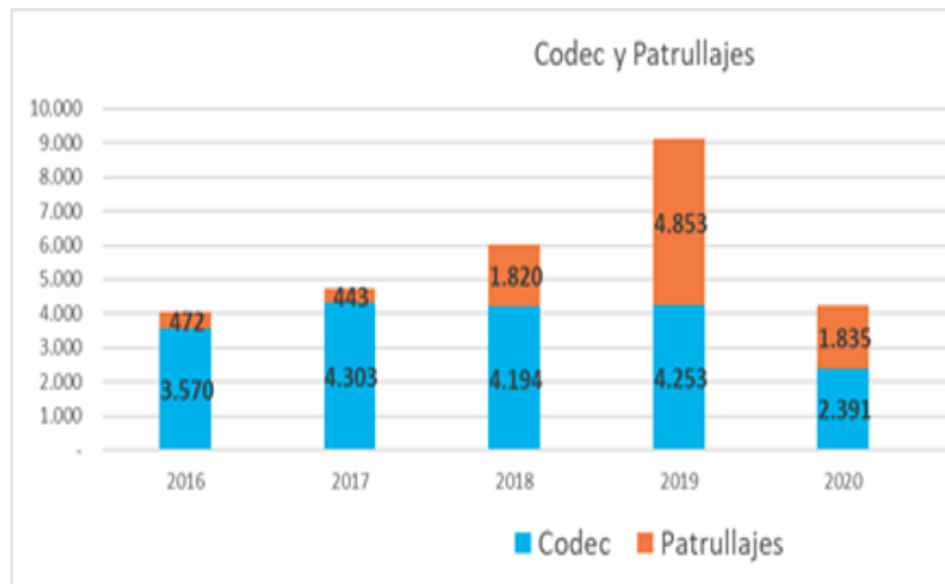
Durante el año 2022, se verificó el cumplimiento normativo y de las condiciones de seguridad necesarias para su operación de 380 mil instalaciones, las cuales fueron realizadas mediante los organismos técnicos habilitados para tales efectos. De estas inspecciones, 290 mil correspondieron a procesos de inspección periódica, siendo las restantes por conversión de artefactos y certificación de instalaciones nuevas o instalaciones modificadas.

Las inspecciones periódicas muestran el estado de una instalación en el presente y sus condiciones de seguridad en su operación, calificándolas con sello rojo, amarillo o verde. Al analizar los resultados de 2022, tenemos que el 82% registra sello verde, es decir, cumplen con todas las exigencias normativas y de seguridad; mientras que 12% es calificada con sello amarillo, lo que implica que tienen alguna observación que subsanar; finalmente el 6% se les asigna sello rojo por presentar condiciones de mayor riesgo y criticidad, lo que implica la instrucción de regularizar por medio de un instalador autorizado, e incluso la orden de corte del suministro de gas.

b. Instrucciones de corte de gas por condiciones críticas.

El año 2022 se detectaron de manera preventiva 5.235 condiciones de criticidad en instalaciones y la red de gas, las que fueron regularizadas, o se adoptaron medidas, antes que estas produjeran una emergencia real. Un número importante de estos eventos (3.631) fueron detectados e informados a partir del proceso de Inspección Periódica de instalaciones, cifra que se mantiene en el rango observado históricamente, el resto de los eventos (1.604) correspondieron a fallas detectadas como parte del patrullaje preventivo que deben realizar las empresas.

- Evolución detección condiciones de riesgo en instalaciones de gas de manera preventiva

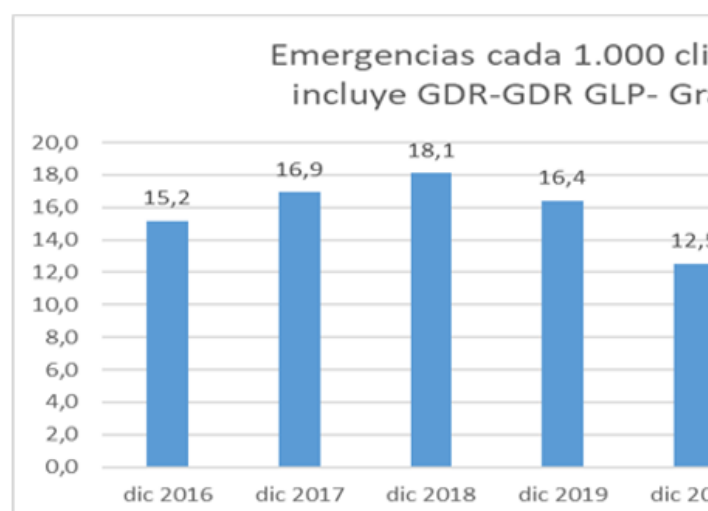


Los eventos clasificados como CODEC son aquellos detectados por los organismos de certificación de instalaciones interiores de gas, que corresponden a defectos críticos en una instalación y que conllevan como medida, una instrucción de corte del suministro de gas inmediata.

c. Emergencias en Instalaciones de Gas

Respecto al indicador asociado a emergencias en el segmento gas de red, tenemos como resultado que pasamos de 13 emergencias cada 1.000 clientes el año 2021, a 11,6 emergencias cada 1.000 clientes el año 2022, lo que implica una disminución del 11 %.

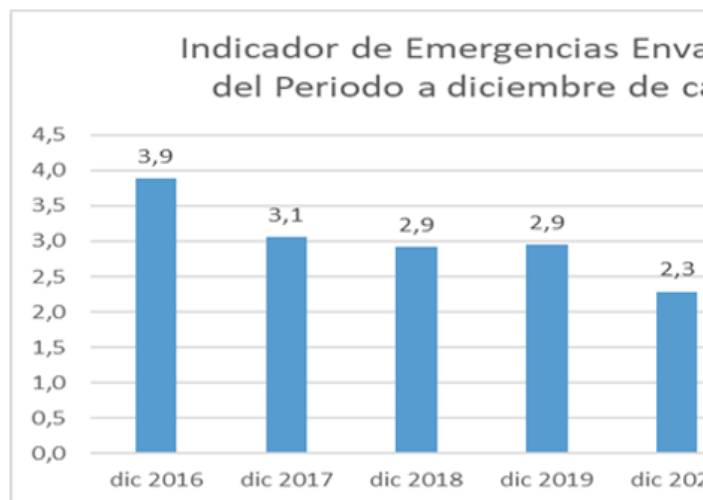
- Emergencias por clientes conectados (gas de red)



Para el segmento Envasado, el cual representa cerca del 80% del mercado de los usuarios, se confirma una mantención a la baja en los últimos años, pasando de un indicador de 2,1 emergencias cada 10.000 cilindros vendidos para el año 2021, a 1,9 para el año 2022. Lo cual representa una disminución del 9,5%, se debe

destacar que pese a la masividad de este mercado, el porcentaje de emergencias se mantiene muy contenido y con tendencia a la baja.

