



**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DE LOS ACTOS DEL  
GOBIERNO RELACIONADOS CON EL ALZA EN LAS CUENTAS DEL  
SERVICIO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE LA  
PANDEMIA POR COVID-19**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N° 3, LEGISLATURA 368ª,  
CELEBRADA EN JUEVES 1 DE OCTUBRE DE 2020,  
DE 15:06 A 16:25 HORAS.  
(PRESENCIAL Y VÍA TELEMÁTICA)**

**SUMA.**

Recibir al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), don Lucas Del Villar Montt, y al Director Ejecutivo de la Asociación de Empresas Eléctricas A.G., don Rodrigo Castillo, para que expongan al tenor del mandato que dio origen a esta instancia investigadora, aportando los antecedentes pertinentes.

**I.- PRESIDENCIA**

Presidió el señor diputado **Jorge Sabag Villalobos**.

Actuó, en calidad de abogado secretario de la Comisión, el titular, señor **Álvaro Halabí Diuana**; como abogado ayudante, el señor **Víctor Hellwig Tolosa**.

**II.- ASISTENCIA**

Asistieron en forma telemática los diputados integrantes de la Comisión, los señores Boris Barrera, Carlos Ignacio Kuschel; Jorge Rathgeb, Jorge Sabag (presidente); Raúl Soto y Sebastián Torrealba; Osvaldo Urrutia; Pablo Vidal.

Se escuchó las exposiciones del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), don Lucas Del Villar Montt y del Director Ejecutivo de la Asociación de Empresas Eléctricas A.G., don Rodrigo Castillo. Autoridades invitadas: Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), don Lucas Del Villar Montt, junto a su Jefa de Gabinete, señora Carolina Duran y el Subdirector de Fiscalización, señor Ariel Espinoza y al Director Ejecutivo de la Asociación de Empresas Eléctricas A.G., don Rodrigo Castillo.

### **III.- ACTAS**

El acta de la sesión 1° se da por aprobada por no ser objeto de indicaciones.

El acta de la sesión 2ª queda a disposición de los diputados..

### **IV.- CUENTA**

Se da cuenta de los siguientes documentos:

1.- Oficio N°15911, por el cual comunica que el diputado señor Manuel Monsalve Benavides reemplazará en forma permanente al diputado señor Luis Rocafull López, en la CEI 51.

2.- Oficio N°15.912, por el cual comunica que el diputado señor Jaime Tohá González reemplazará en forma permanente al diputado señor Juan Santana Castillo, en la CEI 51.

3.- Oficio N°15.920, por el cual comunica que el diputado señor Celso Morales reemplazará de manera permanente a la diputada señora María José Hoffmann en la CEI 51.

4.- Oficio N°15.926, por el cual comunica que el diputado señor Carlos Kuschel reemplazará de manera permanente al diputado señor Sebastián Torrealba en la CEI 51.

5.- Correo electrónico del señor Ignacio Cancino, vecino del barrio Bellas Artes, por el cual solicita ayuda en relación a los excesivos cobros de Enel, durante este invierno, en 4 meses le están cobrando más de 225 mil pesos a la fecha, cobro que para una persona sola es excesivo. El señor Ignacio Cancino ha realizado varios reclamos a la Empresa Enel, pero sin resultados favorables, solo después de mucho reclamar le ofrecieron un descuento de 9 mil pesos.

### **IV.- ORDEN DEL DÍA**

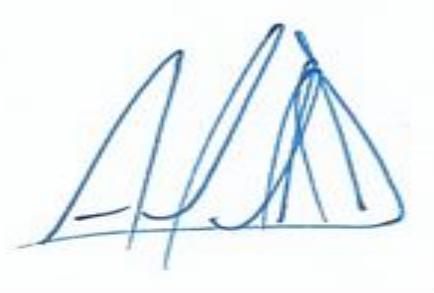
La Comisión escucha al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), don Lucas Del Villar Montt y del Director Ejecutivo de la Asociación de Empresas Eléctricas A.G., don Rodrigo Castillo. Autoridades invitadas: Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), don Lucas Del Villar Montt, junto a su Jefa de Gabinete, señora Carolina Duran y el Subdirector de Fiscalización, señor Ariel Espinoza. Organizaciones civiles invitadas: Director Ejecutivo de la Asociación de Empresas Eléctricas A.G., don Rodrigo Castillo.

Se adjunta versión taquigráfica del debate producido en esta sesión, elaborado por el departamento de redacción de la Cámara de Diputados, versión que forma parte de la presente acta.

### **VII.- ACUERDOS**

LA Comisión no adopta acuerdos en esta sesión..

**El debate habido en esta sesión queda archivado en un registro de audio digital, conforme a lo dispuesto en el artículo 256 del Reglamento.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'ALVARO HALABI DIUANA', written in a stylized, cursive script.

ALVARO HALABI DIUANA  
Abogado Secretario de la Comisión

**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DE LOS ACTOS DEL  
GOBIERNO RELACIONADOS CON EL ALZA EN LAS CUENTAS DEL  
SERVICIO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE LA  
PANDEMIA POR COVID-19**

**SESIÓN EN FORMATO MIXTO**

(Presencial y vía telemática)

Sesión 3ª, celebrada en jueves 1 de octubre de 2020, de  
15:08 a 16:22 horas.

Preside el diputado señor Jorge Sabag.

Participan los diputados Boris Barrera, Carlos Kuschel, Jorge Rathgeb, Raúl Soto, Osvaldo Urrutia y Pablo Vidal.

Asisten como invitados el director del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), señor Lucas del Villar; su jefa de gabinete, señora Carolina Durán; el subdirector de Fiscalización, señor Ariel Espinoza, y el director ejecutivo de la Asociación de Empresas Eléctricas A.G., señor Rodrigo Castillo.

**TEXTO DEL DEBATE**

*-Los puntos suspensivos [...] corresponden a interrupciones en la conexión o al mal audio del interviniente durante la transmisión telemática.*

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

*-El señor **HALABÍ** (Secretario) da lectura a la Cuenta.*

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- La presente sesión tiene por objeto escuchar las exposiciones del director del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), señor Lucas del Villar Montt, y del director ejecutivo de la Asociación de Empresas

Eléctricas A.G., señor Rodrigo Castillo, para que expongan al tenor del mandato que dio origen a esta Comisión Especial Investigadora.

Acompañan al director nacional del Sernac su jefa de gabinete, señora Carolina Durán, y el subdirector de Fiscalización, señor Ariel Espinoza.

Recuerdo a los miembros de esta comisión que tenemos una importante lista de invitados, a la que daremos curso a lo largo de las sesiones. Hoy tenemos invitado al director del Sernac y al representante de las empresas eléctricas, sin perjuicio de que también tendremos invitados a vecinos directamente afectados por estas alzas en las cuentas de la luz y a otras autoridades.

Tiene la palabra, vía telemática, el director del Servicio Nacional del Consumidor, señor Lucas del Villar.

El señor **DEL VILLAR** (director del Servicio Nacional del Consumidor) [vía telemática].- Señor Presidente, me acompañan el señor Ariel Espinoza, subdirector de Fiscalización del Sernac, y Carolina Durán, jefa de gabinete.

Iniciaré mi presentación detallando las acciones que ha realizado el Servicio Nacional del Consumidor.

Con fecha 20 de marzo, es decir, dos días después que se había decretado el Estado de Excepción Constitucional, la Subdirección de Fiscalización del Sernac realizó las primeras gestiones y labores de fiscalización preventiva que, básicamente, se refieren a requerimientos de información a las principales empresas de distribución eléctrica, de gas, de telecomunicaciones, de transporte, y también empresas sanitarias de nuestro país, a los principales grupos que controlaban estas empresas. Estas labores de fiscalización preventiva buscaban, principalmente, detectar eventuales brechas e incumplimientos en relación con los principios básicos y los derechos que les asisten a los consumidores en estas áreas específicas, sobre todo en atención a las condiciones sanitarias dispuestas por las autoridades.

