Regulación de las empresas distribuidoras de electricidad

Marco normativo, obligaciones y sanciones por incumplimiento

Autora

María Soledad Mortera De Iruarrizaga
Email: smortera@bcn.cl
Tel.: (56) 32 226 3181

Nº SUP: 156232

Resumen

La distribución de energía eléctrica constituye un servicio público desarrollado bajo un régimen de concesión, que somete a las empresas distribuidoras a obligaciones legales, reglamentarias y técnicas destinadas a garantizar la seguridad de sus instalaciones y la adecuada prestación del servicio.

Entre las principales obligaciones se encuentran el mantenimiento de las instalaciones en condiciones de seguridad, conforme al artículo 139 de la LGSE, y el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad del servicio establecidos en los artículos 221 y siguientes del Reglamento de la LGSE. Estos comprenden, entre otros aspectos, la seguridad y mantenimiento de las instalaciones, la continuidad y reposición del suministro, la atención de emergencias y usuarios, y los parámetros técnicos de tensión, frecuencia y disponibilidad.

La fiscalización del cumplimiento de estas obligaciones corresponde principalmente a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Los incumplimientos pueden configurar infracciones gravísimas, graves o leves, conforme al artículo 15 de la Ley N°18.410, cuya calificación depende de la conducta, sus efectos y las circunstancias previstas por la ley. Las sanciones, reguladas principalmente en los artículos 16 y 16 A, comprenden amonestaciones, multas y, según corresponda, revocación de autorizaciones o licencias, comiso y clausura. Asimismo, el artículo 16 B contempla compensaciones a los usuarios sujetos a regulación de precios por interrupciones o suspensiones no autorizadas del suministro, sin perjuicio de las sanciones administrativas.

Finalmente, el régimen aplicable se articula entre la LGSE, su normativa reglamentaria y técnica, la Ley N°18.410 y, en lo pertinente, otros cuerpos normativos como las Leyes N°19.880 y N°19.496.

Introducción

A solicitud de la requirente, se elabora el presente informe con el objeto de examinar la regulación aplicable a las empresas distribuidoras de electricidad, con especial atención a las obligaciones que les impone el ordenamiento jurídico, las principales hipótesis de incumplimiento y el régimen de infracciones y sanciones asociado. Asimismo, se analiza la relación entre la normativa eléctrica sectorial y otros cuerpos legales relevantes para la regulación y fiscalización de esta actividad.

Para estos efectos, el informe se estructura en cuatro capítulos. El primero presenta una descripción general del sistema eléctrico nacional, distinguiendo sus segmentos de generación, transmisión y distribución, para situar el análisis en el ámbito específico de la distribución de electricidad.

El segundo aborda el régimen jurídico aplicable a las empresas distribuidoras, considerando su carácter concesional y de servicio público y las principales obligaciones que derivan de dicha condición. En particular, se examinan las obligaciones relativas a la conservación y seguridad de las instalaciones, la calidad y continuidad del servicio y el cumplimiento de las normas técnicas aplicables.

El tercer capítulo analiza la fiscalización de las empresas distribuidoras por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), así como las principales hipótesis de incumplimiento e infracción y las sanciones que pueden imponerse conforme a la Ley N°18.410. Se considera, asimismo, el régimen de compensaciones a los usuarios en los casos de interrupción o suspensión no autorizada del suministro.

Finalmente, el cuarto capítulo examina la concordancia entre el régimen sectorial eléctrico y otros cuerpos normativos, particularmente la Ley N°18.410, que establece las atribuciones de fiscalización y sanción de la SEC; la Ley N°19.880, en materia de procedimiento administrativo; y la Ley N°19.496, en lo relativo a la protección de los derechos de los consumidores.

Para la elaboración del presente informe se tuvo en consideración la normativa vigente disponible en fuentes oficiales, particularmente la legislación y reglamentación aplicable al sector eléctrico, junto con información disponible en sitios web institucionales y especializados en la materia. Asimismo, se revisaron informes elaborados por la Biblioteca del Congreso Nacional que han abordado materias relacionadas con la regulación y funcionamiento del sector eléctrico.

Se hace presente que el tema que aborda este informe y sus contenidos están delimitados por los parámetros de análisis de Asesoría Técnica Parlamentaria y por los plazos e información disponibles. No se trata de un documento académico y se enmarca en los criterios de neutralidad, pertinencia, síntesis y oportunidad en su entrega. El destacado es nuestro.

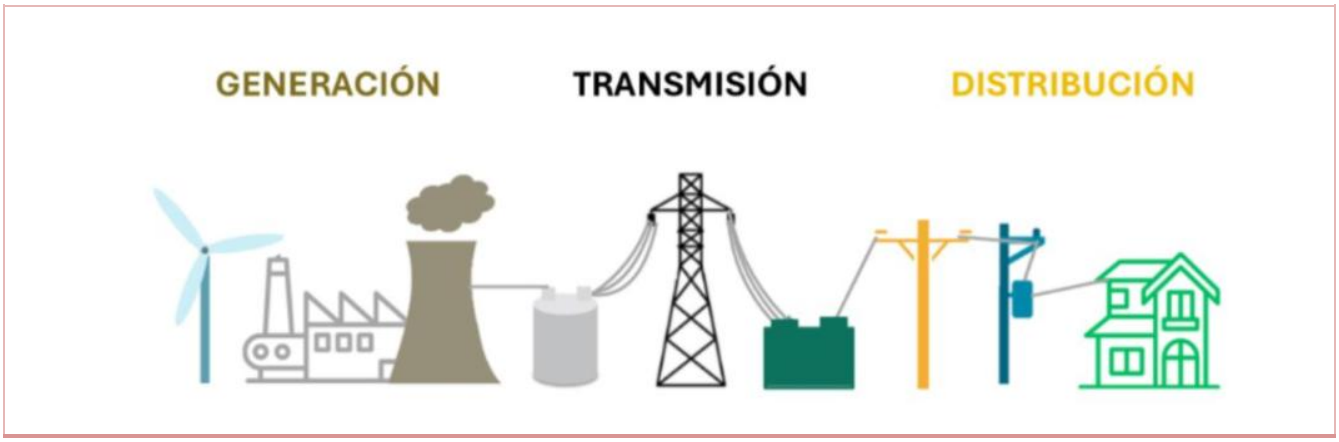
I. Estructura del sistema eléctrico nacional

El principal cuerpo normativo que regula el sector eléctrico chileno corresponde al Decreto con Fuerza de Ley N°4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Servicios Eléctricos (en adelante, LGSE), junto con sus respectivos reglamentos y demás instrumentos normativos complementarios.

La LGSE establece el marco jurídico general aplicable al funcionamiento del sistema eléctrico nacional, regulando las actividades asociadas a las distintas etapas que permiten el suministro de energía eléctrica, comprendiendo la generación, transmisión y distribución de electricidad. Asimismo, regula el régimen de concesiones eléctricas, las disposiciones relativas a las tarifas de suministro eléctrico y las funciones que corresponden al Estado en materia de servicios eléctricos (artículo 1° LGSE).

Desde una perspectiva funcional, el sistema eléctrico chileno se estructura en tres segmentos principales: **generación, transmisión y distribución**, los cuales corresponden a las distintas fases necesarias para que la energía eléctrica pueda ser producida, transportada y finalmente entregada a los usuarios finales.

Figura N°1: Estructura del sistema eléctrico nacional



Fuente: Disponible en Energía Cooperativa Sector Eléctrico

A su respecto, es pertinente señalar que (Generadoras, s/f):

1. El segmento de generación corresponde a la actividad destinada a producir energía eléctrica mediante diversas fuentes y tecnologías, tales como centrales hidroeléctricas, termoeléctricas, solares, eólicas u otras formas de generación.

2. El segmento de transmisión corresponde al transporte de energía eléctrica producida a todos los puntos del sistema eléctrico, en niveles altos de voltaje. Su transmisión corresponde entre los centros de generación hacia los distintos puntos de consumo.

3. Finalmente, el segmento de distribución corresponde a la etapa del sistema eléctrico que permite distribuir en niveles más bajos de voltaje, la energía eléctrica desde un punto del sistema eléctrico a los consumidores regulados, mediante las correspondientes instalaciones de distribución.

Los distintos segmentos del sistema eléctrico se encuentran sujetos a regímenes regulatorios diferenciados, atendidas las características económicas y técnicas de cada actividad. En particular, la generación se desarrolla bajo condiciones de competencia, mientras que la transmisión y distribución presentan características de monopolio natural y se encuentran sujetas a una regulación económica y técnica específica (Generadoras, s/f).

En atención al objeto del presente informe, el análisis se centrará en el segmento de distribución, abordando la regulación específica aplicable a las empresas distribuidoras de electricidad, sus principales obligaciones, los incumplimientos asociados y el régimen sancionatorio correspondiente.

II. Régimen jurídico aplicable a las empresas distribuidoras de electricidad

1) Naturaleza concesional y carácter de servicio público de la distribución eléctrica

La actividad de distribución de energía eléctrica se encuentra sujeta a un régimen especial dentro de la Ley General de Servicios Eléctricos (LGSE), atendida su carácter de servicio público y la necesidad de regular las condiciones bajo las cuales las empresas concesionarias desarrollan dicha actividad.

En este sentido, el artículo 2° de la LGSE establece, entre las materias comprendidas en sus disposiciones, las concesiones para establecer, operar y explotar las instalaciones de servicio público de distribución. De esta manera, la actividad de distribución se encuentra vinculada a un régimen concesional, mediante el cual se habilita a determinadas empresas para desarrollar y explotar las instalaciones destinadas a prestar este servicio.

Por su parte, el artículo 7° de la LGSE dispone que constituye servicio público eléctrico el suministro efectuado por una empresa concesionaria de distribución a usuarios finales ubicados en sus zonas de concesión, así como aquel prestado a usuarios situados fuera de dichas zonas cuando se conecten a las instalaciones de la concesionaria mediante líneas propias o de terceros. La misma disposición establece que las empresas titulares de concesiones de servicio público de distribución sólo podrán destinar sus instalaciones de distribución al servicio público y al alumbrado público.

El carácter de servicio público de esta actividad se refleja, asimismo, en la regulación económica, técnica y de calidad a la que se encuentran sujetas las empresas distribuidoras. En materia tarifaria, el artículo 182 de la LGSE contempla un régimen específico para la distribución eléctrica, cuyo valor agregado considera, entre otros elementos, los costos de administración, facturación y atención del usuario, así como los costos de inversión, mantención y operación asociados a la distribución.

Por su parte, el artículo 130 de la LGSE establece que las empresas distribuidoras de servicio público deben cumplir los estándares de calidad de servicio que determine la ley, el reglamento y las normas técnicas pertinentes.

2) Obligaciones a las que se encuentran sujetas las empresas distribuidoras

El carácter concesional y de servicio público de la actividad de distribución determina que las empresas concesionarias se encuentren sujetas a un conjunto de obligaciones destinadas a asegurar la adecuada prestación del servicio, tanto respecto de las condiciones de seguridad y conservación de sus instalaciones como de la calidad y continuidad del suministro entregado a los usuarios.

Estas obligaciones tienen su fundamento en la LGSE y se desarrollan mediante su normativa reglamentaria y técnica, estableciendo distintos niveles de exigencia respecto de las condiciones en que debe desarrollarse la actividad de distribución.

a. Obligaciones de mantenimiento y seguridad de las instalaciones

La LGSE establece obligaciones específicas respecto de la conservación y seguridad de las instalaciones eléctricas. En particular, el artículo 139 dispone que es deber de todo concesionario de servicio público, cualquiera sea su naturaleza, “mantener sus instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas, de conformidad con las disposiciones reglamentarias correspondientes”. La misma disposición establece que las infracciones a este deber serán sancionadas con las multas que determine previamente el reglamento.

Esta obligación tiene especial relevancia tratándose de las empresas distribuidoras, puesto que las instalaciones de distribución constituyen la infraestructura mediante la cual se suministra electricidad a los usuarios finales. En consecuencia, el deber legal de conservación y seguridad se proyecta sobre las instalaciones que permiten la prestación efectiva del servicio, imponiendo a las concesionarias obligaciones destinadas no sólo a mantener su funcionamiento, sino también a prevenir riesgos para las personas y los bienes.

El mandato legal es desarrollado por el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, contenido en el Decreto N°327, de 1998, del Ministerio de Minería, que regula, entre otras materias, las instalaciones de generación, transporte y distribución y las relaciones de las empresas eléctricas con el Estado, las municipalidades, otras entidades del sector y los particulares.

En particular, el artículo 205 del Decreto N°327 dispone que es deber de todo operador de instalaciones eléctricas en servicio, sean estas de generación, transporte o distribución, mantenerlas en buen estado de conservación y en condiciones de evitar peligro para las personas o daño en las cosas. A su vez, el artículo 206 establece que las especificaciones técnicas de los proyectos eléctricos, así como su ejecución, operación y mantenimiento, deben ajustarse a las normas técnicas y reglamentos vigentes, resguardando, entre otros aspectos, la seguridad de las personas, las cosas y el medio ambiente.

De este modo, las obligaciones de mantenimiento y seguridad aplicables a las empresas distribuidoras se articulan, al menos, en dos niveles normativos: por una parte, la LGSE establece el deber general de mantener las instalaciones en condiciones adecuadas de seguridad; por otra, su reglamento desarrolla las exigencias aplicables a la operación y mantenimiento de las instalaciones eléctricas y establece su sujeción a las normas técnicas sectoriales.

b. Obligaciones relativas a la calidad y continuidad del servicio eléctrico

Junto con las obligaciones relativas a la conservación y seguridad de las instalaciones, la regulación eléctrica contempla exigencias vinculadas a la calidad del servicio prestado a los usuarios.

La LGSE establece que la calidad del servicio de las empresas distribuidoras de servicio público debe ajustarse a los estándares que determine el reglamento y las normas técnicas pertinentes. Sobre esta base, el Reglamento de la LGSE desarrolla las distintas dimensiones de la calidad del servicio y establece las condiciones bajo las cuales debe desarrollarse la actividad de distribución.

El Reglamento de la LGSE establece, en su artículo 221, que los concesionarios de servicio público de distribución son responsables del cumplimiento de los estándares y normas de calidad de servicio establecidos en la ley y en el propio reglamento.

A su vez, el artículo 222 del Reglamento define la **calidad de servicio** como “el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y al reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse”.

