



# Mesa de trabajo Proyecto de Ley GLP

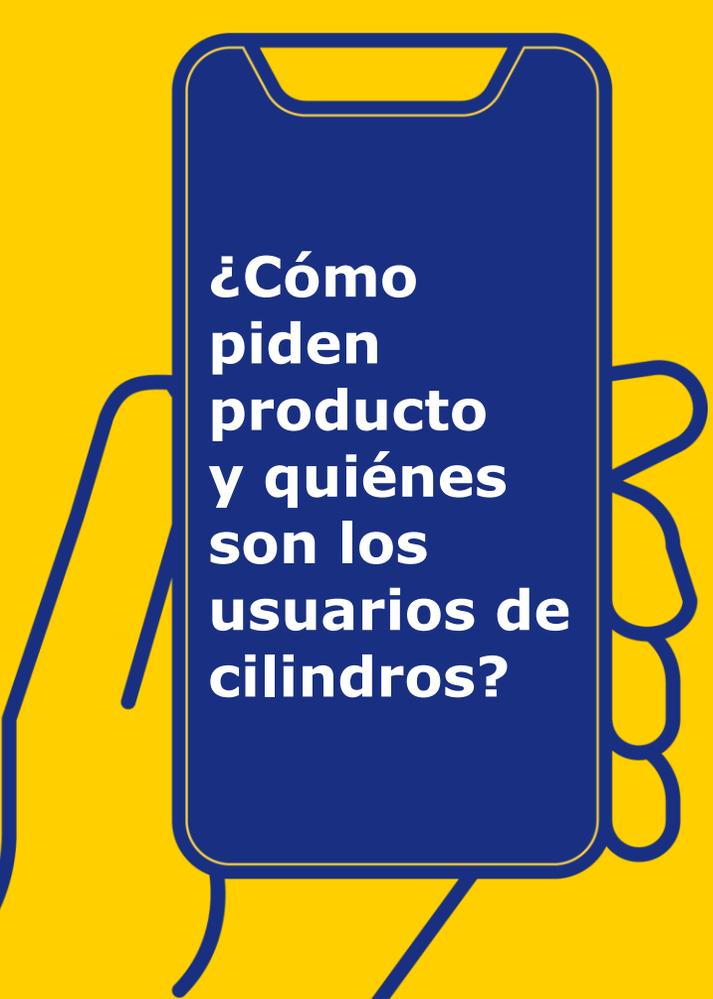
8 de agosto de 2023

# Este no es un buen Proyecto de Ley...

- 1 Los precios van a subir.
- 2 La calidad del servicio va a bajar.
- 3 La cobertura de producto y servicio estará en riesgo.
- 4 La fiscalización será mucho más difícil y afectará la seguridad.
- 5 **12 millones de personas perderán el beneficio de acceso a gas más barato** que hoy tienen gracias a la venta directa (sin intermediarios).

# El Proyecto está basado en el informe de la FNE

- No contempla el gasto y la complejidad de la distribución minorista.
- No son palabras, son datos: la ENAP **gastó 26 veces más por cilindro para venderlo a \$15.000** a las familias, al desarrollar su proyecto Gas de Chile.
- Existe otro informe de un **estudio en profundidad de la industria y su cadena de distribución, encargado por la CNE**, que contradice las conclusiones del estudio de la FNE.
- Sugerimos que la mesa de trabajo tenga acceso a ese estudio encargado por la CNE y a sus conclusiones. Ese informe respalda lo que queremos transmitir.



## ¿Cómo piden producto y quiénes son los usuarios de cilindros?

### Altamente digitalizado

**65% de los pedidos de cilindros** de Lipigas de venta directa se hacen sin intervención humana (App, bots, IA).

### Lo pide con urgencia

**92% de los pedidos se solicitan vía remota:** digital/ app + call centers centralizados. Sólo el 8% es comprado a un camión que pasa por la calle.

### Elige por precio

**Compara al menos 3 precios** en las apps de empresas de gas y otros canales.

### Elige por servicio

**80% de los cilindros solicitados le llegan en menos de 45 min.** La mayoría lo pide con urgencia cuando se acaba, porque no tiene espacio ni recursos para tener cilindros de respaldo. Llegar tan rápido es esencial y requiere de una logística compleja y eficiente, que no incremente el costo.

### Vive hasta en los rincones más lejanos

De Arica a Coihaique, en lugares como Ollague o Puerto Guadal.

**Representan a casi el 90% de la población**, principalmente de los sectores más vulnerables. El 77% pertenece a segmentos C3D.

**Cada día, la industria entrega GLP en cilindro a casi 200.000 familias.**

**75%** del consumo de GLP es agua caliente y cocina.

**25%** para calefacción.

## El 65% de los pedidos de venta directa se realiza a través de aplicaciones y sistemas no asistidos por personas

Evolución cantidad de pedidos (miles) según asistencia a través de personas o aplicaciones (12,6MM en total).

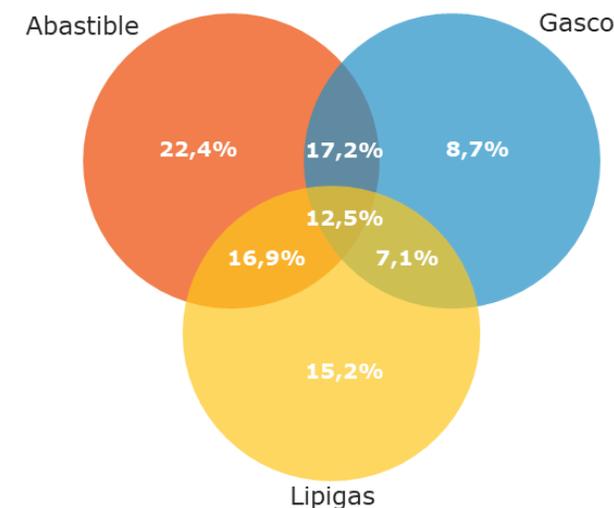


## Existe una intensa competencia

- De acuerdo con un estudio realizado por la consultora internacional Kantar (Kantar WorldPanel 2022), el mercado de GLP en cilindros en Chile se caracteriza por una alta rotación de clientes.
- Solo el 46% de los consumidores fue 'leal' a sus proveedores en el último año, mientras que el 41% de los clientes encuestados compró al menos dos marcas de GLP distintas en el año y el 13% adquirió cilindros de las tres marcas en el mismo período.