- Emergencias asociadas a uso de cilindros GLP (envasado).



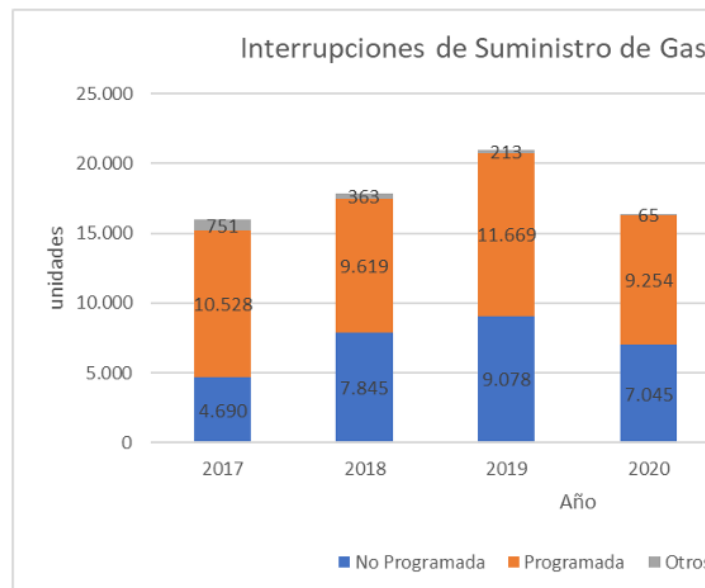
d. Accidentes en Instalaciones de Gas

Durante el año 2022, ocurrieron 33 accidentes resultando 19 personas lesionadas y 2 fallecidas. Cifra que considera accidentes donde el gas fue el detonante.

e. Interrupciones de Suministro de Gas de Red.

En el año 2022 las interrupciones de suministro de gas de red aumentaron en un 4,5% respecto al año anterior. Este aumento se presentó tanto en las interrupciones no programadas, con un 8%; y en aquellas programadas (mantenimiento, modificación o expansión) con un 11%. La clasificación Otros para el año 2022, no presenta eventos por mejoras en la estructura del registro de interrupciones.

- Interrupciones por clasificación y año de ocurrencia en gas de red

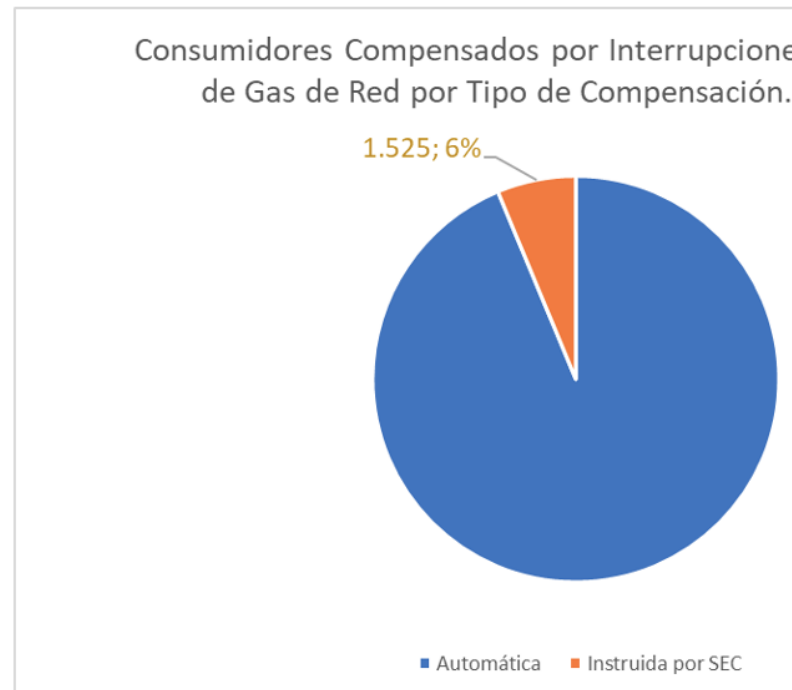


f. Compensaciones por Interrupciones de Suministro de Gas.

En el periodo enero a diciembre 2022, un total de 24.313 clientes o consumidores de suministro de gas han sido compensados por ocasión de la interrupción del suministro de gas a las que se vieron expuestos.

Las compensaciones se clasifican de la siguiente manera:

- Automática: 22.788 clientes o consumidores (94%).
- Instruida por SEC: 1.525 clientes o consumidores (6%).



II.4. Fiscalización y procesos relevantes combustibles líquidos

a. Fiscalización Directa

En el transcurso del año 2022 se realizaron 238 fiscalizaciones directas a tanques de instalaciones que presentan mayor riesgo de adulteración, como aquellas no asociadas a una marca (denominados puntos blancos - independientes), y por denuncias o reclamos de los ciudadanos; resultando un incumplimiento de 20,13% en los tanques muestreados, para los cuales se iniciaron los procedimientos administrativos correspondientes.

b. Apoyo al Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental RM

Para dar cumplimiento al compromiso de la Superintendencia con el Plan de Prevención y Descontaminación Ambiental (PPDA - Decreto Supremo N°31 de Ministerio del Medio Ambiente), se inspeccionó un total de 433 tanques destinados al almacenamiento de combustibles en instalaciones de expendio a público, proceso que se ejecutó entre los meses de abril y agosto de 2022, cuyos resultados fueron informados al Ministerio de Medio Ambiente, en el marco del Plan de Episodios Críticos de Contaminación Atmosférica, contribuyendo de esa manera con la política del Estado destinada a resguardar las condiciones medioambientales y calidad del aire, por medio del uso de combustibles que cumplan con las exigencias normativas para su comercialización en nuestro país.

c. Fiscalización indirecta Combustibles Líquidos

En el marco del control permanente de la calidad del energético que deben realizar cada uno de los actores que participan en la cadena de distribución de los combustibles líquidos, establecido mediante las Resoluciones Exentas SEC N°19.049 de 2017 y N°11.898 de 2022, durante el año 2022 se verificó la calidad de los combustibles líquidos expendidos en 3.163 tanques existentes en estaciones de servicio (41,6%) de un total de 7.600 tanques, resultando un cumplimiento de la calidad de 99,02%.

