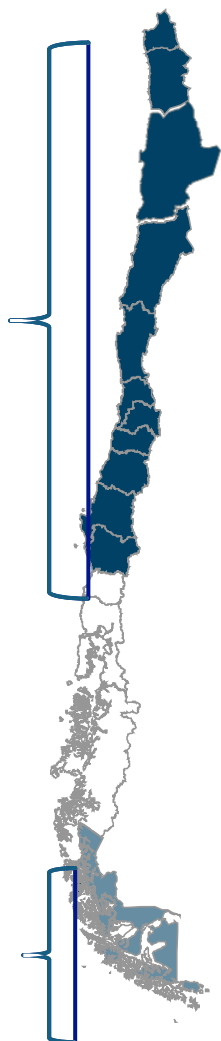




**Comité Consultivo Norma Técnica de Calidad de
Servicio para Sistemas de Distribución (NTD)
Plan Normativo 2026**

20 de abril de 2026

Compañía General de Electricidad



edelmag

~3.400.000

Clientes

~70.300km

Líneas de distribución
(Baja y Media Tensión)

16.857

GWh de energía operados

Principal empresa de distribución eléctrica de Chile:

- Presta servicio desde Arica y Parinacota hasta La Araucanía.
- Además, en Magallanes por medio de EDELMAG.

Inició sus operaciones en 1905 y desde entonces ha desarrollado su actividad en 12 de las 16 regiones del país.

En 2021 fue adquirida por **STATE GRID CORPORATION OF CHINA (SGCC)**, la mayor compañía de distribución y transmisión de energía eléctrica del mundo llevando electricidad a más de 1.100 millones de clientes.

120 AÑOS
entregando
energía



Principios



Clara

- Criterios explícitos y verificables
- Redacción precisa y aplicable
- Minimiza la necesidad de interpretarla



Desafiante

- Sube los estándares de calidad
- Mejora el servicio a los clientes



Prudente

- Incrementos de calidad graduales
- Debe evitar subir significativamente tarifas

Temáticas a abordar en Comité

Primera sesión del Comité consultivo:

- **Estados excepcionales (Estado Anormal y Anormal Agravado)**
- **Gestión comercial**
- Calidad de suministro
- **Calidad de producto**
- Capítulo de exigencias del SMMC

Otras materias levantadas en Sesión N°1:

- Consecuencias de Ley de reajuste del sector público (Ley 21.806) → Electrodependientes y atención Call Center

Problemáticas identificadas

Art. 1-8 Estado Anormal Agravado / Art. 1-9 Criterios Estadísticos

- Falta de especificidad en los criterios matemáticos, lo que genera espacios de interpretación arbitraria.
- Ausencia de procedimiento.

Art. 1-10 Fuerza Mayor o Caso Fortuito

- La calificación de fuerza mayor queda sujeta al criterio individual de quien revisa.
- No existen parámetros objetivos claramente definidos para la evaluación.

Propuestas

- Considerar análisis y conclusiones de estudio encargado por EEAG a SEC Ingeniería & Regulación:
- Propuesta en cuatro ejes normativos (9.3 de Informe SCE)
 - Objetivación del Estado Anormal Agravado
 - Acreditación “compatible con emergencia”
 - Declaración provisional del Estado Anormal Agravado con régimen transitorio de efectos.
 - Auditoría ex-post con consecuencias proporcionales.
- Coherencia institucional y fuerza mayor: el estándar tarifario (9.4 de Informe SCE)
- Gestión del “costo extremo”: separar política pública de incentivos ordinarios (9.5 de Informe SCE).

Problemáticas identificadas

Art. 3-1 Regulación de Tensión (Fluctuaciones)

- Límites se definen por comuna-empresa, sin considerar la extensión de los alimentadores ni las múltiples comunas que atraviesan → Un mismo alimentador puede quedar sujeto a distintos límites normativos según ubicación geográfica.

Art. 3-5 Distorsión Armónica de Tensión

- La distorsión armónica es significativa solo hasta la 11° componente → las armónicas superiores no aportan a los análisis.
- El modelo de datos SEC (RE_19288/2023) solo considera hasta la 11° componente.