## Rotación de clientes en GLP cilindros, Chile, 2022

Marca	% de ventas
Abastible	22,4%
Lipigas	15,2%
Gasco	8,7%
Abastible + Lipigas	16,9%
Abastible + Gasco	17,2%
Lipigas + Gasco	7,1%
Abastible + Lipigas + Gasco	12,5%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>



**Notas:** Resultados se derivan de una muestra representativa de 3,500 hogares desarrollada por Kantar.

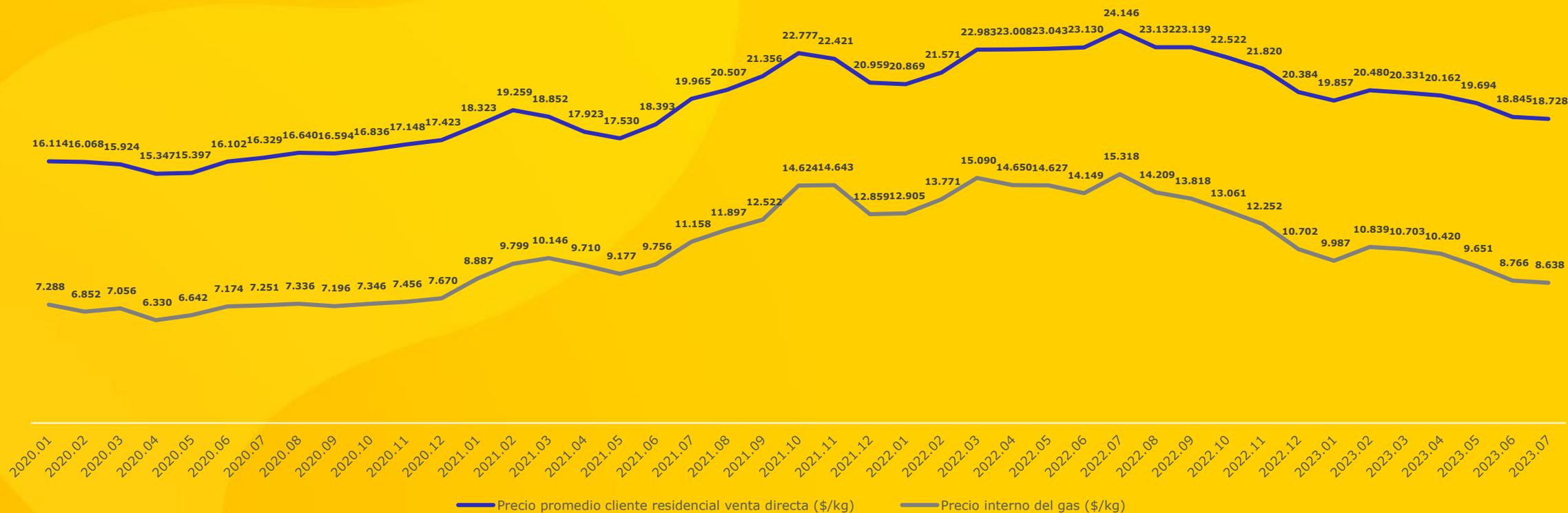
**Fuente:** Compass Lexecon con datos de Kantar (encuesta Kantar WorldPanel 2022), aportada por Lipigas.

Fuentes: SEC Venta Mensual de Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo | Kantar Worldpanel, panel de 3,500 hogares, alcance nacional en ciudades >20.000 habitantes

# 1 Los precios van a subir

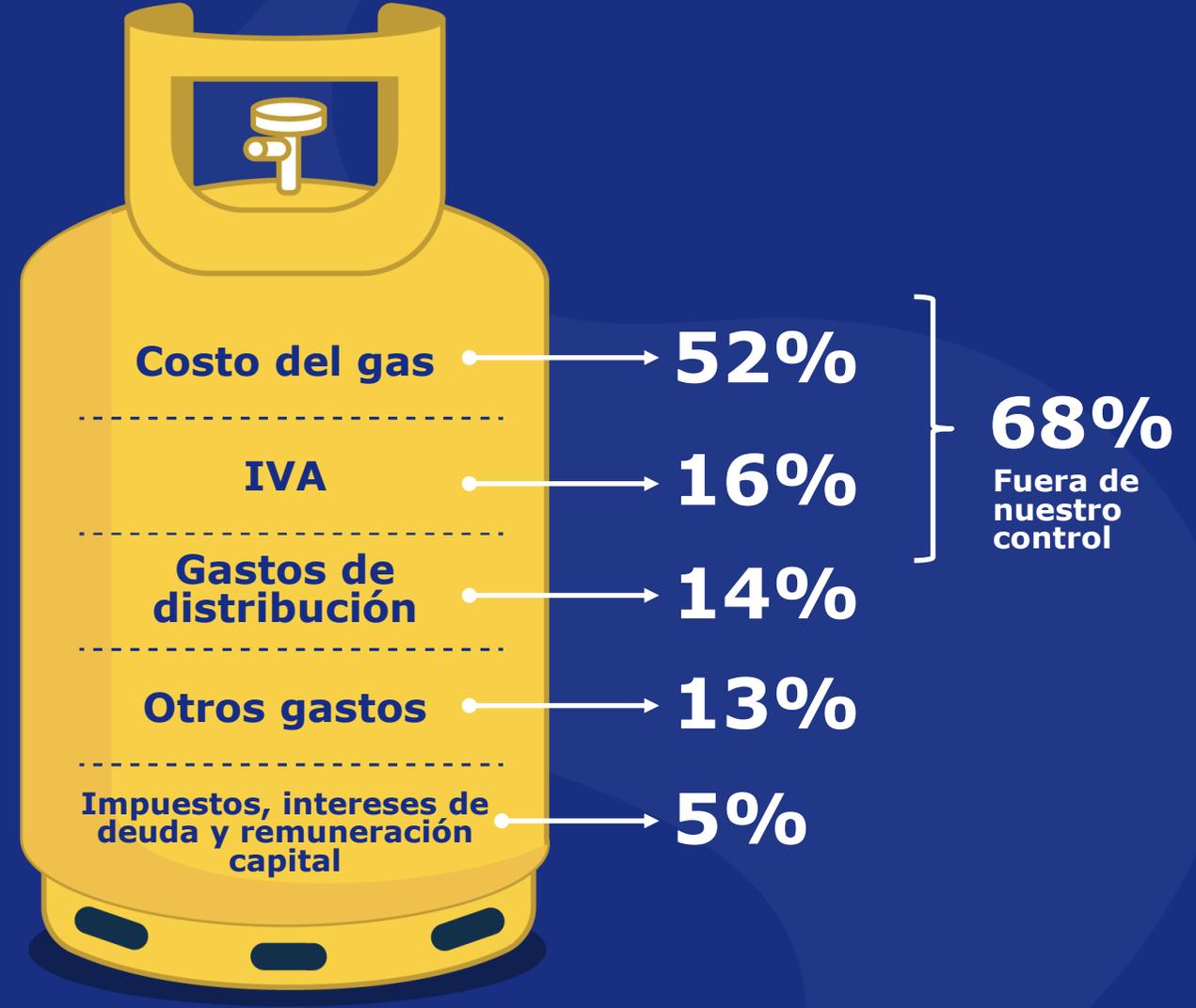
# El precio pagado por el consumidor varía de acuerdo a la variación del precio internacional del gas

