

ACC 2602300 / DOC 2301308/

## OF. CIRCULAR N° 3763 /

**ANT.:** Crisis sanitaria a propósito del COVID-19.

Oficio Circular 2381 de 13/03/2020.

Oficio Circular 2665 de 27/03/2020

**MAT.:** Instruye acciones de fortalecimiento en canales de atención y plan de difusión.

**SANTIAGO, 29 de mayo de 2020**

**DE: SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN**

La Organización Mundial de la Salud ha reconocido la enfermedad del coronavirus (COVID-19), como una pandemia, razón por la cual corresponde tomar medidas acordes a la emergencia. En el marco de dichas medidas, mediante decreto supremo N° 104, de 18 de marzo de 2020, modificado por decreto supremo N° 106, de 19 de marzo de 2020, el presidente de la República declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe en todo el territorio nacional, por un lapso de 90 días, para hacer frente a esta contingencia.

Por otra parte cabe hacer presente que con arreglo a su normativa orgánica, contenida en la Ley N° 18.410, a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles le corresponde fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituya peligro para las personas o cosas (artículo 2°), siendo sus principales atribuciones las establecidas en el artículo 3° de la ley referida, entre las pertinentes, cabe destacar las de carácter preventivo, contempladas en el N° 22 del precepto indicado, que la facultan para adoptar, transitoriamente, las medidas que estime necesarias para la seguridad del público y el resguardo del derecho de los concesionarios y consumidores de energía eléctrica, de gas y de combustibles líquidos, pudiendo requerir de la autoridad administrativa, el auxilio de la fuerza pública para el cumplimiento de sus resoluciones.

En virtud de lo anterior, las empresas deberán adoptar, las medidas necesarias para fortalecer sus canales de atención e informar a sus clientes, respecto a los efectos y medidas de la facturación provisoria, por lo que es necesario instruir a su representada, para que informe a esta Superintendencia, un plan de acción que considere los siguientes puntos:

1. Medidas que fortalezcan los canales de atención, considerando los actuales flujos de llamadas, para estabilizar el Nivel de Atención en Llamadas Call Center, con impacto en los contactos que requieren atención de ejecutivo.
2. Plan comunicacional que informe de manera proactiva a todos sus clientes, de forma clara y accesible:
  - Horario y disponibilidad de plataformas de atención y medios de pago presenciales y remotos.
  - Canales disponibles para entrega de lectura.

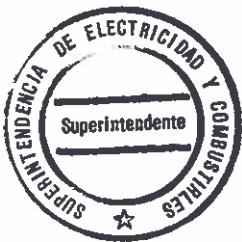
- Canales disponibles para ingreso de solicitudes Covid.
- El método de facturación actual de su cuenta, acciones que debe realizar el ciudadano para la regularización de posibles discrepancias, medios disponibles para ingreso de regularización y/o reclamo y tiempos de respuesta.

Este plan comunicacional, podrá incluir el uso de la boleta como medio de difusión.

Se otorga un plazo de 02 días hábiles para informar de dichas medidas a la Superintendencia a través de su Oficina de Partes Virtual [oficinadepartes@sec.cl](mailto:oficinadepartes@sec.cl).

La correcta información, así como el cumplimiento de las referidas medidas, serán fiscalizadas por este Organismo.

Saluda atentamente a Ud.,



**LUIS AVILA BRAVO**

Superintendente de Electricidad y Combustibles



AJC/SLP/JACICTC

**Distribución:**

- Concesionarias de distribución de electricidad
- Empresas Eléctricas AG
- Fenacopel A.G.
- Transparencia Activa
- Direcciones Regionales
- Oficina de Partes.

CASO TIMES: