

**06224**  
ORD.: N° \_\_\_\_\_ / ACC 2763279/ DOC 2561676/

ANT.: a) Oficio N°17/2020, de fecha 08.10.2020 de la Honorable Cámara de Diputados. Ingreso SEC OP N° 20449, de fecha 09.10.2020

MAT: Cobros excesivos de energía eléctrica

SANTIAGO, 27 OCT 2020

A: HONORABLE DIPUTADO JORGE SABAG VILLALOBOS  
PRESIDENTE COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA (CEI 51)  
DE: SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Mediante ANT. a), la Comisión Especial Investigadora sobre actos del Gobierno relacionados con el alza en las cuantías del servicio domiciliario de energía eléctrica durante la pandemia por COVID-19 (CEI 51), requiere de esta Superintendencia informe sobre alzas en las cuentas de luz, su verificación y determinación, como el tratamiento de los reclamos y su fiscalización por esta Institución.

Esta Superintendencia agradece su presentación y para una cabal respuesta a sus inquietudes respecto de la facturación por el servicio eléctrico a los clientes regulados especialmente residenciales, estima necesario separar esta actuación administrativa en tres acápite, a saber, aplicación de tarifas, instrucción de medidas y procesos sancionatorios.

#### I.- Aplicación de Tarifas

Como cuestión previa, es pertinente indicar que las tarifas eléctricas por unidad de energía suministrada a clientes regulados, no ha sufrido un alza en los últimos meses. En este sentido, cabe recordar que por medio de la Ley 21.185 que "Crea un Mecanismo Transitorio de Estabilización de Precios de la Energía Eléctrica para Clientes Sujetos a Regulación de Tarifas", publicada con fecha 2 de noviembre de 2019 en el Diario Oficial, las tarifas eléctricas por unidad de energía a clientes regulados se encuentran estabilizadas, justamente para evitar aumentos de las tarifas eléctricas. Lo anterior no obsta, a que, en determinados casos por aumento de la cantidad de energía facturada, aumente el monto correlativo de una boleta de suministro eléctrico.

Sin embargo, efectivamente los usuarios han debido sufrir anomalías en el proceso de facturación del servicio eléctrico, atendido que durante meses del Estado de Catástrofe no se ha leído periódicamente los medidores de los puntos de consumo, facturándose provisoriamente, especialmente **durante los tres primeros meses de pandemia -marzo, abril y mayo- donde se alcanzó una facturación provisoria de 36,39%, equivalentes a 7.279.324 boletas de un universo de 20.000.924 para los tres meses en comento.**

Cabe señalar que la regulación existente sobre procesos de facturación, artículo 123 del D.S. N°327/97 del Ministerio de Minería, dispone

que los concesionarios deberán facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos de los usuarios, asunto que tiene como presupuesto que el aparato de medida registre correctamente los consumos y que la concesionaria pueda realizar lectura periódica de los medidores, por regla general mensualmente, de acuerdo al artículo 126.

Sin embargo, en el artículo 129, inciso segundo, del mismo cuerpo normativo se establece un tratamiento explícito para el supuesto de falta de lectura por razones no imputables a las concesionarias, habilitándose a las distribuidoras a facturar cada periodo de consumo eléctrico de clientes regulados sin lectura efectiva, hasta por dos periodos consecutivos. En este sentido, dispone que se facturará provisoriamente en base al promedio de los seis meses anteriores y, posteriormente, cuando se vuelva a realizar lectura efectiva, se cobrará por la energía total consumida, pero se abonarán los pagos efectuados durante los meses con facturación provisoria.

**Dicho lo anterior, es pertinente consignar que al presente mes esta Institución ha conocido de 62.648 reclamos a nivel país durante el tiempo de pandemia por problemas de facturación, concentrándose 44.791 en los meses de mayo, junio y julio, dándose respuesta a cada uno de acuerdo al mérito del proceso controversial, en rigor, la procedencia o no del cobro dado el consumo efectivo por el cliente regulado.**

Ahora bien, respecto de los cargos aplicados a los clientes regulados residenciales, esta Superintendencia puede describir, en lo pertinente, la regulación contenida en el Decreto 11T/2016, del Ministerio de Energía, que fija fórmulas tarifarias aplicables a los suministros sujetos a precios regulados que se señalan, efectuados por empresas concesionarias de distribución que se indican.

