



**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° 6, LEGISLATURA 368ª,  
CELEBRADA EN JUEVES 5 DE NOVIEMBRE DE 2020,  
DE 15:05 A 16:15 HORAS.  
(PRESENCIAL Y VÍA TELEMÁTICA)**

**SUMA.**

Se recibe al  
Superintendente de  
Electricidad y Combustibles,  
señor Luis Ávila Bravo, quien  
expone al tenor del mandato  
que dio origen a esta instancia  
investigadora, y se refiere a  
los planteamientos y  
observaciones realizadas por  
los invitados ante esta  
Comisión.

**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**.

**ASISTENCIA**

Asisten en forma telemática los diputados integrantes de la Comisión,  
los señores Boris Barrera, Carlos Ignacio Kuschel; Jorge Rathgeb; Jorge  
Sabag; Jaime Tohá; Pablo Vidal.

Asiste de manera presencial el diputado Andrés Longton.

Se escuchó al Superintendente de Electricidad y Combustibles,  
señor Luis Ávila Bravo.

**ACTAS**

El acta de la sesión 4ª se da por aprobada por no ser objeto de  
indicaciones.

El acta de la sesión 5ª queda a disposición de los diputados.

## **CUENTA**

Se da cuenta de los siguientes documentos:

1.- Ord. N°6224 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, por el cual envía respuesta a oficio N°17/2020 de esta Comisión, respecto a las inquietudes por los cobros excesivos de la facturación por el servicio eléctrico a los clientes regulados residenciales, detallado en tres etapas: aplicación de tarifas, instrucciones y medidas adoptadas por la Superintendencia y los procesos sancionatorio. Respuesta Oficio N°: 17/2020

2.- Correo electrónico del señor Hernán Navarro, Presidente de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos Puerto Montt, y Presidente de la Asociación de Consumidores, CIDER, por la cual solicita la posibilidad de entregar antecedentes de los elevados cobros de la luz que han afectado a vecinos de la comuna de Puerto Montt. Han entregado casos a la Superintendencia Regional de Electricidad, SEC, pero aún no se les ha dado respuesta de lo que pasó. Consideran que sería de gran ayuda que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, ordenara a las empresas distribuidoras no cortar suministro mientras no se resuelvan las reclamaciones interpuestas ante la SEC y mientras esta Comisión Investigadora no termine sus resoluciones.

## **ACUERDOS**

La Comisión acuerda:

1.- Iniciar en la próxima sesión, el debate de las propuestas y conclusiones que la Comisión debe presentar como parte de su informe al mandato recibido por la Sala de la Corporación.

2.- Invitar para los efectos antes señalados al señor Hernán Calderón, en su calidad de Presidente de Conadecus, para que informe a la Comisión sobre la posibilidad de elaborar una propuesta de subsidio al pago de las cuentas eléctricas.

## **ORDEN DEL DÍA**

La Comisión escucha al Superintendente de Electricidad y Combustibles, señor Luis Ávila Bravo, quien expone al tenor del mandato que dio origen a esta instancia investigadora, y se refiere a los planteamientos y observaciones realizadas por los invitados ante esta Comisión.

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.

\*\*\*\*\*

El debate y discusión de la sesión puede ser visto en el siguiente enlace:

<http://www.democraciaenvivo.cl/player.aspx?id=2861&name=PROG C016898.mp4>

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, consisting of several overlapping loops and a horizontal base line, characteristic of a cursive or stylized signature.

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 6ª, celebrada en jueves 5 de noviembre de 2020,  
de 15:05 a 16:15 horas.

Preside el diputado señor Jorge Sabag.

Participan los diputados señores Boris Barrera, Carlos Kuschel, Andrés Longton, Jorge Rathgeb, Jaime Tohá y Pablo Vidal.

Participa, como invitado, el superintendente de Electricidad y Combustibles, señor Luis Ávila Bravo.

**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 **HALABI** (Secretario) [vía telemática] da lectura a la Cuenta.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Ofrezco la palabra sobre la Cuenta.