Por tanto, cuáles eran las medidas adoptadas por cada una de estas industrias, en particular las empresas de distribución del servicio eléctrico, que es lo que aquí nos corresponde analizar, fue también una de las solicitudes de informaciones que realizó el Sernac. Estamos hablando de más de siete grupos controladores de las empresas de distribución eléctrica y buscaba, precisamente, recabar esta información el Sernac para resguardar la seguridad de los clientes, principalmente al inicio de la pandemia, en razón de las condiciones sanitarias que imperaban en ese entonces.

Es así como el Sernac inició un análisis de estos antecedentes y, sobre todo, en abril, es decir, prácticamente veinte días después de la solicitud de información y las principales labores de fiscalizaciones, es que ya se incrementan los reclamos que recibe el Sernac.

Como ustedes pueden ver en la gráfica, estos se incrementan exponencialmente, sobre todo en relación con situaciones asociadas con los casos que vamos a ver a continuación y que dan cuenta de las principales problemáticas que tenían los consumidores, gran parte de las cuales han sido objeto de la formulación de cargos que hace la autoridad sectorial en este caso: la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Como ustedes pueden apreciar, ya a mediados de abril - como les señalaba- se incrementan los reclamos; en los meses de mayo y junio se mantienen más o menos estables y podemos ver cómo en los otros mercados de servicios básicos, como agua potable y gas de cañería, se incrementan en términos bastantes inferiores el volumen de reclamos que recibe el Sernac.

Hay que señalar que el Sernac no recibe dentro del 80/20, por decirlo así, dentro de los grandes porcentajes de los reclamos en aquellos relacionados con la distribución de energía eléctrica, más bien relacionados con servicios financieros de telecomunicaciones y *retail*,

principalmente, pero podemos ver ahí un incremento importante, y es por eso que el Sernac el 8 de mayo ofició a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entregándole antecedentes que dan cuenta de los principales problemas de los reclamos de los consumidores.

Estamos hablando de un monitoreo que realizó el Sernac, principalmente del funcionamiento de los procesos de información de estas empresas de energía eléctrica. También enviamos una presentación con un reporte que da cuenta de las labores de fiscalización y sus resultados y también la respuesta a los oficios de solicitud de información que realizó el Sernac a estas instituciones, a estas empresas de distribución eléctrica, dentro de otras empresas de mercado de servicios básicos, como hemos señalado.

Este oficio es el 4558, que, como les decía, se envió el 8 de mayo de este año, y también hace algunas consultas respecto de la misión de circulares o el inicio de formulación de cargos, procedimientos administrativos sancionadores por parte de la autoridad sectorial, como es la labor de coordinación de las autoridades, en este caso, fiscalizador especial sectorial Superintendencia Electricidad y Combustibles con el Servicio Nacional del Consumidor, que tiene facultades con una norma de supletoriedad en cuanto a sus facultades, si bien tiene procesos de fiscalización, ya con la entrada en vigencia, el año pasado, con la ley N° 21.081, en marzo del 2019, de facultades de fiscalización que se coordinan con las autoridades sectoriales.

Adicionalmente, como dice la lámina, el Sernac también realizó un requerimiento de información -estamos hablando del oficio N° 5020, del 12 de junio-, en el cual se consulta a la SEC aspectos relativos a los estándares vigentes para el proceso de entrega de facturación, la lectura de estos consumos y los procesos de facturación provisoria, que eran los principales temas que se

repetían en las quejas y en los reclamos que recibimos durante el período anterior por parte de los consumidores de estos servicios de distribución eléctrica.

Estamos hablando de procesos sancionatorios en que se solicita la información sobre el inicio de los mismos, y de las instrucciones o circulares que se hayan instruido, que hayan sido emitidas por ese organismo para atender, principalmente, la problemática de grupos vulnerables, y ahí también hay que dar cuenta de que el informe que envía el Sernac da cuenta de algunas brechas en los procesos de registro y solicitud de los beneficios que se otorgan a usuarios vulnerables en un acuerdo que se suscribe con el gobierno, con el ministerio del ramo, precisamente para dar facilidad en esta pandemia al pago de estos servicios de primera necesidad, como es la energía eléctrica.

Asimismo, como antecedente para este regulador, se acompañaron todos los requerimientos de información y los resultados de análisis de las distintas fuentes de información que recabó el Sernac, como hemos señalado, entre ellos las labores de fiscalización que se iniciaron el 20 de marzo, los procesos de monitoreo, todas las observaciones que se verificaron en las plataformas de estas empresas en relación con la información para los consumidores, que fuera veraz y oportuna y que estuviese relacionada con los acuerdos que se habían hecho públicos, y las respuestas a todos los oficios enviados por este organismo.

Es así como, a principios de agosto, la SEC da respuesta al oficio del Sernac, al N° 5020 que señalábamos, del 12 de junio, y se da cuenta, entre otros antecedentes, de los cargos que ya se habían formulado por aspectos comerciales, pero también de la calidad del servicio, y esto permitió concluir que había una coherencia entre los resultados de las investigaciones realizadas por el Sernac -como les señalaba- desde el 20 de marzo de este año, con las acciones administrativas

que ya había iniciado la SEC, pues había formulado cargos y había antecedentes que el mismo Sernac había aportado para fundamentar en elementos fácticos, precisamente, la formulación de dichos cargos.

Es así como posteriormente y mediante el oficio 6587 - este ya es del 2 de septiembre de este año-, el Sernac realizó un requerimiento de información a la SEC relativa, principalmente, a la formulación de los cargos por error en la facturación, al funcionamiento de las plataformas de atención, entre ellos el *call center*, al cierre y cómo se distribuían precisamente los cumplimientos a este deber de tener oficinas de atención de público, el reparto de boletas, la toma de lectura de medidores, que son básicamente los problemas que habían referenciado los consumidores en los reclamos que se habían recibido a partir de abril de este año.

Así es como se informa esta respuesta y, mediante un oficio ordinario, el 5701, del 25 de septiembre, la SEC da respuesta a este requerimiento y adjunta 37 oficios por la formulación de cargos a más de 20 empresas de distribución eléctricas, donde se incluyen los cargos formulados al grupo Saesa y ENEL, principalmente relacionados con errores de facturación y pasamos a exponer un cuadro resumen -probablemente la misma Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha entregado estos antecedentes-; sin embargo, aquí podemos ver una síntesis de cuál es la formulación de cargos en relación con los grupos económicos que controlan estas distribuidoras, a las concesionarias en específico, al error de facturación que da cuenta del ordinario que inicia este procedimiento administrativo sancionador, las oficinas comerciales que se encuentran encerradas, los problemas de *call center* y las tomas de lecturas o reparto de boletas con las formulaciones de cargos totales, que llegan a los 37 casos.

Esa es la información que proporciona la SEC al Sernac y la formulación de cargos se relaciona específicamente

con los temas detectados por los reclamos y los procesos de fiscalización, previamente coordinados con la autoridad del ramo, por parte del Sernac.

Para dar algunos ejemplos, la formulación de cargos de errores de facturación para empresas del grupo Saesa y ENEL dicen relación, principalmente, con incumplimientos en relación con la lectura y la facturación mensual. Por eso, se formulan los cargos, como señala el extracto de la formulación que se expone en esta lámina.

Asimismo, hay formulación de cargos por procesos tarifarios, principalmente en relación con el cargo por uso del sistema de transmisión, como también por brechas en el proceso de lectura de medidores, según lo que dispone la normativa sectorial, en cuanto a la facultad que otorga la Ley General de Servicios Eléctricos, cuando no se efectúa la lectura de los consumos a los clientes de forma total. Es así como también se formulan cargos por ese concepto a esas empresas.

Asimismo, conforme a la letra b) de la lámina, el extracto da cuenta de que se formulan cargos en cuanto a la no entrega de boletas o facturas a los clientes, que es información veraz y oportuna reglada convenientemente por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Adicionalmente, las facturaciones provisionales informadas en los respectivos cargos dan cuenta de un porcentaje importante de facturaciones. Como se puede ver en la columna izquierda de la lámina, aparece la empresa, y en la columna central los clientes con facturaciones provisionales, seguido del total de clientes. Con ello se puede determinar que hay un porcentaje bastante bajo en la empresa Litoral, con un 27 por ciento, y en la empresa Socoepa, con un 49 por ciento. El resto supera el 50 por ciento, llegando a un máximo de 98 por ciento por parte de la Empresa Eléctrica Tilttil, con un volumen bastante menor de clientes por parte de esta concesionaria.

