



Procedimiento normativo de modificación de la Norma Técnica de

Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución

Sesión N°4 – SDNyAR

Proceso de conexión y ampliación de servicios

11 de mayo de 2026

2026

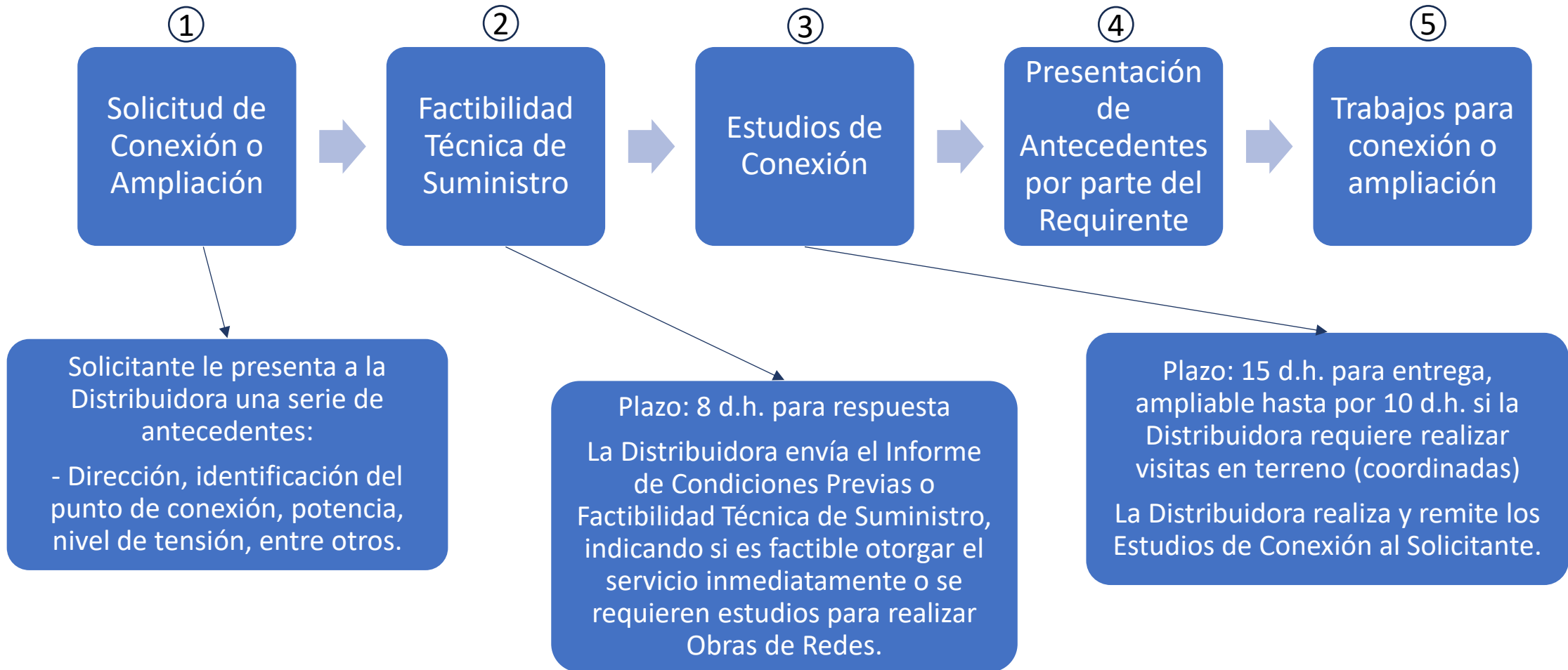
Agenda

- I. Descripción del proceso actual (NTD2024) y sus modificaciones respecto a versión anterior (NTD2019)
- II. Diagnóstico de problemáticas y dificultades
- III. Propuestas de modificación

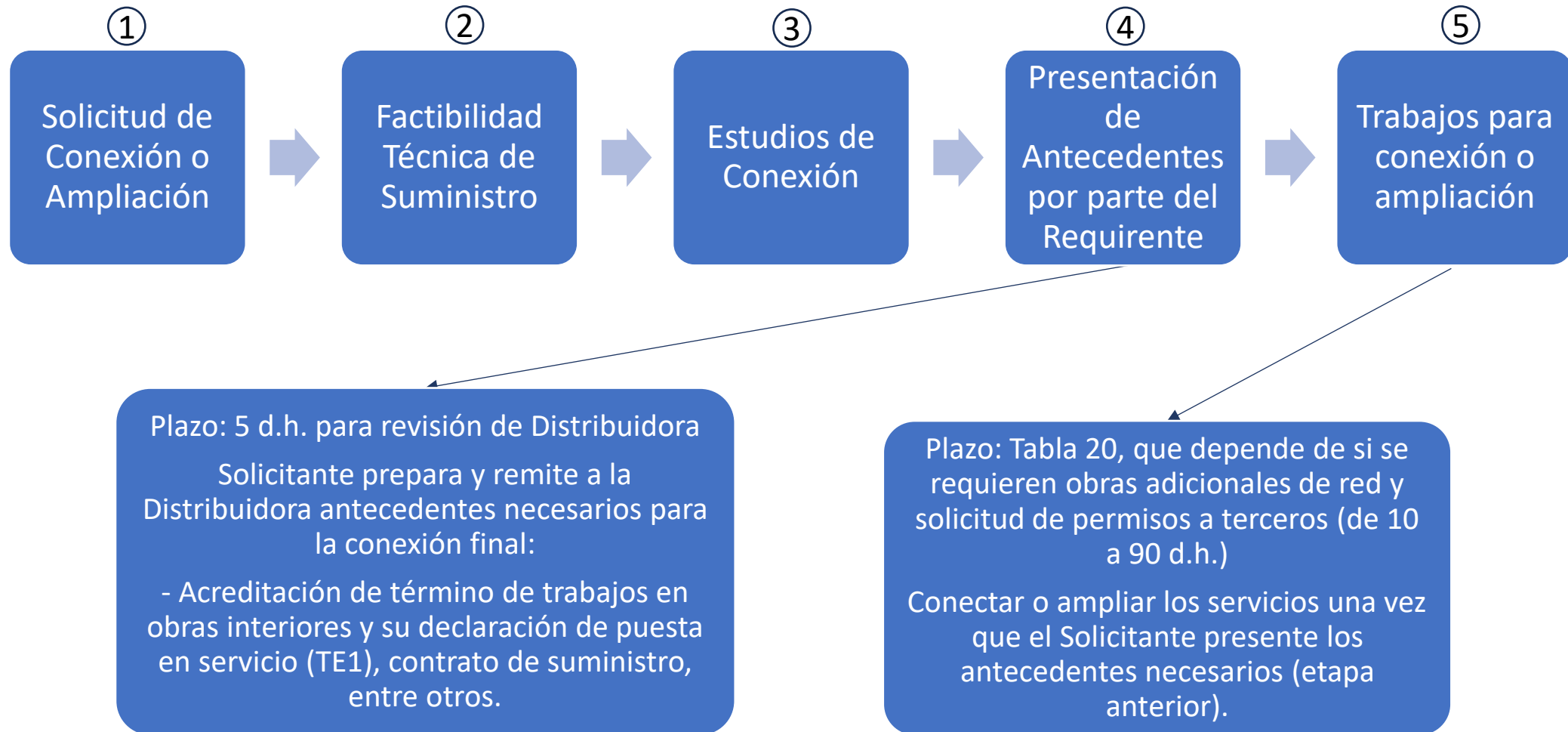


Descripción del proceso actual (NTD2024) y sus modificaciones respecto a versión anterior (NTD2019)