Esta sesión tiene por objeto escuchar al superintendente de Electricidad y Combustibles, señor Luis Ávila Bravo -a quien damos la bienvenida-, para que exponga al tenor del mandato que dio origen a esta instancia investigadora y se refiera a los planteamientos y observaciones realizados por los invitados ante esta comisión. Recordemos que hemos recibido a vecinos de distintos sectores, principalmente de la Región Metropolitana: de Ñuñoa, de Cerro Navia, quienes han expuesto sobre el alza en las cuentas de la luz en este período de pandemia. También, recibimos a Conadecus y a otras organizaciones de consumidores que hicieron interesantes planteamientos.

Al inicio recibimos al superintendente, quien hizo un diagnóstico de las causas de este problema en cuanto a que no se tomaron las lecturas, que esto provocó la utilización de promedios y que eso generó una serie de problemas relacionados con alzas excesivas, que fueron denunciadas y se estableció un mecanismo para poder denunciarlas.

Entonces, nos queda esta sesión y la próxima, para después elaborar el informe definitivo donde emitiremos nuestras conclusiones.

Ahora, le ofrezco la palabra al señor superintendente de Electricidad y Combustibles.

El señor **ÁVILA** (superintendente de Electricidad y Combustibles) [vía telemática].- Señor Presidente, saludo por su intermedio a los honorables diputados y diputadas.

En relación con el tema motivo de esta comisión, quiero hacer un pequeño resumen de lo que fue la primera intervención, solo en los puntos que fueron tocados, para posteriormente pasar a indicar la evolución de algunos de los temas que estaban siendo objeto de seguimiento por parte de esta superintendencia.

Dado que el motivo central son las alzas en las cuentas, cuestión relevante es que, a fines del año pasado, tanto en lo que se refiere a los precios de generación, por la parte distribución, es decir, las componentes, el precio de la energía eléctrica fue objeto de estabilizaciones, por tanto, el precio de la energía, entendida como el valor unitario en kilowatt-hora que se aplica a los clientes de las empresas distribuidoras a lo largo del país, no ha sufrido variación. Ese es uno de los puntos que ya fue señalado, pero me parece importante relevarlo para establecer los puntos principales que serán objeto de la presentación. Eso es parte del objetivo permanente de la superintendencia, que fiscaliza que aquello sea de esa manera.

Entonces, en la primera hipótesis, de que las alzas que notaron o percibieron los clientes al recibir su boleta, provienen de alzas en la tarifa, por un lado, porque está

estabilizado, y por otro, por la fiscalización que hace la superintendencia de cómo ha sido aplicado a las boletas, no es efectivo que por ahí provenga un alza injustificada de las boletas.

El segundo tema relevante -al que me referí en mi intervención anterior- está asociado al procedimiento de facturación en periodos como el que hemos vivido buena parte del primer semestre, y en lo que va de este año, a propósito de la pandemia y de las acciones que debieron desarrollar muchas actividades en el país, lo que significó la utilización de un procedimiento que está incorporado en nuestra normativa, que es la facturación provisoria. Es decir, al verse impedidas las compañías de tomar lectura directamente en los medidores, que en la gran mayoría de los casos se encuentran al interior de los hogares, se recurrió a una de las alternativas que la reglamentación vigente permite en materia eléctrica, cual es facturar provisoriamente con los promedios del consumo anterior de ese mismo cliente, que es individual para cada persona. Eso generó un incremento muy significativo, nunca antes visto, en términos de la cantidad de boletas que se emitieron, usando la metodología de los promedios.

Por otra parte, me parece relevante mencionar que todos los países que usan una tecnología similar a la nuestra, es decir, que tienen medidores que deben ser leídos por personas en procesos de recorridos a través de brigadas, utilizan promedios de meses anteriores en base a estimados de consumo, y los que tienen marcada

estacionalidad, como el caso de Chile, en que se complementó esto en meses de verano para los promedios con meses de invierno para los consumos, significó aumentos que, cuando efectivamente se leyeron, marcaron montos más altos de los que esperaban los clientes por parte de las compañías.

