

ACTA SESIÓN N°1

COMITÉ CONSULTIVO ESPECIAL

MODIFICACIÓN DE NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN

A. Antecedentes Generales

La Sesión N°1 del Comité Consultivo Especial (en adelante, el "**Comité**"), constituido para la modificación de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución (en adelante, la "**NTD**"), fue celebrada de manera presencial el lunes 30 de marzo de 2026, entre las 10:00 y las 11:30 horas, en las oficinas de la Comisión Nacional de Energía (en adelante, la "**Comisión**").

En apoyo de la Sesión N°1 se proyectó una presentación (en adelante, la "**Presentación**") con la agenda de las materias a ser tratadas y su respectivo contenido. Asimismo, la Sesión N°1 fue registrada audiovisualmente para su completa y fiel constancia. La presentación ha sido puesta a disposición del Comité por medios electrónicos.

B. Asistencia

Los participantes de la Sesión N°1 del Comité fueron los siguientes:

N°	NOMBRE	EMPRESA/INSTITUCIÓN/CALIDAD	PRESENTE/AUSENTE
1	Claudio Castillo	Comisión Nacional de Energía	Presente
2	Ariel Celis	Comisión Nacional de Energía	Presente
3	Ricardo Edwards	Comisión Nacional de Energía	Presente
4	Juan Carlos Lagos	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	Presente
5	Felipe Guzmán	Ministerio de Energía	Presente
6	Luis Sepúlveda	Chilquinta Distribución S.A.	Ausente
7	Mauricio Camposano	CGE Distribución S.A.	Presente
8	Gabriel Cisternas	Colbún S.A.	Presente
9	Daniel Gómez	Sociedad Austral de Electricidad S.A.	Ausente
10	Rodrigo Maldonado	Enel Distribución S.A.	Presente
11	Alfredo Gallegos	Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas Limitada	Presente
12	Francisco Valencia	Experto Técnico	Presente
13	Danilo Jara	Experto Técnico	Ausente
14	José Luis Lima	Experto Técnico	Presente
15	Andrés Vicent	Experto Técnico	Presente
16	Jorge Muñoz	Sociedad Austral de Electricidad S.A. (invitado)	Presente
17	Francisco Karmy	Chilquinta Distribución S.A. (invitado)	Presente

Actuaron **Claudio Castillo** como Presidente del Comité y **Ricardo Edwards** como Secretario del Comité.

C. Temario Programado

De acuerdo con la Presentación, la agenda para la Sesión N°1 del Comité contemplaba:

1. Presentación del Comité.
2. Explicación sobre el proceso de modificación de la NTD.
3. Explicación sobre el funcionamiento del Portal Normativo.
4. Exposición de los objetivos del proceso de modificación de la NTD.
5. Exposición del calendario y metodología de trabajo.

D. Desarrollo de la Sesión N°1

Siendo las 10:00, el Presidente del Comité saludó a los asistentes e introdujo la Sesión N°1, procediendo al desarrollo de esta según el Temario Programado.

1. Primero se presentaron los integrantes del Comité presentes y los invitados, indicando cada uno su nombre y calidad en que asistieron. Se informó al Comité que, con arreglo al reglamento correspondiente y la ausencia de parte de los integrantes del Comité, Claudio Castillo lo presidirá. Por otro lado, el Comité consintió en designar como Secretario a Ricardo Edwards.
2. Luego se expusieron brevemente los pasos fundamentales a seguir en el proceso de modificación de la NTD.
3. A continuación, se indicó la función y contenido del Portal Normativo del sitio web de la Comisión, junto con la manera de acceder a los antecedentes de la modificación de la NTD.
4. En cuarto lugar, se expusieron los objetivos del Comité en particular y del proceso de modificación de la NTD en general, señalándose las materias que, en principio, se buscarán cubrir con miras al proceso tarifario del Valor Agregado de Distribución para el cuatrienio 2028-2032.

El Presidente explicó que, por de pronto, se busca principalmente revisar los aspectos asociados al "*Capítulo 5: Calidad Comercial*" de la NTD, particularmente en lo relativo al procedimiento de conexión, cubriendo específicamente las siguientes temáticas: estados excepcionales (estado anormal y anormal agravado); gestión comercial; calidad de suministro; calidad de producto; y capítulo de exigencias del SMMC.