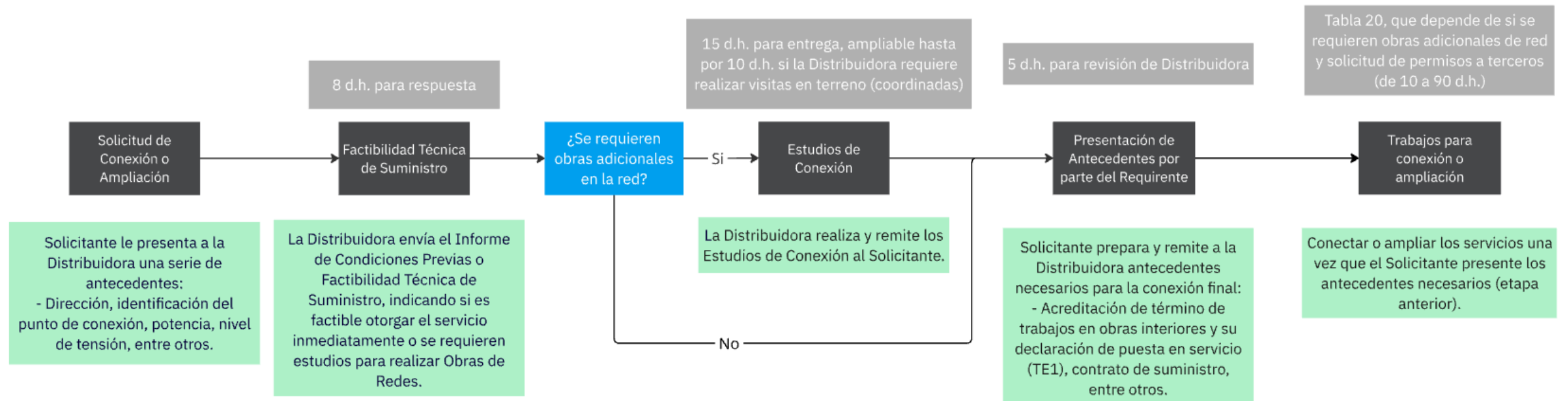
Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2019)



Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2019)



Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2019)



Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2019)

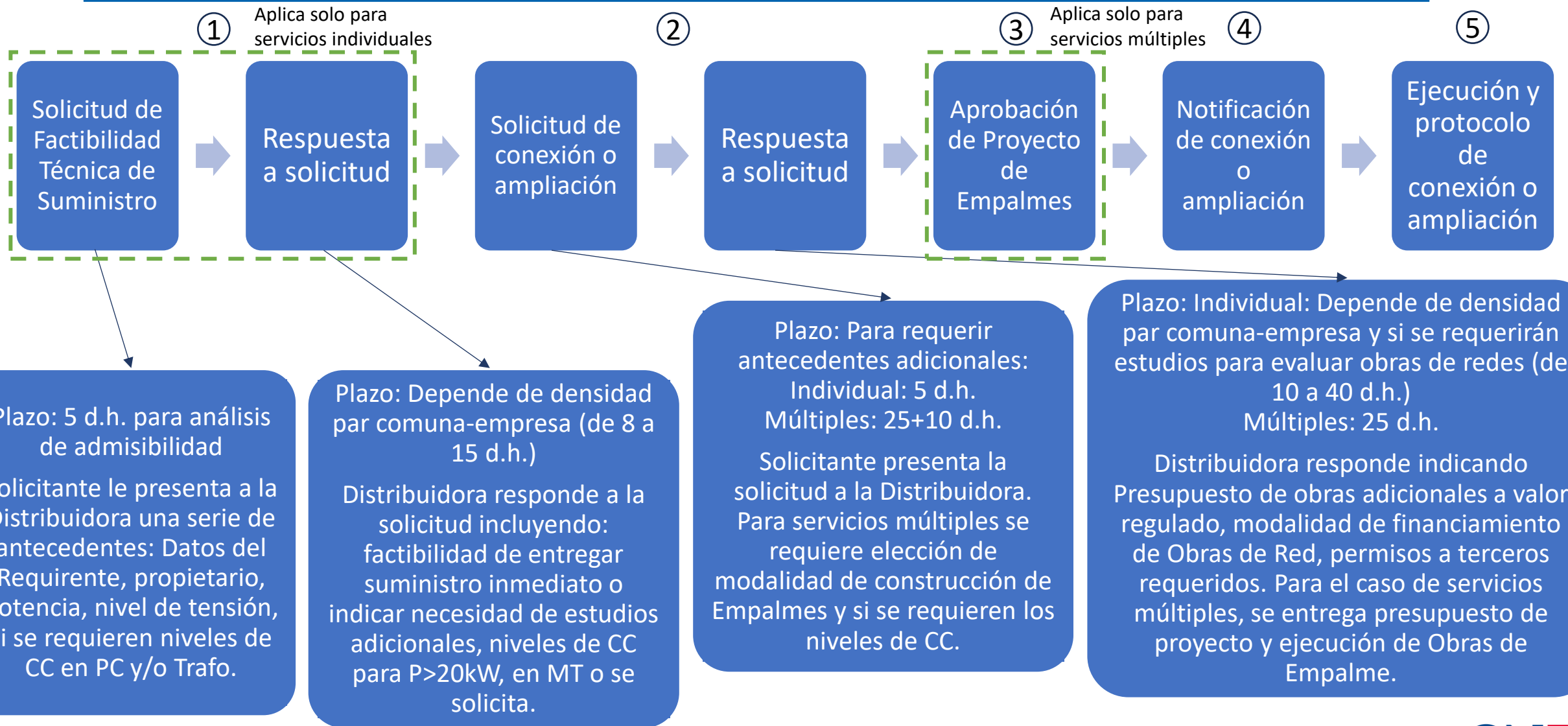
Principales espacios de mejora:

1. Plazos no se diferencian entre servicios individuales y múltiples (proyectos inmobiliarios).
2. Contabilizar plazos cuando el par comuna-empresa se encuentra en Estado Anormal o Estado Anormal Agravado.
3. No se especifica la vigencia de Factibilidad Técnica de Suministro y presupuestos.
4. No existe exigencia de desglose en presupuestos.
5. No se abordan con suficiente profundidad las garantías para caución de potencia.
6. No aborda la modificación y/o traslado de la red de distribución.