En primer lugar, el cuerpo normativo en comento establece en su punto 3.1 las opciones tarifarias residenciales, siendo la más común la BT1a, que comprende los cargos señalados en el punto 4.1; cargo fijo mensual, cargos por uso del sistema de transmisión, cargo por servicio público, cargo por energía, cargo por compras de potencia, cargo por potencia base en su componente de distribución, cargo por potencia adicional de invierno en su componente de compras de potencia y cargo por potencia adicional de invierno en su componente de distribución.

Luego, en igual punto se indica que el límite de invierno de cada cliente será igual al mayor valor que resulte de comparar: 350 kW/h, con el promedio mensual de la energía consumida en los meses que no se hayan definido horas de punta de los últimos 12 meses, incrementado en un 20%.

Cabe consignar que el Decreto 2T, de fecha 10.02.2020, del Ministerio de Energía, modificado por el Decreto 10T, de fecha 23.07.2020, fija precios nudo para suministros de electricidad, en su artículo primero, número 3.3., establece que en el sistema eléctrico nacional (SEN), para efectos de las disposiciones establecidas en el presente decreto, se entenderá por horas de punta el período del día comprendido entre las 18:00 y las 22:00 horas durante los meses de junio, julio, exceptuándose los días sábados, domingos y festivos de dichos meses. El resto de las horas del año serán horas fuera de punta.

Por último, el inciso final del artículo 217 de Ley Eléctrica, DFL N°4/2006 del Ministerio, Economía, Fomento y Reconstrucción, dispone que cualquier empresa eléctrica podrá aplicar el interés corriente en los casos de mora en el pago de facturas o boletas de consumo de los suministros por ella efectuados.

Entonces, como se puede observar en nuestra regulación es posible que usuarios residenciales presenten en su boleta diferentes cargos según su opción tarifaria, como también sea diferente el monto por el cargo por transporte de electricidad que depende del consumo de cada usuario. En igual sentido, el límite de invierno depende de los consumos de cada cliente y, finalmente, la aplicación de intereses de la situación moratoria de cada cuenta.

## II.- Instrucción de medidas

Esta Superintendencia mediante diversos Oficios Circulares ha solicitado a las empresas distribuidoras tomar medidas referentes a la atención a clientes regulados en el contexto de la pandemia COVID-19. En particular, mediante los Oficios Circulares 3550 y 3551, ambos de fecha 18 de mayo de 2020, solicitó a las empresas distribuidoras que informasen y presentasen planes de acción, referentes tanto a los procesos de toma de medidas presenciales, como asimismo a la resolución de los reclamos asociados a facturación provisoria, otorgándose plazos breves a las mismas para informar o presentar sus planes, según correspondiese.

En segundo lugar, esta Superintendencia ha instruido a cada una de las distribuidoras, con fecha 27.05.2020, distinguir entre aquellos casos con bajo consumo durante el periodo con facturación provisoria, donde se deberá facilitar la lectura real y refacturar dentro de tres días con la respectiva nota de crédito, **de aquellos casos con alto consumo durante el periodo con facturación provisoria, donde las empresas, previo requerimiento, deben exigir el pago de la diferencia entre lo provisionado y lo real al menos en igual número de periodos que los meses con facturación provisoria.**

Además, cuando los usuarios sostienen que durante el periodo sin lectura los consumos han sido bajos, pero no lo pueden acreditar, las empresas no podrán iniciar acciones de cobro o corte de suministro **hasta que se constituya en terreno y verifique la medida real**, reflejada en la correspondiente facturación.

En tercer lugar, se debe indicar que esta Superintendencia, con el fin que se pueda dar efectiva respuesta a las consultas y reclamos de los ciudadanos, instruyó a las empresas concesionarias de distribución eléctrica mediante el Oficio Circular N° 3763 de fecha 29 de mayo de 2020, con el fin de que adoptasen acciones de fortalecimiento de sus canales de atención, considerando los actuales flujos de llamadas, con el fin de estabilizar la operación de sus Call Center. Asimismo, se les instruyó en el referido oficio, que establecieran un plan comunicacional que proactivamente informase a todos sus clientes, los horarios de sus plataformas de atención y medios de pago, tanto presenciales como remotos.

En cuarto lugar, esta Superintendencia ha instruido desde el comienzo de la pandemia a las concesionarias del servicio público de

distribución para ejecutar los siguientes beneficios a los usuarios, especialmente los pertenecientes a los hogares más vulnerables, según la información que entrega el Ministerio de Desarrollo Social:

- i) suspender cortes de electricidad por atrasos en el pago de cuentas;
- ii) postergar y prorratear en las cuentas siguientes al Estado de Catástrofe durante un periodo de 12 meses los saldos impagos que se originen durante el Estado de Catástrofe, sin intereses ni multas; y
- iii) prorratear el pago de deudas previas al Estado de Catástrofe hasta 10 UF en 12 cuotas posteriores al Estado de Catástrofe.

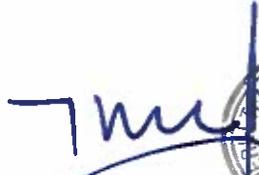
Posteriormente, y en virtud de la Ley N°21.249, mediante el Oficio Circular N° 4880, de fecha 11.08.2020, se requirió información sobre plataformas para acceder a beneficios y, por otra parte, se instruyó sobre el flujo de información para el monitoreo de la entrega de los beneficios. A su vez, mediante el Oficio Circular N°4940, de fecha 13.08.2020, se procedió a requerir del cumplimiento de las obligaciones de información y publicidad que impone la ley en comento.

### III.- Procesos Sancionatorios

Como se puede constatar, y agravado por el cierre masivo de las oficinas comerciales de las distribuidoras que impidieron una pronta y efectiva explicación a sus clientes, los usuarios eléctricos empezaron a percibir opacidad en el cobro de sus consumos eléctricos relativos principalmente a los meses de abril y mayo, dada la falta de lectura mensual, cuestión que provocó que en los meses venideros se sumara o restara al consumo del mes la diferencia entre lo real y lo provisorio de aquellos meses, muchas veces sufriendo una desviación al alza el usuario residencial por tener como base el provisorio meses estivales y con menor habitabilidad de los inmuebles.

De esta manera, desde junio del presente año, esta Superintendencia ha iniciado procesos sancionatorios especialmente por no tomarse lectura mensualmente en contra de las concesionarias de distribución eléctrica y, además, por mantener cerradas las oficinas comerciales. Se adjunta Anexo 3, con formulaciones de cargos emitidos.

Es cuanto corresponde señalar,  
Saluda Atentamente a Ud.

  
**LUIS ÁVILA BRAVO**  
Superintendente de Electricidad y Combustibles



SLP/MHV  
Distribución

- Diputado Jorge Sabag / [jsabag@congreso.cl](mailto:jsabag@congreso.cl)
- Congreso Nacional de Chile / [fiscalizacion@congreso.cl](mailto:fiscalizacion@congreso.cl)
- Secretario de la Cámara de Diputados, don Miguel Landeros Perkic, [mlanders@congreso.cl](mailto:mlanders@congreso.cl)
- Prosecretario de la Cámara de Diputados, don Luis Rojas Gallardo, [lrojas@congreso.cl](mailto:lrojas@congreso.cl)
- Unidad de Experiencia Ciudadana
- Oficina de Partes
- Caso times 1423217

**Anexo N°1**  
**Tabla instrucciones de facturación**

| <b>Empresa</b>  | <b>Oficio Ordinario</b> | <b>Fecha</b> |
|-----------------|-------------------------|--------------|
| CGE S.A.        | 3661                    | 27.05.2020   |
| Chilquinta S.A  | 3660                    | 27.05.2020   |
| SAESA S.A.      | 3659                    | 27.05.2020   |
| CEC Ltda.       | 3787                    | 02.06.2020   |
| Edelmag S.A.    | 3748                    | 29.05.2020   |
| Codiner Ltda.   | 3750                    | 29.05.2020   |
| Coprel Ltda.    | 3743                    | 29.05.2021   |
| EEPA S.A.       | 3747                    | 29.05.2022   |
| Copelec Ltda.   | 3742                    | 29.05.2023   |
| Coopelan Ltda.  | 3141                    | 29.05.2024   |
| ENEL S.A.       | 3662                    | 29.05.2025   |
| Socoepa Ltda.   | 3746                    | 29.05.2026   |
| Coelcha Ltda.   | 3745                    | 29.05.2027   |
| Crell Ltda.     | 3744                    | 29.05.2028   |
| Til Til         | 3740                    | 29.05.2029   |
| Mataquito Ltda. | 3749                    | 29.05.2030   |
| Colina Ltda.    | 3751                    | 29.05.2031   |

