

ENTREVISTA CENTRAL



FOTO: GENTILEZA DE SEC



ENTREVISTA CENTRAL

“Las empresas distribuidoras tienen  
**una tarea de  
prevención**  
que deben mejorar”

**Marta Cabeza,**

Superintendente de Electricidad y Combustible:

LA AUTORIDAD ANALIZA EL DESEMPEÑO  
DEL SECTOR Y LLAMA A FORTALECER  
LA GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE  
SITUACIONES CRÍTICAS

## ENTREVISTA CENTRAL

### MARTA SILVANA CABEZA VARGAS



CARGO: **SUPERINTENDENTA**

ORGANIZACIÓN: **SUPERINTEDECIA  
DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE,  
SEC**

RUBRO: **FISCALIZACIÓN DEL  
SECTOR ENERGÉTICO.**

LOCACIÓN: **SANTIAGO, CHILE**

●●● **Marta Cabeza** es ingeniera de Ejecución en Industrias y Administradora Pública y cuenta con un Magister en Gerencia Pública. Antes de ser Superintendente, estuvo por más de 10 años a cargo de Secretaría General y del Control de Gestión Institucional de la SEC. Desde 2004 fue también Coordinadora de Regiones de la Superintendencia. Ha tenido a su cargo temas de gestión institucional, como las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) y fue Encargada Institucional de Emergencias; de Género; de Ley de Lobby, y de Transparencia; entre otros roles que la han llevado a representar a la institución ante organismos nacionales e internacionales.

**P**lanes de acción, tiempos de respuesta, protocolos para sistemas frontales y atención a pacientes electrodependientes son parte de los aspectos que deben fortalecer las empresas distribuidoras de electricidad, según plantea Marta Cabeza, superintendente de Electricidad y Combustibles (SEC). En esta entrevista con Revista Electricidad, la autoridad revisa las medidas adoptadas tras los eventos climáticos de 2023, detalla el enfoque de la fiscalización y entrega una mirada crítica al desempeño del sector, subrayando la importancia de recuperar la confianza de los usuarios.

### Desde su prisma en regulación del sector energético, ¿cuáles son las lecciones que dejaron los cortes de luz del año pasado?

Las empresas eléctricas tienen el deber y la responsabilidad de garantizar un suministro eléctrico continuo y seguro para la ciudadanía. Por lo mismo, están obligadas a implementar todas las acciones preventivas necesarias para asegurar dicho suministro, especialmente ante situaciones de contingencia, como los sistemas frontales que afectan a la zona centro sur del país.

Los cortes de luz del año pasado, en especial los que afectaron a la zona centro sur, en mayo y agosto, mostraron que las empresas distri-



## ENTREVISTA CENTRAL

buidoras tienen una tarea de prevención que deben mejorar. La ley en Chile establece responsabilidades y roles, y en ese sentido, las empresas eléctricas tienen el rol de entregar un suministro continuo y seguro, y la ley les asigna labores preventivas ante episodios de sistemas frontales que pudieran afectar la continuidad del suministro. Y claramente, la capacidad para desarrollar acciones preventivas eficaces fue deficiente.

### **Para que los extensos cortes de suministro no vuelvan a repetirse, desde la SEC ¿qué acciones están implementando?**

Durante 2024, la SEC frente a los incumplimientos de las compañías, formuló cargos y aplicó importantes sanciones. Por ejemplo, se destacan más de \$23 mil millones a la empresa Enel, por distintas infracciones y cerca de otros \$2 mil 400 millones para un grupo de firmas que operan en la zona centro sur, también por faltas similares, quedando pendientes los procesos por pacientes electrodependientes.

Todas estas acciones sancionatorias buscan movilizar al mercado para que haya un mayor cumplimiento. Asimismo, y tal como todos los años, se ha exigido a las empresas desarrollar Planes de Acción, tanto para invierno como para verano, y Planes de Mantenimiento que son exigidos por la normativa, los que

son fiscalizados por la SEC, desde la perspectiva del desempeño. Esto significa que estos planes solo tienen sentido si los resultados de continuidad de suministro son acordes a lo que establece la normativa y lo que esperan los ciudadanos.