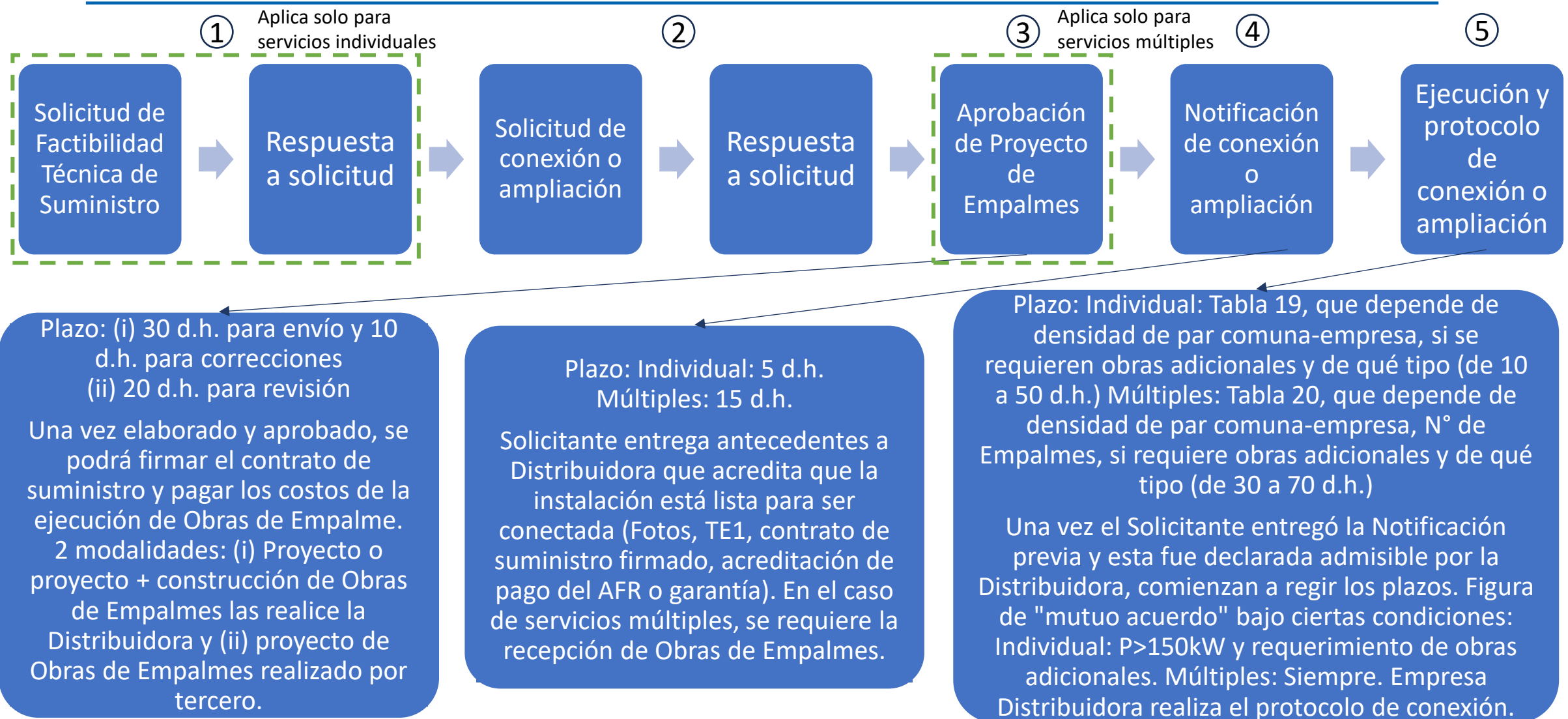
Del análisis del nivel de cumplimiento de los plazos, no existían grandes problemáticas a nivel promedio.

Se recibieron gran cantidad de observaciones a la Consulta Pública del proceso anterior (366), que fueron abordadas en conjunto con la SEC.

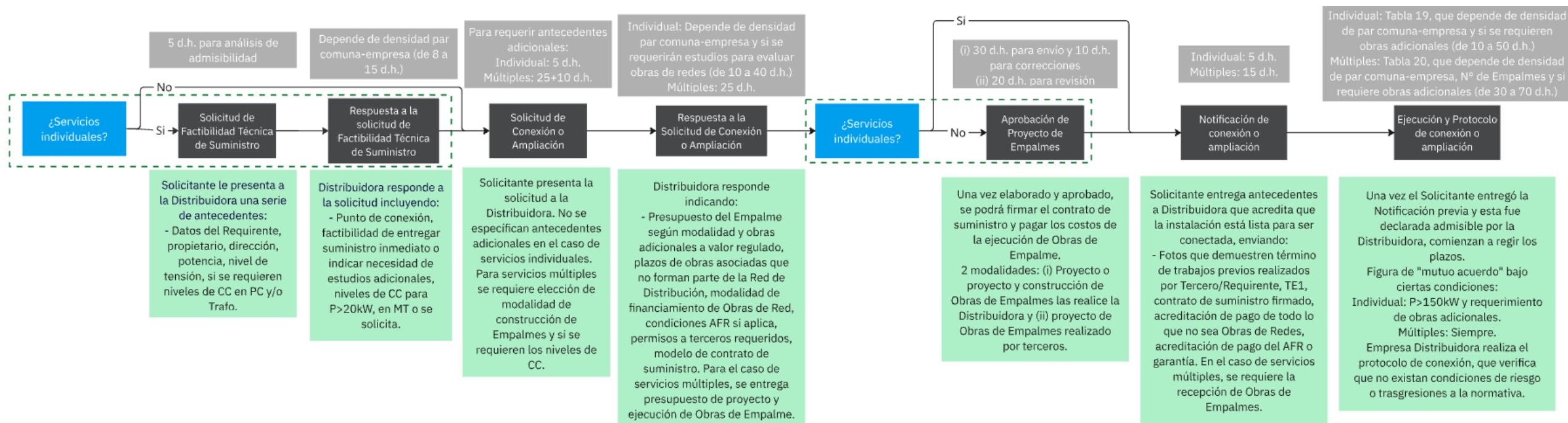
Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2024)



Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2024)



Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2024)



Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2024)

Principales modificaciones:

1. Se diferencian los procedimientos y plazos para servicios individuales y múltiples.
2. No se contabilizan plazos cuando el par comuna-empresa se encuentra en Estado Anormal o Estado Anormal Agravado, bajo ciertas condiciones.
3. Se especifica la vigencia de Factibilidad Técnica de Suministro (mínimo de 60 d.h. y hasta 6 meses).
4. Exigencia de desglose en presupuestos, indicando cada servicio y código en caso de ser SSAA o nueva instalación.
5. Se incluye artículo específico (5-6) que aborda en detalle las garantías para caución de potencia.
6. Se incluye artículo específico (5-10) que aborda la modificación y/o traslado de la red de distribución.

Se buscó estandarizar y clarificar cada una de las etapas que la componen. Sin embargo, se han identificado otras problemáticas.



