

**UNIDAD DE MONITOREO DE LA COMPETENCIA
COORDINADOR ELÉCTRICO NACIONAL**

INFORME N° 03/2025 (UMC 04-2025)

ANT.: Cartas CD N°00082-25, de 26 de junio y CD N°00098-25, 15 de julio, relativas a la obligación de actualización del catastro de clientes libres y usuarios por parte de las empresas de distribución.

MAT.: Informe N° 03/2025 (UMC 04-2025).

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente informe, considerando lo dispuesto en el Procedimiento Interno para las Funciones de Monitoreo de la Competencia, se presenta un análisis de los antecedentes disponibles respecto a la obligación contenida en el Art. 1-17 de Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución (“NTCSD”) en orden a publicar un listado de clientes y usuarios el que puede facilitar que aquellos clientes potencialmente libres, puedan optar por un régimen de tarifa no regulada de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 147, inciso tercero literal d) de la Ley General de Servicios Eléctricos (“LGSE”).

En la recopilación de antecedentes, se detectó que la mayoría de las empresas distribuidoras no ha realizado las gestiones necesarias para contactar a los clientes libres y potencialmente libres a fin de obtener la autorización requerida para la entrega de información, conforme al ya citado artículo. Dicha omisión impide que el Coordinador cumpla a cabalidad con la publicación actualizada del catastro de clientes y constituye, en nuestra opinión, un indicio de infracción al marco normativo vigente.

Por tanto, se recomienda remitir dichos antecedentes a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (“SEC”), según lo dispuesto en el artículo 212°-4 de la Ley General de Servicios Eléctricos (“LGSE”) y en el artículo 8° del Reglamento del Coordinador (DS N°52/2017).

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las funciones asignadas al Coordinador por el Artículo 72°-10 de la LGSE y lo dispuesto en el Procedimiento Interno para el Ejercicio de la Función de Monitoreo de la Competencia, esta Unidad ha realizado gestiones orientadas a obtener de las empresas distribuidoras (“EEDD”) la información requerida en el Artículo 1-17 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución (“NTCSD”), que establece la obligación de entregar trimestralmente un catastro actualizado de clientes y usuarios, incluyendo a quienes puedan optar al régimen de tarifa no regulada.
2. En efecto, el ya citado artículo 1-17 de la NTCSD dispone que las empresas distribuidoras deberán:
 - Entregar un catastro actualizado al Coordinador, conteniendo al menos: nombre o correlativo, datos de contacto, potencia conectada, perfil de consumo, tarifa vigente, subestación primaria, alimentador, tipo de red y tensión de conexión.
 - Gestionar la autorización de los clientes para la publicación de datos sensibles (nombre, datos de contacto, perfil de consumo y tarifa), debiendo realizar hasta tres intentos de contacto en caso de no respuesta, y un intento adicional dentro de los 12 meses siguientes.
 - Acompañar respaldos de los intentos de contacto cuando no se logre la autorización.
3. Asimismo, la reciente Resolución Exenta N°58, de diciembre de 2024, redujo el umbral de potencia para optar al régimen de cliente libre desde 500 kW a 300 kW, lo que incrementa la relevancia para el mercado, los consumidores y la competencia en el sector, el contar con información actualizada para

evitar asimetrías y costos de cambio que obstaculicen la movilidad hacia el régimen libre.