La disposición establece en su inciso segundo, además, que la calidad de servicio comprende, entre otros, los siguientes parámetros: las normas y condiciones establecidas en los decretos de concesión; la seguridad de las instalaciones y de su operación, así como su mantenimiento; la satisfacción oportuna de las solicitudes de servicio; la correcta medición y facturación y el oportuno envío de dicha información a los usuarios; el cumplimiento de los plazos de reposición del suministro; la atención y corrección oportuna de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos; la utilización de sistemas adecuados de atención e información a los usuarios; la continuidad del servicio, y los estándares de calidad del suministro.

De esta forma, el concepto reglamentario de calidad de servicio comprende un conjunto amplio de obligaciones que exceden la sola continuidad del suministro. En particular, incorpora tanto aspectos vinculados con las condiciones de seguridad y mantenimiento de las instalaciones como aquellos relacionados con la prestación del servicio a los usuarios, incluyendo la atención de solicitudes, la medición y facturación, la reposición del suministro y la respuesta frente a situaciones de emergencia e interrupciones.

Por su parte, el artículo 223 del Reglamento desarrolla la **calidad del suministro**, definiéndola como el conjunto de parámetros físicos y técnicos que debe cumplir el producto electricidad conforme al

Reglamento y a las normas técnicas pertinentes. Entre dichos parámetros se encuentran la tensión, la frecuencia y la disponibilidad.

En este sentido, la calidad del suministro se refiere a las condiciones técnicas que debe reunir la electricidad entregada a los usuarios, las que se concretan mediante parámetros y estándares establecidos por la normativa reglamentaria y técnica. En particular, el artículo 239 del Reglamento establece que la calidad de suministro de las empresas distribuidoras de servicio público que operen en sistemas cuya capacidad instalada de generación sea superior a 1.500 kW, en cuanto a tensión, frecuencia, disponibilidad y otros parámetros, debe ajustarse a estándares normales con límites máximos de variación. De este modo, las exigencias relativas a la calidad del suministro permiten concretar las condiciones técnicas que debe cumplir la energía eléctrica suministrada por las empresas distribuidoras.

La responsabilidad por el cumplimiento de estas exigencias se encuentra expresamente regulada en el artículo 224 del Reglamento. Conforme a esta disposición, la responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de servicio exigida por el Reglamento compete a cada concesionario. Asimismo, establece que la responsabilidad por la calidad del suministro es exigible a los propietarios de las instalaciones utilizadas para la generación, transporte o distribución de electricidad, en los términos que señala la propia norma. El artículo contempla, además, que la responsabilidad del proveedor frente a sus clientes o usuarios por la calidad del suministro admite como excepción aquellos casos en que la falla no le sea imputable y la Superintendencia declare la existencia de caso fortuito o fuerza mayor. Finalmente, faculta a la Superintendencia para amonestar, multar o adoptar las demás medidas pertinentes cuando la calidad de servicio de una empresa sea reiteradamente deficiente.

La regulación establece, asimismo, una relación directa entre los estándares de calidad exigibles y el régimen económico de la actividad. El artículo 225 del Reglamento dispone que, en los suministros sometidos a fijación de tarifas, los precios máximos deben considerar los costos de inversión y operación de instalaciones suficientes para cumplir con la calidad de suministro exigida por el Reglamento y las normas técnicas pertinentes. La misma disposición establece que, cuando la calidad sea inferior a la exigida, la Superintendencia aplicará las sanciones que correspondan. Asimismo, determinadas circunstancias de operación consideradas para el cálculo de los precios no pueden ser invocadas como circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito para justificar un incumplimiento de los estándares de calidad del suministro.

En materia de **continuidad del servicio**, el artículo 230 del Reglamento establece una obligación específica para las empresas concesionarias de servicio público de distribución, quienes deben llevar un índice representativo de la continuidad del servicio entregado a sus usuarios. Dicho índice debe considerar, para cada período de doce meses, al menos la frecuencia media de interrupción y su desviación estándar, la duración media de la interrupción y su desviación estándar, y el tiempo total de interrupción.

A ello se agregan mecanismos de evaluación de la calidad del servicio. El artículo 231 del Reglamento establece que las empresas concesionarias de servicio público de distribución deben efectuar anualmente, a su costa, una encuesta representativa a sus clientes, destinada a que estos califiquen la

calidad del servicio recibido. Por su parte, el artículo 233 del Reglamento dispone que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) debe elaborar anualmente un ordenamiento de las empresas concesionarias de servicio público de distribución atendiendo a la calidad del servicio entregado, considerando, entre otros antecedentes, los reclamos directos de clientes, las encuestas y el índice de continuidad.

Finalmente, el Reglamento en su artículo 235 establece obligaciones específicas relacionadas con la recepción y tratamiento de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura. En particular, las empresas concesionarias deben aceptar dichos reclamos y denuncias por distintos medios y contar, en cada centro de atención comercial, con un sistema de recepción y registro de los reclamos de sus usuarios, sin perjuicio de las instrucciones que imparta la Superintendencia.