Es así como la formulación de cargos por cierre de oficinas comerciales también viene dada por la información que reporta la SEC al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) en torno a la formulación de 37 procedimientos administrativos sancionadores que señalamos, de los que también se da cuenta en este oficio.

Asimismo, respecto de los cargos asociados a los servicios de atención de los clientes o usuarios que no fueron convenientemente dispuestos durante este período - me refiero al *call center* de la Compañía General de Electricidad (CGE)-, también hay un incumplimiento al deber sectorial de prestar un servicio de atención adecuado y oportuno a sus clientes de forma permanente, sobre todo de entregar información en estas plataformas que no operaron durante los períodos que dan cuenta los hechos que fundamentan la formulación de cargos que hace la SEC.

Hay un proceso que sigue en investigación por parte del Sernac, que se relaciona con eventuales descuentos de los cargos fijos que se cobran por concepto de los servicios que fueron objeto de la formulación de cargos. En ese sentido, la SEC da cuenta de que dentro de la normativa sectorial que le corresponde aplicar no están contemplados eventuales descuentos o compensaciones a los clientes por esta razón.

Es así como el Sernac continúa realizando una investigación con los antecedentes que se siguen recabando sobre este punto, en el entendido de que si hay formulación de cargos por la no prestación del servicio, no necesariamente por los servicios que se han cobrado en un ciento por ciento corresponde retener esos montos de forma indefinida, a lo menos por parte de las empresas que prestan servicios de distribución eléctrica, dado que la norma supletoria que se aplica plenamente en este caso, por la respuesta que da el superintendente, sería la ley del consumidor, que establece la posibilidad de

efectuar descuentos por esa vía, lo cual debe realizarse a través del procedimiento especial.

En efecto, hay procedimiento administrativo que está reglado en la ley N° 21.081, que entró en vigencia en marzo del año pasado y que permite realizar ese tipo de descuentos o alguna fórmula de compensación colectiva. Por eso, el Sernac se encuentra actualmente recabando mayores antecedentes para dar una opinión concluyente. Es decir, en términos generales, el Sernac ha realizado fiscalizaciones preventivas desde el 20 marzo y ha recabado un cúmulo importante de información, la cual ha sido remitida al órgano de vigilancia y control sectorial que tiene facultades para ello, a saber la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Eso se ha reflejado con bastante coherencia en las 37 formulaciones de cargo que realiza la SEC, principalmente relacionados con los reclamos que recibe el Sernac también en atención a esas 20 empresas de distribución de energía eléctrica. Ello también nos permite inferir que hay una relación causal existente entre las medidas comerciales adoptadas, la afectación de los derechos de los consumidores y la entrega de antecedentes por parte del Sernac a la SEC y cómo esta ha iniciado estos procedimientos.

Como sabemos públicamente, la industria ha señalado que algunos factores habrían provocado el incremento de esos reclamos, relacionados principalmente con la entrega de boletas y la lectura asociada a la época más compleja de la pandemia, además de las medidas sanitarias de confinamiento. De modo que hay una formulación de cargos y, por tanto, se está contemplando la posibilidad de resolver, por vía administrativa, las eventuales sanciones que se podrían aplicar.

Hay que entender el proceso administrativo sancionador de la SEC dentro del marco de una regulación de la Ley de Protección al Consumidor, que permite al Sernac de forma *ex post*, es decir, una vez que ya se han resuelto los

procedimientos administrativos correspondientes, la posibilidad de iniciar acciones tanto administrativas como judiciales con efecto *erga omnes*, más conocidas como acciones colectivas o en resguardo del interés colectivo difuso o acciones de clase, para obtener eventuales compensaciones que correspondan, de acuerdo con las infracciones confirmadas con una sentencia de término en el procedimiento sancionador específico que lleva a cabo la SEC. Para eso, según establece la ley de derechos de los consumidores, recientemente reformada en ese precepto, el Sernac cuenta con un plazo de dos años y permite mantener esos plazos de prescripción desde que se verifican los hechos.

Por lo tanto, estamos en espera del resultado de los procedimientos sancionatorios que lleva a cabo la SEC con esta formulación de cargos y, a su vez, analizando los antecedentes en relación con eventuales descuentos o rebajas de los cargos fijos por servicio que algunos consumidores -se ha señalado que corresponde a un volumen muy importante de reclamos de clientes, sobre todo en los meses de abril y mayo- dan cuenta que no se cumplió a cabalidad.

Eso es todo lo que podemos informar. Quedamos muy atentos a todas sus preguntas y para aclarar cualquier detalle en relación con esta información.

Muchas gracias.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Agradezco al señor Lucas del Villar por su presentación, la que prontamente estará a disposición de todos los diputados y las diputadas de la comisión.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, por su intermedio, quiero saludar a todos los invitados y a los colegas presentes.

Me pareció muy buena la exposición del señor Lucas del Villar.

En ese sentido, me gustaría saber si hasta el momento se ha llegado a determinar que ha habido errores en la facturación.

Según una tabla que mostró en su presentación -ojalá pueda enviarla porque se refirió a ella muy rápidamente- en relación con el cobro de la transmisión de electricidad, no sé si refirió al 10 por ciento de los reclamos o al 10 por ciento de los errores que encontraron. Entonces, me gustaría dilucidar si se detectaron errores en la facturación, qué otros errores hay o qué han determinado al respecto, porque en la presentación aparecía que el 10 por ciento era en relación con el cobro de la transmisión de electricidad.

Otra pregunta dice relación con una tabla que mostró sobre la facturación provisoria. En la columna de la empresa ENEL no aparecía el porcentaje de facturaciones provisorias que se había hecho.

Asimismo, quisiera saber qué sugiere a todas las personas que se han visto afectadas por el aumento de cobro en sus boletas. ¿Acaso se debe hacer alguna denuncia ante el Sernac? ¿Qué sugiere el Sernac en relación con eso?

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- En la misma línea de lo planteado por el diputado Boris Barrera, quiero formular algunas preguntas en relación con el cobro por la transmisión, que sabemos que algunas empresas lo hicieron con posterioridad. Quiero saber si ese cobro tiene algún plazo de preclusión, en el sentido de que si pasan seis meses y no se cobra, precluye la oportunidad de la empresa de cobrarlo. Lo planteo porque sabemos que muchas empresas cobraron intereses por esa omisión.

Asimismo, quiero consultar al director del Sernac, en el caso de haber infracciones a la ley, cuáles son las sanciones o las compensaciones, y si estas se establecen por vía administrativa o por vía judicial, tal como se hizo en el caso del papel *tissue*, que se estableció un

monto que se dividió y depositó en las cuentas RUT de los chilenos y chilenas.

Tiene la palabra el director del Sernac.

El señor **DEL VILLAR** (director del Servicio Nacional del Consumidor) [vía telemática].- Señor Presidente, pasaré a responder las preguntas.

Hay dos aspectos que son más técnicos, por lo que solicito se le dé luego la palabra el subdirector de Fiscalización, quien conoce mejor estos antecedentes, y que se refieren a la tabla que establece ciertos porcentajes y a la referencia en relación con la falta de información o que no es bastante clara en la planilla respecto de una de las empresas de distribución eléctrica.

Lo primero es que el Sernac ha tomado conocimiento de lo que ha planteado la ciudadanía, específicamente los consumidores, en relación con las problemáticas que ellos han padecido sobre lo que está haciendo el servicio de energía eléctrica durante esta pandemia.

Estas se refieren principalmente a que no pueden acceder a algunos centros de atención, a que las lecturas presuntas han presentado algunas dificultades; por ejemplo, se otorgan plazos muy breves para realizarlas, o muchas veces estas fórmulas no reflejan de forma realista el consumo durante el período y, por tanto, que esta proyección sea mayor o menor siempre va a terminar generando un problema a cualquier familia, chilena sobre todo, en atención a tener que desembolsar, sin poder provisionar o hacer una programación de la economía doméstica de mejor forma. Por ejemplo, si el consumo presunto es inferior, y después tienen que desembolsar sumas relevantemente mayores, obviamente ello genera un problema, tal como lo genera a la inversa.