Es así como vimos en la superintendencia que en abril y mayo se incrementaron los niveles de facturación provisoria, ya que, tradicionalmente, las facturas o boletas que se efectúan utilizando esos promedios, están dentro del 3 y 4 por ciento, que en esos meses se elevaron -incluso, tengo las cifras actualizadas- hasta el 62 por ciento de las boletas emitidas en abril. Eso significa que habitualmente entre el 3 y 4 por ciento de las boletas se despachaban a los clientes utilizando esta metodología, pero -como dije- en abril ese número sobrepasó a la mitad de los clientes en Chile; se elevó hasta el 62 por ciento, y en los meses siguientes nuevamente comienza a recuperarse.

Puedo informar que en este momento, tras haber logrado ese *peak* en abril de 2020 del 62 por ciento, ha regresado a los niveles previos a la pandemia, por lo que nuevamente estamos en los niveles en torno al 3 y 4 por ciento, con alguna predominancia en las zonas, comunas, donde la autoridad sanitaria ha determinado cuarentenas, restricciones a la movilidad y protección a las personas.

Igualmente, los números totales del país muestran que tuvimos un *peak* en abril que fue declinando en los meses

siguientes, en mayo y junio sucesivamente, y tuvimos también algún desplazamiento. Esto no se dio en la misma magnitud en todas las zonas del país, sino que partió muy importantemente en la zona centro sur y, posteriormente, se trasladó a la zona centro, marcado por el avance de la pandemia en la Región Metropolitana, que finalmente ha sido una de las zonas donde permaneció por más tiempo la alerta sanitaria, las restricciones a la movilidad, y con eso también retardó, en alguna medida, la normalidad en cuanto a efectuar lecturas directamente leídas desde el medidor.

Con ese proceso de aumento de las facturas provisionarias, en la superintendencia comenzamos a ver un incremento en el número de reclamos de los clientes debido a las alzas en las cuentas de la luz, de las cuales no tenían una explicación, al menos en lo que nos señalan los reclamos que ingresaron a la superintendencia. Es así que vimos un incremento muy significativo en el número de reclamos que recibió la superintendencia durante este año 2020 que, al cierre de octubre, contabiliza un total -asociado al tema de facturación, voy a extraer solo aquellos que versan y se refieren por parte de los clientes a problemas de aumento de los cobros o cobros excesivos, o problemas de lectura, que son las formas como las personas clasifican estos reclamos, y nosotros los agrupamos para conformar problemas por cobros o facturación- que se ha elevado a 67.136 reclamos al cierre del mes de octubre, muy por sobre los 15.185 que recibimos en el mismo mes de 2019.

Como dije, hubo un ingreso de 15.185 reclamos en 2019 y 67.136 en 2020, marcando un *peak* en mayo de 13.811. Digo esto porque en mayo de este año la superintendencia recibió 13.811 reclamos, mientras que en el mismo mes del año anterior solo fueron 1.431. Es decir, estamos hablando en un multiplicador en el mes que se acerca a las 10 veces. No es 10 veces, pero es un valor significativamente mayor respecto del año anterior.

Esos 67.000 reclamos tienen dos sistemas de tratamiento. Por una parte son enviados a las empresas para que respondan directamente a los clientes a través de una plataforma electrónica que monitorea, supervisa y fiscaliza la superintendencia, y por otra, todo aquel reclamo que ha tenido ya ese proceso es recibido en la superintendencia para que nos pronunciemos, ya habiendo una respuesta inicial de la compañía, más los antecedentes que nos aporta el cliente de la misma. Es así como la superintendencia, a esta fecha, resolvió la cantidad de 37.806 reclamos, que se compara de manera muy incremental con los 9.170 que habíamos resuelto a la misma fecha en 2019.

Entrego, como correlato, los valores de este año y de los anteriores porque me parece relevante marcar la diferencia que hay en el incremento de reclamos.

Respecto de lo mismo, quiero resaltar la tremenda labor del equipo de funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Chile (SEC) que, también en el período de pandemia, con

teletrabajo y con dificultades en la movilidad, ha incrementado muy significativamente el trabajo, el nivel de captura de reclamos y el nivel de respuesta a las personas que han acudido a la superintendencia.

Me centro en la parte más relevante porque, lo que uno podría o tiende a pensar como fiscalizador -que es nuestro foco- es que si aumenta el número de reclamos, entonces tenemos un aumento potencial en el número de infracciones o de faltas a la normativa por parte de quienes son reclamados, en este caso, las compañías respecto a las facturas.