Evolución del precio interno del gas (costo de materia prima) y precio promedio a cliente (valores en \$ valorizado en 15kg, promedio nacional, incluyendo IVA)



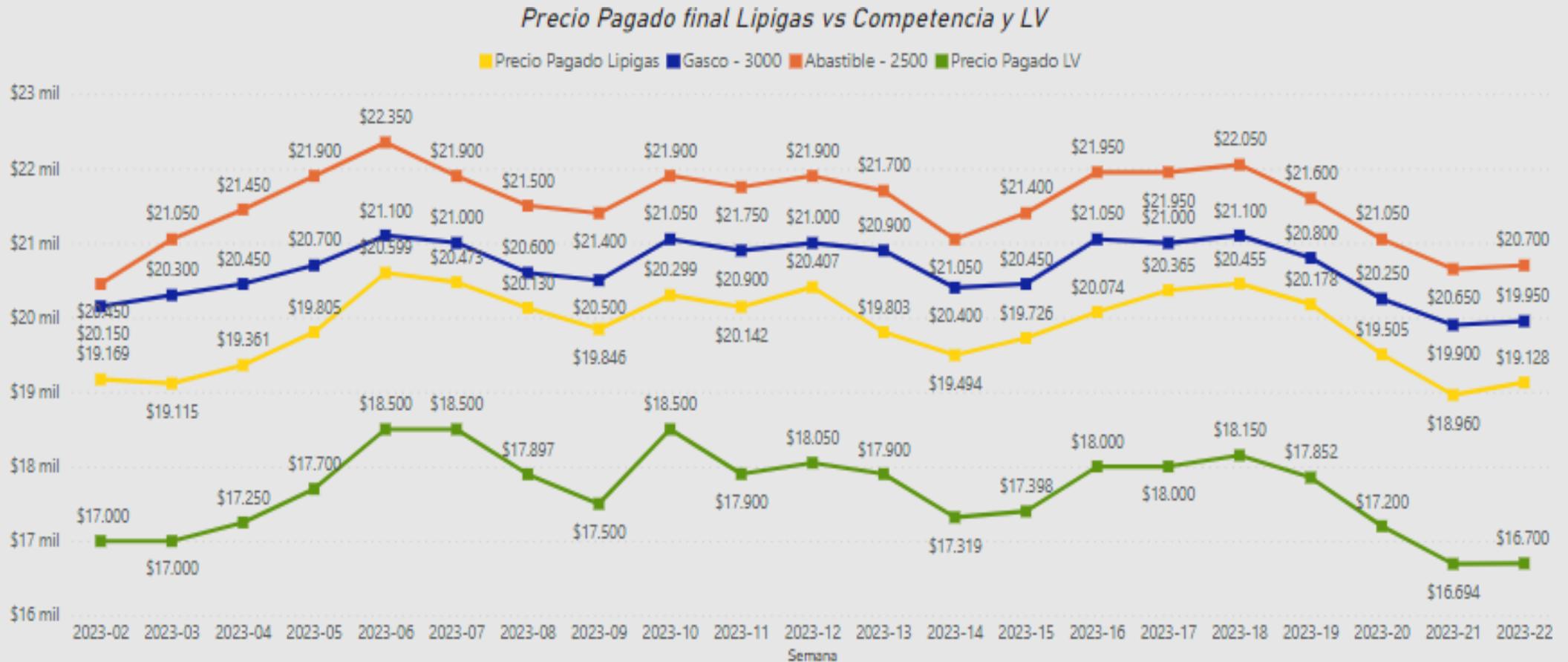
# Composición del precio de un cilindro de 15kg (Ene-Jun 2022)

(\*) Datos enviados a CNE (ene-jun 2022)



# ¿Cómo va a aumentar la intensidad competitiva sacando al actor más eficiente y que cobra el precio más bajo a las familias?

**Comuna Puente Alto:** Líneas amarilla y verde reflejan el precio de Lipigas al consumidor con *delivery* y sin *delivery* (Lipivecino) de la venta directa; comparado con la competencia (**azul**: Gasco; y **naranja**: Abastible)



## 2 La calidad del servicio va a bajar

**Con miles de distribuidores independientes y revendedores que hacen delivery, sin el respaldo de una empresa de gas:**

- ¿A quién va a llamar el usuario?  
¿Cómo va a comparar precios?
- No se harán compras a través de aplicaciones que han desarrollado las empresas de gas.  
El consumidor retrocederá por lo menos 10 años

**El pedido no va a llegar en 45 minutos**

- Hoy si un pedido no llega, el usuario sabe a quién llamar con un modelo de atención disponible 24/7

