



Coronel, 22 de agosto de 2025

**N° 33/2025**

Señor

**Marcelo Abril Labra**

Jefe División Ingeniería de Electricidad

**Superintendencia de Electricidad y Combustibles**

**Presente**

**Ref.:** Caso TIMES 2195009 – Descargos respecto a denuncia por disponibilidad de información SITR – Artículo 4-12 de la NTSyCS. Eléctrica Nueva Energía S.A.

## **I. CONSIDERACIONES INICIALES**

En cumplimiento de lo instruido por esa Superintendencia mediante el Oficio Circular Electrónico N° 294671, de fecha 14 de agosto de 2025, y dentro del plazo conferido, venimos en formular respuesta fundada respecto a los antecedentes comunicados por el Coordinador Eléctrico Nacional mediante cartas CD 00111-25 y DE 04869-25, referidos a un presunto incumplimiento del artículo 4-12 de la Norma Técnica de Seguridad y Calidad de Servicio (NTSyCS), relativo a la obligación de mantener una disponibilidad mínima mensual del 99,5% en la transmisión de información al Sistema de Información en Tiempo Real (SITR).

## **II. ANTECEDENTES DE LA DENUNCIA**

De acuerdo con los registros proporcionados por el Coordinador, nuestra empresa habría registrado entre marzo y junio de 2025 niveles de disponibilidad inferiores al estándar normativo en algunos de los meses reportados.

Sin embargo, cabe destacar, que en lo que ha transcurrido del presente mes de agosto de 2025, la disponibilidad de datos en línea de Eléctrica Nueva Energía S.A. ha sido del 100%, lo que demuestra que la situación observada en los meses pasados ha sido subsanada, lo cual puede ser verificado en: <https://www.coordinador.cl/operacion/graficos/disponibilidad-online-de-sitr/>, esto sin perjuicio de las medidas adicionales que actualmente está adoptando mi representada.



### III. ANÁLISIS TÉCNICO DE LAS CAUSAS DETECTADAS

#### 3.1 Caracterización de las fallas

Del análisis efectuado a los registros de indisponibilidad, se identificaron los siguientes eventos:

- i) Marzo 2025: Entre los días 24 y 31 se registró una caída general de todos los datos del SITR.
- ii) Abril 2025: El día 8 se produjo una caída de un grupo de datos discretos provenientes de las tarjetas digital inputs de la RTU GE D20. Posteriormente, el día 24, el mismo grupo presentó una nueva caída significativa.
- iii) Mayo 2025: No se registraron incidencias, manteniéndose plena normalidad operacional.
- iv) Junio 2025: El día 15 se produjo una caída general de todos los tags y registros del sistema y, el día 16, una caída específica en un grupo de tags discretos.

#### 3.2 Diagnóstico preliminar

El comportamiento errático y aleatorio de las pérdidas o interrupción de datos sugiere que las causas no pueden atribuirse exclusivamente a la RTU, sino que responden a un fenómeno multifactorial que involucra tanto la infraestructura local como elementos de comunicación y transmisión de datos.

#### 3.3 Posibles causas técnicas

El análisis técnico identifica tres hipótesis principales que requieren investigación especializada:

- i) RTU (Remote Terminal Unit): Podría existir un comportamiento intermitente en sus módulos de adquisición de datos, aunque esto no es concluyente ni exclusivo.
- ii) Enlace MPLS: Si bien no se evidenciaron interrupciones relevantes, no se puede descartar completamente que hubiese presentado pérdidas de comunicación o interrupciones momentáneas no registradas.
- iii) Comunicación serial EME: La integridad de la red serial entre medidores de energía y la RTU podría verse afectada en períodos específicos, ocasionando caídas parciales o generales de datos.

En consecuencia, el origen de las indisponibilidades debe entenderse como una convergencia de factores técnicos, y no como una falla atribuible de manera única a un componente específico.



#### **IV. PLAN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Para garantizar el cumplimiento futuro, Eléctrica Nueva Energía S.A. ha implementado y programado las siguientes acciones:

- i) Auditoría técnica especializada de RTU
  - a. Contratación de empresa externa para diagnóstico integral de la RTU y módulos de adquisición I/O.
  - b. Fecha programada: En curso.
- ii) Análisis de enlace MPLS
  - a. Solicitud a GTD (proveedor del servicio de enlace de datos), de métricas historizadas y habilitación de monitoreo continuo 24/7.
  - b. Fecha programada: primera semana de octubre 2025.
- iii) Revisión de red serial de medidores
  - a. Inspección exhaustiva de la red serial entre medidores de energía y la RTU.
  - b. Fecha programada: segunda semana de septiembre 2025.

#### **V. DESCARGOS JURÍDICOS**

En virtud de lo anterior, corresponde considerar lo siguiente:

- i) Principio de proporcionalidad
  - a. Las fallas se debieron a un fenómeno técnico multifactorial, no atribuible exclusivamente a negligencia o dolo.
  - b. No se registraron impactos en la operación segura del sistema eléctrico.
  - c. La empresa adoptó medidas inmediatas y ha alcanzado ya un 100% de disponibilidad en agosto 2025.
- ii) Se han tomado medidas preventivas adicionales.

Con la ejecución del plan de auditorías, revisiones y monitoreo continuo, la compañía fortalece de manera significativa la confiabilidad de sus comunicaciones con el SITR.



## VI. PETICIONES FORMALES

Solicitamos respetuosamente a esa Superintendencia:

- i) Tener por evacuados los descargos en tiempo y forma.
- ii) Reconocer la concurrencia de circunstancias atenuantes, conforme al principio de proporcionalidad.
- iii) Valorar que en agosto 2025 la disponibilidad en línea ha sido del 100%, demostrando restablecimiento normativo.

Eléctrica Nueva Energía S.A. reafirma su compromiso con la normativa vigente, la operación segura del Sistema Eléctrico Nacional y la colaboración permanente con las autoridades sectoriales.

El análisis técnico preliminar acredita que las indisponibilidades detectadas corresponden a causas multifactoriales y complejas.

En mérito de lo expuesto, solicitamos que dichas circunstancias sean ponderadas por esa Superintendencia al momento de resolver el presente caso.

Sin otro particular, y quedando atentos a cualquier requerimiento adicional de antecedentes, saluda muy atentamente a Ud.,

**ELÉCTRICA NUEVA ENERGÍA S.A.**



**Cristian Muñoz Elgueta**  
**Gerente General**

**ELÉCTRICA NUEVA ENERGÍA S.A.**  
**RUT: 76.045.812 - 8**