Ahora bien, de los 37.800, el total de reclamos favorables al ciudadano en la industria van al número de 561, con instrucción de refacturación.

En esta última parte quiero poner especial atención porque instrucción de refacturación en la resolución de un reclamo en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Chile indica la presencia de un problema relacionado con un aumento en la cuenta. Este número es de 132, del universo de reclamos, y de estos 132, que tengan relación con la facturación provisoria o con el alza de las tarifas -al menos es en lo que reclaman los clientes-, no obedecen estas refacturaciones a esa tipología.

Esos 132 reclamos en que la SEC ha instruido a la compañía, cuestión que efectivamente monitoreamos que así se cumpla, obedecen a los procesos de deuda radicada, información inconsistente, falla o mantención del

medidor. Estoy hablando de las tipologías que están detrás de esto, que son las mismas causas que hemos tenido en periodos anteriores asociados a los reclamos.

Como resumen del proceso fiscalizador de la Superintendencia, en la gestión de reclamos, efectivamente hay un incremento muy significativo en la cantidad de reclamos. Al hacer el análisis de estos, hemos encontrado 132 casos que obedecen y que han significado una instrucción de normalización en la empresa por antecedente, por deuda arraigada, y que las causas no dicen relación con el proceso de facturación de estimación de promedios o aplicación de valores no correspondientes en la factura.

No sé si están familiarizados todos con el tema de deuda radicada o de consumo no registrado. El consumo no registrado es uno de los que presenta tipología, es decir, cuando el hallazgo de una revisión de fiscalización por parte de una empresa en que hay un medidor que tiene cambios en el hábito de consumo, y estos cambios pueden estar asociados a una intervención de terceros o del propietario.

Por lo tanto, lo que se hace en ese proceso es estimar aquella parte que no fue facturada porque el medidor estaba con algún nivel de intervención, y refacturarlo. En algunos de esos procesos la SEC ordena refacturar a la empresa dado que no ha entregado suficientes antecedentes para configurar la intervención o la responsabilidad del propietario. Aun así, estamos hablando de un número

reducido de casos, dentro de esos 132, que son parte de los procesos habituales que maneja la superintendencia.

Me parece relevante entregar este resumen global de la totalidad de los reclamos y de aquellos casos, en particular donde ha habido procesos de refacturación a partir de la fiscalización, y la resolución de reclamos de la superintendencia.

El cuanto al tercer tema, que también mencioné en la sesión anterior, y ahora quiero indicar las acciones y su resultado. En este periodo de pandemia, de cierre de oficinas comerciales, con procesos de toma de lecturas intermitentes provocando esta facturación provisoria, uno de los mayores reclamos que se presentaban era que los canales de atención de las compañías eran insuficientes para recibir la demanda de los clientes o la interposición de reclamos por parte de los clientes de las compañías.

Eso lo sabemos porque muchas oficinas, al menos por algún tiempo, permanecieron cerradas, lo que hacía más difícil para algún grupo de personas acudir, sobre todo los que digitalmente tienen más lejanía o mayores problemas para acceder, a esos tipos de canales, a las páginas web, a los celulares o tienen dificultades en las conexiones de internet, la superintendencia hizo monitoreo permanente de los estándares de calidad de servicio que deben entregar las empresas -que están regulados-, y que la norma le exige una tasa de atención del 90 por ciento en esos contactos, y efectivamente en

el mes de mayo, junio y julio algunas empresas estuvieron por debajo de ese nivel de atención.

En aquel momento, esto provocó que la superintendencia, en algún caso, les haya exigido planes de acción correctivos lo que también ha significado que la superintendencia ha hecho formulaciones de cargos a las empresas que han reiterado en la falla en más de algún periodo, procesos que se mantienen abiertos y que buscan reprochar a las compañías que no lograron mantener el estándar que la normativa les exige.

Con todo lo señalado, quiero decir que en los últimos meses por fiscalización de la superintendencia -con esto me estoy refiriendo a los tres últimos meses completos de evaluación: agosto, septiembre y octubre-, nuestra supervisión está dando cuenta de una absoluta recuperación de los niveles de atención que están muy por sobre el piso que establece la norma de 90 por ciento, logrando en el mes de octubre un nivel de atención de la industria del 97 por ciento, es decir, está dentro del cumplimiento de los estándares.