Adicionalmente, el Presidente indicó que se podrán discutir otros temas relevantes de interés que levanten los integrantes del Comité.

A continuación, el Presidente dio la oportunidad a los integrantes del Comité para que mencionaran las temáticas relevantes que no hayan sido identificadas dentro del listado previamente indicado o aquellas cuya consideración requiera un análisis de mayor profundidad y amplitud.

Juan Carlos Lagos (45:59 en la Grabación) señaló que podría abordarse el problema falta de completitud, consistencia y calidad de información ante eventos como interrupciones de suministro, por ejemplo entre aquella información que las distribuidoras cargan en el Proceso Interrupciones 2018 (mediante el cual las distribuidoras informan interrupciones de suministro, profundidad y extensión de la misma) y la Base de Datos de reclamos, para así facilitar la labor fiscalizadora de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y el trabajo normativo de la Comisión. Juan Carlos Lagos menciona que dichas problemáticas subsisten, pese a la dictación de un documento técnico, producto de la versión 2017 de la NTD, de consideraciones para el SAIDI y SAIFI. En tal documento, por ejemplo, se aborda la problemática en el cual las empresas distribuidoras no contienen

los medios para determinar con precisión la cantidad de clientes afectados, indicando que la empresa distribuidora debe suponer e informar la totalidad.

Gabriel Cisternas (48:02 en la Grabación) abordó otra temática, indicando que debiera tenerse en cuenta la correcta armonización de la NTD con el nuevo reglamento de peajes, para posibilitar una adecuada comunicación y coordinación con las distribuidoras en asuntos como la conciliación de facturas y la medición (este último ya identificado en las temáticas levantadas), y que, en general, la NTD quede abierta a un mercado cada vez más liberalizado.

A continuación, el Presidente comenta que existen espacios de revisión de los procedimientos de entrega de información, para así favorecer la labor fiscalizadora de la Superintendencia y la recepción de información requerida para los procesos de tarificación VAD, mediante una contabilidad regulatoria constante. Esto se traduce, por ejemplo, en la entrega de información y/o antecedentes de manera regular previa al proceso cuadrilenal antes mencionado, más que durante el transcurso de este.

Andrés Vicent (50:25 en la Grabación), abordando lo indicado previamente por Juan Carlos Lagos sobre la problemática relacionada con la información, señaló que podría abordarse el problema de volumen y naturaleza de la información, para hacer más eficientes los canales de comunicación de datos. A propósito de lo anterior, hace notar la existencia de una gran cantidad de información duplicada y entrega de información mediante modalidades ineficientes, situación que se dio en la última contingencia, en que la Superintendencia exigió la entrega de información manual cada 2 horas en situación de contingencia, pese a la existencia de un sistema informático electrónico mediante el cual podría ingresarse dicha información.

Juan Carlos Lagos (52:24 en la Grabación) agregó que, la labor de la Superintendencia apunta más a la eficacia (logro de objetivos/metás) que a eficiencia (uso óptimo de recursos para el cumplimiento de tales objetivos/metás), labor de la distribuidora. En la misma línea, indica que los datos recibidos se envían a instancias nacionales e internacionales, aportando para la toma de decisiones, por lo que reitera la necesidad de consistencia y prevención de errores. A propósito de sistemas de medición, existen problemas con la calibración y verificación de dispositivos de medición existentes actualmente, conllevando la falta de facturación o facturaciones incorrectas. A modo de ejemplo, menciona el OLCA (organismo o laboratorio de certificación autorizado) que permite ejecutar dichas acciones, pero tan solo para un elemento o componente específico (medidor) dentro de los sistemas indirectos, sin considerar el resto de los componentes (equipo compacto de medida, alambrado, telemedida, entre otros). De esta forma, ejemplifica la disparidad de entre la regulación aplicable a los sistemas de medida previa a los estándares exigidos en el Anexo Técnico del Sistema de Medición, Monitoreo y Control de 2019 y esta última. Complementa con que dichas problemáticas necesitan ser abordadas en la medida en que no exista una alta penetración de medidores bajo el Anexo Técnico antes mencionado, dado que involucran altas cantidades de dinero y numerosos reclamos.