Respecto de la pregunta sobre cuáles eran las problemáticas, principalmente son las mencionadas.

En cuanto a cuál es la sugerencia para los consumidores, ellos deben presentar los reclamos al

Sernac porque la institución está en coordinación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y entrega los antecedentes y los pone a disposición, no solamente en los reclamos, sino que se hace un análisis de los mismos, muchos de los cuales dan cuenta más bien de una percepción del consumidor. A veces no necesariamente hay una infracción que da cuenta la descripción del hecho que hace el consumidor, pero sí refleja un malestar, un problema, un inconveniente que tiene y que sufre de al menos de falta de información veraz y oportuna, como ocurre en gran parte de estos casos.

Esa coordinación permite generar procesos administrativos más robustos, en este caso la formulación de cargos que realiza la SEC. También cuentan con los antecedentes que ha proporcionado el Sernac.

Ahora, ¿qué ocurre con el tema de las compensaciones?

La Ley del Consumidor establece un mecanismo bastante *sui generis* de procesos compensatorios colectivos cuando la autoridad sectorial ya ha confirmado infracciones en virtud de esas normas especiales que afectan los intereses de los consumidores.

Eso está regulado en el artículo 2 bis, letra b), de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con el artículo 58 bis, en el cual establece que las autoridades sectoriales, fiscalizadores o que tienen facultades de vigilancia del comportamiento de un mercado sectorial, como sería el caso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, da cuenta a través de la formulación de cargos, que se aplican sanciones por infracciones que pueden afectar los intereses de los consumidores en su calidad de tales, o de usuarios como denomina la norma sectorial. Estos clientes, usuarios o consumidores, tienen derecho a que se establezcan las compensaciones que dan cuenta esa infracción.

En ese caso, lo que inicia el Sernac, en una coordinación previa en este caso con la Superintendencia

de Electricidad y Combustibles, son los procedimientos con los cuales -en el caso eventual de que así se resuelva y que llegue esta información como mandata el artículo 58 bis al Sernac- debe determinar la causalidad y el daño. Ya no lo infraccional, que ya está confirmado por una sentencia de término, sea que haya una revisión judicial o un procedimiento administrativo firme.

Esto permite una actuación, lo que denomina el *follow-up* o la continuación del proceso compensatorio cuando lo sectorial ya está resuelto que, como lo expresé, la Ley del Consumidor entrega un plazo bastante más amplio, porque estamos hablando de una acción civil, de 4 o 5 años, dependiendo de la fundamentación de la misma.

En ese sentido, el Sernac está a la espera del resultado de esta formulación de cargos que ha realizado la SEC, y en relación con eso es si eventualmente hay posibilidad de accionar y obtener compensaciones para los consumidores, que no les quepa duda de que el Sernac los va a iniciar.

Estos procedimientos pueden ser de dos sedes. Uno es administrativo, y consta de una revisión judicial, que se denomina procedimiento voluntario colectivo, que está en el Título IV, de la Ley de Protección al Consumidor; los otros son más conocidos como los juicios colectivos o acciones de clase, que ya están recogidos, y que normalmente se utiliza como una *ultima ratio* cuando las empresas no quieren acogerse voluntariamente a este procedimiento administrativo especial que tiene, con todo, una revisión judicial.

Quizás el caso más conocido de este tipo es el proceso que llevó el Sernac con Essal durante el año pasado, que obtuvo un monto cercano a 3 mil millones pesos, por un caso bastante singular y único que significó el corte de suministro de agua potable por casi once días a gran parte de los ciudadanos de Osorno.

Se hizo conocido este procedimiento administrativo, que empieza a aplicarse desde marzo del año pasado con la ley N° 21.081.

En relación con eventuales cobros de intereses o por eventuales acciones u omisiones, que tienen que ser determinadas por la autoridad sectorial, evidentemente que si hay cobros que no se realizaron oportunamente por una falta o un deber de diligencia en los términos de las normas sectoriales, precisamente de las lecturas que mandata la norma sectorial, no deberían ser procedentes los cobros tanto de intereses moratorios como de gastos de cobranza, que establece una regulación que es de aplicación general, que es la Ley de Protección al Consumidor, donde principalmente el artículo 37 se refiere a esto último; también la norma se refiere a que estas restituciones, o eventuales acciones compensatorias, y sobre todo entendiendo en procesos similares que ha tenido el Sernac.

Aquí me estoy remitiendo a casos de algunos años atrás en materia financiera, donde también hubo algún efecto de una falla en los procesos de las empresas financieras, que no se cobró oportunamente un monto a los cuales sí tenía derecho a cobrar, y se establecieron facilidades de pago, sin cobro de intereses ni reajustes por parte de estas compañías.

Estoy hablando de bancos e instituciones financieras en procesos bastante particulares, pero de afectación bastante masiva hace algunos años. Creo que ese sería el caso que más se asemeja en relación a esa pregunta.

Por último, tal como señalé, el Sernac se encuentra estudiando los antecedentes, todavía en una etapa de recabarlos y analizarlos, sobre todo en relación con algunas empresas, que corresponde al último punto que presentamos en la lámina sobre la fundamentación y al derecho de retener los montos cobrados por ciertos servicios, respecto de los cuales hay formulaciones de cargo y, por tanto, es dable a plantear al menos que no

se prestaron los servicios con la utilidad que presenta para los consumidores.

Por lo tanto, se abre un espacio para una discusión respecto de si eventualmente se formula algún tipo de descuento en relación con la calidad de esos servicios por situación de pandemia.

Recordemos también que en materia civil es ampliamente discutido el efecto de la pandemia, desde el punto de vista del caso fortuito o fuerza mayor. Sin embargo, cuando hablamos de restituciones por servicios presenciales, ya se inclina más la aplicación por parte del Sernac, del derecho que tiene el consumidor a pagar por servicio efectivamente prestado. Pero aquí estamos hablando de un elemento bastante residual de aquellos que fueron levantados oportunamente por el Sernac, y que ya fueron puestos a disposición en la relación de los hechos a la SEC, y estos tuvieron eco en poder engrosar los antecedentes por los cuales la misma autoridad sectorial formuló estos 37 cargos que hemos expresado; es más, hemos extraído algunos pasajes de los mismos, para dar cuenta de que existe coherencia entre lo levantado por el Sernac en sus procesos, principalmente, y también a través de los reclamos que hemos recibido de los usuarios, y la formulación de cargo que realizó la SEC. Esto está, actualmente, en un procedimiento administrativo; por ende, Sernac está a la espera de los resultados de ese procedimiento.

Es cuanto puedo señalar en relación con las preguntas formuladas.

Dejo al subdirector de Fiscalización para responder las otras dos preguntas, que son más específicas, y él las podrá aclarar de mejor forma.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Tiene la palabra el subdirector de Fiscalización del Sernac, señor Ariel Espinoza.

El señor **ESPINOZA** (subdirector de Fiscalización del Sernac) [vía telemática].- Señor Presidente, sobre la pregunta sobre el cargo por transmisión.

La tuición, la regulación de los ítems de las facturas, es privativa de la SEC. Por lo tanto, en estricto rigor, al Sernac no le corresponde pronunciarse sobre ese cargo y, por ello, requirió los procedimientos sancionatorios administrativos de la SEC.

Lo que tratábamos, era dar cuenta de la importancia que tiene ese ítem, que podría llegar a ser 10 por ciento del total de la factura. A eso hacía referencia; ahí nos faltó agregar la referencia. Es un cargo relevante para los efectos de la problemática que generan los consumidores. Es muy importante entender que los consumidores tienen una asimetría de información relevante respecto de la empresa concesionaria, porque resulta un componente altamente técnico, muy difícil de interpretar por parte de los consumidores. Por eso, el Sernac ha hecho este monitoreo de qué ocurre con las facturas, dado que esta asimetría de información genera que les cueste mucho a los consumidores entender qué se les está facturando.