Adicionalmente, más allá de la minuta que hice llegar anteriormente a la comisión, se mantienen abiertos algunos procesos administrativos, en particular y en adición al que acabo de mencionar del *call center*, quiero referirme a uno que involucra a dos grupos de empresas: grupo de empresas Enel y grupo de empresas Saesa, las empresas en Aysén, Osorno, Frontel, que fueron objeto de un proceso de formulación de cargos por errores de

facturación. Esto lo relaté, pero me parece relevante incluirlo en este resumen, por no haberlo incluido, es decir, es el proceso inverso a lo que se estaba reclamando, puesto que los reclamos hablaban de mayores cobros o boletas abultadas.

Efectivamente, durante el periodo que usaron la metodología de facturación provisoria, no incorporaron un valor que establece una normativa asociada al transporte de electricidad, que las distribuidoras incluyen en la boleta y que luego deben recaudar esos fondos y pagar las facturas a la empresa transmisora, enterar esos montos, que no fueron incluidos en los periodos que hicieron estimaciones de consumo, pero sí cuando tomaron la lectura, momento en que aparece el valor que no había sido incluido en las boletas anteriores.

Esos procesos siguen en análisis por parte de la superintendencia, por lo que esperamos prontamente dar resolución una vez nos formemos la cabal y completa convicción, y hagamos el análisis completo de los antecedentes que hemos recibido.

El otro proceso que sigue en análisis por parte de la superintendencia, es aquella formulación de cargos -me refiero a un proceso administrativo-, en donde la superintendencia formuló cargos a una importante cantidad de empresas por no llevar adelante la lectura, de manera no justificada -a eso nos referimos- y/o por tener cierres de oficinas comerciales de manera no suficientemente respaldada, por lo menos esos son los

cargos que cursó la superintendencia y nos encontramos en ese proceso de reducción.

Con todo lo expuesto, desde el punto de vista de la investigación que lleva adelante esta comisión, me parece, como superintendencia, que hemos actuado dentro del ámbito de nuestras facultades, con mucha diligencia, pues implementamos canales oportunos y en cantidad que nos permitió recibir a una institución del Estado un incremento en el nivel de reclamos, como el que acabo de mencionar, sin solicitud alguna adicional de nuevos recursos públicos, es una tarea que se asumió con flexibilidad de los propios equipos de fiscalizadoras y de fiscalizadores, lo que permitió suplementar por parte de nuestra institución un aumento muy significativo de los reclamos, resolverlos, recibir los contactos telefónicos, que también crecieron de manera muy significativa, como asimismo dar respuesta a dichos reclamos e instruir acciones a las empresas durante los períodos, de manera de exigirles planes de acción y de difusión, colocar información a cada uno de los clientes que había presentado reclamo e iniciar las acciones administrativas cuando nos ha parecido y hemos constatado contravenciones, algunas de las cuales ya están en proceso.

Por otro lado, los indicadores de control que estamos administrando muestran que tanto la facturación en base a estimados, el nivel de atención de *call center* y la emisión de las boletas han regresado a los valores

previos al inicio de la pandemia, por lo que entendemos que al menos el capítulo de incremento en el número de reclamos está agotado y que, por lo tanto, la tarea desde nuestro punto de vista se centra en resolver aquellos temas que aún tenemos abiertos.

Muchas gracias, señor Presidente.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Gracias por su intervención, señor superintendente.

Para entender el marco regulatorio, estamos hablando de boletas o facturas a clientes residenciales, porque esta investigación no abarca la industria ni el comercio, que entiendo corresponde a cerca del 70 por ciento del universo de clientes, versus los residenciales, que comprenden el 30 por ciento del total, a los cuales está abocada la investigación de esta comisión investigadora.

En ese sentido, considerando que los clientes industriales y del comercio pueden rebajar el IVA y negociar directamente con las generadoras, situación que no pueden hacer los clientes residenciales, me gustaría que el señor Ávila se explayara sobre el tema, porque queremos entender mejor este mercado de clientes regulados y no regulados y en el que existen asimetrías.

