

**ACTA N° "4" - "2022"**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR "Valparaíso"**

<b>Reunión ordinaria N°:</b>	<b>Presidida por:</b>	
04/2022	Carolina Sangüesa Blázquez	
<b>Lugar (indicar si es presencial/virtual):</b>	<b>Fecha</b> :	<b>08 de septiembre de 2022</b>
Virtual	<b>Hora</b>	
	<b>Inicio:</b>	<b>Término:</b>
	10:00	11:00
<b>Documentado por:</b>	<b>Karen Santos M. – Secretaria Técnica COSOC</b>	

<b>Temas a tratar</b>	
1	Revisión de la tabla – Aprobación acta anterior
2	Presentación sectorial invitado: Sr. Patricio Velásquez Olivares, Director Regional de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
3	Revisión de compromisos acta anterior – Agenda de actividades
4	Ronda de preguntas y conversación
5	Varios

<b>Asistentes</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Género</b>
1	Claudio Carmona	Adeconval	Masculino
2	Javiera Basáez representada por Carla	Gerópolis	Femenino
3	Eduardo Torres	Representante Cámara de Comercio y Turismo Valparaíso	Femenino
4	Patricio Velásquez	Director Regional de SEC	Masculino



**ACTA N° "4" - "2022"**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR "Valparaíso"**

5	Carolina Sangüesa B.	SERNAC -Directora Regional	Femenino
6	Karen Santos M.	Profesional DR Valparaíso - SERNAC	Femenino
7	Eduardo Pastén	Acovalpo	Masculino

**Justifican inasistencia**

1	Evelyn Henríquez - Cámara de Comercio Valparaíso
2	Gustavo Pereira - Asoc. Jubilados, montepiados y pensionados de la Marina Mercante
3	Sergio Rozas - Cupemchi - Asociación de jubilados de Marina Mercante

**Ausentes**

1	Bernardo Morán - Asoc. Jubilados, montepiados y pensionados de la Marina Mercante
2	Osmán Pérez - Unión Comunal de Adultos Mayores de Quilpué

**Descripción de los contenidos de la reunión.**

1	Se presentan las excusas de quienes no pudieron asistir por enfermedad o por tope de agenda.
2	La directora regional da el contexto de la reunión a los participantes, indicando que se ha requerido la presencia del director regional de SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustibles), debido a las inquietudes de algunos miembros del Cosoc sobre temas eléctricos.
3	El director de SEC, Patricio Velásquez, señala que realizará una presentación sobre el rol de la institución en fiscalización y defensa de los ciudadanos. Primero comentará qué es la SEC, cuáles son las alternativas del ciudadano para contactarse con la institución y cuáles son las actividades que realizan en beneficio de la ciudadanía. El director de SEC comienza dando una introducción sobre la SEC, institución que tiene más de un siglo y se preocupa de la seguridad y calidad (Ley 18.410)

**ACTA N° "4" - "2022"**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR "Valparaíso"**

en tres grandes energéticos: electricidad, gas y combustibles líquidos. Además de la certificación de artefactos que utilizan leña.

En este sentido, se preocupan de tener al centro a las personas y su seguridad en el uso y consumo de estos productos. La superintendencia existe porque los energéticos son productos riesgosos en la generación, transporte, consumo, etc., por lo tanto, debe haber una regulación que los fiscalice. SEC se preocupa de monitorear que esta regulación se cumpla y, además, los mercados energéticos son imperfectos y existe una asimetría de información con la ciudadanía, que SEC está encargada de equilibrar. Corresponde a SEC resolver reclamos, denuncias, consultas que existan asociadas a estas tres grandes áreas, en seguridad, calidad y precios de los mercados regulados (Decreto Tarifario).

Existe una oficina regional frente a Hospital Clínico de Viña del Mar. En sec.cl se puede acceder al portal ciudadano (con clave única o registro de usuario), en este portal existen preguntas frecuentes para aclarar las dudas del ciudadano. Por otra parte, se está potenciando la existencia de convenios con municipios, para recibir reclamos y solicitudes. En la actualidad existen 4 comunas con convenio. También existe un call center para atender a la ciudadanía, y en smartphone.

Se explica la forma de reclamar en la página de SEC en caso de estar sin energía eléctrica.

En cuanto a la seguridad, se ocupan de ella en instalaciones, operaciones, productos y suministros. Las instalaciones deben ser ejecutadas por instalador certificado por la SEC. Se están fiscalizando los sellos verdes en los edificios, por ejemplo. La responsabilidad de mantención siempre es del propietario. En las operaciones de estaciones de servicio, instalaciones fotovoltaicas, entre otras también se fiscaliza la seguridad. Respecto de la seguridad de los productos se encuentra el Sello SEC, que indica que el producto ha sido verificado en laboratorios de SEC y se ha establecido que el artefacto cumple con las condiciones de seguridad requeridas. Sobre el suministro, es lo que más reclama la gente. Su misión es lograr que todos los usuarios tengan un suministro continuo.

En cuanto a calidad, esta debe ser del energético y del servicio. Se fiscaliza la calidad del combustible y la continuidad del servicio eléctrico. Respecto de los servicios de gas, también se realizan fiscalizaciones y monitoreo, extrayendo muestras y analizándolas en laboratorios. Al no cumplir se producen procesos sancionatorios.



**ACTA N° "4" - "2022"**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR "Valparaíso"**

	<p>Respecto de la calidad del servicio, esta dada por la entrega de las boletas, plazos, información, cobros, facturaciones, consumos no registrados, etc., todo tipo de reclamos asociados a servicios a usuarios.</p> <p>Por último, SEC también se ocupan de fiscalizar precios informados en "bencina en línea", para dar cuenta que se cumple la publicación de precios de los tótem de las estaciones de servicio con lo que se declara en la página web. Se entrega información de las plataformas del servicio para acceder a ellos (Dirección regional, convenios municipales, página web)</p>
4	<p>Se consulta a los asistentes si tienen dudas. Claudio Carmona señala su consulta sobre situación que afecta a emprendedores sobre la falta de solución de deudas que radican en la propiedad sobre electricidad. A algunos negocios se les ha cortado el suministro eléctrico. No se permite hacer convenios o pagar parcializado. Han superado los 6 meses las gestiones y aún el servicio no se pronuncia con una solución.</p> <p>El director de SEC señala que la situación está en análisis en el Departamento de Experiencia Ciudadana de SEC, sin embargo, no existe la certeza de poder dar solución a todos los usuarios que han presentado reclamos respecto de este tema que se originó en pandemia. En términos generales, aún se está trabajando en analizar la interpretación de la Ley para dar una solución a los usuarios.</p> <p>Claudio Carmona señala que le preocupa que, aún cuando entiende que la SEC tiene las facultades para pedir que no se corte el suministro a los usuarios (hay un dictámen favorable), la empresa distribuidora de energía está realizando los cortes de suministro eléctrico a algunos negocios.</p> <p>El director de SEC señala que es importante que se denuncien esas situaciones para poder analizar y resolver, entendiendo que la superintendencia tiene una sobrecarga asociada al mismo tema.</p> <p>Se consulta sobre la seguridad de los consumidores, en cuanto a la instalación de bencineras en un sector residencial. SEC regula a través del decreto 160 sobre todo lo que se debe cumplir al instalar una bencinera. No se prohíbe la instalación en un sector residencial, pero sí se debe cumplir con una serie de exigencias asociadas a las distancias de una vivienda, además de señalar en qué lugar de la propiedad se puede o no instalar estanques, surtidores de combustible, entre otros.</p> <p>La directora de SERNAC complementa que el plan regulador es el que define en qué lugares se instalan distintos servicios o equipamientos en las comunas.</p> <p>Se consulta sobre la regulación de cercos eléctricos en comunidades, casas o condominios. ¿Cómo se garantiza que cumpla la normativa? El director de SEC señala que todas las instalaciones de cercos eléctricos deben ser realizadas por</p>



**ACTA N° "4" - "2022"**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR "Valparaíso"**

personas autorizadas por la SEC y deben ser declaradas en la SEC, ya que es materia de fiscalización de la institución. Se fiscaliza aleatoriamente, debe tener señalética, cierta altura, el equipamiento para instalar el cerco debe estar certificado, hay varias medidas de seguridad. Se han recibido denuncias sobre este tema y se ha instruido hacer las modificaciones de manera inmediata o se ha procedido con multas o corte de suministro eléctrico al inmueble.