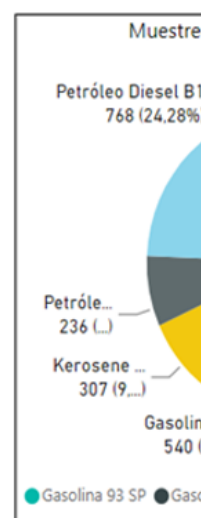
Mensualmente SEC realiza un sorteo aleatorio mediante el cual se determinan los tanques o instalaciones, según corresponda, que deben ser muestreados para acreditar el control mínimo de la calidad establecido mediante las resoluciones anteriormente citadas.

- Muestreo y resultado calidad combustibles líquidos.



TANQUES POR REGIÓN

NÚMERO REGIÓN	TK TOTALES	TK Muestreados
I	105	29
II	207	78
III	159	57
IV	321	137
IX	567	294
V	823	357
VI	515	195
VII	669	403
VIII	702	233
X	470	151
XI	82	19
XII	81	16
XIII	2321	927
XIV	205	112
XV	73	41
XVI	300	114
Total	7600	3163



d. Emergencias en Estaciones de Servicio

Durante el año 2022 se reportaron 159 eventos en instalaciones de estaciones de servicio, lo que equivale a 10,98 emergencias por cada 100 instalaciones, lo que representa un leve aumento respecto de las emergencias ocurridas el año 2021 (10,57 emergencias por cada 100 instalaciones).

Entre los eventos de mayor recurrencia se encuentran:

- 89 eventos de contaminación de combustibles líquidos (tanque de petróleo diésel con gasolina o viceversa).
- 28 eventos de derrame
- 18 eventos de colisión o golpes a instalaciones de EESS sin causar derrames o fugas
- 16 eventos de filtración.

e. Reclamos en Estaciones de Servicio

En el caso de los combustibles líquidos expendidos en estaciones de servicio, durante el 2022 se reportaron a SEC un total de 22.668 reclamos recibidos en las principales compañías distribuidoras, alrededor del 48% (10.781) de estos reclamos se concentran en la región Metropolitana.

Se reportaron 4.944 reclamos en materias relacionadas con el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia, todos atribuibles a problemas en la operación de la estación de servicio y capacitación de los atendedores de estas instalaciones, entre los cuales se contabilizan:

- Atendedor abasteció menos CL que el solicitado por cliente, 5,0%
- Surtidor autoservicio no abasteció combustible, 3,7%
- Atendedor rebalso o derramo CL en el vehículo, 3,1%
- Atendedor abasteció gasolina y cliente solicitó petróleo diésel, 2,7%
- Gasolina adulterada o contaminada, 2,5 %
- Atendedor abasteció petróleo diésel y cliente solicitó gasolina, 2,4%
- Atendedor abasteció menos CL que el solicitado por cliente, 1,6%.

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

- Mala atención por trato (atendedor y/o administrador), 24,3%
- Atendedor no da boleta o factura, 7,3%
- Demora en el abastecimiento, 7,0%
- Estaciones de Servicio sin atendedor, 5,1%
- Cobro erróneo o sin vuelto, 3,7%

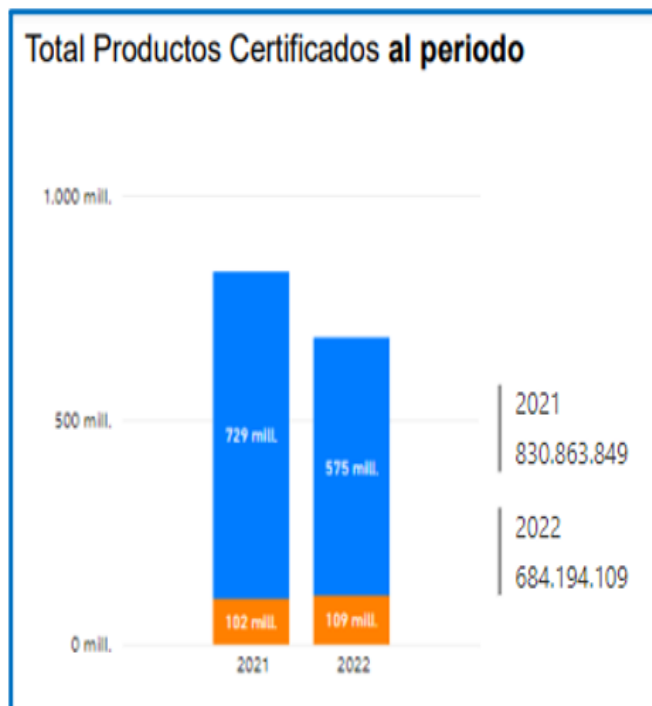
III. Resultado Gestión Ámbito de Productos y Autorizaciones

III.1. Certificación y Fiscalización Productos 2022

En el transcurso del año 2022, se certificaron y marcaron con el sello QR más de 574 millones de unidades de productos eléctricos y más de 109 millones de unidades de productos de combustibles, significando una disminución del 21,1% en productos eléctricos y un aumento del 7,1% en productos de combustibles, respecto del año 2021.