Ofrezco la palabra a los señores diputados para formular consultas.

Tiene la palabra el diputado Jaime Tohá.

El señor **TOHÁ** (vía telemática).- Señor Presidente, por su intermedio, agradezco al señor Ávila por su exposición.

Quiero hacer una reflexión histórica, que al final del día tiene un vínculo con el tema que la comisión está investigando.

Cuando asumí como ministro de Energía, en marzo de 1990, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles era un bochorno, prácticamente no existía. El superintendente que nombré me llamó y me dijo: ministro, ni siquiera hay un computador en la Superintendencia, así que tuve que llevar el mío de la casa para hacer algún trabajo.

De hecho, en esa época las tarifas eran fijadas por las empresas. A mí me tocó hacer la primera fijación de tarifas en 1992 y creo -posiblemente me equivoque- que fue la mayor rebaja de la historia de Chile.

Pese a que no teníamos recursos, fuimos a inspeccionar algunas infraestructuras e instalaciones que las empresas declaraban como activos para justificar el monto de los costos; sin embargo, nos encontramos con que se declaraba infraestructura que no existía o que eran sitios baldíos o galpones vacíos.

Felizmente hoy tenemos una situación diferente. La Superintendencia ha crecido y se ha desarrollado, tiene recursos absolutamente diferentes a los de aquella época y tengo la impresión de que las empresas también han ido corrigiendo y ajustando sus procedimientos de cara a un país que hoy es distinto al de ayer, porque hay un mayor control ciudadano y porque los órganos fiscalizadores están en una mejor posición para realizar su tarea.

Dicho eso, en cuanto a la dotación de personal y los medios materiales con los que hoy cuenta la Superintendencia, me gustaría preguntar al superintendente si considera que se puede garantizar a los consumidores que el Estado está en condiciones de hacer una fiscalización razonable en esas materias.

En la época a la cual me referí, la Superintendencia tenía una persona para atender varias regiones, como, por ejemplo, el fiscalizador de la Región del Biobío también atendía a las regiones de La Araucanía y del Maule.

Entonces, me gustaría que nuestro invitado nos contara sobre la situación actual de la Superintendencia respecto de los medios materiales y el recurso humano que dispone.

Asimismo, me interesa saber fundamentalmente el aspecto de las regiones, si están en condiciones; si no lo están, saber cuáles son las falencias que existen, ya que nosotros, como Parlamento, de alguna manera podríamos contribuir a apoyar iniciativas para que la Superintendencia tenga todo lo que requiera.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, primero que todo, saludo a todos los diputados presentes y al superintendente de Electricidad y Combustibles, señor Luis Ávila.

En primer lugar, me gustaría saber si él nos puede enviar el resumen sobre la cantidad de tipos de reclamos.

En segundo lugar, al leer la respuesta al oficio enviado, que se leyó en la Cuenta, allí se explica el tema de las tarifas, de las instrucciones o medidas que debían tomar las empresas y de los procesos sancionatorios. También se habla de que había procesos sancionatorios a las empresas por no cumplir con los estándares en atención, debido a que las oficinas estaban cerradas y por no tomar las medidas del caso.

Asimismo, el señor Ávila dijo -y también lo manifestó en otras exposiciones- que estaban estudiando la presentación de algunos recursos por no cobrar el transporte de energía, lo que, sin duda, afecta en el resultado, porque de todos los otros reclamos que leyó, ninguno tenía que ver con el alza que reclamaba la gente en sus cuentas. Sin embargo, este no cobro del transporte de energía, y que se acumuló durante todos los meses que no se leyó, sí generó un alza no esperada por las personas, porque les llegó esa acumulación de una sola vez.

Hace bastante tiempo que don Luis nos dijo que estaba este recurso. ¿Cuándo cree que va a tener alguna resolución? ¿Considera que hay una falta? De hecho, creo que ven una falta, porque si estimaron un consumo, también se podría haber estimado el transporte de electricidad que se calcula de acuerdo al consumo y se podría haber cobrado mensualmente, pero no se hizo.

Entonces, ¿cuánto tiempo va a tomar esa resolución? ¿Por qué no está en la respuesta del oficio?