De esta manera, las obligaciones relativas a la calidad del servicio de las empresas distribuidoras comprenden tanto las condiciones técnicas del suministro eléctrico como las condiciones bajo las cuales este debe ser prestado a los usuarios. En este ámbito, pueden distinguirse las exigencias relativas a la calidad del suministro, expresadas en parámetros físicos y técnicos como la tensión, frecuencia y disponibilidad; las exigencias de continuidad, asociadas a la frecuencia y duración de las interrupciones y a la reposición del suministro; y aquellas vinculadas con la calidad de servicio en sentido amplio, que comprenden, entre otras materias, la atención de solicitudes, la medición y facturación, la atención de emergencias y la recepción de reclamos.

c. Desarrollo de las obligaciones mediante normas técnicas

Las obligaciones aplicables a las empresas distribuidoras de electricidad no se agotan en las disposiciones contenidas en la Ley General de Servicios Eléctricos y su reglamento, sino que se complementan con normas técnicas destinadas a establecer las condiciones específicas que deben observar las instalaciones eléctricas y su operación. Esta relación se encuentra expresamente reconocida por la propia LGSE, que somete la actividad eléctrica al cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad aplicables.

En particular, el artículo 139 de la LGSE establece el deber general de los concesionarios de servicio público de mantener sus instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas, de conformidad con las disposiciones reglamentarias correspondientes. A su vez, el artículo 130 vincula la calidad del servicio de las empresas distribuidoras con los estándares que establezcan el reglamento y las normas técnicas pertinentes.

El desarrollo de estas exigencias técnicas se encuentra, entre otras disposiciones, en el Decreto N°109, de 2018, del Ministerio de Energía, que aprueba el Reglamento de Seguridad de las Instalaciones Eléctricas destinadas a la producción, transporte, prestación de servicios complementarios, sistemas de almacenamiento y distribución de energía eléctrica. Su artículo 10 dispone la dictación de pliegos de normas técnicas que establecen exigencias específicas aplicables a las instalaciones eléctricas, comprendiendo materias relativas a su diseño, construcción, operación, mantenimiento y seguridad.

III. Fiscalización, incumplimientos e infracciones de las empresas distribuidoras

1) Fiscalización de las empresas distribuidoras por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles

La fiscalización de las empresas distribuidoras de electricidad corresponde principalmente a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), organismo creado por la Ley N°18.410 como un servicio funcionalmente descentralizado y cuya competencia comprende, entre otras materias, la fiscalización del sector eléctrico.

De acuerdo con el artículo 2° de la Ley N°18.410, el objeto de la Superintendencia consiste en fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, así como de las normas técnicas, relativas a la generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de electricidad. Esta función tiene, a su vez, dos finalidades principales: verificar que la calidad de los servicios prestados a los usuarios se ajuste a las disposiciones y normas técnicas aplicables, y que las operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

De esta manera, la competencia fiscalizadora de la SEC se extiende sobre los distintos niveles normativos que regulan la actividad de distribución eléctrica. Así, comprende el cumplimiento de las obligaciones establecidas directamente en la Ley General de Servicios Eléctricos, de las disposiciones contenidas en sus reglamentos y de las normas técnicas aplicables a las instalaciones y a la prestación del servicio.

Esta competencia general se complementa con las atribuciones específicas contempladas en el artículo 3° de la Ley N°18.410. Entre ellas, el numeral 25 establece que corresponde a la Superintendencia verificar que las características de los recursos energéticos cumplan con las normas técnicas y no constituyan peligro para las personas o cosas. Asimismo, el numeral 34 le entrega la facultad de aplicar e interpretar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar, así como de impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización.

A su vez, el numeral 36 del artículo 3° faculta a la Superintendencia para adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observe en relación con el cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas cuya supervigilancia le corresponde. Esta atribución permite distinguir entre la función de fiscalización propiamente tal y las medidas que la autoridad puede adoptar frente a las deficiencias detectadas en el cumplimiento de la normativa sectorial.

En consecuencia, el régimen de fiscalización de las empresas distribuidoras se estructura sobre una competencia amplia de la SEC, que comprende tanto la verificación del cumplimiento de las obligaciones sectoriales como la adopción de medidas destinadas a corregir las deficiencias detectadas. Cuando estas conductas u omisiones constituyen infracciones a las leyes, reglamentos, demás normas aplicables o a las instrucciones y órdenes impartidas por la Superintendencia, resulta aplicable el régimen sancionatorio establecido en el Título IV de la Ley N°18.410.