Cabe que recordar que, históricamente, el Servicio ha venido trabajando en mejorar la información que se entrega en las cuentas, para que los consumidores puedan informarse más y reclamar de mejor manera. A eso se refería el ítem en cuestión, que figura en la presentación. Podría llegar a ser 10 por ciento de las facturas y, por lo tanto, lo que podría traducirse en un incremento relevante en las facturaciones posteriores si es que no se realiza oportunamente el cobro y, si luego se acumula, podría generar este efecto de abultar las cuentas posteriores. Eso buscaba graficar la presentación.

Siguiendo con la idea de que la atribución está expresa y profusamente regulada en los ítems de las facturas, es decir, cada línea que corresponde a los cobros, para la

SEC, lo que ha buscado seguir monitoreando el Sernac no es parte de esta presentación, porque no era parte de la temática, pero se han continuado desplegando acciones de fiscalización de carácter también preventivo, antes de que saliera la reciente ley N° 21.249, como también se ha buscado recabar antecedentes de parte de las empresas de cómo están entregando beneficios a los sectores más vulnerables de la población. Y esto tiene que ver con que los sectores vulnerables son parte de los elementos de priorización de las acciones de fiscalización del Sernac.

También hemos ido requiriendo antecedentes para ese efecto, pero no para fiscalizar cada línea de la factura, dado que eso es privativo de la SEC.

No sé si esas ideas se entienden bien, que buscamos el estándar de información.

El señor **SABAG** (Presidente [vía telemática]).- Sí, muy bien.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, nuestro invitado nos mostró, en la dispositiva 9, una tabla en la que se consigna la facturación provisoria por empresas, y hay una en que Enel no aparecía con datos.

El señor **ESPINOZA** (subdirector de Fiscalización del Sernac) [vía telemática].- Sí, debo explicar que la tabla está construida sobre la base de información oficial de la SEC y, por lo tanto, para esa empresa no pudimos determinar ese número exacto.

Nosotros tenemos datos de reclamación de Enel, pero la tabla buscaba reflejar información de datos oficiales de la SEC. Por eso, esa está vacía; pero, a propósito de la coordinación, estamos permanentemente en vías de complementar esa información.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Señor del Villar, ¿todavía se pueden hacer reclamos?

El señor **DEL VILLAR** (director del Sernac).- Señor Presidente, efectivamente, el Sernac recibe permanentemente los reclamos, a los cuales se les da un

tratamiento particular: se hace un análisis y, adicionalmente al envío a la autoridad sectorial, también se requiere información de forma específica y se inician los procesos de fiscalización que ha señalado el subdirector, relativos al motivo de la insatisfacción de que dan cuenta los reclamos de los ciudadanos. El Sernac también tiene disponible, en su página web, otra vía de ingreso de casos, donde ya no solo es un reclamo, que tiene una pretensión particular que pretende resolver, sino que, muchas veces, el ciudadano es testigo ocular, o toma conocimiento de que existe algún infracción por parte de una empresa de distribución eléctrica, de servicios básicos o cualquier otra, en que se aplica la ley del Consumidor, los cuales se hacen presente a través de la página de Alerta Ciudadana, página que está disponible en nuestra web, en cualquier dispositivo incluso móvil, y se pueden acompañar videos, fotografías, pantallazos o cualquier medio de prueba que permita alimentar el proceso de vigilancia de fiscalización que tiene el Sernac.

Por lo tanto, la ciudadanía puede ingresar sus reclamos, reclamos a los que se les da tratamiento con la empresa y también el tratamiento administrativo que corresponde, incluyendo la coordinación entre las distintas autoridades, en este caso, con la SEC. También tiene disponible esta plataforma para ingresar alertas ciudadanas, que son, más bien, denuncias de infracciones o de incumplimientos, de las que, a juicio de la ciudadanía, tiene que hacerse cargo la autoridad de consumo, como es el Sernac.

Muchas gracias.

El señor **SABAG** (Presidente).- Muchas gracias a don Álvaro Halabi y a todo su equipo. Lo digo, porque han llegado algunas preguntas de algunos vecinos a la Comisión para que don Álvaro Halabi las derive al Sernac.

A continuación, tenemos al director ejecutivo de la asociación de Empresas Eléctricas AG, don Rodrigo

Castillo, a quien hemos invitado para que nos haga su presentación.

Tiene la palabra el señor Rodrigo Castillo.

El señor **CASTILLO** (director ejecutivo de la Asociación de Empresas Eléctricas AG).- Señor Presidente, por su intermedio, quiero agradecer la invitación a todas las señoras diputadas y a todos los señores diputados, como también a quienes están hoy concurriendo a la Comisión o escuchan a través de los distintos medios digitales.

Señor Presidente, es evidente que los tiempos que viene viviendo nuestro país, desde marzo de este año, cuando se inicia la pandemia, han sido tiempos particularmente excepcionales, que han implicado para toda la población un enorme sacrificio y un enorme dolor, en el caso de todas las personas afectadas por esta enfermedad y mucho más para aquellas personas que hemos perdido un familiar con motivo de esta enfermedad, con lo cual, para la industria de la distribución eléctrica, al igual que como para todos los chilenos, ha sido particularmente desafiante seguir prestando el servicio en los mejores términos posibles, aun con las condiciones extraordinarias que todos conocemos.

Simplemente, a modo de introducción, quisiera agradecer a todos nuestros trabajadores, porque, en definitiva, son los trabajadores los que están ahí, en la calle, haciendo el trabajo; los técnicos, que están sobre los postes, y los que están las atenciones comerciales. Son ellos los que nos han permitido, como probablemente esté en la percepción de todos ustedes, que en un año como este, que además fue particularmente lluvioso en la zona central, como no lo había sido en los varios años de sequía que habíamos tenido, lograr un nivel de gestión técnica de las redes, que incluso ha sido superior al de años anteriores.

Dicho eso, es necesario empatizar con todos los clientes, que, tal como ha señalado el director del Sernac, muchas veces tienen la legítima percepción de que

algo está ocurriendo, de que algo no está bien, y que es obligación, tanto nuestra, como empresas, como de todos quienes participamos del ecosistema, en este caso, de la energía eléctrica, entregarles información lo más clara y fidedigna que permita entender cuál es la situación.

La primera *slide* (diapositiva) muestra -y esto es algo que si bien hemos repetido muchas veces, entendemos que es difícil de entender porque las personas ven la cuenta, el nombre de su empresa distribuidora y asumen que el total de la cuenta corresponde a cobros efectuados directamente por esa empresa distribuidora para sí misma - una cuenta eléctrica normal en donde el 60 por ciento está compuesta por el costo de la energía y cerca del 15 por ciento de la cuenta total corresponde al IVA; el otro 15 por ciento, un monto equivalente a ese, es el costo de la distribución propiamente tal de la empresa que le lleva la factura al cliente; después, cerca del 8 por ciento del total de la cuenta corresponde a los servicios de transmisión, y, finalmente, hay un monto muy pequeño que es de 0,31 por ciento, que corresponde al servicio público. Para que se entienda mejor, es el costo de la coordinación del sistema: el coordinador eléctrico, etcétera.

Por lo tanto, la distribuidora recauda en la boleta el pago que recibe de empresa de generación, de empresa de transmisión y el fisco. Y algo muy importante de entender es que, de ninguna manera, podemos influir en los precios finales que el cliente ve, es decir, tanto los costos de la distribución propiamente tal como cada uno de los componentes de la boleta que están regulados y nos son entregados por la autoridad competente de forma tal que nosotros simplemente los reflejamos en la factura, y de ese total solo nos corresponde el 15 por ciento, siendo todo lo demás para alguno u otro de estos distintos componentes de la factura.

Es importante destacar -una pregunta que se ha repetido durante esta comisión investigadora y que, si bien ha

sido respondida, es importante insistir en ello- que las tarifas, los precios de la electricidad no han variado durante todo el año 2020 -de hecho, desde finales del año pasado-, con motivo de las distintas políticas de estabilización de precios.

