

COMPENSACIONES

Proceso de información para las empresas concesionarias de distribución referente a las compensaciones entregadas a sus clientes por continuidad de suministro

Lo dispuesto en el artículo 16 B de la Ley 18.410, Orgánica de esta Superintendencia, establece:

“Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, las interrupciones o suspensiones del suministro de energía eléctrica no autorizadas en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento. La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario

Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables

Compensaciones por Cortes Eléctricos

Las empresas distribuidoras de electricidad están obligadas a compensar automáticamente a sus clientes -sin que medie trámite alguno-, cuando se produzcan interrupciones o suspensiones no autorizadas en el suministro.

Según la nueva legislación eléctrica, corresponde la compensación a los usuarios cuando las deficiencias de calidad y continuidad del servicio por parte de una distribuidora hayan superado los límites establecidos, que son los siguientes:

Durante cualquier período de doce meses, las interrupciones de suministro de duración superior a tres minutos, incluidas las interrupciones programadas, no deberán exceder los valores que se indican a continuación:

Usuarios Urbanos:

- a) En puntos de conexión a usuarios finales en baja tensión: 22 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 20 horas;
- b) En todo punto de conexión a usuarios finales en tensiones iguales a media tensión: 14 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 10 horas;

Usuarios Rurales:

- a) En puntos de conexión a usuarios finales en baja tensión: 42 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 30 horas;
- b) En todo punto de conexión a usuarios finales en tensiones iguales a media tensión: 26 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 15 horas;

En el caso de puntos de entrega a usuarios finales en tensión inferior a media tensión, las suspensiones

temporales programadas no deberán superar, para ningún cliente, un período de 12 horas en doce meses, ni de 8 horas continuas en ninguna ocasión.

En el caso de puntos de entrega a usuarios finales en tensión igual a media tensión, las suspensiones temporales programadas no deberán superar, para ningún cliente, un período de 8 horas en doce meses, ni de 6 horas continuas en ninguna ocasión.

Si cualquiera de esos rangos es superado, el usuario tiene derecho a ser indemnizado por la diferencia con respecto a dichos límites

El monto a compensar al cliente, en \$, se calcula como:

Monto a Compensar= Energía no suministrada x 2 x Costo de falla

El valor del Costo de falla es el utilizado en el cálculo de precios de nudo vigente en el último mes.

La energía no suministrada al cliente se calcula como:

Consumo promedio del cliente (en segundos) x Tiempo total de interrupciones no autorizadas (en segundos)

Cada mes el detalle de la cuenta de electricidad debe incluir una glosa correspondiente a compensaciones por interrupciones en el suministro eléctrico, en la cual se informe:

- Total de interrupciones
- Tiempo total interrumpido
- Tiempo que se compensa
- Consumo promedio
- Energía a compensar en kWh
- Precio del costo de falla
- Monto a compensar en \$

Además, en marzo de cada año las distribuidoras deben entregar a sus clientes un balance que contenga todas las interrupciones efectuadas en la temporada anterior y las compensaciones calculadas y pagadas.

La determinación del monto a indemnizar se establece a partir de la información que las concesionarias de distribución eléctrica entregan todos los meses a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), en la que se indican las interrupciones de suministro que han afectado a sus clientes, indicando la causa y la duración de los cortes, entre otros datos

Electricidad

en el Hogar y el Trabajo



Buenas prácticas de electricidad en el hogar

- Cuando encienda la luz o use un artefacto eléctrico, asegúrese de no tener las manos húmedas.
- Nunca se deben desenchufar los artefactos tirando de su cable, esto puede causar un incendio.
- Los alargadores eléctricos son peligrosos al alcance de los niños.
- Llame a su compañía de servicios eléctricos si usted nota algo fuera de lo ordinario que puede convertirse en una situación peligrosa.
- Cualquier reparación a la instalación eléctrica debe ser hecha por un experto que tenga Licencia SEC.
- Recuerde no sobrecargar los alargadores eléctricos.



Instalaciones eléctricas en el hogar

- Para mantener segura a su familia, verifique que la instalación eléctrica de su hogar esté normalizada. Solicite los servicios de un instalador autorizado SEC, consulte aquí ([link a pagina de busqueda de instaladores](#)).
- Todas las instalaciones deben ser realizadas por un instalador autorizado SEC.
- Si ve cables pelados o en malas condiciones, aléjese y deje que lo arregle un instalador autorizado SEC.

Al aire libre

- No se suba o juegue cerca de árboles que están cerca de líneas de alto voltaje.
- No encumbre volantines cerca de líneas eléctricas aéreas.
- En caso de accidente no toque o se acerque a líneas de alto voltaje que hayan caído al suelo.

- No apode árboles que esten cerca de líneas de alto voltaje.
 - No se suba en las torres de transmisión de alto voltaje o postes de cableado eléctrico.
 - Llame a su compañía de electricidad para consultas sobre tipo de árboles o arbustos recomendados que usted puede plantar debajo de líneas de alta tensión.
-



RECOMENDACIONES ELECTRICAS EN EL TRABAJO

Si trabaja con herramientas

- Las herramientas eléctricas sólo deberán utilizar circuitos que puedan soportar sus requerimientos eléctricos.
 - Mantenga las herramientas limpias y en buen estado. Cables desgastados con el aislamiento agrietado y enchufes flojos, representan un riesgo de descarga eléctrica. La acumulación de tierra y el cochambre pueden provocar que las herramientas se sobrecalienten.
 - Deshágase inmediatamente de la herramienta o aparato, si éste provoca cortos, humea, emite olores extraños, chispea u opera de forma sospechosa.
-

Cables y excavaciones

- Si se necesita un cable de extensión, asegúrese que es una que pueda con la carga de trabajo; compare el promedio de amperaje del cable con el de la herramienta.
- Nunca toque un cable que haya caído al suelo o cualquier otra cosa que se encuentre en contacto con un cable, y repórtelo inmediatamente a la compañía de electricidad.
- Si para llevar a cabo su proyecto requiere realizar una excavación, hacer una zanja, o arar en donde puedan existir servicios enterrados, llame antes, para que las compañías de servicios marquen los lugares aproximados.



Qué hacer ante Quema de Artefactos por corte eléctrico

Si sus electrodomésticos resultan dañados por un corte de energía o un súbito cambio de voltaje, usted tiene derecho a que éstos sean reparados por parte de los responsables de entregarle el suministro eléctrico.

Antes de cualquier trámite, se recomienda que el usuario obtenga un certificado por parte de un servicio técnico autorizado, en el cuál se especifiquen los daños producidos y las causas que lo originaron.

Independiente de ese respaldo técnico, en primer lugar debe tomar contacto con su empresa de distribución eléctrica y hacer una presentación, en la cual se indique lo sucedido y se solicite la reparación del artefacto dañado.

La empresa tiene un máximo de 30 días para responder a la presentación. Si ésta no lo hace o usted no queda satisfecho con la respuesta, puede acudir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para que establezca si, desde el punto de vista técnico, hubo responsabilidad de la empresa en el daño.

También puede concurrir al Juzgado de Policía Local de su comuna y hacer una presentación de los hechos para que este organismo defina las responsabilidades y el monto a pagar, reparar o indemnizar, en el caso que corresponda. Para esta presentación puede pedir el apoyo y orientación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Eso sí, cualquier presentación o reclamo ante las instancias mencionadas debe realizarse dentro de un plazo máximo de 6 meses desde que ocurrió el evento que produjo la quema de algún artefacto eléctrico.