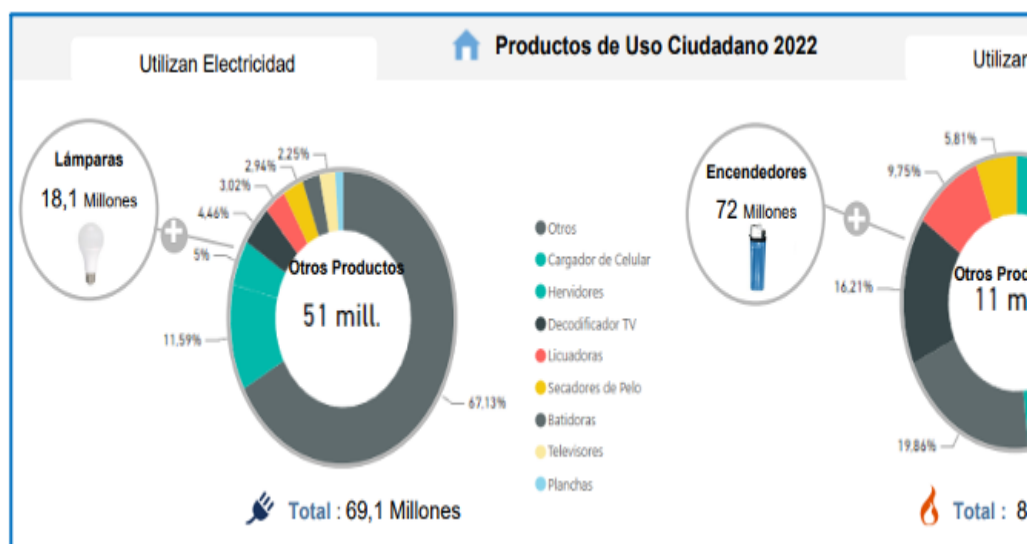
Los productos más certificados en electricidad fueron conductores eléctricos, enchufes, lámparas led, tuberías y cajas de derivación, en tanto que en combustibles fueron los encendedores a gas, cartuchos metálicos para camping, encendedores para cocina y accesorios de instalaciones para gas (anillos de ajuste, uniones para tubos y materiales de elastómero).

- Cantidad y tipo de productos certificados año 2022



Del total de productos certificados, más de 152,1 millones de unidades corresponden a productos de uso ciudadano, es decir, que dicha certificación da cuenta que ese producto cumple con las condiciones de seguridad exigidas para el uso directo de las personas. Entre los productos de uso ciudadano de mayor masividad tenemos encendedores, lámparas, cargadores de celular, hervidores, entre otros.

- Productos certificados de Uso Ciudadano.



Durante el año 2022, con el apoyo de la herramienta de clasificación automática de registros de Aduana, basada en el uso de inteligencia artificial e implementada en el año 2020, se logró identificar a más de 8.000 importadores que ingresaron productos eléctricos y de combustibles sujetos a obligatoriedad de certificación para su comercialización, de los cuales fueron fiscalizados más de 530 importadores, quienes presentaban mayores niveles de riesgos de irregularidad en sus importaciones, de acuerdo con los parámetros definidos por la institución.

En otra acción de la SEC sobre el mercado de los productos, en lo que se refiere al programa de etiquetado de eficiencia energética, ejecutamos anualmente un programa de fiscalización directa en puntos de venta, tanto de la presencia del sello SEC como del correcto etiquetado de EE. Al año 2022 se contaba con 36 tipos de productos con obligación de etiquetado de eficiencia energética y 27,98 millones de unidades certificadas en eficiencia energética, lo que corresponde a una disminución del 48,7% respecto del año anterior.

En el transcurso del año se tramitaron 177 solicitudes de autorización de comercialización, lo que corresponde a un 10% más de las solicitudes recibidas el año anterior, con un tiempo promedio de 39 días.

Finalmente, en el año 2022 se recibieron 29 denuncias de productos que fueron investigadas por SEC, con un incremento del 11% respecto a los casos investigados el año anterior. Del total de casos investigados, se originaron 4 prohibiciones (Transformador, Linterna led recargable, Horno panadería artesanal y Cargador de celular) y 2 propuestas de modificación de protocolos.

III.2. Instalaciones Solares Térmicas.

La Ley 20.365 establece un beneficio tributario para las empresas constructoras que instalen en viviendas nuevas, de uso habitacional, sistemas solares térmicos. Este beneficio incentivaba la instalación de estos sistemas y que los costos asociados a la instalación y mantención del sistema podían ser descontados del monto de sus pagos provisionales obligatorios de la ley sobre impuestos a la renta, o cualquier otro impuesto o retención, por un periodo de 5 años.

Cabe señalar que la segunda etapa de la Ley finalizó el año 2020, sin embargo, ésta misma faculta acceder al beneficio, a las viviendas cuya recepción municipal final se obtenga después del 31 de diciembre del 2020, cuando ésta se hubiere solicitado con anterioridad al 30 de noviembre de ese año. Es por esto que aún se observan instalaciones ingresadas durante el año 2021.

A la fecha, la cantidad de viviendas que han instalado un sistema solar térmico llegan a 170.969.

- Evolución últimos 5 años



Año	Cantidad de viviendas
2018	17.013
2019	19.392
2020	12.130
2021	17.634
2022	7.420

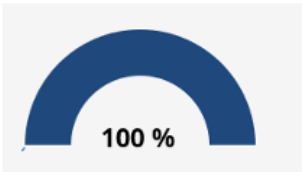
a. Fiscalizaciones al mantenimiento de Sistemas Solares Térmicos

La Ley 20.365 (actual Ley 20.897) establece que solo se darán derecho al crédito establecido en esta Ley los sistemas solares térmicos que aporten al menos el 30 por ciento del promedio anual de demanda de agua caliente sanitaria estimada para la respectiva vivienda, a cuyo respecto se haya suscrito un contrato para realizar, durante, a lo menos, cinco años contados desde la recepción definitiva del inmueble, las mantenciones periódicas en conformidad a lo señalado por el proveedor del sistema.