Art. 3-7 y 3-8 Distorsión Armónica de Corriente (MT y BT)

- Misma situación para corriente: la distorsión armónica es significativa solo hasta la 11° componente.
- Aplica tanto para usuarios en media tensión como en baja tensión.

Propuestas

Ajuste de límites de regulación

- Evaluar alternativas que permitan ajustar a la práctica los límites de regulación de tensión.

Distorsión Armónica de Tensión y de Corriente

- Se propone medir y almacenar únicamente hasta la 11° componente armónica, tanto para usuarios en media como en baja tensión.

Problemáticas identificadas

Art. 5-2 Comunicaciones con el requirente

- Comunicaciones entre empresa y requirente pueden realizarse por múltiples medios (electrónicos, carta certificada, carta simple), lo que dificulta la gestión documental y trazabilidad del expediente.

Art. 5-4 Factibilidad técnica de suministro

- No contempla hipótesis de falta de factibilidad técnica, limitando el rechazo de solicitudes en casos como ausencia de red BT (art. 125 LGSE), restricciones de transmisión o en zonas de concesión.

Art. 5-4 Plazos y densidad comuna-empresa

- Plazos basados en densidad del par comuna-empresa, pero alimentadores cruzan múltiples comunas con distintas densidades, incrementando complejidad.

Art. 5-4 Niveles de cortocircuito

- Se exige entregar niveles de cortocircuito para todas las solicitudes, adelantando el análisis técnico a la etapa de factibilidad.

Art. 5-4 Plazo de vigencia y sobredimensionamiento

- Vigencia de 6 meses podría generar sobredimensionamiento de obras y no asegura factibilidad técnica.

Propuestas

Digitalización de comunicaciones

- Establecer que el ingreso de comunicaciones sea efectuado exclusivamente mediante medio digital dispuesto por la empresa distribuidora.

Factibilidad técnica

- Incorporar hipótesis de falta de factibilidad con criterios objetivos y procedimiento formal.

Plazos especiales

- Considerar casos especiales, por ejemplo, conexiones lejanas a la red, dentro de zona de concesión o que requieran tramitación de concesiones.

Cortocircuito a demanda

- Trasladar cálculo de cortocircuito a la etapa de Solicitud de Conexión y entregarlo solo a requerimiento del cliente.

Vigencia y factibilidad previa

- Establecer plazo de vigencia fijo de menor duración y formalizar la factibilidad técnica como requisito previo al proceso.

Problemáticas identificadas

Art. 5-4 Identificación y documentación del solicitante

- No se exige fecha estimada de conexión, generando incertidumbre en planificación.
- No se exige rol de propiedad a todos los clientes, lo que genera solicitudes duplicadas.
- No se identifica al cliente final (facturación) desde la factibilidad.

Art. 5-4 Información técnica y georreferenciación

- Fotos sin coordenadas georreferenciadas ni metadata.
- Coordenadas de la propiedad imprecisas en terrenos extensos.

Art. 5-4 Exigencias de potencia y protección

- Potencia BT en tabla RIC N°01 no aplica a alumbrado público (potencia real \neq tabla).
- Excepción de protección mínima 25 A no verificable por la distribuidora.
- Solicitudes ≥ 500 kW sin exigencia de interruptor/reconectador ni estudio de protecciones (Art. 8.3 y 8.4 RUIC N°1).

Propuestas

Documentación y trazabilidad

- Exigir fecha tentativa de requerimiento de servicio, con fines de planificación, sin reserva de capacidad.
- Incorporar obligatoriedad de informar el rol de la propiedad en todos los casos.
- Establecer identificación del cliente final desde la etapa de factibilidad.

Georreferenciación precisa

- Exigir fotos georreferenciadas con metadata.
- Modificar a coordenadas de ubicación tentativa del medidor (UTM o WGS84).

Adecuaciones normativas

- Exceptuar alumbrado público de la exigencia del RIC N°1.
- Exigir certificado del instalador para acceder a excepción de protección mínima.
- Agregar exigencia de interruptor/reconectador y estudio de protecciones para solicitudes ≥ 500 kW.