Cuando nos hacemos cargo de cuáles pueden ser las explicaciones respecto del alza en las cuentas, no de las tarifas porque, como hemos explicado, el precio fijado sigue congelado desde hace más de un año, básicamente, hay dos factores que lo explican. Primero, el aumento del consumo de electricidad residencial, y hago hincapié en residencial, porque el consumo general de energía eléctrica en nuestro país, con motivo de la pandemia, ha disminuido, a diferencia del consumo residencial que ha aumentado. Segundo, la utilización de estimaciones de consumo cuando la empresa no ha podido llevar adelante la lectura del medidor correspondiente, que es probablemente uno de los temas que más se ha destacado en esta comisión investigadora, incluso con anterioridad.

Aquí muestro un gráfico porque ha habido algunas preguntas y dudas que he podido captar en anteriores sesiones de la comisión, respecto de si hoy se está consumiendo más o menos energía eléctrica que en el pasado. Y la respuesta es doble: para efectos de los clientes residenciales que representan más o menos la mitad de los consumos regulados, es decir, de aquellos que atienden las empresas distribuidoras, y más o menos 25 a 30 por ciento del total del consumo eléctrico en el país, los consumos han aumentado. En el global, dado que los consumos industriales y comerciales, que corresponden a la mayor parte de los consumos eléctricos han disminuido sustancialmente, podemos ver en el gráfico que en el agregado el consumo de energía eléctrica en Chile ha disminuido de forma significativa.

En esta lámina podemos ver en cambio, el mundo residencial. Estas líneas muestran la comparación porcentual de aumento de consumo entre el mes de marzo y

el mes de julio, siendo el punto base el consumo equivalente en el mes de marzo y la desviación de las líneas correspondientes al consumo de julio. Y como podemos ver, las distintas comunas han tenido distintos niveles de variaciones de aumento de consumo. En algunos casos, como Vitacura, Providencia, La Reina, Las Condes, es decir las comunas del sector oriente, en las de mayor ingreso, este aumento de consumo ha sido muy, muy significativo, básicamente, porque por el tipo de actividad que normalmente realizan las personas que residen en estas comunas han estado realizándolas fundamentalmente desde sus hogares. Sin embargo, podemos ver que también hay un aumento de consumo muy significativo en Huechuraba, Macul, Santiago, Colina, San Miguel, Lampa, etcétera. Incluso en aquellos casos de menor aumento de consumo comparado, como podría ser el caso de Cerrillos, La Granja, Conchalí, todavía estamos hablando de aumento de consumo que puede llegar al 40 por ciento.

Como podemos ver en la siguiente *slide*, el aumento del consumo eléctrico tiene varios factores. Probablemente, esto explica que hayamos tenido una suerte de conjunción de factores que han agravado de algún modo esta problemática, que tiene que ver con la facturación provisoria, pero también con dos elementos adicionales: uno, que los consumos normalmente aumentan en las temporadas de invierno, básicamente por las menores temperaturas, y que, como hemos mostrado en la gráfica anterior, con motivo de la pandemia, por lo tanto de las restricciones de movilidad, el consumo eléctrico en los hogares ha aumentado de forma muy significativa, aun cuando el consumo eléctrico general ha disminuido.

Solo para efectos de ejemplo, el consumo tipo de una familia compuesta por tres o cuatro integrantes de aproximadamente 180 *kilowatts* por hora, solo por concepto de mayor uso de electricidad en el periodo de invierno, se produce en promedio, en un año normal, un incremento

del 20 por ciento de consumo en comparación con los meses estivales.

Respecto del efecto de confinamiento por pandemia, hay un incremento adicional promedio del 20 por ciento. Incluso, nosotros les mostrábamos en el gráfico anterior que, dependiendo de la comuna, eso podía ser mucho más, pero estamos tomando un promedio de 20 por ciento que creemos refleja la realidad de la gran mayoría de las personas, llegando el consumo desde 180 originales a 260 *kilowatts* por hora al mes, por efecto del invierno y de la pandemia. Por lo tanto, tendremos incrementos en la cuenta de una familia tipo de, al menos, el 43 por ciento mensual, comparado con meses estivales sin pandemia.

Estos incrementos de consumo mayores llegan a 300 o 360 *kilowatts* por hora, en los casos que mostramos, en los cuales ese aumento de consumo ha sido mucho más significativo especialmente en ciertas comunas o para cierto tipo de clientes.

En el gráfico de la derecha se pueden apreciar los distintos números. Partiendo con 180 *kilowatts* por hora, el aumento porcentual puede llegar de 22.000 a 30.000 pesos; una de 220 *kilowatts*, de 27.000 a 37.000 pesos, y así sucesivamente. No me quiero extender con motivo del tiempo, pero creo que el gráfico es suficientemente decidor en cuanto a cuál es el tipo de fenómeno que estamos observando.

También se preguntó respecto del nivel de facturación provisoria con motivo de la pandemia. Aquí quiero detenerme, antes de entrar en la *slide*, en un punto central. Como lo planteó el propio director del Sernac, don Lucas del Villar, fue la tónica de la gran mayoría de las autoridades que se comunicaron con nuestras empresas en un principio y más allá de las comunicaciones de parte de la autoridad, por supuesto, fue parte de nuestra preocupación primordial: la protección de la salud de nuestros trabajadores y de nuestros clientes.

Si la pregunta es: ¿podimos haber seguido haciendo lecturas pedestres, es decir, mandando personas a la calle a leer presencialmente, tocar el timbre de las casas, ingresar a los domicilios y poder hacer una lectura presencial en los mismos términos que lo habíamos venido haciendo antes? La respuesta es un rotundo no. Eso no era posible porque había un elemento que nosotros no estábamos disponibles a transar, cual es la seguridad de nuestros trabajadores y de cada uno de nuestros clientes.

Este fenómeno -lo explicó largamente el superintendente de Electricidad y Combustibles en sesiones anteriores- es relativamente similar en la gran mayoría de países de la región que no cuentan con medición inteligente. También él señaló que, en el caso de aquellas casas que cuentan con medición inteligente, algo más de 300.000 casas en todo Chile, no hubo un solo caso de dificultades en la lectura.

Volviendo a la lámina, debido a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia, a partir de los meses de marzo y abril, las boletas de electricidad se facturaron en función de un consumo estimado provisorio, tal como lo señala la propia legislación. Esto también es muy importante, por cuanto nuestro negocio de la distribución eléctrica está extremadamente regulado, y cada una de las conductas que podemos o debemos tomar, en cada caso o hipótesis, está normalmente establecido en la norma relativa a aquellos casos en los cuales, por motivos de fuerza mayor, como ha sido considerada esta pandemia prácticamente por todas las instituciones del Estado, lo que corresponde es aplicar la facturación provisorio, y no cualquier forma de facturación provisorio, sino exactamente la que la propia autoridad y la normativa nos exige.

Con las medidas de protección sanitaria necesarias, progresivamente se reactivaron las actividades técnicas y comerciales entre mayo y junio. Esos fueron los meses en que, efectivamente, aumentaron sustancialmente las

lecturas provisionales. En el mes de julio empezaron a disminuir fuertemente, en el mes de agosto mucho más y actualmente se efectúan lecturas normales, prácticamente en todo Chile, salvo casos muy excepcionales. El porcentaje normal a nivel de lecturas provisionales, en un año cualquiera, es del orden de 2 o 3 por ciento. Evidentemente, durante el periodo señalado ese porcentaje aumentó en varias empresas, tal como se señaló en la exposición del director del Sernac.

Respecto de la facturación provisional, la SEC instruye a las empresas que apliquen este mecanismo durante situaciones de excepción, como resulta ser la emergencia sanitaria. Tan excepcional es esta emergencia sanitaria que, de hecho, el gobierno ha declarado dos Estados de Excepción Constitucional. Probablemente, en Chile nunca habíamos vivido una situación de excepcionalidad como la que estamos viviendo o hemos vivido con motivo de esta pandemia. Esta es una medida que consigna nuestra legislación ante circunstancias especiales en que no se pueden leer los medidores. La lógica de esta medida, y esto es muy importante, es evitar la acumulación de varias facturaciones y que se haga muy difícil asumir el pago por parte de los clientes. La legislación prefiere que se estime un porcentaje de consumo, justamente para que la acumulación posterior, una vez que se pueda volver a leer el medidor, sea menor. Sin embargo, y esto también ha sido explicado por el señor superintendente y por el señor director del Sernac, es probable que cuando se hace una estimación puedan existir, seguramente van a existir desviaciones en mayor o menor medida respecto de la realidad, justamente porque el comportamiento, la conducta de consumo no es idéntica en los distintos meses ni siquiera en el mismo mes, comparando un año con otro; por lo tanto, es normal que se existan diferencias a favor o en contra.

