

ORD. N°: 219786

ANT.: 1) Reclamo presentado por EDUARDO SERGIO ARANA SILVA Ingreso SEC N° 240122-000320, de fecha 22/01/2024

MAT.: DA RESPUESTA A RECLAMO

CAMINO INTERIOR SAN RAFAEL FUNDO EL TRIGAL13893 A5 MELIPILLA METROPOLITANA

N° Cliente Empresa 6573023

Santiago, 2024-04-03

DE : Javier Assereto Cortés - Jefe Participación y Experiencia Ciudadana

A : EDUARDO SERGIO ARANA SILVA

Mediante la presente, y junto con saludarle, queremos agradecer que se haya dirigido a nuestra Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, para manifestarnos su inquietud.

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO: Vivo comuna Melipilla sector rural San Manuel donde entrega electricidad CGE , el caso es que el voltaje presenta variacion de constantemente , ademas de ser muy bajo , incluso 160 V. lo que ocasiona que no tengamos agua por la bomba de pozo , microondas casi no funciona y otros artefactos igual. Esto no solo me afecta a mi sino tambien a los vecinos del sector , por lo que hice un reclamo ante la SEC por lo que recibi carta respuesta de GGE (la adjunto) en que dicen el servicio esta correcto (en otra visita de tecnicos de CGE dicen que el transformador esta muy lejos y ese es el problema)

RESULTADO: En respuesta a su reclamo, relacionado con variaciones de voltaje en su dirección. Informamos que, luego de realizar el análisis de los antecedentes aportados, esta Superintendencia considera que la empresa eléctrica no ha acreditado que los valores de la tensión se encuentren dentro de lo establecido por la normativa vigente.

ANTECEDENTES Y ANÁLISIS: Lo anterior se fundamenta, en el artículo 3-1 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, Res. Exe. N°706/2017, de la CNE; el cual establece que en Estado Normal y durante el 95% del tiempo de cualquiera semana del año o de siete días corridos de medición y registro, los valores eficaces de la tensión en el punto de conexión de los Usuarios, promediados en 15 minutos, deberán ser tales que la regulación de tensión, en baja tensión, se mantenga dentro de los límites de: $\pm 7,5\%$ para redes de densidad Alta y Media, y $\pm 10,0\%$ para redes de densidad Baja y muy Baja. Sin perjuicio de lo anterior, en Estado Normal o Estado Anormal, todos los valores eficaces de la tensión, promediados en 15 minutos para todos los tipos de redes, en BT y MT, deberán situarse dentro del intervalo $V_n - 15\%$ y $V_n + 10\%$.

INSTRUCCIÓN A LA EMPRESA: Se instruye a la empresa distribuidora, instalar un equipo transcriptor de variables eléctrica en el entorno cercano al empalme del servicio por un periodo de 7 días, con medición de las 3 fases, e informar a esta



Firmado por JAVIER ANDRES ASSERETO CORTES
Institución / Empresa SEC
Fecha Firma 2024-04-03T17:17:43,957
Fecha Impresión 03/04/2024 18:30:24



Superintendencia, el detalle del resultado de las mediaciones. Esta instrucción debe cumplirse en un plazo máximo de 30 días posteriores a la notificación del presente oficio.

SI NO ESTÁ CONFORME, ESTAS SON LAS OPCIONES PARA RECONSIDERAR LO RESUELTO POR SEC: Ambas partes (empresa o cliente) conforme a la ley, podrán:

a) Ingresar recurso de reposición, en esta Superintendencia, en un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación del presente oficio, con antecedentes probatorios adicionales de respaldo. Esta acción la puede realizar presencialmente en las Oficinas de SEC o ingresando a nuestra página web www.sec.cl, en la sección Atención Ciudadana.

b) Presentar un Recurso Judicial ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de su domicilio, en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de notificación del presente oficio o del oficio que resuelve su recurso de reposición.

Por orden del Superintendente, saluda a Ud.,

Javier Assereto Cortés

Jefe Participación y Experiencia Ciudadana

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Distribución

Nombre: EDUARDO SERGIO ARANA SILVA - Dirección: CAMINO INTERIOR SAN RAFAEL FUNDO EL TRIGAL13893 A5 MELIPILLA METROPOLITANA

CGE

Caso TIMES : 1999820

Acción TIMES : 3603964

Caso RightNow : 240122-000320

La siguiente información es de uso exclusivo de SEC.

Tipo de Reclamo :	VARIACIONES DE VOLTAJE
Resolución :	Parcialmente Ha Lugar



Firmado por JAVIER ANDRES ASSERETO CORTES
Institución / Empresa SEC
Fecha Firma 2024-04-03T17:17:43,957
Fecha Impresión 03/04/2024 18:30:24