Problemáticas identificadas

Art. 5-5 Evaluación técnica por niveles de potencia

- No se establece seccionamiento por niveles de potencia para la evaluación técnica de solicitudes de servicios múltiples.
- La potencia agregada puede generar necesidad de adecuaciones en la red (refuerzos, extensiones, traspasos de carga).

Art. 5-5 Plazo de vigencia de solicitudes

- Ausencia de plazo de caducidad genera sobredimensionamiento de obras, incrementando carga proyectada sin certeza de materialización efectiva de conexiones.

Art. 5-5 Identificación del instalador

- No se exige la identificación del instalador como sí se hace en el Art. 5-4.

Propuestas

Estudio técnico por impacto en red

- Realizar un estudio técnico cuando la potencia agregada de los servicios solicitados genere impacto en la red, considerando los plazos asociados.

Plazo fijo de vigencia

- Establecer plazo fijo de vigencia para las solicitudes de conexión de suministros múltiples, evitando sobredimensionamiento.

Asimilar al Art. 5-4

- Incorporar la exigencia de identificación del instalador en el numeral 3, asimilando al procedimiento del Art. 5-4.

Problemáticas identificadas

Art. 5-11 Inicio de plazos de ejecución

- Los proyectos de modificación o traslado requieren coordinaciones previas con el mandante para entrega de terreno, lo cual es determinante para el inicio del plazo y no la suscripción del convenio.

Art. 5-11 Retiro de instalaciones de terceros

- El plazo de ejecución no considera el desmantelamiento de la red existente, cuyo retiro depende de que AP y telecomunicaciones liberen las estructuras.

Propuestas

Fecha de inicio = entrega de terreno

- Establecer como fecha de inicio de las obras de modificación o traslado la entrega de terreno por parte del solicitante.

Exclusión de retiro de terceros

- Dejar explícito que los plazos de construcción no consideran el retiro de instalaciones apoyadas en la red existente, por ser responsabilidad de terceros.

Problemáticas identificadas

Conexiones furtivas a la red

- Se evidencia la conexión de clientes a la red de distribución sin notificación ni autorización de la empresa distribuidora.

Autorreposición reiterada del suministro

- Clientes reponen el suministro de forma no autorizada, incrementando deuda y pérdidas de la distribuidora.

Falla de medidor e inspección

- El cliente debe permitir acceso para inspección y reemplazo de medidor, pero en múltiples casos no se cumple.

Medidor no visible o accesible

- Imposibilidad de disponer de un medidor accesible y visible para la toma de lectura.

Múltiples suministros por rol (>10 kW)

- Múltiples suministros comparten instalaciones interconectadas, dificultando gestión de pérdidas y cobranza.

Cálculo del CNR en proceso de pérdidas

- Dificultades para respaldar con información probatoria el cálculo del Consumo No Registrado (CNR).

Propuestas

Notificación a SEC por empalmes furtivos

- Incorporar que, ante empalmes conectados de manera furtiva, se notifique a SEC para que realice una investigación y tome acciones, entregando información del requirente, instalador, entre otros.

Regulación de autorreposición

- Incorporar capítulo que regule la autorreposición; tras 2 reincidencias, permitir retiro de acometida y medidor.

Acceso obligatorio para verificación

- Establecer acceso obligatorio sin costo; ante negativa, proceder a corte previa acreditación ante SEC.

Plazo de regularización del medidor

- Notificar al cliente con plazo diferenciado (3 meses BT, 1 mes MT); ante incumplimiento, corte de suministro.

Un identificador por rol

- Limitar a un único identificador de cliente por rol para potencias superiores a 10 kW.

Establecer alternativas clara para determinar CIM

- Establecer condiciones y medios alternativos para determinar CIM para el cálculo del CNR.



**Comité Consultivo Norma Técnica de Calidad de
Servicio para Sistemas de Distribución (NTD)
Plan Normativo 2026**

20 de abril de 2026