Diagnóstico de problemáticas y dificultades

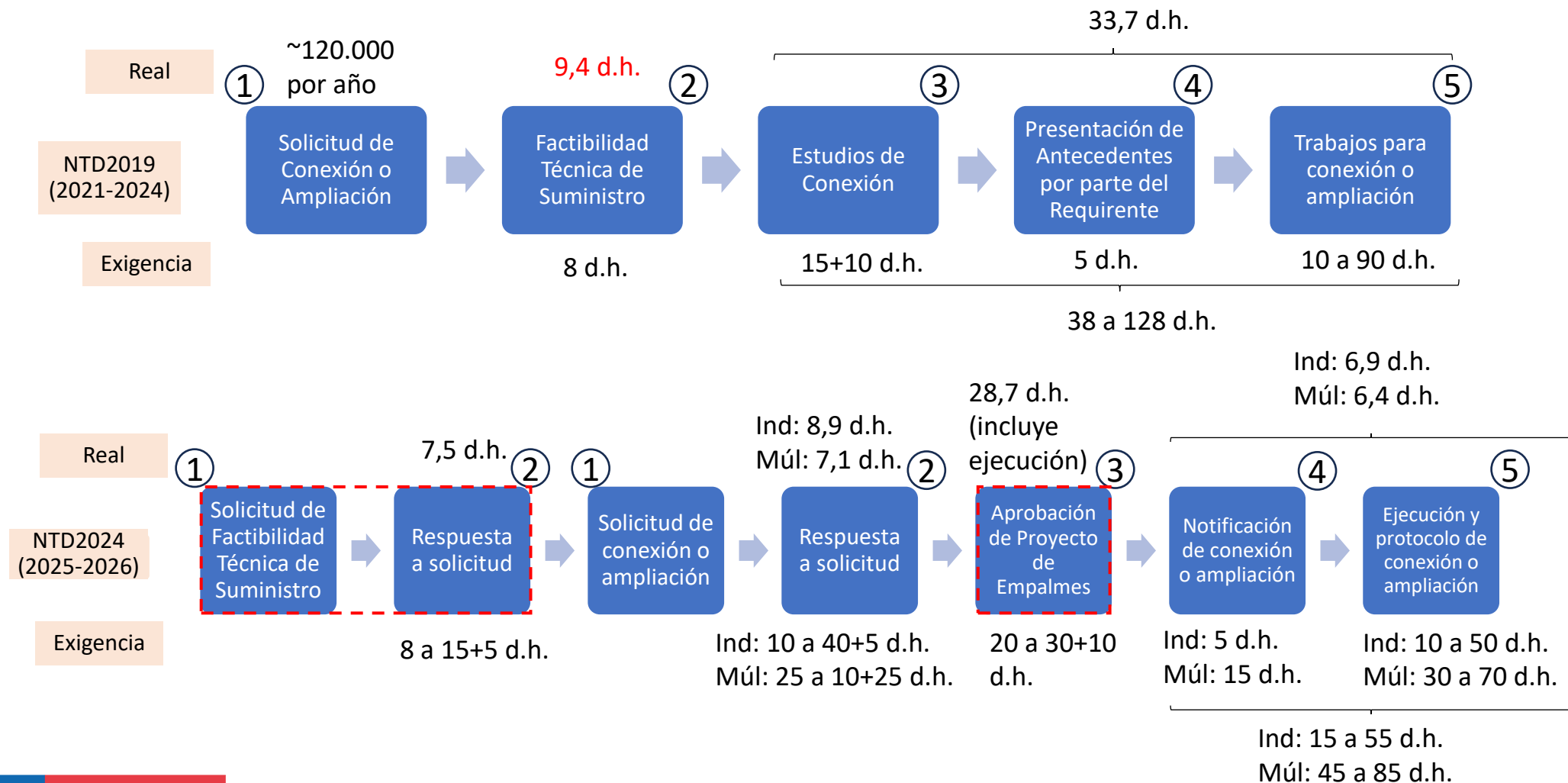
Proceso de conexión y ampliación de servicios (NTD2024)

Principales espacios de mejora:

1. Elección de la ejecución de Obras de Empalme se realiza previo incluso a la realización del proyecto de Obras de Empalme (Consulta TLDC).
2. No existen plazos explícitos de ejecución de Obras de Empalme (Consulta TDLC).
3. Figura de “mutuo acuerdo” podría inducir a asimetrías excesivas (Consulta TDLC).
4. Pago anticipado contradice Decreto SSAA y podría representar un mal incentivo para las Distribuidoras (Consulta TDLC).
5. No es claro la posibilidad de realizar en forma paralela la ejecución de Obras de Empalme y Obras de Redes.
6. No es claro quién debe costear los permisos asociados.
7. No existe una plataforma unificada que permita identificar hitos, sus plazos y formalizar las comunicaciones (CGE, Fenacopel). Esto cobra mayor relevancia para la labor fiscalizadora de la SEC, labor en que ha identificado falencias la FNE.
8. Vigencias excesivas para cotización y/o factibilidad técnica (Enel).
9. Inexistencia de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de plazos (Enel, José Luis Lima).

Análisis del cumplimiento de plazos

Se solicitó a la SEC estadísticas del proceso de conexión y ampliación de servicios :



Solicitud de información para análisis y revisión

Tabla N°9. “Nivel de Cumplimiento Plazo y Tiempo Respuesta por EDE y año”, Antecedente FNE ante consulta en TDLC (foja 88). Corresponde al cumplimiento tan solo de la última etapa (Trabajos para conexión o ampliación).

EDE	NIVEL CUMPLIMIENTO PLAZOS TABLA N°19 NT 2019 [% SOLICITUDES QUE CUMPLIERON] (1)			NÚMERO DÍAS HAB. PROMEDIO DESDE SOLICITUD HASTA CONEXIÓN/AMPLIACIÓN EFECTIVA (2)		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Enel	S/I	S/I	S/I	75	66	48
CGE	63%	67%	81%	43	42	34
Chilquinta	85%	88%	89%	28	19	13
SAESA	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
Edelmag	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
Copelec	S/I	S/I	S/I	22	19	23
LuzParral	S/I	S/I	S/I	3	3	4
Energía Casablanca	91%	89%	94%	9	11	8
Compañía Eléctrica Litoral	99%	99%	99%	72	19	13
EEPA	S/I	S/I	S/I	45	37	36
PROMEDIO SIMPLE	84%	86%	91%	37	27	22

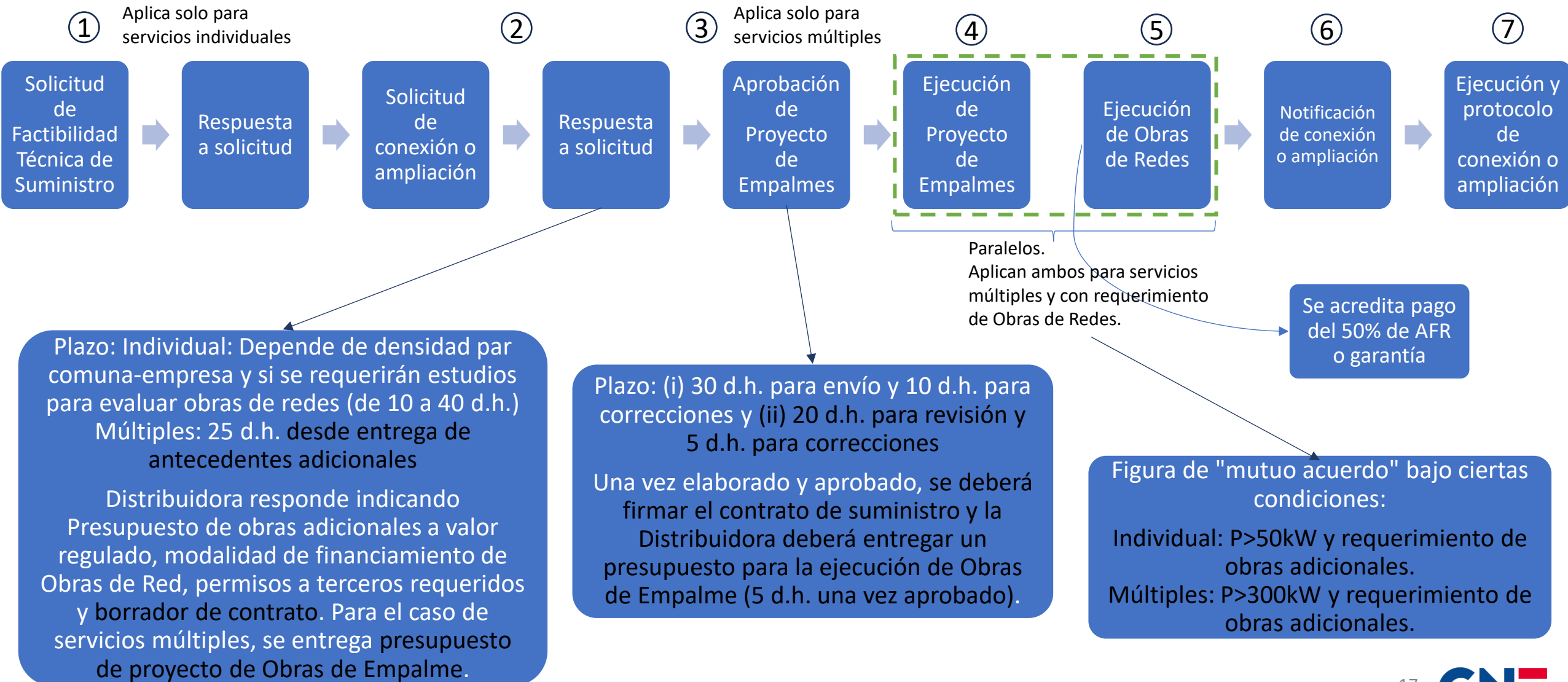
Levantamiento de la FNE:

- Diversas empresas no cuentan con datos sistematizados sobre hitos y fechas exactas de las etapas del proceso de conexión/ampliación.
- Se advierte una posible **correlación positiva** entre el tiempo de respuesta y el número de clientes atendidos.
- “Considerando que la NT 2024 considera un procedimiento más complejo (número mayor de etapas), podría ser esperable mayor heterogeneidad entre las distintas EDEs, y con ello, los riesgos para la competencia”.