---

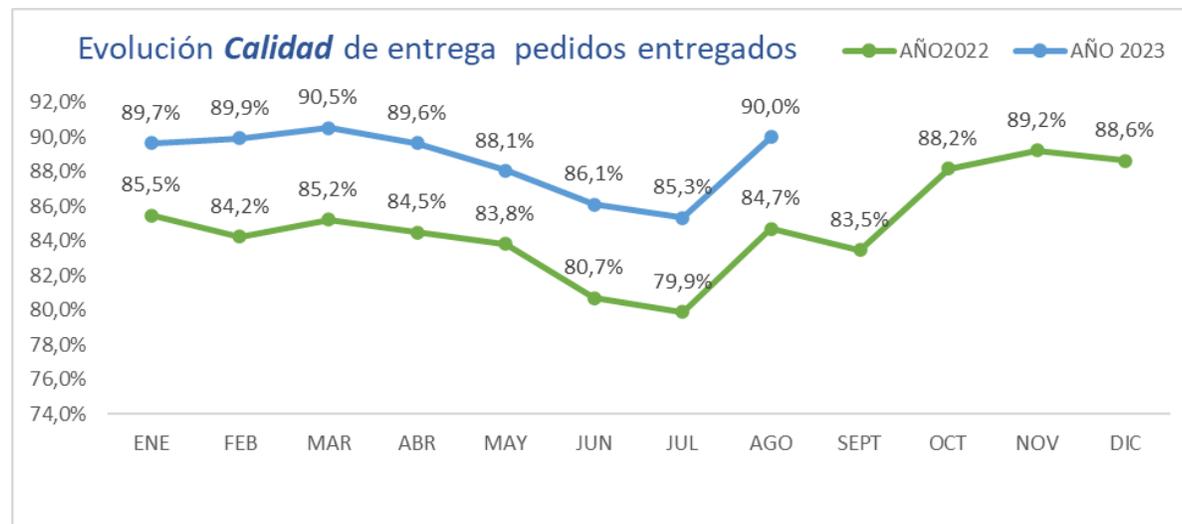
**Si se desintegra el mercado buscando bajar el precio (lo que no va a suceder)**

¿Quién va a responder cuando la casa se paralice porque no llegó el gas? ¿Cada uno de los distribuidores independientes?

## Tiempos de entrega actual de los pedidos



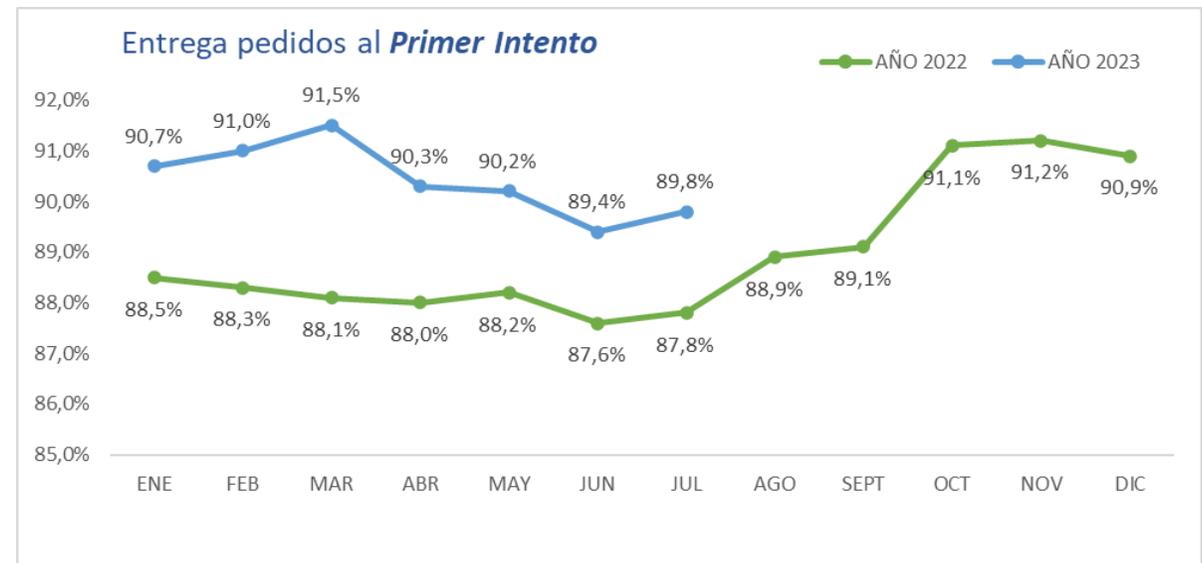
## Indicador de pedidos atendidos cumpliendo la promesa indicada al cliente



## Tiempos de entrega actual de los pedidos



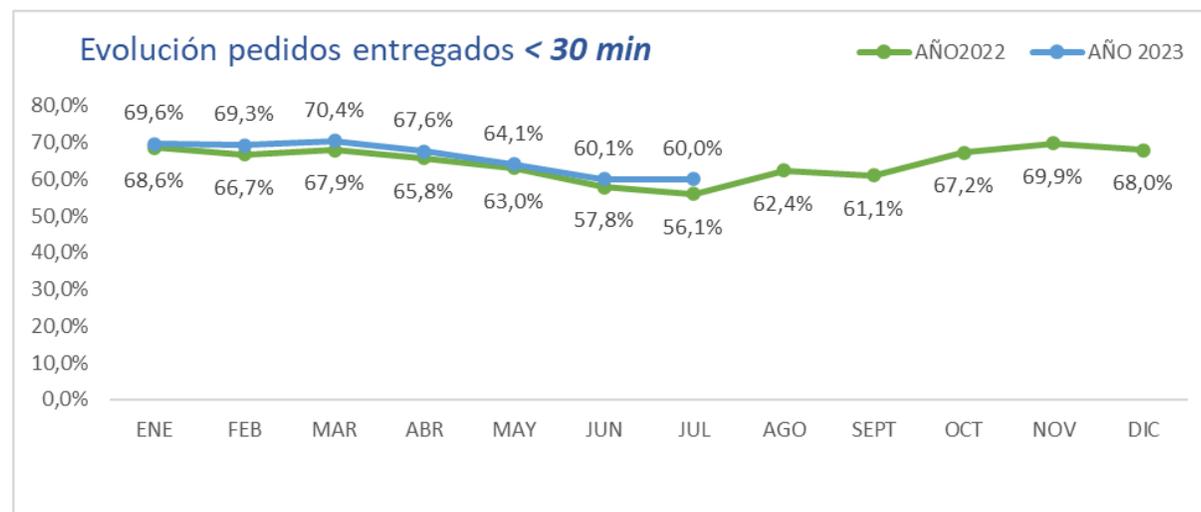
## Indicador de pedidos entregados en la primera visita del transportista