Comunicaciones enviadas por el Coordinador

4. Sin perjuicio de la obligación permanente de remitir dicha información de las distribuidoras al Coordinador, se han realizado adicionalmente las siguientes comunicaciones:
 - a) Carta **DE N°03698-25**, de fecha 17 de junio de 2025, mediante esta carta se recordó a las EEDD la obligación establecida en el Art. 1-17 NTCS de entregar el catastro actualizado, advirtiéndole que la omisión, así como la entrega incompleta o errónea, es sancionable por la SEC. Se instruyó remitir la actualización correspondiente a junio de 2025 a más tardar el 30 de junio, incorporando ajustes en el formato para asegurar integridad de datos.
 - b) Carta **CD N°00082-25**, enviada el 26 de junio de 2025. En dicha comunicación se solicitó expresamente a todas las EEDD informar: si se realizó el contacto con cada cliente, que se establece en el ya citado artículo y si se obtuvo efectivamente la autorización del cliente. Nuevamente se destacó que la falta de entrega oportuna y completa podría implicar afectación a la competencia y configurarse como incumplimiento legal sancionable.
 - c) Carta **CD N°00098-25**, de fecha 15 de julio de 2025. En esta comunicación se reiteró el requerimiento ante la falta de respuestas por parte de algunas distribuidoras, fijando un nuevo plazo hasta el 21 de julio, y advirtiéndole que, en caso de incumplimiento, los antecedentes serían remitidos a las autoridades competentes.
 - d) Carta **CD N° 00106-25**, de fecha 22 de julio en donde, al no recibir respuesta por 7 empresas distribuidoras, se informó del eventual incumplimiento a la normativa eléctrica a la SEC. De forma posterior, con fecha 1 de agosto, la empresa ENEL respondió finalmente a la solicitud de información realizada por el Coordinador.

II. ANÁLISIS

5. Descontando las empresas que no respondieron la solicitud de información de la Unidad, de las respuestas recibidas (ver Anexo 1), se verifica que la mayoría de estas distribuidoras no realizó la gestión de contacto con los clientes y, en consecuencia, no obtuvo las autorizaciones requeridas.
6. En opinión de esta Unidad, lo anterior no sólo representa un incumplimiento a la NTCSD sino que también contraviene el Artículo 72°-2 LGSE, que impone a los Coordinados la obligación de entregar información completa, veraz y oportuna, bajo apercibimiento de sanción por la SEC y, a mayor abundamiento, limita seriamente la capacidad de monitoreo del mercado por parte de esta Unidad y la actualización del catastro.
7. Lo anterior se ve reforzado por el propio pronunciamiento de la Comisión Nacional Energía quien, ante una consulta de la empresa EMOAC solicitando a que la Comisión oficiara a las empresas distribuidoras para actualizar el Catastro de Clientes señaló que, al respecto, *“(...) cumplo con informar a Ud. que, dado que la información en comento, de acuerdo con el artículo 1-17 de la NTD antes citado, debe ser entregada por las empresas distribuidoras directamente al Coordinador, corresponde que sea el mismo Coordinador el que requiera su actualización, siendo innecesario que esta Comisión proceda en los términos solicitados”*¹.

III. CONCLUSIÓN

8. En atención a lo expuesto, existen indicios sustantivos que dan cuenta que las siguientes empresas distribuidoras no han gestionado las autorizaciones requeridas por el Artículo 1-17 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, ya sea porque respondieron indicando que no habían contactado con los clientes como aquellas que no respondieron a la

¹ OF. ORD. CNE N°161/2025, de 7 de marzo de 2025.

solicitud de información. Lo anterior constituye una eventual infracción a la ley sectorial.

Razón Social	Respondió	Contactados
Luzparral S.A.	si	no
Energía de Casablanca S.A.	si	no
Compañía Eléctrica de Osorno S.A.	si	no
Empresa Eléctrica de Casablanca S.A.	no	--
Cooperativa Eléctrica Paillaco Ltda	si	no
Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Curico LTDA.	no	--
Empresa Eléctrica de Colina Ltda.	si	no
Compañía Eléctrica del Litoral S.A.	si	no
Chilquinta Distribución S.A.	si	no
Luzlinares S.A.	si	no
Empresa Eléctrica Puente Alto S.A.	si	no
Cooperativa Eléctrica Charrúa Ltda.	no	--
Compañía General de Electricidad S.A.	si	no
Compañía Distribuidora de Energía Eléctrica CODINER S.A.	si	no
Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	si	no
Sociedad Austral de Electricidad S.A.	si	no
Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma Ltda	no	--
Distribuidora Eléctrica S.A.	no	--
Distribuidora de Energia Electrica Mataquito S.A.	no	--

9. En la tabla siguiente se muestra un resumen de las respuestas de las empresas distribuidoras por cantidad de clientes².