Propuestas de modificación

Proceso de conexión y ampliación de servicios (propuesta)



Proceso de conexión y ampliación de servicios (propuesta)

Figura. Histograma de servicios individuales (2025-2026)

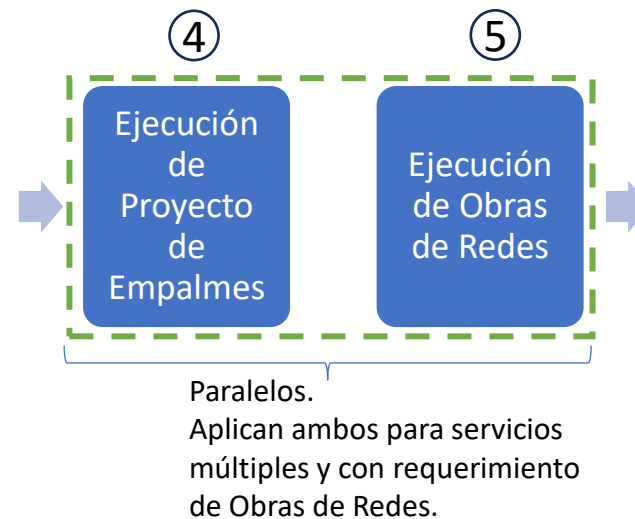
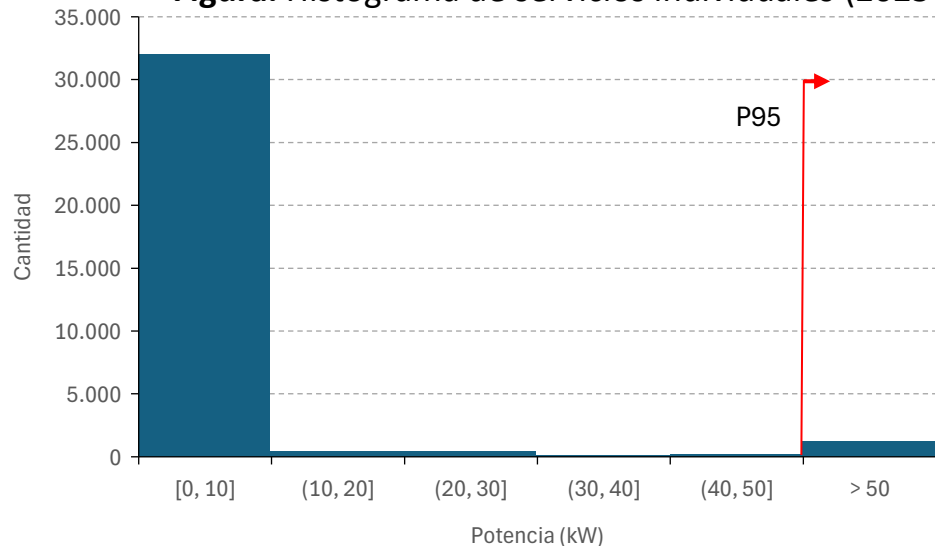


Figura. Histograma de servicios múltiples (2025-2026)

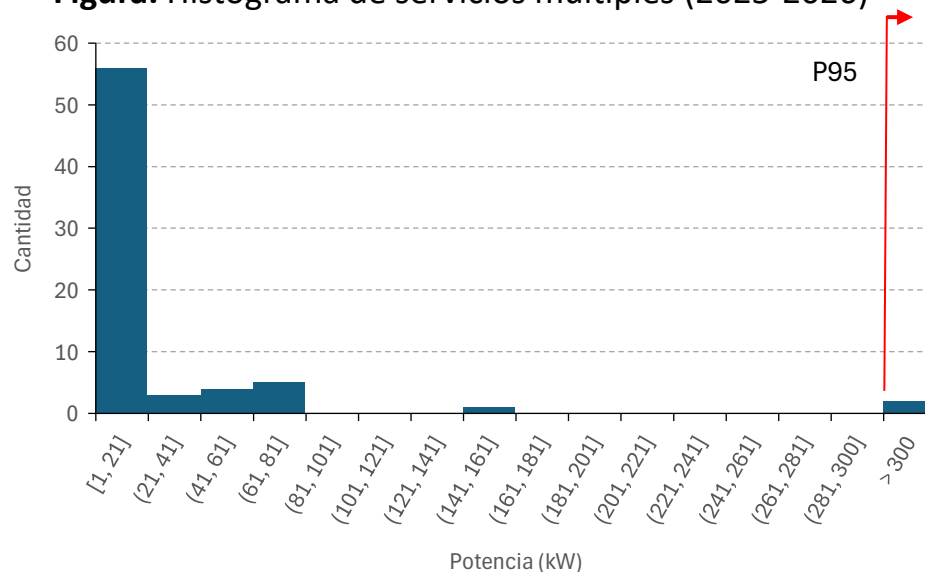
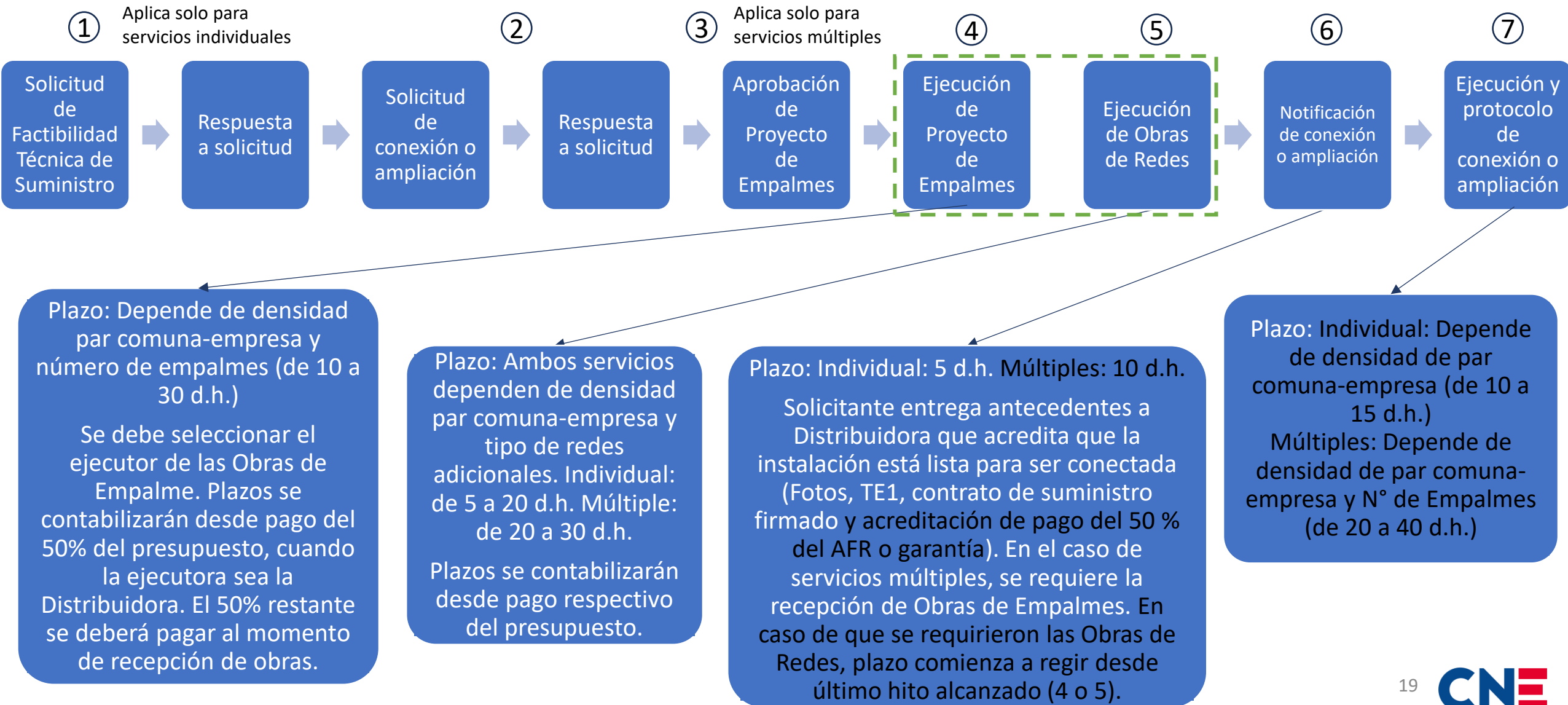


Figura de "mutuo acuerdo" bajo ciertas condiciones:

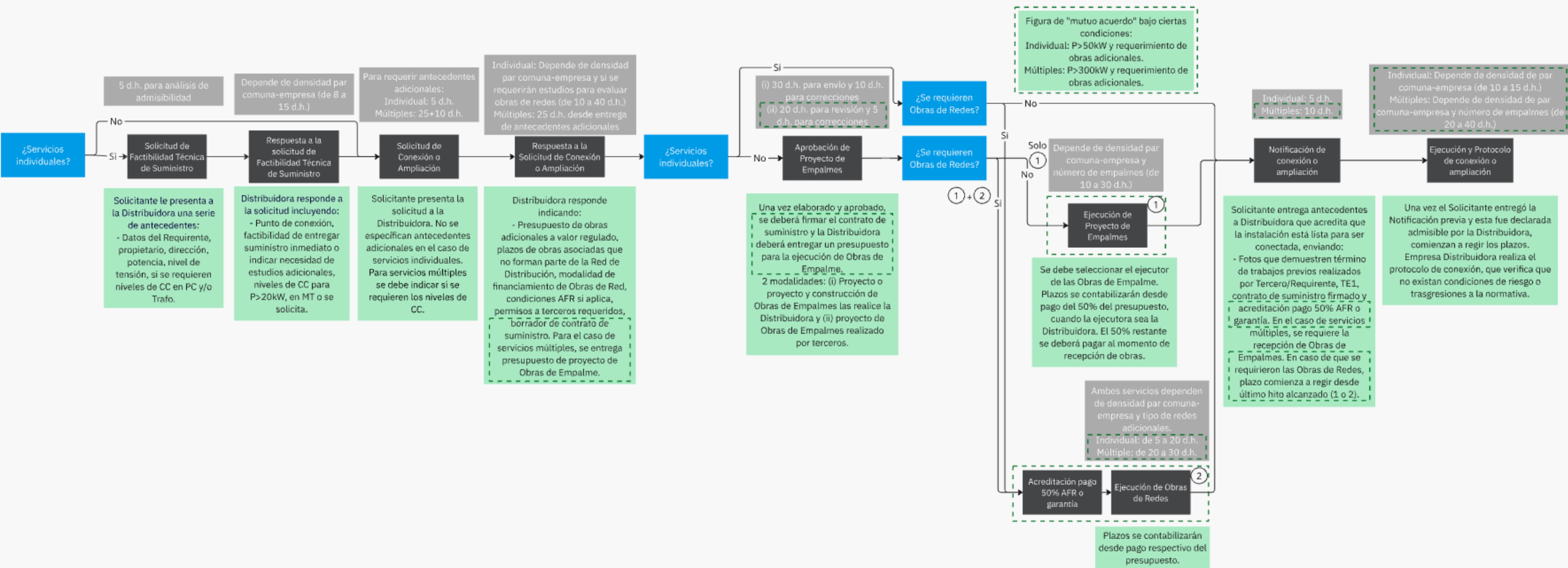
Individual: $P > 50\text{kW}$ y requerimiento de obras adicionales.

Múltiples: $P > 300\text{kW}$ y requerimiento de obras adicionales.

Proceso de conexión y ampliación de servicios (propuesta)



Proceso de conexión y ampliación de servicios (propuesta)



Propuesta de plazos – Etapa 7 (conexión o ampliación)

Actual

Tabla 19. “Plazos máximos para la conexión o ampliación de servicios individuales”

Casos	Plazos (días hábiles)	
	Densidad alta y media	Otras densidades
a) No requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-4	10 días	15 días
b) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución aérea a que se refiere el Artículo 5-4	15(+5) días hasta 10kW 20(+10) días hasta 150kW 30(+20) días sobre 150kW	20(+5) días hasta 10kW 25(+10) días hasta 150kW 40(+25) días sobre 150kW
c) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución subterránea a que se refiere el Artículo 5-4	20(+10) días hasta 10kW 30(+20) días hasta 150kW 40(+30) días sobre 150kW	25(+10) días hasta 10kW 35(+20) días hasta 150kW 50(+35) días sobre 150kW



Propuesta

Tabla. “Plazos máximos para la conexión o ampliación de servicios individuales”

Plazos (días hábiles)	
Densidad alta y media	Otras densidades
10 días	15 días

Tabla 20. “Plazos máximos para la conexión de suministros múltiples”

Casos	Plazos (días hábiles)	
	Densidad alta y media	Otras densidades
a) No requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-5	30 días hasta 100 Empalmes 40 días sobre 100 Empalmes	40 días hasta 100 Empalmes 50 días sobre 100 Empalmes
b) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución aérea a que se refiere el Artículo 5-5	50 días (+20 hasta 100 Empalmes y +10 sobre 100 Empalmes)	60 días (+20 hasta 100 Empalmes y +10 sobre 100 Empalmes)
c) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución subterránea a que se refiere el Artículo 5-5	60 días (+30 hasta 100 Empalmes y +20 sobre 100 Empalmes)	70 días (+30 hasta 100 Empalmes y +20 sobre 100 Empalmes)



Tabla. “Plazos máximos para la conexión o ampliación de servicios múltiples”

Plazos (días hábiles)	
Densidad alta y media	Otras densidades
20(-10) días hasta 100 Empalmes	30(-10) días hasta 100 Empalmes
30(-10) días sobre 100 Empalmes	40(-10) días sobre 100 Empalmes

Propuesta de plazos – Etapa 5 (ejecución de Obras de Redes)