# Tiempos de entrega actual de los pedidos



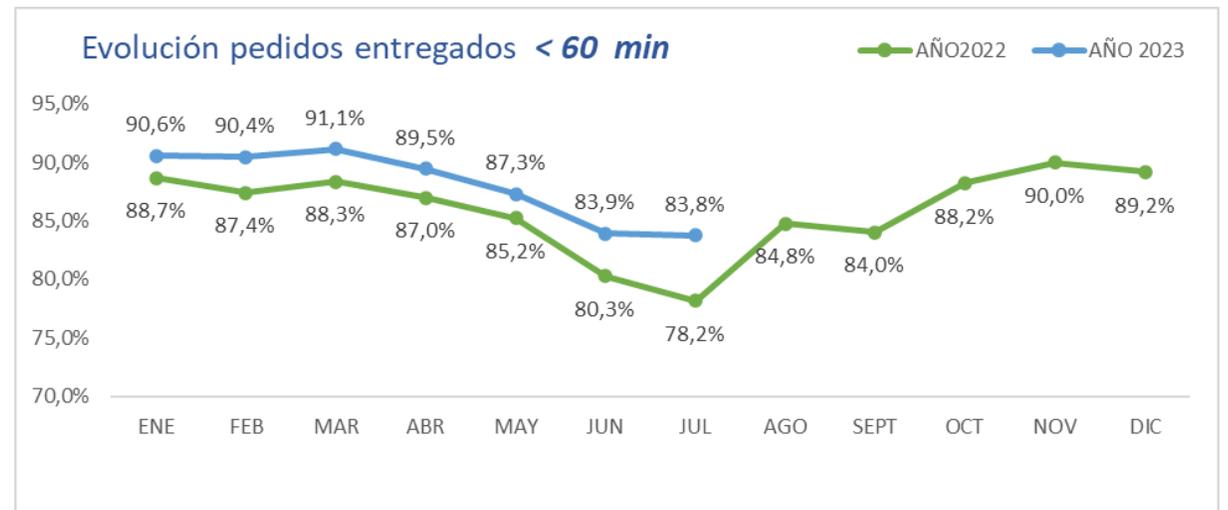
## Indicador de pedidos atendidos antes de 30 minutos