Dado esto, es que se determinó el total de viviendas a fiscalizar técnico documental y fiscalización técnico de terreno, correspondientes a todo el segundo período de la Ley (años 2015 - 2020). Teniendo como resultado:

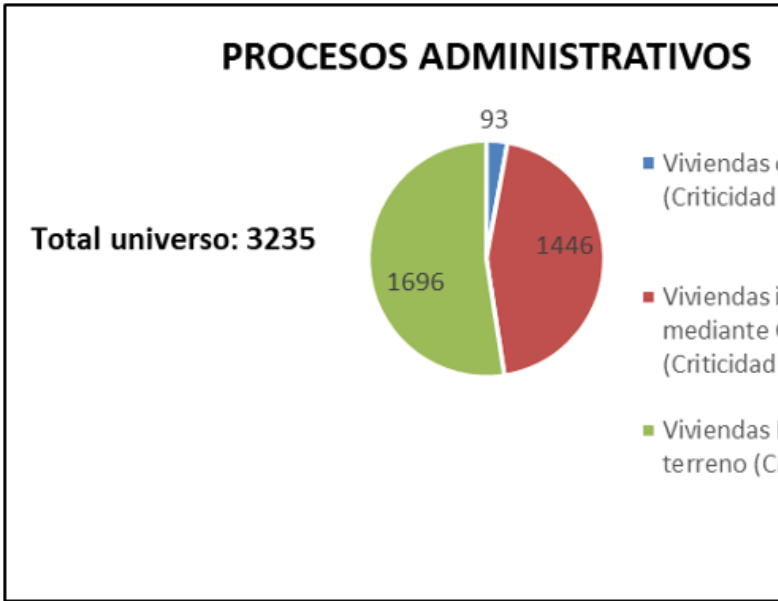
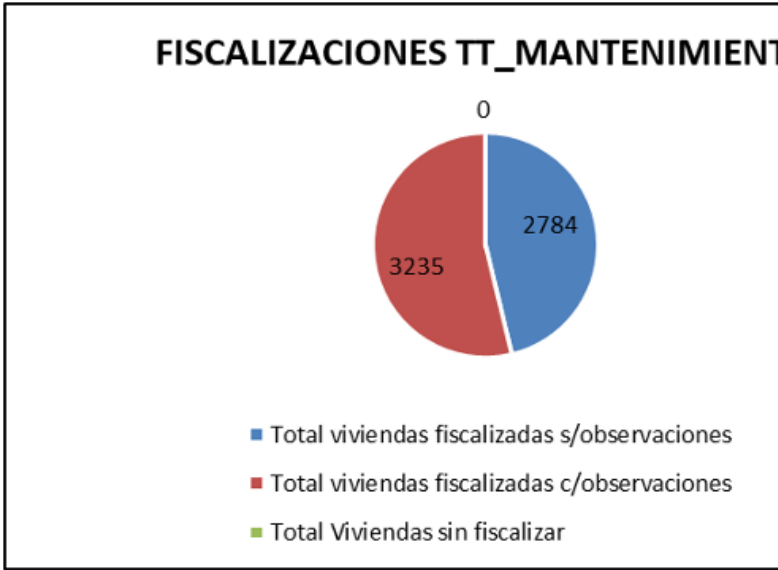
- Fiscalizaciones TD (Viviendas declaradas durante el 2° período de la Ley)

Cobertura a nivel Nacional



Total viviendas 29.164
Total viviendas amonestadas 135

- Fiscalizaciones TT (Viviendas del tipo Multifamiliar correspondientes a Región Metropolitana, declaradas durante el 2° período de la Ley y que se encuentran dentro de los 5 años actuales de mantenimiento)



IV. Resultados Gestión Atención Ciudadana

IV.1. Atenciones totales en la SEC

El año 2022, la SEC atendió de forma directa a través de sus distintos canales de atención, 205 mil requerimientos, lo que equivale a un aumento de más de un 30% si lo comparamos con los 155 mil que fueron atendidos en 2021. Casi el 90% (180 mil) de estas atenciones se efectuaron por los canales remotos (Mobile, Telefónico, Web, Email y Video Chat), alrededor de 43 mil atenciones más que en 2021, año en que la cifra fue de 140 mil.

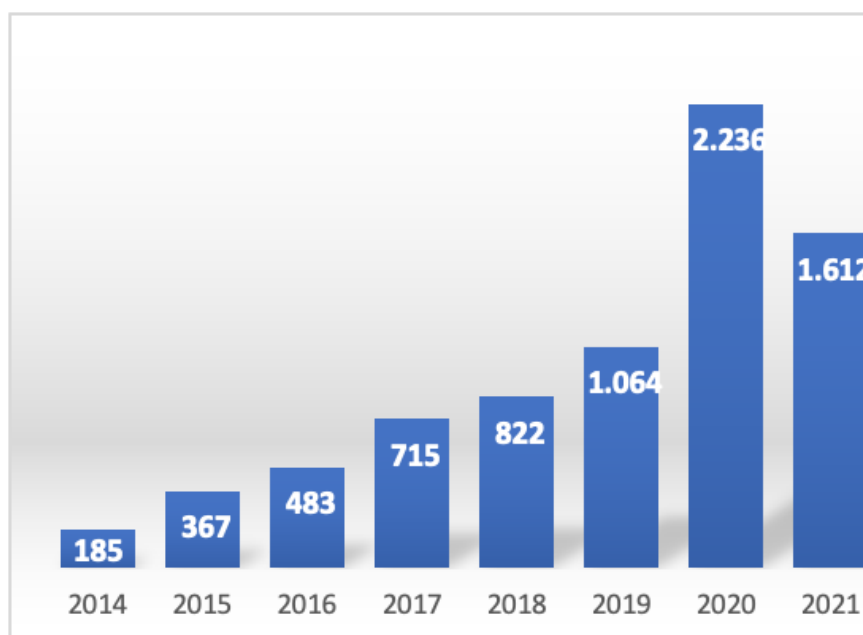
Las atenciones presenciales pasaron de 9.173 el año 2021, a 15.739 el año 2022 en nuestras oficinas de atención, lo que se explica por el levantamiento de las restricciones de movilidad por la pandemia de Covid19.

De las atenciones por canales remotos, casi el 50% fue requerida por mujeres, mientras que en el canal presencial este porcentaje se redujo al 31%, siendo, por lo tanto, mayoritariamente hombres quienes se dirigieron a nuestras oficinas a realizar algún trámite.