Felipe Guzmán (54:37 en la Grabación) hizo presente la existencia del proceso no contencioso de consulta normativa ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (NC-551-25). Se discutió sobre la posibilidad de invitar directamente (en condición de invitados) a algún representante de la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios y de la Cámara Chilena de la Construcción a las sesiones del Comité, cuestión que fue desechada

puesto que el inicio del proceso ha tenido abundante publicidad, incluyéndose el anuncio del inicio del presente proceso normativo, que se publicó en el Diario Oficial, en el expediente de la consulta normativa ante el TDLC, que indicaba los plazos máximos para la manifestación de interés para formar parte del Comité Consultivo. Se consensuó que el proceso de modificación de la NTD siga su curso, siempre mirando cómo se desenvuelve la consulta normativa ante el TDLC, señalándose que, sin perjuicio de lo anterior, las consultantes tendrán la posibilidad de participar del proceso de Consulta Pública. Felipe Guzmán indicó que previamente también se levantaron solicitudes y gestiones por parte del Ministerio de Vivienda y Urbanismo al Ministerio de Energía respecto al proceso de conexión de viviendas sociales. Respecto de esto, el Presidente indica que dicha parte del ejecutivo podría ser invitada sin ningún problema, de tal forma que puedan exponer sus opiniones y propuestas de mejoras.

Gabriel Cisternas (1:06:19 en la Grabación) complementó su observación inicial, indicando que una de las problemáticas prácticas evidenciadas se presenta en cortes de suministro por conciliación de pago de facturas, provocado por una falta de procesamiento por parte de la empresa distribuidora, sobre todo cuando se trata de un conjunto de clientes libres. Finaliza mencionando que ahí ven un espacio de mejora y discusión en el presente proceso normativo.

Mauricio Camposano (1:07:06 en la Grabación) manifiesta dudas respecto del alcance de la discusión de dichas temáticas en el procedimiento de modificación normativa, dado que hay algunas que deberán resolverse en el Reglamento de Peajes. Otro tema que levanta es la incertidumbre respecto del cobro de los medidores (UM del SMMC), dado que la NTD indica la obligación de instalación para ciertos clientes y no establece cómo se cobrarán, temática que, a su juicio, debería ser abordado a través del reglamento respectivo.

El Presidente (1:08:01 en la Grabación) menciona que, si bien hay otras cuestiones reglamentarias relacionadas al tema de peajes, llegaron en el pasado consultas respecto de la posibilidad de corte de suministro por parte de la empresa distribuidora ante el no pago del concepto de peaje de distribución, aspecto que debería ser normado mediante la Norma de Transferencias Económicas, el cual se buscará abordar debidamente.

Rodrigo Maldonado (1:08:35 de la Grabación) consultó sobre la calidad de suministro algunos consumos que podrían ser considerados críticos (como los electroterminales) y si a estos se les buscaría dar alguna calidad especial, señalando el Presidente que puede ser un tema para evaluar en la discusión de la futura NTD, en cuanto el alcance de la ley aplicable lo permita. Sin embargo, el Presidente enfatiza que dichos conceptos existen reglamentariamente (DS327/1998) y en la ley (DFL4/2007), permitiéndose ante el acuerdo de ambas partes de manera libre y voluntaria, por lo que preliminarmente no se buscará su modificación en la presente NTD.

Juan Carlos Lagos (1:11:01 en la Grabación) complementa lo anterior indicando que, ante eventos de cortes de suministro masivo, el foco desde la perspectiva de la Superintendencia siempre ha estado en priorizar consumos críticos, tales como los electrodependientes, Agua Potable Rural (APR), hospitales, cárceles, entre otros. Por lo que ahí se entiende que la consulta de Rodrigo Maldonado haría alusión a cómo se implementará esto en la NTD y finalmente cómo se remunerará en tarifa. Rodrigo Maldonado asiente, dado que corresponden a recursos adicionales a la infraestructura requerida (Valor de Inversión).

El Presidente (1:12:51 en la Grabación) menciona que la definición y alcance de consumos críticos podría ser ambigua en la NTD, por lo que podría haber un espacio de mejora y así enlistar los clientes especiales o críticos. Esto debe equilibrar la tarificación (cómo se remunera y el efecto que podría tener en el VAD) y las exigencias regulatorias (cómo esperamos se desempeñen las empresas distribuidoras). Enfatiza que el cliente especial/crítico que posee mayor interés social para su protección corresponde a aquellos electrodependientes, que poseen su propia normativa reglamentaria.