2) Incumplimientos e infracciones de las empresas distribuidoras

La existencia de obligaciones legales, reglamentarias y técnicas a cargo de las empresas distribuidoras constituye la base para determinar los incumplimientos susceptibles de fiscalización y sanción por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. En este sentido, el régimen sancionatorio sectorial no se limita a la infracción de disposiciones contenidas directamente en la Ley General de Servicios Eléctricos, sino que comprende también el incumplimiento de las disposiciones reglamentarias, normas técnicas e instrucciones y órdenes impartidas por la Superintendencia.

En efecto, el artículo 15 de la Ley N°18.410 establece que las empresas, entidades o personas sujetas a la fiscalización o supervisión de la Superintendencia que incurran en infracciones de las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con electricidad, o incumplan las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, podrán ser objeto de las sanciones establecidas en dicha ley. La misma disposición establece una clasificación de las infracciones en **gravísimas, graves y leves**, atendiendo a las circunstancias y efectos asociados a las conductas u omisiones sancionadas.

De esta manera, los incumplimientos de las empresas distribuidoras pueden tener su origen en las distintas obligaciones examinadas en el capítulo anterior. Entre ellas se encuentran aquellas relacionadas con la seguridad y mantenimiento de las instalaciones, las obligaciones relativas a la calidad y continuidad del servicio eléctrico, el cumplimiento de las normas técnicas aplicables a las instalaciones y su operación, y las obligaciones relativas a la atención de los usuarios, recepción de reclamos y cumplimiento de instrucciones u órdenes impartidas por la autoridad.

Sin embargo, la naturaleza de la obligación incumplida no determina por sí sola la gravedad de la infracción. La calificación jurídica de la conducta debe efectuarse atendiendo a las hipótesis establecidas en el artículo 15 de la Ley N°18.410 y a las circunstancias concretas en que se produce el incumplimiento. Así, una deficiencia en el mantenimiento de una instalación de distribución, además de constituir una infracción a las obligaciones de seguridad establecidas en la LGSE y su reglamento, puede adquirir distinta gravedad dependiendo de sus consecuencias o del riesgo generado. Del mismo modo, un incumplimiento relacionado con la continuidad o calidad del suministro deberá calificarse conforme a la hipótesis específica del artículo 15 que resulte aplicable.

Esta consideración resulta particularmente relevante para las empresas distribuidoras, dado que el artículo 15 contempla diversas hipótesis de infracciones gravísimas, graves y leves que pueden relacionarse con las distintas obligaciones que pesan sobre estas empresas. Entre ellas, se contemplan situaciones vinculadas con la afectación de la vida o integridad de las personas, la alteración de la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio, la afectación de un número significativo de usuarios, la generación de riesgos para el sistema eléctrico y el incumplimiento de instrucciones u órdenes de la autoridad.

Tabla N°1: Clasificación de las principales hipótesis de infracción conforme al artículo 15, Ley N°18.410

Categoría	Principales hipótesis
Gravísimas	Conductas que produzcan la muerte o lesión grave de personas; aquellas que alteren la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio más allá de los estándares permitidos y afecten, al menos, al porcentaje de usuarios establecido por la ley; conductas que afecten a la generalidad de los usuarios o clientes de manera significativa; y aquellas que ocasionen una falla generalizada en el funcionamiento del sistema eléctrico, entre otras.
Graves	Conductas que pongan en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio; aquellas que causen daño a los bienes de un número significativo de usuarios; las que involucren peligro o riesgo de ocasionar una falla generalizada del sistema eléctrico; y determinados incumplimientos de instrucciones u órdenes de la Superintendencia, entre otras hipótesis previstas por la ley.
Leves	Los hechos, actos u omisiones que contravengan cualquier precepto obligatorio establecido en las disposiciones cuya fiscalización corresponde a la Superintendencia y que no tengan el carácter de gravísimos o graves.

Fuente: Elaboración propia

3) Régimen de sanciones aplicables a las empresas distribuidoras

Una vez determinada la existencia de una infracción y su clasificación conforme al artículo 15 de la Ley N°18.410, corresponde determinar las sanciones que pueden ser aplicadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. El régimen sancionatorio establecido en dicha ley contempla distintas consecuencias jurídicas, cuya aplicación depende de la naturaleza y gravedad de la infracción.

El artículo 16 de la Ley N°18.410 establece que, de acuerdo con la naturaleza y gravedad de las infracciones, estas podrán ser objeto de las sanciones contempladas en la propia disposición. Entre ellas se encuentran la amonestación por escrito, multa, revocación de autorización o licencia, comiso, clausura temporal o definitiva y caducidad de la concesión provisional.

Para la determinación de la sanción correspondiente, el mismo artículo establece una serie de circunstancias que deben ser consideradas por la autoridad. Entre ellas se encuentran:

- La importancia del daño causado o del peligro ocasionado;
- El porcentaje de usuarios afectados;
- El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción;
- La intencionalidad en la comisión de la infracción y el grado de participación en el hecho, acción u omisión;
- La conducta anterior del infractor; y
- Su capacidad económica, especialmente cuando se comprometa la continuidad del servicio prestado.