- Atención de ciudadanos- Evolución por año (en miles)



- N° de visitas a plataforma de atención ciudadana SEC- Evolución por año (en miles)



Las cifras totales de atención muestran un alza de un 31% respecto del año 2021, sin embargo, se aprecia una ligera baja en las visitas que realizan los ciudadanos a la plataforma de atención ciudadana, lo que da cuenta que estos últimos están prefiriendo los canales telefónico, presencial y videochat, aunque sigue muy fuerte la auto-atención a través del sitio web y mobile.

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

IV.2. Reclamos presentados a la Industria por sus clientes y usuarios.

Durante el año 2022, el conjunto de las empresas concesionarias de distribución eléctrica, recibieron directamente de parte de sus clientes, cerca de 2,2 millones de reclamos por interrupciones de suministro y cerca de 268 mil reclamos por otras causas, valor superior a lo registrado durante el año 2021 con 234,5 mil casos.

En el caso de las empresas de Gas, considerando distribución en red, granel y envasado, estas recibieron cerca de 273 mil reclamos el 2022, lo que significa un aumento importante respecto al año 2021, cuando se registraron 176 mil reclamos.

a. Reclamos presentados en la SEC relacionados con el ámbito eléctrico

Cuando las personas no quedan conformes con la respuesta de la empresa, o ésta no responde oportunamente su requerimiento, pueden recurrir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. El año 2022 la SEC recibió más de 76 mil reclamos asociados a interrupciones de suministro, lo que significa un aumento de más del 16% en comparación a los recibidos en 2021, año en que

fueron cerca de 65 mil reclamos. Paralelamente, en 2022 ingresaron cerca de 55 mil reclamos por otras causas del ámbito eléctrico, como reclamos por problemas de lectura, cobros en exceso, cobros indebidos, problemas de instalaciones, consumos no registrados, entre otros, mostrando un alza respecto de 2021 cuando estos llegaron cerca de los 40 mil reclamos.

Del total de reclamos del ámbito eléctrico recibidos, se pudo constatar que más de 36 mil reclamos, correspondían a presentaciones que previamente los clientes habían realizado ante las empresas concesionarias de distribución de electricidad, y debido a su disconformidad con la respuesta entregada por la empresa, debieron analizarse directamente en la SEC. Del total de estos ciudadanos, que no quedaron conformes con la respuesta que le otorgó en primera instancia la empresa y recurrieron en una segunda instancia a la Superintendencia (lo que llamamos transferencia de reclamos), después de que nuestra institución analizara estos reclamos y los medios probatorios presentados, al emitir nuestra Superintendencia un pronunciamiento, la "Tasa de cambio de respuesta o resolución" en relación a lo que previamente había entregado la empresa, sumando "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar) alcanzó el 56,9%, es decir, que en más de la mitad de estos casos, la SEC determinó que la empresa no había resuelto bien el reclamo, cifra que a juicio de esta institución, continua siendo alta, toda vez que si la empresa hubiera respondido adecuadamente desde un comienzo dicha presentación, habría significado menor trámites para las personas y menor gasto de recursos públicos.

b. Reclamos presentados ante la SEC relacionados con empresas de gas.

Respecto a los reclamos correspondientes al segmento gas de red, las empresas recibieron de forma directa 57.285 reclamos. Por su parte la SEC recibió 5.436 reclamos, de los cuales el 61% (3.296) correspondían a presentaciones que previamente los ciudadanos habían realizado ante las empresas, principalmente por problemas de cobros, instalaciones, calidad del suministro y corte y reposición. Luego de analizar los reclamos y sus antecedentes, y al emitir un pronunciamiento, se observa una "Tasa de cambio de respuesta o resolución" del 28,2%; lo que considera "Aceptados" (ha lugar) y "Parcialmente Aceptado" (parcialmente ha lugar), valor superior respecto de 2021 cuando esa tasa era del 20,7%.

IV.3. Acceso información por Ley de Transparencia

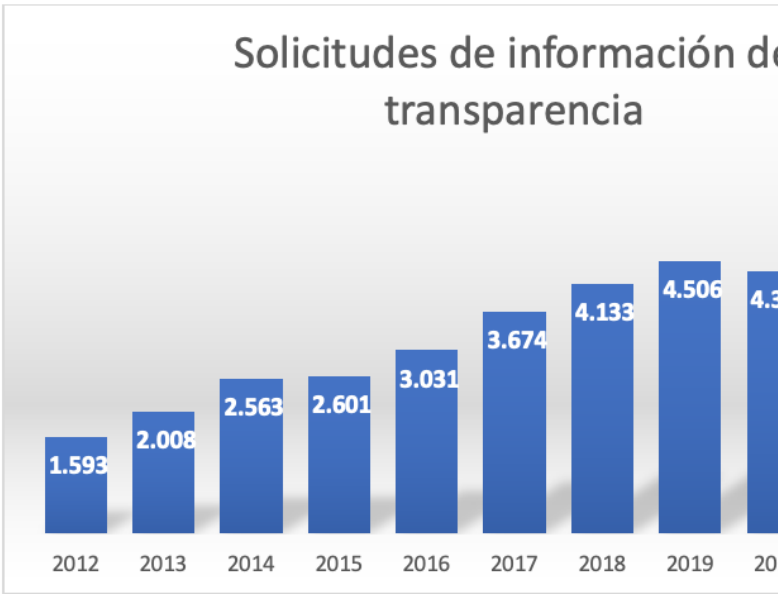
Durante el año 2022, La Superintendencia de Electricidad y Combustibles recibió y atendió un total de 5.182 solicitudes de información por el sistema de Acceso a la Información Pública que establece la Ley 20.285.

Nos mantenemos como el quinto organismo público más requerido, entre los 1.143 organismos públicos que operaron al año 2022, en el Portal de Transparencia Activa del Consejo Para la Transparencia. Solo por debajo del Servicio Nacional de Migraciones, Subsecretaría de Bienes Nacionales, Dirección General de Aguas y Servicio de Registro Civil e Identificación, registrando un crecimiento sostenido de la demanda a través de los años, que llega al 250% entre el año 2012 y 2022.