Se consulta sobre el tema de seguridad y calidad de los productos, se consulta cuál es su modo de proceder en su fiscalización de esos productos. ¿En la región cuántos eventos de fiscalización se realizan? La fiscalización basada en riesgos, levantando información relevante. En el ejemplo de combustibles líquidos, existe una resolución que obliga a todas las estaciones de servicio a hacer un autocontrol en laboratorios autorizados que, a su vez, envían esos resultados a SEC para el análisis y levantamiento de acciones correspondientes de fiscalización. Generalmente los hallazgos de estos levantamientos se centran en las estaciones de servicios que no pertenecen a las cadenas nacionales, que aunque tienen menor precio, tienen peores resultados de análisis de calidad de sus productos. También la fiscalización se realiza de manera estacional, de acuerdo a lo señalado por el departamento de productos, quien establece qué productos se fiscalizan en cada época del año de acuerdo a su mayor venta o uso, pero la dirección regional define dónde se realiza, con foco en locales que no son de las grandes cadenas, para saber principalmente de dónde provienen esos artefactos si es que se encuentra un producto no validado por SEC. Por ejemplo, estufas en marzo, parrillas eléctricas en septiembre y luces navideñas a fin de año.

Se agradece la presencia del director de SEC y se le deja invitado para actividades de prensa o capacitaciones futuras.

5 La directora continua con la reunión de acuerdo a la tabla y da la palabra a Eduardo Torres, se señala que le parece bien la intervención de Claudio y le parece también bien las visitas de quienes pueden aclarar los temas en que se tiene dudas.

Se hizo un enroque con los puntos de la tabla: Se leen los principales acuerdos del acta anterior y se analizan aquellos que se encuentran pendientes aún.

- Dar cumplimiento a los compromisos de la reunión anterior (charla comercio, charla a organizaciones lideradas por consejeros/as, participación radial, visita Seguridad de productos, Vinculación Prodemu y mesa de género, exponer temas financieros, invitar a ADC Odecu o Conadecus). Se han realizado tres charlas y están agendadas una charla mensual con el comercio hasta fin de año. Se compartirán las convocatorias a Claudio Carmona y Eduardo Torres para que se unan a esas charlas. No se han realizado las charlas para organizaciones



**ACTA N° "4" - "2022"**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR "Valparaíso"**

	<p>lideradas por consejeros. Se les enviará recordatorio para realizar actividades educativas con sus organizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicita coordinar grabación en programas de Radio, grabados los días viernes con Sergio Rozas y coordinar una reunión con Cupemchi para difundir derechos de los/as consumidores/as. Se grabó un programa de Radio con don Sergio el día 25 de agosto.</li> <li>• Se acuerda invitar a Director de Superintendencia de Electricidad y Combustibles para la próxima sesión. Director asiste hoy a realizar charla.</li> <li>• Enviar información sobre endosos de pasajes aéreos nacionales, se evaluará realizar una charla sobre temas turísticos. Se solicita información a Subdirección Jurídica. Tema pendiente aún.</li> <li>• Los participantes presentes acuerdan aprobar el acta anterior.</li> </ul>
6	<p>Claudio Carmona señala la dificultad de los adultos mayores a acceder al reclamo y endoso de pasajes aéreos, ya que todo está digitalizado. Se señala que SERNAC ha hecho variadas reuniones, charlas y conversatorios para personas mayores.</p> <p>Se solicita difundir la necesidad de comprar en el comercio establecido. Se responde que SERNAC siempre hace el llamado al consumo en lugares establecidos, en puntos de prensa, comunicados y actividades educativas, sobre todo por el ejercicio del derecho a reclamar.</p> <p>Se podría coordinar una reunión con Director/a de SENAMA, para tener más información sobre los derechos que asisten. También podríamos considerar alguna instancia con Gerópolis y con la Fundación de adultos mayores.</p>
7	<p>Se va a averiguar la vigencia de las inquietudes en Salud, para ver si es posible invitar a nueva Seremi de Salud.</p>

**Acuerdos/compromisos**

1	Adultos mayores y consumo.
2	Gestionar reunión con Gerópolis, SENAMA y a directivos con Famchi
3	Averiguar inquietudes en Salud y Consumo, para evaluar invitación.

**Documentación anexa al acta**

1	Link de grabación de reunión
---	------------------------------



**ACTA N° "4" - "2022"**  
**Consejo Consultivo Regional**  
**DR "Valparaíso"**

**Anexo N°1:** Link de grabación de la reunión:  
[https://drive.google.com/file/d/19WxnL2R85da42y-EebYoXsgkATvEIBTv/view?usp=share\\_link](https://drive.google.com/file/d/19WxnL2R85da42y-EebYoXsgkATvEIBTv/view?usp=share_link)