Eso, señor Presidente.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Tiene la palabra, señor Ávila.

El señor **ÁVILA** (superintendente de Electricidad y Combustibles) [vía telemática].- Señor Presidente, en primer lugar, quiero referirme a sus consultas para hacer una precisión de términos y ver si, efectivamente, estábamos hablando de lo mismo.

Nuestra reglamentación distingue entre los usuarios regulados y los denominados clientes libres, entre aquellos que no están sometidos a regulación tarifa, y que por tanto pueden, dependiendo de su capacidad instalada, hacer contratos directos con las empresas de generación y no han sido parte del objeto de esta investigación, y los que sí han sido objeto de esta investigación y de los actos de la superintendencia, de monitoreo, supervisión, control e instrucciones. Me refiero a aquellos clientes regulados con distintos tipos de tarifas, en particular de aquellos clientes que denominaríamos residenciales, que están conformados, esencialmente, por las tarifas BT1A y BT1B y una tarifa flexible, donde está la mayoría de clientes del país, y, por otro lado, los que denominamos con una forma más global: industriales y/o comerciales, que están en otro grupo de tarifas que habitualmente tienen un sistema distinto de medición de su consumo, ya que, adicional a la energía, lo que se mide es la potencia, de manera que tienen un formato de facturación algo más complejo que

los residenciales. Pero todos ellos son parte de aquellos que tienen tarifas que están reguladas en los pliegos tarifarios y, por lo tanto, versan los reclamos, y cuando los recibimos les aplicamos el procedimiento.

No sé si con esto respondo a la consulta, señor Presidente.

Respecto de lo que menciona el diputado Jaime Tohá, le agradezco aquella parte de la historia que nos cuenta y que uno desconoce. Me dan ganas de invitarlo para que después nos cuente algo de esa historia y poder formar parte del álbum que estamos intentando formar, de lo que ha sido la historia de la superintendencia.

En primer lugar, voy a partir por el final: en qué nos pueden apoyar.

Sí, el Ministerio de Energía está *ad portas* -pero con mucho trabajo de la superintendencia- de presentar un proyecto para fortalecer y modernizar la superintendencia; un proyecto de ley que va a crear la Superintendencia de Energía.

El proyecto busca tanto fortalecer la fiscalización como fortalecer la capacidad de entregar un servicio de calidad a las personas, de vincularse, de facilitar el acceso, el contacto con las personas y con los procesos que pueden afectar a los clientes de las empresas reguladas, pero también a otros sectores que nos toca fiscalizar y que no solo busca la sanción como medida disciplinaria, sino que esencialmente está yendo a la promoción del cumplimiento como eje relevante de

objetivo. No pone toda la esperanza en que es una sanción que va a lograr cambiar la conducta de algún actor o alguna empresa que no responda a lo que está reglamentado o que está regulado, sino que además incorpora algunas herramientas de fiscalización que permiten acelerar la velocidad en que la superintendencia puede exigir correcciones a las deficiencias o, por ejemplo, al desempeño deficiente en algunos sectores.

Respecto de la dotación de personal, es una pregunta compleja para un superintendente. Nuestra dotación se acerca, en estos momentos, a las 385 personas. Un fiscalizador siempre quiere más recursos, eso no lo puedo negar, pero los recursos que asigna el Estado, a través del presupuesto, a la superintendencia, ¿le permiten hacer razonablemente la tarea? Mi respuesta es sí, de manera eficiente, de manera productiva, con alta participación de las personas: funcionarios, fiscalizadores, profesionales, directivos, de todos quienes conforman las SEC. Es un equipo altamente especializado, muy profesional, muy comprometido.

Por lo tanto, estoy orgulloso de dirigir la superintendencia, que en este particular período de pandemia le ha podido mostrar la mejor cara de los funcionarios públicos, porque no vamos a decir que es sencillo para cualquier organismo, que en un año recibía una cantidad de reclamos y que al siguiente reciba casi diez veces más reclamos y los pueda responder, los pueda canalizar, los pueda procesar y tomar acciones oportunas

en el momento en que van ocurriendo. Eso no es trivial y se debe al esfuerzo y al trabajo de los funcionarios de la superintendencia, en un ambiente de trabajo más complejo. Estamos hablando de los meses de mayor cantidad de facturación provisoria: abril y mayo, con una muy importante proporción de fiscalizadores en teletrabajo.