De esta manera, la clasificación de una infracción como gravísima, grave o leve no determina necesariamente la imposición de una sanción única, sino que constituye el punto de partida para determinar las consecuencias aplicables, atendiendo además a las circunstancias concretas de la infracción.

a) Sanciones según la gravedad de la infracción

El artículo 16 A de la Ley N°18.410 establece los rangos de sanciones aplicables a las infracciones clasificadas conforme al artículo 15.

Tabla N°2: Relación entre categoría de infracciones con sanción relacionada

Categoría	Sanciones que pueden aplicarse
Gravísimas	Multa de hasta **10.000 UTA**[1], revocación de autorización o licencia, comiso o clausura.
Graves	Multa de hasta **5.000 UTA**[2], revocación de autorización o licencia, comiso o clausura.
Leves	Multa de hasta **500 UTA**[3] o amonestación por escrito.

Fuente: Elaboración propia

La disposición utiliza la expresión “podrán ser sancionadas”, por lo que los montos indicados constituyen máximos y no sanciones que deban aplicarse automáticamente en cada caso. La determinación concreta de la sanción debe efectuarse considerando las circunstancias previstas en el artículo 16 inciso 2°.

Esto resulta particularmente relevante tratándose de empresas distribuidoras, puesto que la aplicación de una sanción debe considerar, entre otros elementos, el porcentaje de usuarios afectados y la eventual afectación de la continuidad del servicio, circunstancias que el propio artículo 16 inciso 2° reconoce expresamente como criterios para determinar la sanción.

b) Compensaciones a los usuarios por interrupciones o suspensiones no autorizadas

Junto con las sanciones administrativas que puede imponer la SEC, la Ley N°18.410 contempla una consecuencia específica para las empresas concesionarias de distribución cuando se produce una interrupción o suspensión no autorizada del suministro.

[1] Conforme a la página del SII, el valor de 1 UTA para año 2026, particularmente en el mes de agosto, es de $859.788, por lo tanto, el tope es de $8.597.880.000. Valores de SII disponible aquí.
[2] En esta misma lógica, el tope es de $4.298.940.000.
[3] Corresponde a un topa de $429.894.000.

En efecto, el artículo 16 B establece que, sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica que no se encuentre autorizada conforme a la ley y los reglamentos, cuando afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, da lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario.

La compensación corresponde al doble del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión, valorizada a costo de racionamiento. La ley establece, además, que la compensación debe efectuarse mediante el descuento de las cantidades correspondientes en la facturación más próxima o en aquella que determine la Superintendencia a requerimiento del concesionario. Asimismo, debe abonarse al usuario de inmediato, sin perjuicio del derecho del concesionario para repetir posteriormente contra terceros responsables.

Esta regulación permite distinguir claramente entre la sanción administrativa y la compensación al usuario. La primera constituye una consecuencia del ejercicio de la potestad sancionatoria de la SEC frente a una infracción; la segunda opera como una consecuencia económica directamente asociada a la interrupción o suspensión no autorizada del suministro y se establece sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

En consecuencia, el régimen aplicable a las empresas distribuidoras contempla distintos niveles de respuesta frente a los incumplimientos. Por una parte, la SEC puede ejercer su potestad sancionatoria cuando se configura una infracción administrativa, aplicando las sanciones previstas en los artículos 16 y 16 A de la Ley N°18.410. Por otra, determinados incumplimientos pueden generar consecuencias económicas directamente en favor de los usuarios, como ocurre con la compensación establecida en el artículo 16 B para las interrupciones o suspensiones no autorizadas del suministro. Ambas consecuencias son jurídicamente diferenciables y pueden resultar aplicables conjuntamente, desde que el propio artículo 16 B señala que la compensación procede “sin perjuicio de las sanciones que correspondan”.

La imposición de estas sanciones se encuentra sujeta, en todo caso, al procedimiento administrativo sancionatorio establecido en los artículos 17 y siguientes de la Ley N°18.410, que contempla, entre otras garantías, la formulación y notificación de cargos y la posibilidad de que el presunto infractor ejerza su derecho a defensa. Sin perjuicio de ello, el presente informe se limita al análisis de las obligaciones sustantivas de las empresas distribuidoras, las hipótesis de incumplimiento y las sanciones y demás consecuencias jurídicas asociadas a ellas.

IV. Concordancia con otros cuerpos normativos

La regulación de las empresas distribuidoras de electricidad se estructura sobre un conjunto de disposiciones de distinto rango y naturaleza, que operan de manera complementaria. En términos generales, la Ley General de Servicios Eléctricos establece el marco sustantivo de la actividad de distribución, mientras que sus reglamentos y las normas técnicas desarrollan las condiciones de seguridad, operación, mantenimiento y calidad que deben observar las empresas concesionarias.