De total de solicitudes recibidas el 92,32% (4.784) correspondían a solicitudes admisibles para gestión de la SEC, y fueron respondidas en los plazos que establece la Ley de Transparencia; mientras que el 93,14% de ellas fueron respondidas en un plazo igual o inferior a los 15 días.

Al observar las solicitudes de información más recurrentes en nuestra institución, las principales solicitudes de información corresponden a los certificados de declaración instalación interior eléctrica TE1 y declaración instalación interior de gas TC6, alcanzando en conjunto el 50% de las solicitudes; distribuyéndose el resto entre solicitudes de planos, información de concesiones, información de procesos administrativos y sanciones, entre otras

- Solicitudes de Información gestionadas - evolución anual.



4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

4. Desafíos para el año 2023

A partir de lo que vivimos y enfrentamos los últimos años, los desafíos y aprendizajes que nos dejó la pandemia por Covid y estos tiempos de ajustes post pandemia, que entre otras cosas, han impactado en la forma de trabajar de nuestras instituciones, para cumplir la Misión que nos corresponde en materia de seguridad y calidad de los energéticos; durante el año 2023 continuaremos fortaleciendo nuestros canales de atención, con los debidos protocolos en los canales presenciales y fortaleciendo los canales remotos como videollamadas, canal telefónico, Mobile y WEB de manera que las personas sientan la misma tranquilidad y seguridad en la atención recibida cualquiera sea el canal usado. También, durante este año 2023, daremos un paso más en la dirección de facilitar más la comunicación e interacción de nuestra institución con las personas, implementando un ChatBot para recibir requerimientos a través de WhatsApp y el sitio web de la SEC www.sec.cl.

También seguiremos monitoreando el tiempo en que la industria atiende y otorga respuesta a sus clientes y observaremos de manera especial que las empresas del sector energético dispongan de los canales necesarios para la gestión de reclamos y requerimientos de las personas; que los tiempos de atención se reduzcan en la medida de las opciones y posibilidades que otorgan el uso de la tecnología; y que sus respuestas sean claras, de cara a la ciudadanía y con mayor nivel de resolutiveidad, de manera que sus clientes no deban recurrir en una segunda instancia a la SEC por no entender o disconformidad fundada con la respuesta otorgada por la empresa.

En otro ámbito, será relevante para nuestra institución el avance del proceso de implementación, en todos sus aspectos, de La Ley N°21.305 de Eficiencia Energética, publicada en febrero de 2021, que entre otras materias abordadas, asigna a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) la tarea de fiscalizar la implementación de Sistemas de Gestión de Energía (SGE) en empresas catalogadas como Grandes Consumidores, y sancionar a aquellas que no cumplan con los estándares de eficiencia vehicular del Ministerio de Transportes. El desafío de esta Superintendencia para el año 2023 implica avanzar en actividades como la autorización de auditores, resolución de discrepancias, fiscalización de los reportes de consumo y elaborar una estrategia y procedimientos del proceso de fiscalización, de tal manera de estar preparados para verificar la implementación de los Sistemas de Gestión de Energía, lo cual está previsto para el año 2024 según los plazos establecidos en la misma Ley.

También, el año 2022, en el mes de noviembre, se publicó la Ley N°21.499 "Regula los Biocombustibles sólidos", que entrega atribuciones a la Superintendencia para que los biocombustibles sólidos, entre ellos la leña y pellet, sean combustibles fiscalizables de igual manera como son los combustibles líquidos, gas natural, GLP, etc. Además, asigna a la SEC un rol importante en la implementación de la Ley, que implicará para este año 2023 trabajar en la autorización de organismos de certificación, creación y mantención de registros de actores de la industria de los biocombustibles, de manera de contar con los sistemas necesarios para su posterior fiscalización.

El Hidrógeno y combustibles a partir de hidrógeno es otro de los grandes desafíos y materias en las que se ha involucrado nuestra institución el último tiempo, en línea con la voluntad e iniciativas del Estado de Chile de desarrollar una industria de la energía más sustentable y amigable con el medio ambiente. Con el fin de colaborar al desarrollo ágil de esta industria trabajaremos para agilizar los procesos de tramitación de proyectos de hidrógeno y de combustibles a partir de hidrógeno, presentados ante la SEC; profundizaremos la capacitación a los funcionarios, evaluando las experiencias de los proyectos en operación, para levantar las mejores prácticas. Además, mejoraremos la información pública de la SEC con relación al hidrógeno y combustibles a partir de hidrógeno y seguiremos colaborando con el Ministerio de Energía en el desarrollo y actualización de la normativa aplicable.

Por último y no menos importante, continuaremos como institución esforzándonos por mejorar día a día la calidad de nuestro trabajo, promoviendo mejores relaciones entre las y los funcionarios de nuestra institución, con la convicción de que un buen clima laboral repercute directamente en la calidad de la atención a nuestros usuarios y usuarias; avanzando a la par en equidad de género; asumiendo que, como Institución inserta en un sector altamente masculinizado, debemos contribuir y promover una cultura de mayor integración, equidad y corresponsabilidad.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Misión Institucional

Objetivos Ministeriales

No se han cargado los Objetivos Ministeriales

Objetivos Estratégicos

No se han cargado los Objetivos Estratégicos

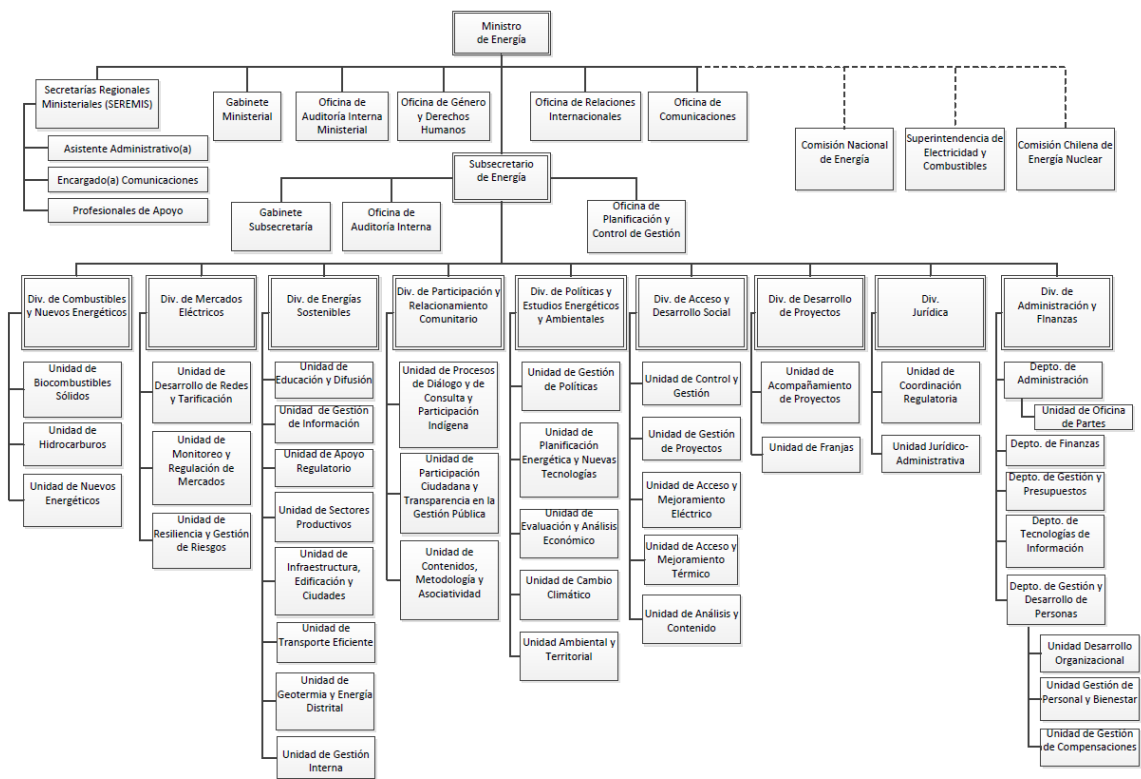
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

No se han cargado los Objetivos Estratégicos

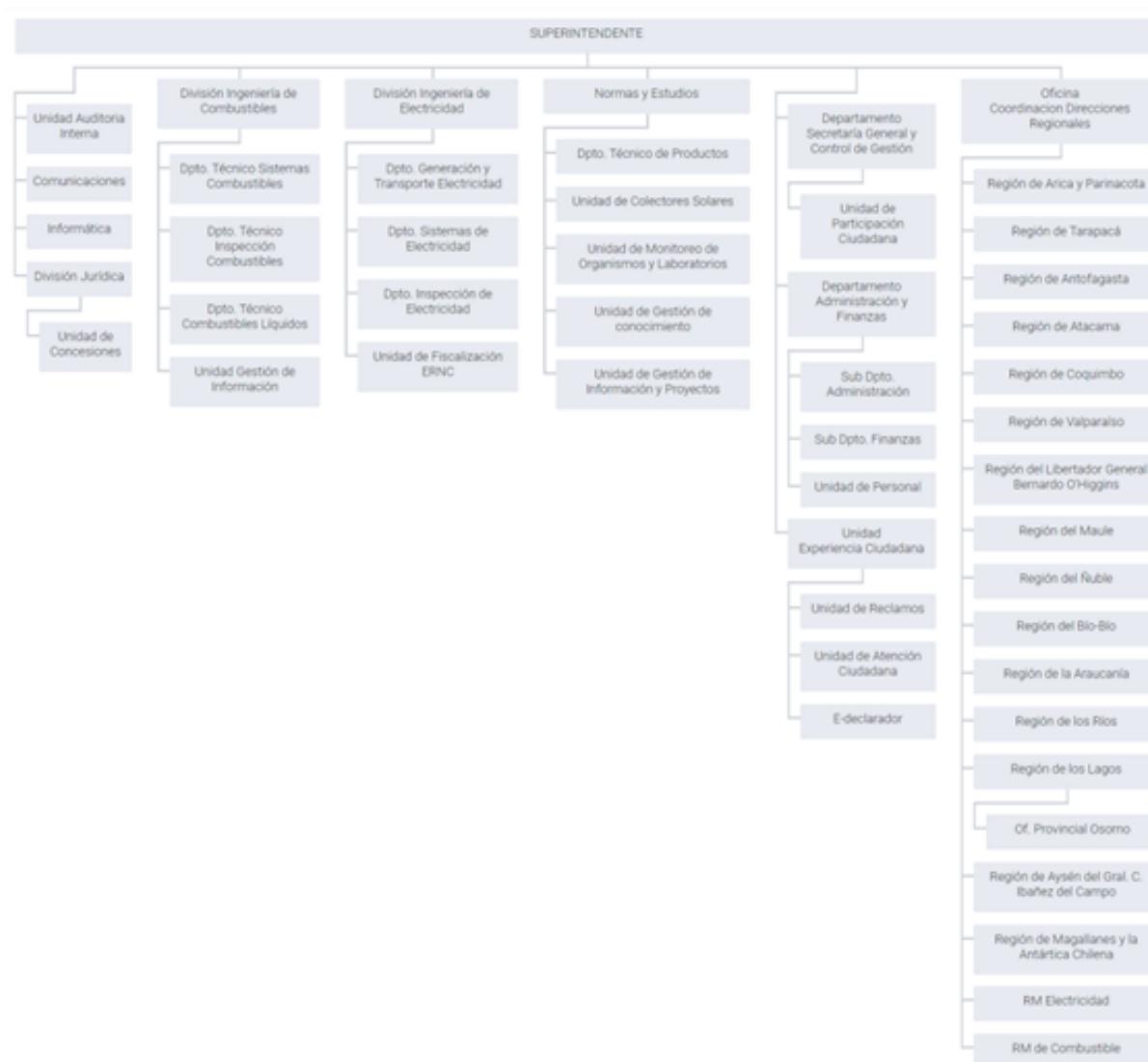
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

No se han cargado los Clientes / Beneficiarios / Usuarios

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente Electricidad y Combustibles	Marta Cabeza Vargas
Jefe División Ingeniería Eléctrica	Mariano Corral González
Jefa División Ingeniería Combustibles	Maricel Lavin Zumaeta
Jefe División Jurídica (S)	Hernán Alarcón Méndez
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Christian Miño Contreras