Felipe Guzmán (1:14:40 en la Grabación) consultó si esta modificación de la NTD se hará cargo de las modificaciones introducidas por ley de reajuste del sector público (N°21.806 de 2026) a la calidad comercial y a los estándares de atención al cliente por parte de las distribuidoras. Esto puede resultar en una modificación compleja, en la medida en que dicha ley indica, en su artículo 101, que *“Los costos asociados a la implementación y cumplimiento de esta disposición* (obligación de garantizar atención por humano cuando se requiera y en un máximo tiempo de 5 minutos desde el inicio de la interacción) *no podrán, bajo circunstancia alguna, ser traspasados al cliente”*, lo que complejiza su inclusión en la NTD, dado que dichas obligaciones permiten el dimensionamiento de recursos destinados a remunerar a las empresas distribuidoras a través de la tarificación del VAD. El Presidente indicó que puede ser un tema para evaluar en la discusión de la futura NTD, en cuanto el alcance de la ley aplicable lo permita. El Presidente recalca que no necesariamente dicha discusión redundará en una modificación de la NTD, dado que podría convertirse en un foco problemático futuro.

Juan Carlos Lagos (1:19:25 de la Grabación) confirmó la posibilidad de solicitarle a su institución una interpretación normativa formal respecto de la temática antes indicada, además de sugerir llegar a acuerdo concretos respecto del uso de conceptos y definiciones, con el fin de dotar de claridad a la discusión y la futura NTD. Por ejemplo, cuando se confunde el término falla con interrupción (la primera hace alusión a situaciones intempestivas como cortocircuito, apertura de líneas, entre otras, mientras que la segunda podría ser la potencial consecuencia de ausencia de suministro eléctrico). Lo mismo ocurre con el término “medidor inteligente” que técnicamente no existe, más bien UM del SMMC. El Presidente relaciona dicha discusión con los consumos críticos, concepto previamente mencionado.

Andrés Vicent (1:23:40 en la Grabación) tomó la palabra y consultó sobre cómo se tratará la calidad de suministro en este proceso de modificación de la NTD. Para contextualizar dicha consulta, se hace presente que en reuniones sostenidas previamente se discutió sobre la señal de mediano-largo plazo de indicadores de interrupción de suministro (SAIDI y SAIFI), es decir, cómo se prevé la trayectoria de la exigencia de dichos indicadores en la NTD, considerando que se posee la meta de política pública de alcanzar un SAIDI de 4 horas a 2035 y de 1 hora a 2050¹. El Presidente respondió que, aunque se puede revisar, la intención de la Comisión es mantener inalterados los índices SAIDI y SAIFI por un periodo razonable, considerando que la NTD a discutir tendrá vigencia para el cuatrienio 2028-2032 y dichos indicadores ya se vieron alterados en 2026, permitiendo así que las inversiones necesarias y correspondientes vayan teniendo lugar. El Presidente además indicó que se debe hacer la revisión respecto de la clasificación de los pares comuna-empresa en las categorías indicadas en la actual NTD (Alta, Media, Baja, Muy Baja, Extremadamente Baja).

¹ Política Energética de Chile. Energía 2050. Disponible en [link](#).

Juan Carlos Lagos (1:25:59 de la Grabación) indica que desde su punto de vista es inevitable, cuando se habla de los estados excepcionales, también hablar sobre Calidad de Suministro, dado que los primeros definirán en qué “tambor” (estado) se encontrará la operación de cada una de las empresas distribuidoras, lo que incluso sin modificación en los límites o exigencias de los indicadores, produzca incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras.

Rodrigo Maldonado (1:26:48 de la Grabación) consulta respecto de los indicadores estadísticos para la aplicación de estados excepcionales y si acaso hemos llegado a alguna conclusión. La respuesta del Presidente responde que se cuenta con baja cantidad de datos al respecto y se analizará a su debido tiempo.