### **Anexo N°2**

#### **Tabla instrucciones de no interrupción y postergación de deuda**

| <b>Empresa</b> | <b>Oficio Ordinario</b> | <b>Fecha</b> |
|----------------|-------------------------|--------------|
| CGE S.A.       | 3036                    | 17.04.2020   |
| Chilquinta S.A | 3038                    | 17.04.2021   |
| SAESA S.A.     | 3032                    | 17.04.2022   |
| FENACOEL A.G   | 3033                    | 17.04.2023   |
| Codiner Ltda.  | 3549                    | 18.05.2020   |
| EEPA S.A.      | 3035                    | 17.04.2027   |
| ENEL S.A.      | 3031                    | 17.04.2030   |
| Til Til        | 3037                    | 17.04.2034   |
| Colina Ltda.   | 3034                    | 17.04.2036   |
| SASIPA         | 3039                    | 17.04.2020   |

**ANEXO N°3**  
**Tabla Formulaciones de cargos**

| Caso                          | Empresa                               | N° Ord. SEC | Fecha doc. SEC |
|-------------------------------|---------------------------------------|-------------|----------------|
| Error facturación - Tx        | SAESA                                 | 3971        | 15-06-2020     |
| Error facturación - Tx        | FRONTEL                               | 3991        | 16-06-2020     |
| Error facturación - Tx        | ENEL Distribución S.A.                | 3958        | 12-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | COOPREL                               | 4020        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | LuzParral                             | 4021        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | LuzLinares                            | 4022        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | Cooperativa Eléctrica de Curicó       | 4023        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | EDECSA                                | 4024        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | EDELMAG                               | 4025        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | Compañía General de Electricidad S.A. | 4026        | 17-06-2020     |
| Call Center                   | Compañía General de Electricidad S.A. | 4036        | 18-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | Empresa Eléctrica de Colina           | 4027        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | Litoral                               | 4028        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | Chilquinta Energía S.A.               | 4029        | 17-06-2020     |
| Oficinas comerciales cerradas | ENEL Distribución S.A.                | 4030        | 17-06-2020     |
| Error facturación -Tx         | EDELAYSEN                             | 3990        | 16-06-2020     |
| Error facturación - Tx        | LuzOsorno                             | 3992        | 16-06-2020     |
| No lectura - entrega boletas  | ENEL Distribución S.A.                | 4031        | 17-06-2020     |
| No lectura                    | SOCOEPA                               | 4153        | 25-06-2020     |
| No lectura                    | Empresa Eléctrica Til Til             | 4154        | 25-06-2020     |
| No lectura                    | LuzLinares                            | 4155        | 25-06-2020     |
| No lectura                    | LuzParral                             | 4156        | 25-06-2020     |
| No lectura                    | Litoral                               | 4157        | 25-06-2020     |
| No lectura                    | EDELMAG                               | 4158        | 25-06-2020     |
| No lectura                    | CODINER                               | 4159        | 25-06-2020     |

|                            |                                       |      |            |
|----------------------------|---------------------------------------|------|------------|
| No lectura                 | CRELL                                 | 4160 | 25-06-2020 |
| No lecturas                | EDECSA                                | 4161 | 25-06-2020 |
| No lectura                 | Chilquinta Energía S.A.               | 4162 | 25-06-2020 |
| No lectura                 | Compañía General de Electricidad S.A. | 4163 | 25-06-2020 |
| No lectura- entrega boleta | Empresa Eléctrica de Colina           | 4164 | 25-06-2020 |
| No lectura                 | Empresa Eléctrica de Puente Alto      | 4165 | 25-06-2020 |
| No lectura                 | LuzOsorno                             | 4167 | 25-06-2020 |
| No lectura                 | FRONTEL                               | 4168 | 25-06-2020 |
| No lectura                 | SAESA                                 | 4169 | 25-06-2020 |
| No lectura                 | Edelaysen                             | 4170 | 25-06-2020 |