**Tiempos de entrega actual de los pedidos**

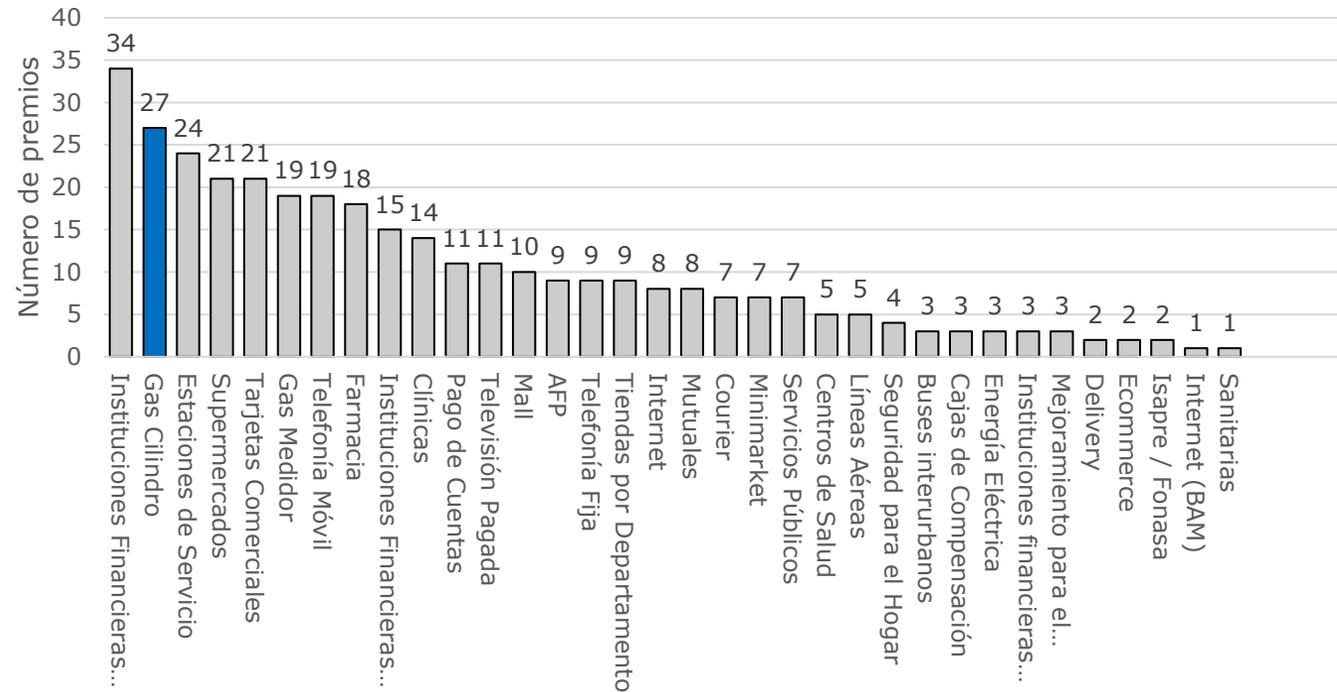


## Indicador de pedidos atendidos antes de 60 minutos



## Ranking de Servicio Pro Calidad: el gas cilindro comparado con otras industrias a través del tiempo

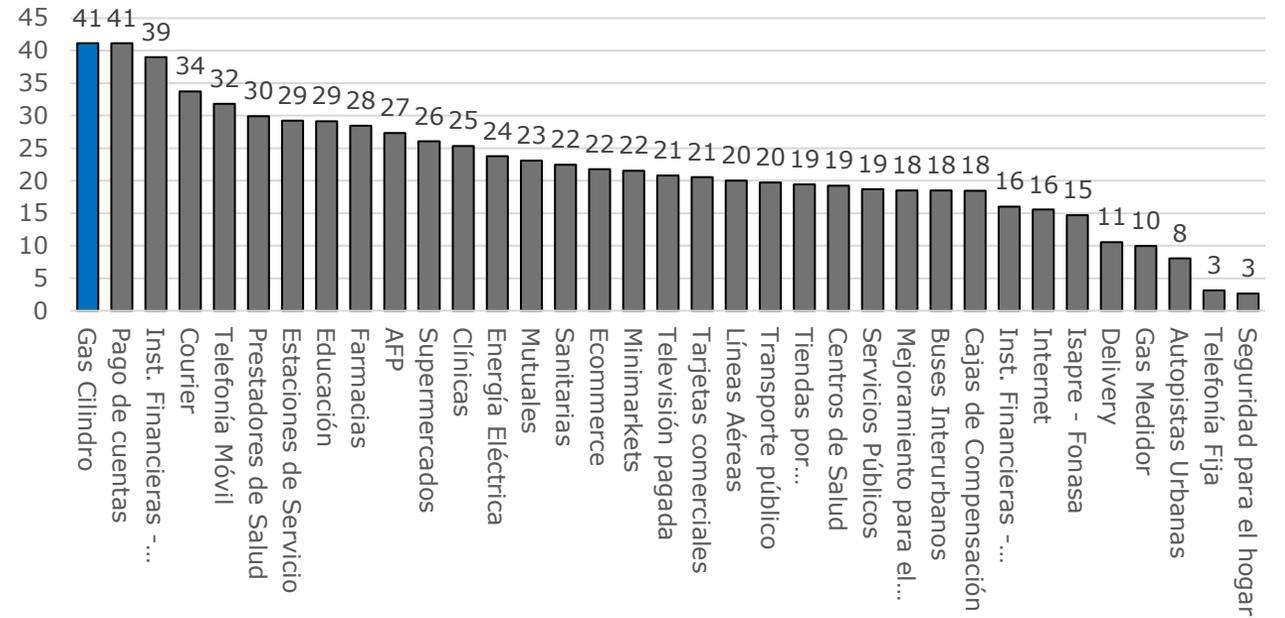
### Ganadores históricos de Índice Nacional de Satisfacción de Clientes desde el 2002 al 2023



Fuente: Índice Nacional de Satisfacción de Clientes Pro-Calidad (U Adolfo Ibañez - Praxis)  
(50.000 encuestas al año, más de 30 sectores, 140 marcas)

**Ranking de Servicio Pro Calidad: el gas cilindro comparado con otras industrias a través del tiempo...**

## Porcentaje de clientes que evalúan con nota 7 por sector 2023



Fuente: Índice Nacional de Satisfacción de Clientes Pro-Calidad (U Adolfo Ibañez - Praxis)  
(50.000 encuestas al año, más de 30 sectores, 140 marcas)

# 3 La cobertura estará en riesgo

- Hoy la industria llega a los rincones más apartados de Chile y las personas tienen opciones para elegir. **Lipigas cubre 320 de las 346 comunas del país, localidades rurales y pueblos apartados como Ollague, Puerto Guadal y Putre, con precios convenientes y variedad de formatos.**
- Al desintegrar el mercado, esta cobertura, la variedad de formatos y sus precios, quedará a cargo de miles de distribuidores independientes. **No habrá incentivos ni capacidad económica para llegar a lugares con pocos habitantes.** Probablemente, no habrá competencia.
- Lo mismo ocurrirá con los **barrios con problemas de seguridad** que hoy sí cubre la industria. Los incentivos para entrar serán bajos o inexistentes.
- En México, donde el delivery pasó a estar en manos de miles de distribuidores independientes, **se han armado carteles de venta en los distintos barrios, con territorios "tomados" y todos los problemas de inseguridad ciudadana que esto implica.**

# 4

## Fiscalizar la industria será mucho más difícil

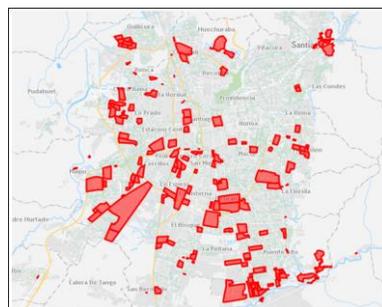
➤ **En la actualidad, Lipigas vende el 62% de sus cilindros a través de 80 centros logísticos de distribución directa, con 1.400 camionetas y 117 locaciones de venta local.** Cada trabajador cuenta documentación laboral, elementos de protección personal, capacitaciones permanentes, 90% de los choferes están afiliados a una mutual y el 100% tiene un seguro de vida.

- Las camionetas cuentan con un GPS para ubicarlas rápidamente -para seguridad de los choferes y los clientes-, láminas de protección y aire acondicionado, por seguridad.
- En comunas de alto riesgo, los choferes cuentan con la herramienta ZELO, que les permite conectarse en tiempo real para solicitar socorro en caso de emergencias.
- Están identificadas las "zonas rojas" de cada barrio y los horarios de atención de bajo riesgo, para poder atenderlas.

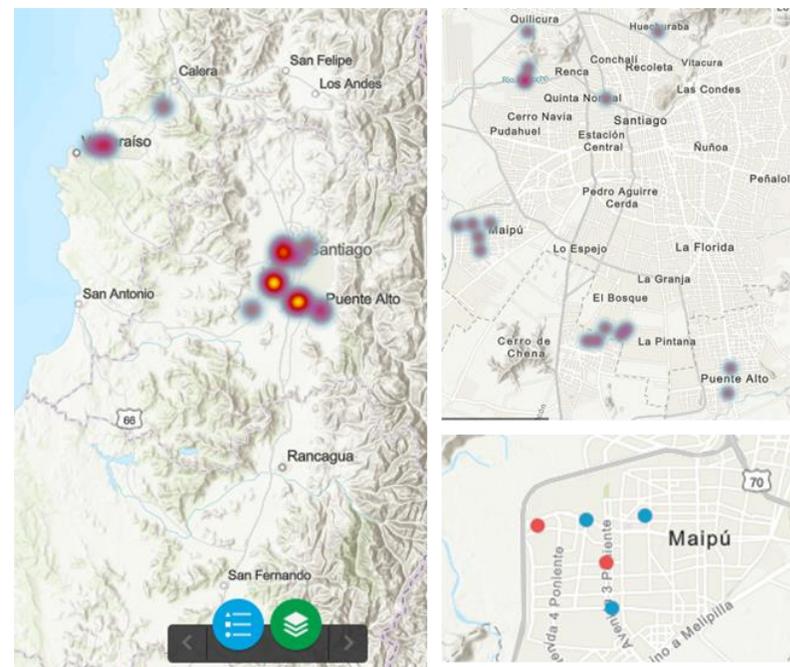
# Zonas calientes: riesgos de distribución

**Seguridad de la flota en ruta:** incluye los activos (camionetas) y los repartidores (conducción e integridad física)

**Sectores peligrosos:** zonas con mayor riesgo para la distribución.



**Mapa delictual:** levantamiento de asaltos/intentos de asalto.



# Sistema de trazabilidad en tiempo real de la entrega y vehículo



**Centro Logístico:** enfoque en procesos, tercerización y automatización.

**18 coordinadores por turno (AM|PM)**

**Contacto con el cliente** (avisos de llegada, corrección de domicilios, re agendamientos)

**Herramientas y canales de comunicación con clientes desde dispositivo:**

1. Mensaje grabado enviado al cliente informando la llegada del pedido.
2. Opción para llamar al cliente desde el aplicativo.
3. Opción de envío mensaje WhatsApp desde el aplicativo.