Actual

Tabla 19. “Plazos máximos para la conexión o ampliación de servicios individuales”

Casos	Plazos (días hábiles)	
	Densidad alta y media	Otras densidades
a) No requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-4	10 días	15 días
b) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución aérea a que se refiere el Artículo 5-4	15(+5) días hasta 10kW 20(+10) días hasta 150kW 30(+20) días sobre 150kW	20(+5) días hasta 10kW 25(+10) días hasta 150kW 40(+25) días sobre 150kW
c) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución subterránea a que se refiere el Artículo 5-4	20(+10) días hasta 10kW 30(+20) días hasta 150kW 40(+30) días sobre 150kW	25(+10) días hasta 10kW 35(+20) días hasta 150kW 50(+35) días sobre 150kW

Propuesta

Tabla. “Plazos máximos para la ejecución de las Obras de Redes de servicios individuales”

Casos	Plazos (días hábiles)	
	Densidad alta y media	Otras densidades
a) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución aérea a que se refiere el Artículo 5-4	5 días hasta 10kW 10 días hasta 50kW 15 días sobre 50kW	5 días hasta 10kW 10 días hasta 50kW 20 días sobre 50kW
b) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución subterránea a que se refiere el Artículo 5-4	10 días hasta 10kW 15 días hasta 50kW 20 días sobre 50kW	10 días hasta 10kW 15 días hasta 50kW 25 días sobre 50kW

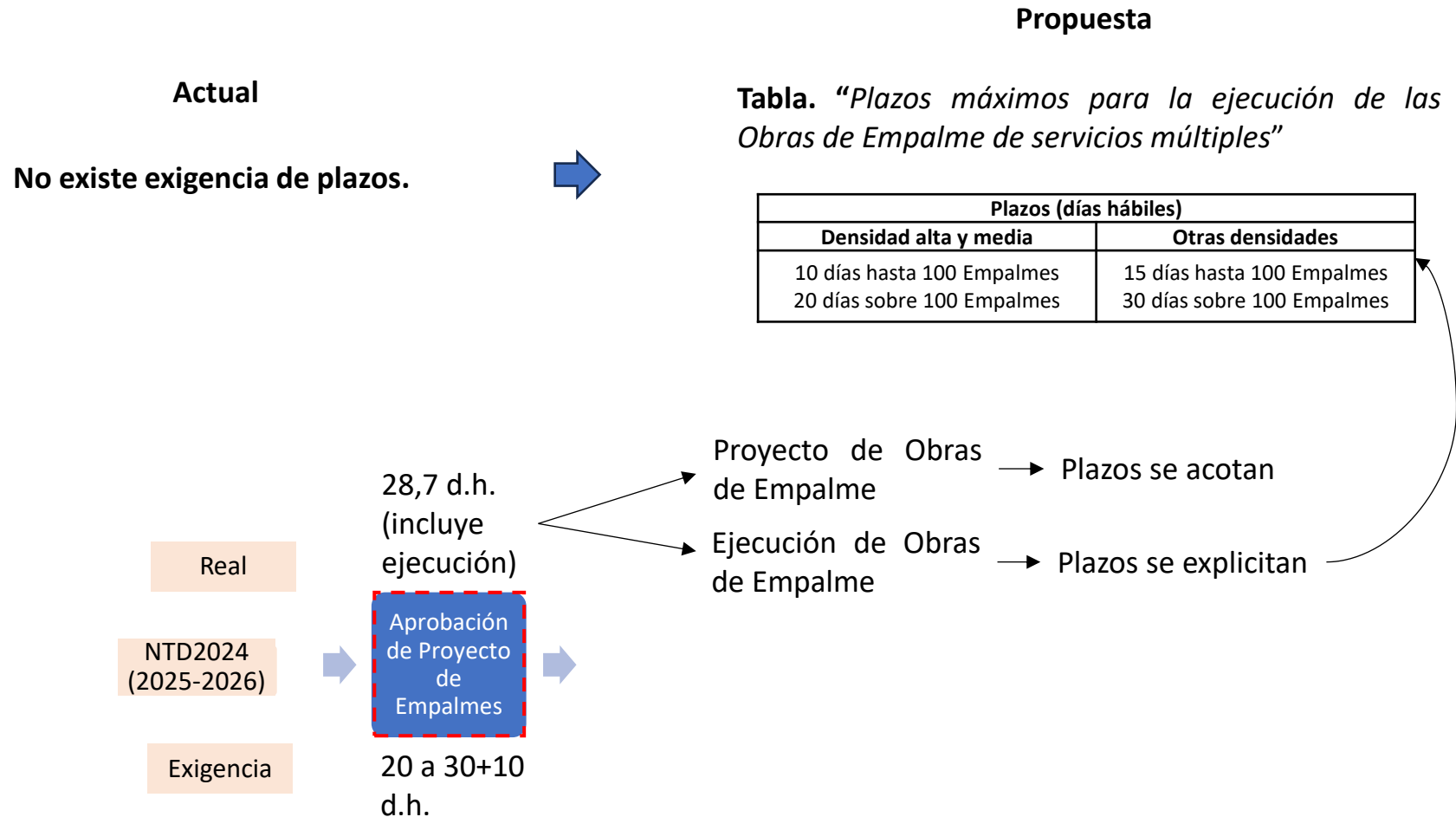
Tabla 20. “Plazos máximos para la conexión de suministros múltiples”

Casos	Plazos (días hábiles)	
	Densidad alta y media	Otras densidades
a) No requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-5	30 días hasta 100 Empalmes 40 días sobre 100 Empalmes	40 días hasta 100 Empalmes 50 días sobre 100 Empalmes
b) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución aérea a que se refiere el Artículo 5-5	50 días (+20 hasta 100 Empalmes y +10 sobre 100 Empalmes)	60 días (+20 hasta 100 Empalmes y +10 sobre 100 Empalmes)
c) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución subterránea a que se refiere el Artículo 5-5	60 días (+30 hasta 100 Empalmes y +20 sobre 100 Empalmes)	70 días (+30 hasta 100 Empalmes y +20 sobre 100 Empalmes)

Tabla. “Plazos máximos para la ejecución de las Obras de Redes de servicios múltiples”

Casos	Plazos (días hábiles)	
	Densidad alta y media	Otras densidades
a) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución aérea a que se refiere el Artículo 5-5	10 días hasta 300kW 15 días sobre 300kW	10 días hasta 300kW 20 días sobre 300kW
b) Requiere obras adicionales en la Red de Distribución subterránea a que se refiere el Artículo 5-5	20 días hasta 300kW 25 días sobre 300kW	20 días hasta 300kW 30 días sobre 300kW

Propuesta de plazos – Etapa 4 (ejecución de Obras de Empalme)



Propuesta de plazos – Etapa 3 (proyecto de Obras de Empalme)