En años normales, el número de clientes estimados es muy bajo y, por lo tanto, las dificultades que eso genera

son normalmente de menor envergadura, pero cuando se llega a estimar el consumo de más del 50 por ciento de los clientes, evidentemente, la cantidad desviaciones que se pueden producir son más importantes, y ese es el gran desafío que hemos estado viviendo. La facturación provisoria se ajustará, de acuerdo con la normativa, cuando sea posible facturar de acuerdo con los datos reales.

La facturación provisoria consiste en utilizar el consumo promedio de los 6 últimos meses anteriores al mes provisionado. Esta elección de los 6 meses no es una elección que corresponda a la empresa, sino que está claramente establecida por la normativa, como también lo señaló y explicó el superintendente de Electricidad y Combustibles.

Por ejemplo, al facturar provisoriamente el mes de abril, se tomó el consumo efectivo promedio de los meses entre octubre y marzo, que son justamente, los meses de mayor temperatura, y eso es parte del problema que luego explicaré. Debido a que este promedio considera el período de verano, donde generalmente se consume menos electricidad que en otoño/invierno, la mayor parte de las cuentas reflejan consumos reales superiores a la facturación provisoria de los meses de marzo a junio, que corresponden, como digo, a periodos más invernales. En definitiva, en abril, la cuenta provisoria termina siendo más baja de lo normal, porque la diferencia se carga en las cuentas sucesivas, cuando se puede leer el consumo en forma efectiva.

Aquí, tenemos un ejemplo de facturación provisoria que muestra la lámina. Para hacer este ejercicio se consideraron promedios reales, el consumo común de un cliente real. Las líneas grises y amarillas muestran el nivel de consumo, tanto gráficamente como el número de kilowatts por hora. Luego se muestra la facturación de cada uno de los meses, en el periodo octubre-marzo. Sumadas las facturaciones de ese periodo nos da una

cifra, que dividida por 6, arroja un consumo promedio, que en este caso es de 197 kilowatts. Ese es el consumo que se estima, para cobrar en abril y mayo, porque no hay otra alternativa. La normativa establece que deben considerarse los últimos 6 meses anteriores.

Sin embargo, cuando se hace la lectura real, de manera presencial, nos encontramos con que en abril no se consumieron solo esos 197 kilowatts, porque ese fue el promedio considerado para la facturación provisoria. El consumo real en abril fue de 197 kilowatts más 77 kilowatts, y en mayo hubo un aumento de 105 kilowatts. La parte roja indica que se trata del periodo invierno y de pandemia, donde hay mayor presencia de personas en los hogares.

En el ejemplo, la lectura real se hizo en junio, un mes que normalmente es más frío. Cabe mencionar que en junio, especialmente en los centros urbanos más importantes de la Región Metropolitana, hubo restricción de movilidad y las personas debieron permanecer en sus casas. El consumo real de junio fue de 381 kilowatts. A ese consumo real se le sumó el de los meses de abril y mayo, que habían quedado pendientes de cobro. Por lo tanto, a los 381 kilowatts, se le sumaron 182 kilowatts. Así, en el mes de julio el cliente advirtió un consumo de hasta el 50 por ciento más que el de junio, que ya era mayor que el que tenía en su memoria para los meses de diciembre, enero, febrero y marzo, que son meses de menor consumo, porque corresponden al verano y porque no había pandemia.

En resumen, históricamente, desde antes de la pandemia, la mayoría de hogares aumenta el consumo después del verano; las empresas no pudieron leer los consumos entre marzo y mayo, por motivos de fuerza mayor, correspondiente a este periodo de pandemia; al no poder leerse los estados, se factura de forma provisoria, considerando el promedio de consumo de los últimos 6 meses anteriores; la facturación promedio incluye los meses de verano, lo que reduce el promedio; la lógica es

evitar la acumulación de varias facturaciones, tal como ya expliqué; durante la pandemia, las familias han permanecido más tiempo en su casa, lo que explica un delta mayor de aumento en el consumo residencial. Con posterioridad, al tomar la lectura real de los medidores, se ajustan los consumos; desde julio, al retomar las lecturas, los meses siguientes representan mejor el consumo real actual. Sin embargo, se le agrega dicho delta.

Ha habido muchas preguntas, y el diputado Boris Barrera lo ha consultado en varias oportunidades al superintendente, por eso quisiera aprovechar la oportunidad de referirme al tema, a pesar de que el superintendente ya lo explicó. En el ejemplo, respecto de los 182 kilowatts que se agregan a la facturación normal del mes de junio, la autoridad instruyó que se dieran facilidades de pago a los clientes, que son autónomas, independientes y complementarias a la posibilidad de extender 12 meses que considera la Ley de Servicios Básicos; es decir, esto se agrega a lo que la ley dispone, no es en el lugar de lo previsto en dicha la ley. La autoridad instruyó que para que no apareciera en un solo mes, como en junio, una cuenta con 381 kilowatts más 182 kilowatts, sino que se repartiera en el mismo número de meses en que se hubiese efectuado la facturación estimada. Si fueron dos meses, se debiera de repartir en dos; si fueron tres, en tres y así sucesivamente.

En el caso de la Región Metropolitana, la empresa que cubre la mayor parte de dicha región definió darles, a los clientes que llegaron a tener hasta 5 meses de facturación provisoria, la posibilidad de prorratear ese monto, que corresponde a 182 kilowatts de consumo, hasta en 5 cuentas, a fin de que no aumentara tan sustancialmente su cuenta, justo en el mes en que se habían retomado las lecturas reales.

Siguiendo con el resumen, desde julio, al retomar las lecturas, los meses siguientes representan mejor el consumo real actual. Por supuesto, siempre es importante ser conscientes, por ejemplo, del uso de anafres o de cierto tipo de calefacción eléctrica especialmente durante los meses de invierno. La calefacción eléctrica puede ser muy eficiente y competitiva. Sin embargo, cierto tipo de calefacción eléctrica, normalmente las estufas incandescentes que tienen un filamento anaranjado o un anafre, es muy ineficiente y aumenta el consumo en forma muy significativa. Es algo que hemos estado refrendando y explicando a los clientes a través de todas nuestras redes sociales y cadenas de comunicación.

Finalmente, las empresas distribuidoras de energía eléctrica están entregando diversas opciones posibles y facilidades de pago a las familias, una de las cuales ya expliqué.

La segunda opción tiene que ver -como he dicho- con los acuerdos a los que se llegó con el gobierno y también con la aplicación de la ley sobre servicios básicos, que tiene que ver con prorratear las cuentas que no se hayan pagado hasta doce meses con posterioridad a la entrega del servicio y respecto de las cuales no se ha cortado la luz a ningún cliente.

Solo quiero hacer tres reflexiones.

Primero, responder un punto que me parece que quedó pendiente o como duda sobre las facturaciones por transmisión y si estas implicaban cobros e intereses.

Quiero señalar, de la forma más tajante y convincente, que no existen intereses por esos cobros y que, por lo tanto, no existe esa dificultad, más allá de la discusión puntual respecto de las facturaciones por transmisión. No hay intereses ni recargos ni reajustes en cuanto a ese monto.

Segundo, para las empresas de distribución, desde el punto de vista de sus intereses comerciales, hubiera sido preferible mantener a trabajadores en las calles y las

oficinas comerciales abiertas. Sin embargo, como señaló el director del Sernac, la primera comunicación que recibimos de dicho Servicio fue en torno a cuidar a los trabajadores y a los clientes, y eso es lo que hemos hecho.