Ver	Pedido	Estado	PROM	V.D.T	T.E	Retraso
	12750224	ES	ES	ES	ES	ES
	12750218	ES	ES	ES	ES	ES
	12750216	ES	ES	ES	ES	ES
	12750215	ES	ES	ES	ES	ES
	12750214	ES	ES	ES	ES	ES
	12750213	ES	ES	ES	ES	ES
	12750212	ES	ES	ES	ES	ES
	12750211	ES	ES	ES	ES	ES
	12750210	ES	ES	ES	ES	ES
	12750209	ES	ES	ES	ES	ES
	12750208	ES	ES	ES	ES	ES
	12750207	ES	ES	ES	ES	ES
	12750206	ES	ES	ES	ES	ES
	12750205	ES	ES	ES	ES	ES
	12750204	ES	ES	ES	ES	ES
	12750203	ES	ES	ES	ES	ES
	12750202	ES	ES	ES	ES	ES
	12750201	ES	ES	ES	ES	ES
	12750200	ES	ES	ES	ES	ES

**Horario de Entrega:**  
20:11 - TIEMPO FALTANTE 00:23:50

**Cliente:**  
MARCELO RIVERA/

**Dirección:**  
SARGENTO CADELARIA 5347, RENCA

**Referencia:**  
LADO FABRICA

**Detalle del pedido:**  
CON VUELTO 30 MIN. PRIORIDAD LA CASA ES AZUL  
CERRO COLORADO / VILLA LAS AMERICAS

**15KG**

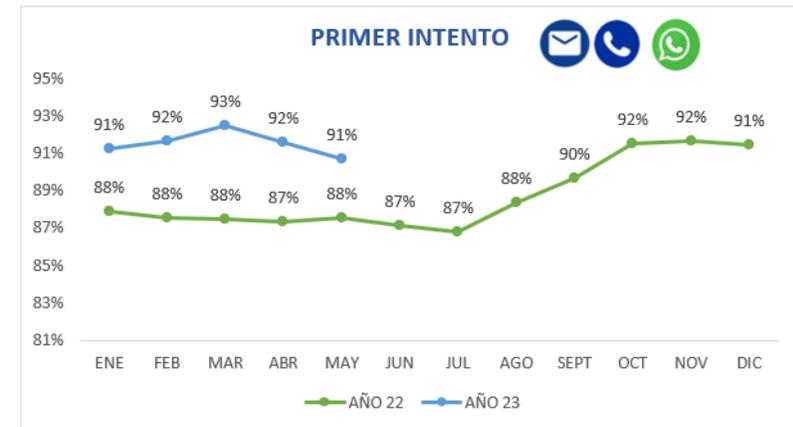
**Rechazar**

**EDITAR**

**SIGUIENTE**

# Sistema de trazabilidad en tiempo real de la entrega y vehículo

## Trazabilidad de la entrega



# 4 Fiscalizar la industria será mucho más difícil

- Ante requerimientos de la SEC, el SERNAC o Carabineros de Chile, podemos entregar información precisa de quién llevó el cilindro y el horario preciso de entrega.
- Contamos con un sistema centralizado de reclamos, que funciona 24/7 con inteligencia artificial.
- Con un sistema de cerca de 6.000 distribuidores que quedarían a cargo del delivery si el proyecto avanza: **¿Qué organismo se hará responsable de la seguridad, la informalidad y los reclamos? ¿Cómo se fiscaliza a 6.000 distribuidores? ¿Cuánto cuesta hacer esa fiscalización? ¿Se agregará este mayor costo al precio del producto?**

# 5

## Un potencial de 12 millones de personas perderán sus beneficios

- **Hoy Lipigas tiene alianzas con 170 municipalidades** (de las 346 existentes) de la Asociación Chilena de Municipalidades, la Asociación de Municipalidades de Chile y la Asociación de Municipalidades Rurales, además de convenios con otras entidades, como bancos, instituciones financieras y cajas de compensación, entre otras.
- **Estas alianzas permiten que los usuarios accedan a descuentos fijos de entre \$3.000 y \$7.000 por cilindro**, según su formato.
- **Podemos asegurar estos precios porque vendemos en forma directa a los usuarios finales.** Generamos ahorros en los costos de despacho, ya que no existen intermediarios que capturen todo o parte del horro destinado al consumidor final.

# 170 municipalidades con convenios a lo largo de todo Chile

**V:** 25 Municipalidades (8 son rurales)

**VI - VII:** 45 Municipalidades (24 son rurales)

**SUR 2:** 14 Municipalidades (2 son rurales)

**NORTE:** 16 Municipalidades (11 son rurales)

**RM:** 32 Municipalidades (2 son rurales)

**SUR 1:** 38 Municipalidades (15 son rurales)



# 5 Un potencial de 12 millones de personas perderán sus beneficios

- El sistema para entregar el beneficio al usuario es a través de transferencia directa. El vecino solo debe dar su RUT para ser asociado a la municipalidad (o entidad) y obtiene el descuento.
  - No implica un desembolso para la municipalidad, a diferencia de los cupones.
  - **Todo el beneficio va al usuario final.** No se queda en intermediarios.
  - No se generan “mercados secundarios”.
  - **Todos los vecinos pueden acceder** previa inscripción en cada municipalidad.
  - Hay transparencia en el precio y garantía de tiempos de entrega.
- Si el proyecto nos impide llegar en forma directa a los vecinos y nos obliga a agregar un intermediario a la cadena, **este beneficio se acaba.**

# No experimentemos con un servicio que es básico para la población

## Las decisiones deben basarse en la evidencia, no en la teoría

PULSO 17 JUL 23

www.pulso.cl

VÍCTOR GULLOU

El proyecto del Ejecutivo que busca prohibir la venta directa a clientes por parte de los distribuidores mayoristas de gas licuado de petróleo (GLP) comenzó su tramitación esta semana en la Cámara de Diputados. La iniciativa ha levantado fuertes críticas de parte de los actores de la industria, quienes han alertado sobre posibles incrementos de precios si se concreta la modificación regulatoria. Además, han citado experiencias fallidas de otros países que intentaron cambios similares. Tal es el caso de Brasil.