En este marco, el Decreto N°327, de 1998, del Ministerio de Minería, desarrolla las disposiciones de la LGSE relativas, entre otras materias, a la calidad de servicio, continuidad del suministro, operación y

mantenimiento de las instalaciones y atención de los usuarios. A su vez, el Decreto N°109, de 2018, del Ministerio de Energía, complementa este régimen en materia de seguridad de las instalaciones eléctricas y establece el marco para la dictación de pliegos de normas técnicas destinados a precisar las exigencias aplicables a su diseño, construcción, operación y mantenimiento.

Por su parte, la Ley N°18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, establece el marco institucional de fiscalización y sanción aplicable al sector. De este modo, mientras la LGSE, sus reglamentos y las normas técnicas determinan las obligaciones que deben observar las empresas distribuidoras, la Ley N°18.410 establece las atribuciones de la SEC para fiscalizar su cumplimiento y el régimen de infracciones y sanciones aplicable frente a su incumplimiento.

En materia de procedimiento administrativo, resulta asimismo aplicable la Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. Conforme a su artículo 1°, cuando una ley establece un procedimiento administrativo especial, como ocurre con el procedimiento sancionatorio contemplado en los artículos 17 y siguientes de la Ley N°18.410, la Ley N°19.880 tiene carácter supletorio, en lo no regulado por la normativa especial.

Finalmente, debe considerarse la relación con la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, particularmente en aquellas materias que inciden en la relación entre las empresas distribuidoras y sus usuarios. La propia legislación de consumo contempla expresamente los servicios de energía eléctrica: por ejemplo, su artículo 25 establece consecuencias frente a la suspensión, paralización o falta de prestación injustificada de determinados servicios, incluyendo expresamente la energía eléctrica.

No obstante, la aplicación de la normativa de protección de los consumidores debe analizarse en conjunto con el régimen sectorial eléctrico. En efecto, el artículo 2 bis de la Ley N°19.496 establece una regla especial para las actividades reguladas por leyes especiales: sus disposiciones no se aplican, en principio, a las actividades reguladas por dichas leyes, salvo en las materias que estas últimas no prevean y en determinadas materias relativas a procedimientos e indemnizaciones.

El régimen jurídico aplicable a las empresas distribuidoras puede representarse sintéticamente de la siguiente forma:

Tabla N°3: concordancia con cuerpos normativos en materia eléctrica

Cuerpo normativo	Función dentro del régimen aplicable
DFL N°4/20.018, LGSE	Establece el régimen sustantivo de la actividad eléctrica, incluyendo concesiones, servicio público, obligaciones de las distribuidoras, calidad y continuidad del servicio.
D.S. N°327	Desarrolla reglamentariamente las obligaciones de operación, mantenimiento, seguridad, calidad, continuidad y atención de usuarios.
D.S. N°109 y normas técnicas	Concretan las exigencias técnicas y de seguridad aplicables a las instalaciones eléctricas y su operación.
Ley N°18.410	Regula la SEC, sus facultades de fiscalización y el régimen de infracciones y sanciones.

Ley N°19.880	Opera como normativa general y supletoria respecto de los procedimientos administrativos especiales.
Ley N°19.496	Incide en la relación entre las distribuidoras y sus usuarios en las materias comprendidas por la legislación de protección de los consumidores, considerando la regla especial del artículo 2 bis.

Fuente: Elaboración propia

Referencias

Referencias generales

Biblioteca de Congreso Nacional (2025). Arbolado y Tendido Eléctrico: Responsabilidad y distribución de competencias – Chile, Argentina (Provincia de Buenos Aires), Colombia y España. Elaborado por María Soledad Mortera De Iruarrizaga. Disponible en: https://bcn.cl/lPjmtH (agosto, 2026).

Energía cooperativa – Sector energético. Disponible en: https://bcn.cl/LGvILw (agosto, 2026).

Generadoras – Generación eléctrica en Chile (s/f). Disponible en: https://bcn.cl/j7Oc4V (agosto, 2026).

Servicios de Impuestos Internos – Valores y fechas. Disponible en:https://bcn.cl/2VibqE (agosto, 2026).

Referencias normativas

- DFL N°4/20.018 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica. Disponible en: https://bcn.cl/2fdga (agosto, 2026).
- Ley N°18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Disponible en: https://bcn.cl/2fcrz (agosto, 2026).
- Ley N°19.880 establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. Disponible en: https://bcn.cl/2f82e (agosto, 2026).
- DFL N°3 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Disponible en: https://bcn.cl/2pv9x (agosto, 2026).

- Decreto N°327 que fija reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos. Disponible en: https://bcn.cl/2jxwp (agosto, 2026).

- Decreto N°109, que aprueba reglamento de seguridad de las instalaciones eléctricas destinadas a la producción, transporte, prestación de servicios complementarios, sistemas de almacenamiento y distribución de energía eléctrica. Disponible en: https://bcn.cl/2evf3 (agosto, 2026).

Nota aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.

Creative Commons Atribución 3.0
(CC BY 3.0 CL)