Se indicaron luego los antecedentes relevantes que la Comisión ha tenido a la vista en la preparación del trabajo del Comité, entre los que está la referida consulta normativa ante el TDLC, los informes recibidos en virtud del artículo 1-22 de la NTD y el informe enviado por Empresas Eléctricas A.G. denominado “Tratamiento normativo de eventos extremos poco usuales y de alto impacto”. Este último documento permite visualizar desde un aspecto normativo el tratamiento de los estados excepcionales, así como la comparación regulatoria al respecto de diversos países.

El Presidente señaló que los antecedentes podrán ser compartidos con el Comité y/o liberados al público general, siempre resguardando aquellos elementos que pudieran ser confidenciales o cuya publicación pudiera resultar sensible para sus respectivos titulares. En este caso, la Comisión evaluará la pertinencia de compartir de manera pública los informes obtenidos a partir del artículo 1-22 de la NTD. Por otro lado, Andrés Vicent, en su calidad de representante de Empresas Eléctricas A.G., confirmará su autorización para compartir el documento antes indicado de manera pública.

5. En quinto y último lugar, se detalló el calendario y metodología de trabajo del Comité, así como el trabajo de la próxima sesión.

José Luis Lima solicita realizar las sesiones del comité durante la tarde. Sin embargo, su solicitud no prospera y no se acepta por el Comité, dado que el horario de tarde (15 a 18 horas) complica por hora de salida de los profesionales, sobre todo aquellos que provienen de regiones, además de que los jueves y viernes toparía con COSOC (Consejo de la Sociedad Civil) de la Comisión y la Superintendencia. También se levanta una potencial modificación al calendario preliminar producto de las vacaciones de invierno, que generalmente se dan entre el 22 de junio y 3 de julio². Sin embargo, se considera mantener el calendario dado que tan solo 1 sesión (sexta) sería el 22 de junio, topando la primera semana de vacaciones en día lunes. El calendario quedaría de la siguiente manera:

Nº	Fecha	Temática
1	Lunes 30 de marzo de 2026	Presentación del procedimiento para la modificación normativa
2	Lunes 20 de abril de 2026	Presentación voluntaria de los distintos agentes (1/2)
3	Miércoles 22 de abril de 2026	Presentación voluntaria de los distintos agentes (2/2)

² De acuerdo con el calendario oficial del Ministerio de Educación, para estudiantes desde Atacama hasta Los Ríos de todos los niveles este 2026, disponible en [link](#).

4	Lunes 11 de mayo de 2026	Discusión acerca de proceso de conexión (etapas, requerimientos y trazabilidad para fiscalización)
5	Lunes 1 de junio de 2026	Discusión acerca de aplicabilidad de estados excepcionales
6	Lunes 22 de junio de 2026	Indicadores de gestión comercial. Discusión sobre indicadores de calidad de suministro y producto
7	Lunes 13 de julio de 2026	Discusión sobre exigencias del SGC y SMMC y estandarización de reportabilidad de información que deben entregar las empresas distribuidoras. Adicionalmente, acorde a temáticas pendientes y levantadas

Ariel Celis menciona que los integrantes deberán confirmar a más tardar el día 13 de abril de 2026 su intención de participar y presentar en alguna de las dos fechas dispuestas preliminarmente para tales fines, mientras que deberán enviar sus presentaciones y/o antecedentes a más tardar el día 16 de abril de 2026.

E. Fin de la Sesión N°1 y firma del acta

Al no haber más consultas ni comentarios por parte de los asistentes, siendo las 11:30, el Presidente puso fin a la Sesión N°1 y dispuso que el acta fuera firmada por todos los asistentes, incluyendo el Secretario.

Mayor detalle de la Sesión N°1 puede ser consultado en la Presentación.

Claudio Castillo
Comisión Nacional de Energía

Ariel Celis
Comisión Nacional de Energía

Ricardo Edwards
Comisión Nacional de Energía

Juan Carlos Lagos
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Felipe Guzmán
Ministerio de Energía

Mauricio Camposano
CGE Distribución S.A.

Gabriel Cisternas
Colbún S.A.

Rodrigo Maldonado
Enel Distribución S.A.

Alfredo Gallegos
Federación Nacional de Cooperativas
Eléctricas Limitada

Francisco Valencia
Experto Técnico

José Luis Lima
Experto Técnico

Andrés Vicent
Experto Técnico

Jorge Muñoz
Sociedad Austral de Electricidad S.A.
(invitado)

Francisco Karmy
Chilquinta Distribución S.A.
(invitado)