Resumen respuesta de empresas a solicitud UMC

Respuesta Empresa	Contacto Cliente	Autorización Cliente	N° Clientes
Responde	Contacta	Autoriza	7
		No Autoriza	1849
		Sin Respuesta	87
	No Contacta	--	3509

² Como se señaló precedentemente mediante CD N° 00106-25, de fecha 22 de julio se informaron 7 empresas distribuidoras que no entregaron respuesta a la solicitud de información, de forma posterior, con fecha 31 de julio la empresa Enel Distribución respondió finalmente a esta solicitud de antecedentes.

Respuesta Empresa	Contacto Cliente	Autorización Cliente	N° Clientes
No Responde (1)	--	--	122
Total			5574

Nota:

(1) Se reitera, que la empresa ENEL respondió finalmente fuera de plazo, el 1 de agosto de 2025.

10. En virtud de lo señalado se solicita remitir los antecedentes a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de conformidad a lo señalado en el artículo 212º-4 de la Ley General de Servicios Eléctricos para efectos que dicha Superintendencia, en la esfera de sus atribuciones, determine si existe una eventual infracción a la normativa sectorial.


Paulo Gyandeh Boto
Director Unidad de Monitoreo de la Competencia
Coordinador Eléctrico Nacional

DSP.

ANEXOS

#	Razón Social	Respondió ³	Contactados ⁴	N° clientes PL ⁵
1	Luzparral S.A.	Si	No	41
2	Energía de Casablanca S.A.	Si	No	29
3	Compañía Eléctrica de Osorno S.A	Si	No	20
4	Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda.	Si	Si	87
5	Enel Distribución Chile S.A.	Si	Si	1972
6	Empresa Eléctrica de Casablanca S.A.	No	--	--
7	Cooperativa Eléctrica Paillaco Ltda	Si	No	12
8	Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Curico LTDA.	No	--	--
9	Empresa Eléctrica de Colina Ltda.	Si	No	22
10	Compañía Eléctrica del Litoral S.A.	Si	No	12
11	Chilquinta Distribución S.A.	Si	No	770
12	Empresa Eléctrica Municipalidad de Til Til	Si	N/A	-
13	Cooperativa Eléctrica Los Angeles LTDA	Si	Si	12
14	Luzlinares S.A.	Si	No	23
15	Empresa Eléctrica Puente Alto S.A.	Si	No	23
16	Cooperativa Eléctrica Charrúa Ltda.	No	--	--
17	Cooperativa Regional Eléctrica Llanquihue Ltda	Si	Si	7
18	Compañía General de Electricidad S.A.	Si	No	2081
19	Compañía Distribuidora de Energía Eléctrica CODINER S.A.	Si	No	35
20	Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	Si	No	101
21	Cooperativa Rural Eléctrica Río Bueno Ltda.	Si	Si	5
22	Sociedad Austral de Electricidad S.A.	Si	No	190
23	Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma Ltda	No	--	--
24	Distribuidora Eléctrica S.A.	No	--	--
25	Distribuidora de Energía Eléctrica Mataquito S.A.	No	--	--

Nota:

- Las empresas que no respondieron a la solicitud de información fueron denunciadas a la SEC mediante carta CD N° 00106-25, de fecha 22 de julio de 2025.
- La EE Municipalidad de Til Til informó que no cuenta con clientes potencialmente libres en su zona de concesión.

³ Se refiere a si respondió a solicitud de información del Coordinador.

⁴ Se refiere a si la empresa distribuidora contacto o no a los clientes para solicitar autorización a que se refiere el artículo 1-17 de la NTCSD.

⁵ Corresponde al número de clientes potencialmente libres informado por la empresa distribuidora.