### ¿Cuáles son los protocolos que han implementado?

La normativa es clara al señalar

cuáles son los roles y las responsabilidades en el ámbito energético. Como SEC, participamos de las mesas de Cogrid de Senapred, por lo tanto, les exigimos a las empresas el cumplimiento de la normativa, a través de los Planes de Acción, y por cierto, todos los años vamos mejorando nuestras formas de fiscalización sobre la industria eléctrica.



FOTO: GENTILEZA DE SEC

## **Cuando hay un corte de suministro ¿cuánto es el tiempo de respuesta que debe tener una empresa?**

Las empresas tienen la responsabilidad de entregar siempre un suministro continuo. En circunstancias donde ocurren cortes no programados las compañías deben acudir para detectar el origen de la falla, en un plazo máximo de dos horas para zonas urbanas, y cuatro horas para sectores rurales. Pero lo que deben hacer es determinar el origen de la falla y a partir de eso, poder entregarle a la ciudadanía un Tiempo Estimado de Recuperación, TER, así como también a la Autoridad.

Del mismo modo, deben mantener sus canales de atención abiertos para administrar las consultas y reclamos de la ciudadanía. Deben prestar especial atención a los pacientes electrodependientes que estén en la zona donde se ha cortado el suministro, para poder otorgarles generadores, suministro paliativo y la atención priorizada que la Ley establece para este tipo de pacientes.

## **¿Cómo evalúa las acciones que realizaron las firmas distribuidoras de energía?**

Las empresas distribuidoras, en general, ante los eventos de mayo y agosto del año pasado, tuvieron un desempeño deficiente, y es por ello por lo que la SEC realizó procesos



## **Las empresas eléctricas tienen el deber y la responsabilidad de garantizar un suministro eléctrico continuo y seguro para la ciudadanía"**

sancionatorios y aplicó importantes multas. Para 2025 esperamos que las empresas hayan adoptado las medidas necesarias para entregar un suministro continuo y seguro, y la evaluación se realizará una vez que hayan pasado los eventos climáticos que, como todos los años, ocurren en invierno".

## **¿Cuánto es el valor de la multa que puede arriesgar una empresa?**

Las empresas pueden arriesgar hasta 10 mil Unidades Tributarias Anuales (UTA), es decir más de \$8 mil millones en multas, ante infracciones gravísimas, las que, evidentemente, son aplicadas tras una investigación y según el mérito de los antecedentes.

**Y en cuanto a los sistemas frontales de este año, desde la SEC ¿cuáles serán las acciones para garantizar la continuidad de servicio a los pacientes electrodependientes?**

Respecto de los pacientes electrodependientes, la ley es clara al señalar que las empresas tienen la obligación de entregarles un suministro continuo. De la misma forma, deben entregar elementos de respaldo, en caso de que no exista el suministro,

ya sea generadores o baterías, tienen que mantener canales preferentes, deben priorizar la recuperación del suministro en las zonas donde viven los pacientes electrodependientes que estén registrados, deben hacer los descuentos en las boletas de consumo y además no pueden hacer cortes de suministro por deuda.

Todas estas son responsabilidades que están en la Ley y que están asignadas a las empresas distribui-

“

El desafío es tener una actitud preventiva, con planes de acción eficientes, que se puedan medir al final del período y que cumplan con las expectativas que la ciudadanía”.