Además, desde el punto de vista de los costos, hemos seguido pagando el total de las remuneraciones de todos esos trabajadores que no han estado activos durante un período. Por lo tanto, tampoco ha implicado un ahorro de parte de las empresas, porque, por el contrario, tenemos un gran compromiso y reconocimiento para con cada uno de esos trabajadores que nos han apoyado en cada una de las labores y nos han permitido mantener el sistema eléctrico prácticamente inalterado, a pesar de las muy excepcionales condiciones.

Por último, queremos recalcar que las tarifas no han subido de precios, en consecuencia no ha habido aumento en el cobro sino aumento de consumo.

Respecto de varias dudas planteadas sobre la naturaleza de los cargos que ha formulado la Superintendencia, el señor Luis Ávila ha señalado en varias oportunidades que, salvo casos muy excepcionales y anecdóticos, no se han encontrado cobros erróneos, es decir, no se ha cobrado de más. Una cosa diferente es la oportunidad del cobro, la oportunidad del pago, etcétera, porque a ningún cliente se le ha cobrado de más. Si llegara a darse el caso, que indudablemente puede ocurrir, es porque facturamos a millones de clientes cada mes. Si se dan casos de error, seremos los primeros en resolverlos y dar respuesta a cada uno de nuestros clientes, que son nuestra principal preocupación.

Así que, por su intermedio, señor Presidente, agradezco la oportunidad de haber hecho esta presentación y quedo disponible para cualquier pregunta que pueda surgir.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Pido que nos haga llegar su exposición a la comisión.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, quiero saludar al señor Rodrigo Castillo, a quien formularé algunas preguntas.

Me gustaría saber por qué en el gráfico mostrado por el señor Castillo sobre la facturación provisoria aparecía que el máximo de facturación provisoria en algunas empresas había sido un poco más de 45 por ciento, en circunstancias de que en la tabla del Sernac solo había una empresa que estaba por sobre el 30 por ciento, otra cercana al 49 por ciento y todas las demás estaban por sobre el 70 u 80 por ciento; incluso, una llegó hasta el 98 por ciento. No sé por qué en esa tabla no aparecía ENEL, quizá no tenía la información. ¿A qué se debe esa diferencia?

Asimismo, si la lógica de la facturación provisoria era evitar acumulación para que las personas no se vieran afectadas, ¿por qué en esa facturación provisoria no se hizo también el cobro por transmisión? Porque eso sí significó acumulación. En estos momentos, eso está generando un perjuicio a las personas, porque en gran parte de las boletas que hemos revisado ha habido aumento en el cobro con la acumulación de la transmisión.

Ahora bien, en relación con las empresas que no han tenido ahorro, en estos momentos casi todos los chilenos no han tenido ahorros, sino que muchos más gastos por el consumo de energía eléctrica; incluso, hasta las micro y pequeñas empresas han seguido pagando los sueldos. Me extrañaría que las grandes empresas, como las empresas distribuidoras eléctricas, no lo hicieran.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Tiene la palabra el señor Rodrigo Castillo.

El señor **CASTILLO** (vía telemática).- Señor Presidente, respecto de la primera pregunta, estoy chequeando el gráfico al que se refería el diputado Barrera con los porcentajes de facturación provisoria. En este caso, estamos mostrando el total agregado de todas las empresas. Por lo tanto, en el total agregado de todas las

empresas no se llega al 50 por ciento del total de clientes, sin embargo es evidente que algunas empresas, especialmente las rurales más pequeñas, tuvieron un aumento muy superior en la facturación provisoria.

Cabe recordar que las empresas más grandes son pocas en número, en cambio hay una gran cantidad de empresas más pequeñas. En el reporte de Sernac se veían los nombres de cada una de ellas. Si bien tenían un alto porcentaje de lectura provisoria en el agregado, no contribuyen demasiado. Así que esa sería la respuesta a la primera pregunta del diputado Barrera.

Con respecto a la segunda pregunta sobre la transmisión, más allá de entrar en detalle, porque este es un tema que está analizando la Superintendencia y hay un procedimiento administrativo en curso, prefiero respetar que dicha institución, en definitiva, se haga cargo de establecer la existencia o inexistencia de una infracción. Sin embargo, les pido recordar el ejemplo de los 182 kilos que eran el delta. Si uno piensa que el 8 por ciento de la cuenta es parte de la transmisión y estamos hablando de 180 kilos, entonces tenemos aproximadamente 15 kilos de diferencia. Por lo tanto, estamos hablando del orden de 1.500 pesos. Insisto, no quiero entrar en detalle, porque nos gusta respetar que las instituciones se hagan cargo de ese tipo de temas cuando son parte de una investigación formal por parte de la Superintendencia. El factor transmisión no es demasiado significativo en el nivel global. En el ejemplo que yo les daba para el mes de julio, una vez que vuelve la facturación real y se le adosa lo pendiente, considerando que teníamos un aumento de 182 kilos de consumo, es algo equivalente a 20.000 pesos en esa cuenta de julio. De esos 20.000 pesos, alrededor de 1.500 pesos solo corresponderían a este elemento de transmisión. Insisto, es muy importante señalarlo y creo que el diputado Barrera lo ha entendido perfectamente bien. Más allá de que podamos no estar de acuerdo con el

tratamiento de la transmisión, concordamos en que no se trata de un monto incorrecto, sino de una discusión respecto de la oportunidad en la cual fue cobrado. Eso es justamente lo que hoy es materia de investigación por parte de la Superintendencia.

Cabe manifestar que podremos tener diferencias respecto del período de facturación provisoria o de si debemos partir antes o después con la lectura real o cuidar más o menos a nuestros trabajadores o clientes. Pero lo que no ha estado en discusión hasta hoy -y esto es reconocido por la Superintendencia- es que haya habido cobros incorrectos o abusivos, es decir, que hayamos cobrado de más.

Perdón, había una pregunta más respecto de los gastos en energía eléctrica. No sé si me quedó pendiente una pregunta del diputado.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Diputado Boris Barrera, ¿está conforme o tiene otra pregunta?

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, eran esas dos preguntas.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Ofrezco la palabra a los parlamentarios para hacer preguntas al director del Servicio Nacional del Consumidor o al representante de las empresas eléctricas.

Pido a los señores diputados que hagan llegar sus listados de invitados. El diputado Barrera hizo llegar algunos. Lo vamos a tener presente para el próximo jueves.

Todas las presentaciones de los invitados están disponibles para su evaluación y estudio, porque posteriormente vamos a pasar a los que es propiamente el informe de esta Comisión.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, quisiera sugerir al señor Del Villar que sean bien acuciosos en su investigación.

La verdad es que la gente no siente la empatía que, según el señor Rodrigo Castillo, tienen las empresas con las personas que en estos momentos la están pasando muy mal.

La gente está realmente mal, y como no sienten empatía de parte de las empresas, me gustaría dar un mensaje al señor Del Villar. Ojalá sean muy acuciosos en la investigación y puedan utilizar la mayor cantidad de atribuciones que tienen para hacer que se respete el derecho de los consumidores y de las personas más vulnerables.

Tal vez para el señor Rodrigo Castillo 1.500 pesos no es tanto. Bueno, el aumento que proponía el gobierno hace un mes era cero pesos. Y 1.500 pesos es un kilo de pan para una familia normal. Esa cantidad para gran parte de la gente de mi distrito es plata. En un mes son 1.500 pesos.

Recordemos que el cobro de transmisión es directamente proporcional a la energía que se consume. Por lo tanto, mientras más energía se consume, más sube el costo de transmisión, y entre más energía se acumuló es mayor también el cobro por transmisión de energía.

Por eso, le pido al señor Del Villar que ojalá sean súper rigurosos y acuciosos en la investigación, y realmente puedan defender a la gente que lo está pasando tan mal.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- El próximo jueves tendremos una nueva sesión.

Agradecemos la presentación tanto del Sernac, en la persona del señor Lucas del Villar y su equipo, como del señor Rodrigo Castillo, que ha representado a las empresas eléctricas. Sus presentaciones están a disposición de todos los parlamentarios de la comisión.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

*-Se levantó la sesión a las 16.22 horas.*

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,  
Redactor  
Jefe Taquígrafos Comisiones.