En dicha nación, durante el año 2003 el mercado se liberó para el segmento del GLP, autorizando a los distribuidores mayoristas, las empresas que empujan el combustible, a comercializar el producto, tanto a distribuidores minoristas como directamente a los consumidores finales. Sin embargo, 10 años más tarde, la Agencia Nacional de Petróleo, Gas Natural y Biocombustibles (ANP) inició una revisión integral del marco regulatorio en el mercado del gas, que incluía un examen a los efectos que había tenido la liberación del mercado.

"Considerando que han pasado aproximadamente 10 años, es necesario evaluar si dichas normas aún se ajustan a las mejores prácticas para la regulación del mercado", planteaba una nota técnica el organismo regulador brasileño.

Tras varios años de debates técnicos, en 2016 y al igual que lo propuesto por las autoridades hoy en Chile, la ANP planteó la posibilidad de prohibir a los distribuidores mayoristas vender directamente el GLP envasado a consumidores finales, lo que forzaba a hacerlo a través de minoristas. Entre las razones para avanzar en esa línea, estaba la concentración de mercado.

En ese entonces, y hasta el día de hoy, la industria de GLP cuenta con cuatro grandes actores a nivel nacional - Ultragas, Supergasbra, Nacional Gas y Copa Energía - que en conjunto representan cerca del 90% de la participación de mercado. Todo, considerando que en dicha nación la refinación de petróleo es realizada mayoritariamente a nivel local. De hecho, Petrobras, la estatal brasileña de petróleo, genera cerca del 80% de la producción nacional.

Las recomendaciones de la ANP levantaron fuertes críticas desde la industria, pero también de organismos independientes como el Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE), la agencia de libre competencia brasileña; la Comisión de Defensa del Consumidor (CDC); e incluso por la Procuraduría General de la Federación brasileña.

Ante dicho escenario, la ANP abrió un periodo de consultas públicas, donde múltiples actores realizaron presentaciones y entregaron informes que recomendaban no implementar la medida, advirtiendo de efectos negativos sobre el precio y la calidad del servicio de comercialización.

Pese a la oposición, en noviembre de 2016 se emitieron dos resoluciones que derogaban el marco regulatorio del GLP vigente al momento, pero se otorgaba un largo periodo



## El intento de Brasil por prohibir la venta directa a clientes de gas licuado por distribuidores mayoristas que fue desechado

En 2016, la Agencia Nacional de Petróleo brasileña adoptó una medida muy similar a la que propone por estos días el proyecto del Ejecutivo para desintegrar el mercado del GLP. Pese a que su entrada en vigencia se pospuso para 2019, finalmente la medida fue desechada antes de entrar en vigor. La falta de evidencia sobre un efecto favorable en los precios a consumidores pesó entre los factores detrás de la decisión.

para que la nueva normativa entrara en vigencia. Tanto así, que quedó pospuesta hasta el 8 de agosto de 2019, tiempo que sería utilizado para "encontrar la mejor solución normativa para generar la menor carga, salvaguardar la seguridad de las operaciones, garantizar el suministro y, sobre todo, ofrecer seguridad jurídica al mercado regulado", planteaba por entonces la ANP.

Sin embargo, antes de cumplirse el plazo, el 18 de julio de 2019 la propia ANP derogó completamente la medida, tras reconsiderar sus sustentos y efectos.

Décio Oddone, quien fue director general de la ANP hasta enero de 2020, explicó que la decisión de desechar la prohibición a la integración vertical en la industria pasó porque sus posibles efectos perjudiciales en el mercado "nunca se confirmaron en la práctica (...) a pesar de las características de la composición de la oferta en el sector".

### LAS LECCIONES DESDE LA INDUSTRIA

Sergio Bandeira de Mello, presidente de SindiGás (Sindicato Nacional de Distribuidores de Gas Licuado de Petróleo), la organización dedicada a promover y defender los intereses de

la industria en Brasil, rememora cómo eran los debates con las autoridades de la época.

"La argumentación principal era que con la prohibición, o sea, con la desverticalización, se podría crear una dinámica más intensa de competencia, de rivalidad", explicó a Pulso.

Con el paso del tiempo el dirigente gremial, sostiene las mismas dudas que lo llevaron a argumentar en contra de una iniciativa como esa.

"¿Qué beneficios pueden generar hacia la sociedad? ¿Qué beneficios pueden generar hacia la competencia? O sea, la verdad los mayoristas se encargan de echar más presión competitiva en la cadena. Entonces, acá en Brasil nosotros nos hemos dado cuenta de que se trataba mucho más de un lobby - no estoy hablando de un lobby no legítimo, un lobby ilegal - pero sí un lobby de los minoristas en búsqueda de una reserva de mercado", sostiene.

Consultado sobre las lecciones que dejó el fallido caso brasileño, plantea que "es muy importante comprender qué es el minorista, cuál es el papel del minorista", y afirma que entre mayoristas y minoristas "existe una necesidad simbiótica entre los dos".

"Las empresas acá en Brasil, con el tamaño de Brasil, y con el gas licuado de petróleo que

llega a 100% de los municipios brasileños, sólo es posible tamaño capilaridad por la existencia de los minoristas. Ellos tienen competencias, capacidades, que los mayoristas no tienen", enfatiza.

Agrega que, por el lado del consumidor, "es muy importante tener la libertad de consultar a cuál minorista va a comprar, o de cuál minorista va a comprar; es distinto de la cuestión de las concesiones, como de energía eléctrica, de agua, de servicios generales, que estamos amarrados a un monopolio controlado por el Estado".

Finalmente, reflexiona sobre las preocupaciones que levanta la concentración de mercado y sostiene que dicho fenómeno "en otras industrias que son de capital intensivo, son absolutamente normales y deseables", algo que a su juicio también debe entenderse para el GLP.

"En Brasil somos gigantes en territorio y son 156 plantas de llenado en todo el país. La concentración de 156 plantas de llenado no es porque somos perversos, es porque tienes que tener escala industrial para poder ofertar un producto a un costo competitivo con otras energías", concluye. ●



Presentación Lipigas  
Mesa de trabajo  
Proyecto de Ley  
GLP

8 de agosto de 2023