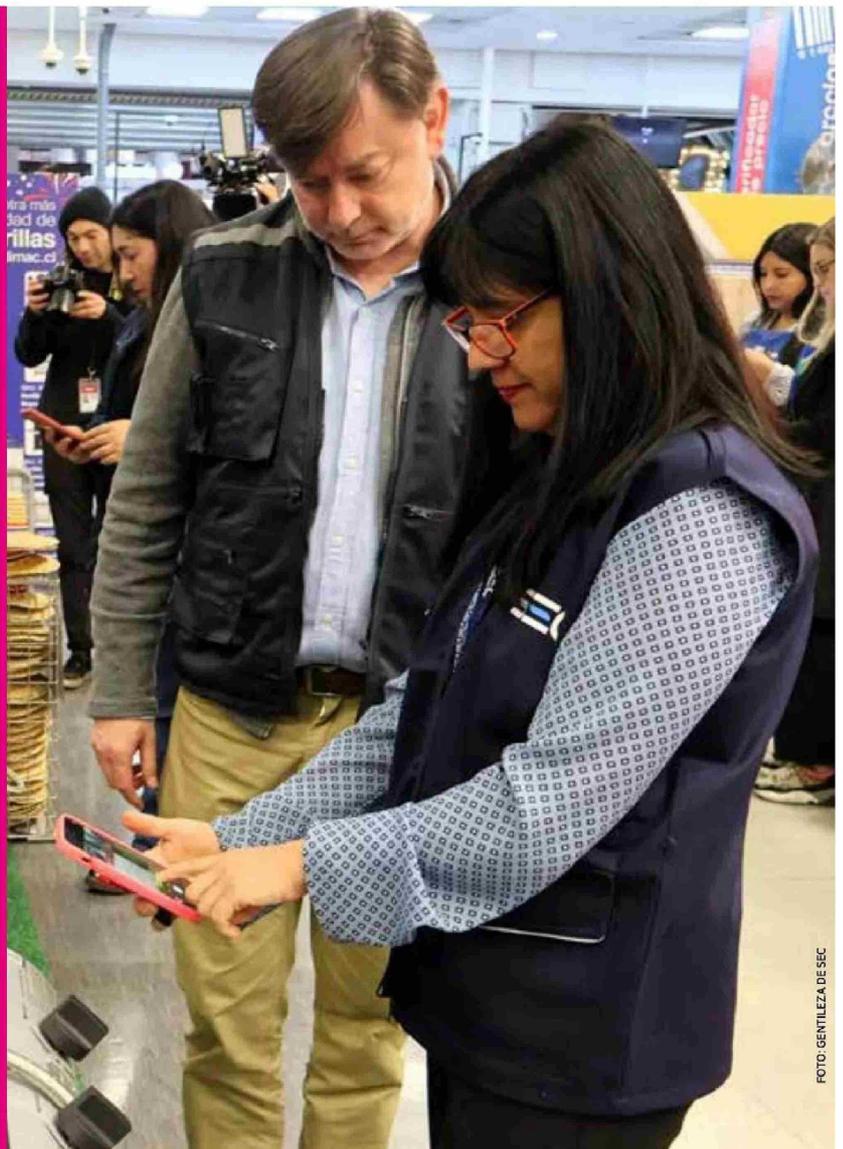


FOTO: GENTILEZA DE SEC

## ENTREVISTA CENTRA



**Las firmas pueden arriesgar hasta 10 mil Unidades Tributarias Anuales (UTA), es decir más de \$8 mil millones en multas”.**

doras y como SEC vamos a estar monitoreando, estrechamente, el cumplimiento de cada una de estas obligaciones.

**Después de lo ocurrido en 2024, ¿dónde percibe que están los principales desafíos para el sector?**

Los desafíos para las empresas distribuidoras, luego de lo ocurrido el año 2024, están en que tienen que fortalecer la capacidad de respuesta ante sistemas frontales como los del año pasado, pero además las labores preventivas que la Ley les asigna, en relación con la poda de árboles que, eventualmente pudieran afectar el servicio que entregan en su zona de concesión.

Este año, para efectos del período de invierno, las empresas presentaron ante la SEC una serie de planes de acción de invierno, con más de 1.700 actividades, destinadas a mejorar el desempeño de las

compañías en la calidad y seguridad del suministro que entregan a sus clientes.

De la misma forma, hay labores de mantención que se deben realizar durante el año para evitar que las instalaciones fallen. También se debe fortalecer la capacidad de atención de las brigadas y de los centros de atención que reciben los llamados de sus clientes, y especialmente una atención priorizada de los pacientes electrodependientes.

Sin duda, el desafío es tener una actitud preventiva, con planes de acción eficientes, que se puedan medir al final del período y que cumplan con las expectativas que la ciudadanía tiene de sus empresas distribuidoras de electricidad. Asimismo, el desafío es que las empresas recuperen la confianza en sus clientes, que pagan todos los meses su factura eléctrica y que esperan recibir el suministro que les corresponde. 