Actual

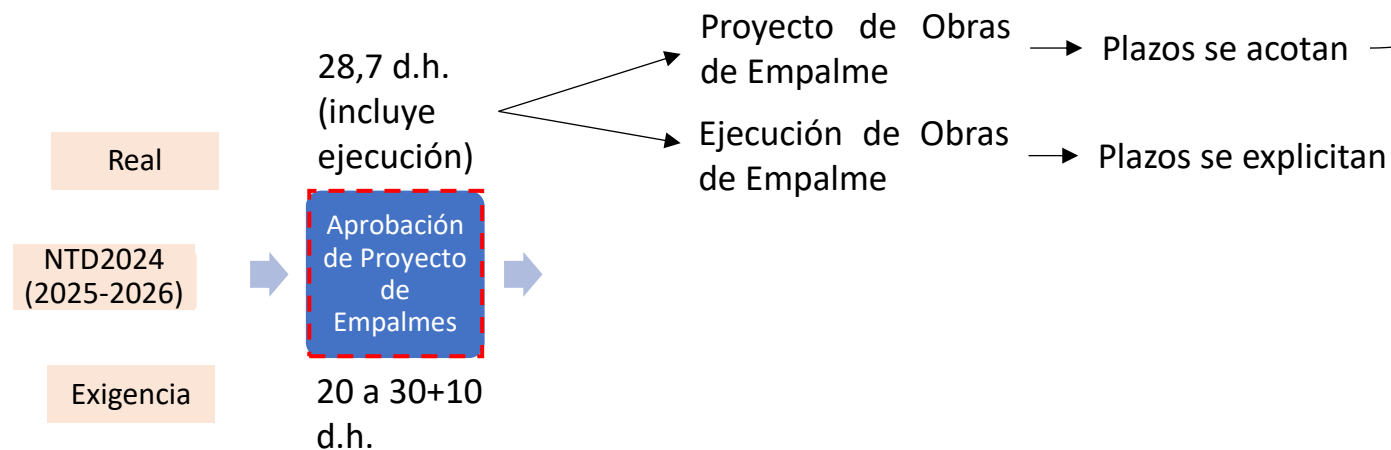
Caso 1: Cuando la Empresa Distribuidora realiza el proyecto o lo ejecuta, tendrá 30 d.h. desde el pago del presupuesto. En caso de existir observaciones, tendrá 10 d.h. para corregir.

Caso 2: Cuando el proyecto sea ejecutado por el requirente o tercero, la Empresa Distribuidora tendrá 20 d.h. para enviar observaciones en caso de que las tenga.

Propuesta

Tabla. “Plazos máximos para la elaboración del Proyecto de las Obras de Empalme de servicios múltiples”

Plazos (días hábiles)	
Caso 1	Caso 2
30 días. En caso de recibir observaciones, 10 días.	20 días. En caso de corrección por parte del requirente o tercero, 5 días para aprobación o nueva observación, iterativa en caso de ser necesario.



Proceso de conexión y ampliación de servicios (propuesto)

Otras propuestas:

1. Según normativa (reglamento, ley), la tarificación considera la tramitación de permisos para Obras de Redes, por lo que esto debe ser incorporado como un costo en el desglose del presupuesto de Obras de Redes (a financiar con AFR o garantías).
2. Se propone unificar una plataforma web que contenga aquella información referente al expediente electrónico y permita las comunicaciones bidireccionales, así como su almacenaje. Dicha plataforma deberá contener hitos del proceso de conexión, en conjunto con los plazos exigibles por la NTD. El responsable de diseñar y montar dicha plataforma web será la empresa distribuidora (CGE).
3. Se analizará la inclusión de uno o más indicadores que reflejen el cumplimiento normativo de plazos asociados a las diversas etapas del proceso de conexión y ampliación de servicios, como ya abordaron algunos agentes (José Luis Lima, Enel). **¿Tiene sentido tan solo incorporar un indicador referente a la etapa final (Ejecución y protocolo de conexión o ampliación) y descuidar al resto de etapas?**

$ICPC_i$: Índice de Cumplimiento de Plazos de Conexión de etapa i

$$ICPC_i = 1 - \frac{CFP_i}{CSig_i} > 95\%$$

Donde:

CFP_i : Cantidad de Clientes Fuera de Plazo para la etapa i

$CSig_i$: Cantidad de Clientes que pasaron a siguiente etapa desde etapa i

Proceso de conexión y ampliación de servicios (propuesto)

Otras propuestas:

4. Incorporar hipótesis de falta de factibilidad técnica con criterios objetivos y procedimiento formal (CGE).
Ej: Requerimiento de conexión en alimentador al límite de capacidad máxima.
5. Se propone mantener la posibilidad de plazos especiales para servicios individuales y múltiples e incluyendo una extensión adicional en caso de que se requiera tramitación de servidumbre. Extensión de máximo 20 d.h. en extensión menor a 2 km. 25 d.h. si adicionalmente requiere tramitación de servidumbre y hasta 40 d.h. en extensión superior a 2 km. 50 d.h. análogamente.

Proceso de conexión y ampliación de servicios (propuesto)

Principales modificaciones propuestas:

1. En plazo a respuesta de solicitud: especificar que para servicios múltiples la exigencia es de máx. 25 d.h. desde entrega de antecedentes adicionales.
2. En la misma etapa de respuesta de solicitud: Distribuidora debe entregar el borrador de contrato (se entiende que está listo para firmar, a espera de la revisión de parte del requirente) y tan solo el presupuesto del proyecto de Obras de Empalme, y no de la ejecución de este mismo, dado que en caso contrario resultaría ilógico.
3. En la etapa de Aprobación de Proyecto de Empalmes se limita el plazo en caso de que el requirente haya seleccionado realizar este él mismo o a través de un tercero, específicamente para la corrección de observaciones y solicitudes para su aprobación final.
4. En esta misma etapa, ambas partes deberán firmar el contrato de suministro y la empresa distribuidora recién aquí deberá entregar un presupuesto por la ejecución de las Obras de Empalme.
5. En la etapa de Notificación de conexión o ampliación se ha limitado el plazo para la revisión de antecedentes y aprobación/rechazo de esta.
6. En dicha etapa se deberá acreditar el pago del 50% restante del AFR o garantía, previo a ejecutar la conexión como tal.
7. Finalmente, los plazos de la conexión final se verán reducidos al modificarse las etapas anteriores.

Próxima sesión: estados excepcionales y gestión comercial

Antecedentes requeridos:

1. Tasa de reclamos, para fundamentación de propuesta de modificación de LTRE (Chilquinta).
2. Información pendiente de casos de imposibilidad de aprobación de conexión/ampliación por razones técnicas (tema abordado en presente sesión).
3. Información pendiente de tasa de aprobación/rechazo/desistimiento de solicitudes de conexión/ampliación (tema abordado en presente sesión).
4. Propuesta de inclusión de modificaciones impuestas por ley de reajuste (miscelánea) en título de gestión comercial.

N°	Fecha	Temática
5	Lunes 1 de junio de 2026	Discusión acerca de aplicabilidad de estados excepcionales, indicadores de gestión comercial.
6	Lunes 22 de junio de 2026	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



Muchas gracias



Procedimiento normativo de modificación de la Norma Técnica de

Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución

Sesión N°3 – SDNyAR

22 de abril de 2026

Análisis del cumplimiento de plazos

Se solicitó a la SEC estadísticas del proceso de conexión y ampliación de servicios:

1. Número de solicitudes.
2. Plazo promedio de entrega de Factibilidad Técnica de Suministro (para periodo ene-24 y oct-25, en adelante “Periodo 1”) y respuesta de Solicitud de Factibilidad Técnica de Suministro Y Solicitud de Conexión o Ampliación (para periodo dic-25 y fecha más reciente, en adelante “Periodo 2”).
3. Plazo promedio de Estudios de Conexión (en Periodo 1) y respuesta a solicitud y aprobación de Proyecto de Empalmes (en Periodo 2).
4. Plazo promedio de revisión de Antecedentes por parte de la Distribuidora (en Periodo 1) y revisión de notificación de conexión por parte de la misma (en Periodo 2).
5. Plazo promedio de conexión o ampliación final (en Periodo 1) y ejecución de conexión (en Periodo 2).