Entonces, por eso digo que es una situación que ha debido ser abordada, en nuestra apreciación no solo subjetiva, sino también con indicadores de desempeño de productividad que han sido muy elevados.

Por lo tanto, a la pregunta de si con esta cantidad de fiscalizadores la superintendencia requiere más, uno, como fiscalizador, siempre va a querer más, pero a la pregunta de fondo de si con los recursos que asigna el Estado ¿puede hacer la labor que se le ha encomendado? Sí, podemos hacer la tarea. Sentimos que lo hemos demostrado en este episodio de aumento en el número de reclamos por facturación provisoria.

En los objetivos centrales de la superintendencia, por ejemplo, mantener un suministro eléctrico continuo y seguro, debo decir que en este invierno, el del año 2020, el desempeño de las compañías de distribución y transmisión, más el trabajo focalizado de la superintendencia, nos permite decir que es el invierno, en la historia de Chile, en que menos se ha cortado la luz: nueve minutos menos que el mejor año que teníamos. Es el año en que los indicadores de emergencia, en nuestro foco de seguridad, es decir, ¿cuántos accidentes

en el área del gas ocurren? De manera importante, se han reducido los indicadores de control de esta industria.

Entonces, tenemos indicadores, no solo de procesos administrativos, no solo de oficios, sino de resultados. La luz ¿se corta más en Chile este año o se corta menos? Este año es el que menos.

Los accidentes, en Chile, con los indicadores de control, comparables con estándares internacionales, son los mejores que tenemos en la superintendencia.

En la certificación de productos estamos hablando de más de 500 millones de sellos SEC; este año se ha logrado la mejor cobertura en certificación de productos del país: más seguridad en los hogares.

Entonces, estamos hablando de la calidad del combustible. El control de la calidad del combustible logró también, al tercer trimestre del presente año, el mejor estándar de cumplimiento: 98 por ciento del testeo y fiscalización de calidad del combustible, y se encuentra mejorando un punto sobre el mejor registro que teníamos.

En esta área, quizá me estoy extendiendo de más sobre el foco de la reunión, pero es solo para precisar que la cantidad de fiscalizadores que tenemos nos permite, de manera razonable, dar cuenta de las tareas que tiene la superintendencia, por un lado, por la calidad muy especializada de las y los profesionales y los fiscalizadores de la SEC y, por otro, por un gran compromiso de las personas que integran la SEC y, en

tercer lugar, por el incremento muy significativo en el uso de herramientas tecnológicas.

Mientras estoy interviniendo, estoy mirando una pantalla donde estoy observando la cantidad de clientes que están interrumpidos en este instante en Chile, comuna por comuna, empresa por empresa, en la que podemos ver los fiscalizadores de la SEC, la cantidad de reclamos que nos están entrando minuto a minuto y dónde están ocurriendo, además del nivel de respuesta que están otorgando las empresas.

Sí, diputado Tohá, la superintendencia ha mejorado y respecto del proyecto de ley, evidentemente, nos gustaría contar con el apoyo, una vez que se ingrese formalmente la iniciativa que va a buscar modernizar y fortalecer a la superintendencia.

Diputado Boris Barrera, esencialmente, lo que tengo y que, por cierto, le voy a hacer llegar es una minuta que, desde el punto de vista de lo central, es muy similar a la presentación que hice en la anterior sesión de la comisión que complementa las actualizaciones de las cifras. No quise leer la minuta completa que contenía buena parte de cada uno de los procesos que había detallado en la ocasión anterior, que básicamente buscaba resaltar en mi presentación verbal los puntos y focos que permiten mirar el desarrollo, el desempeño de las empresas y cómo se ha o no recuperado la normalidad.

Lo que estoy diciendo es que en nuestra constatación hemos vuelto a los procesos a la normalidad.

No sé si quedó duda sobre la formulación de cargos por el cargo de transmisión, pero la formulación de cargos es un proceso formal que se inició contra las empresas que mencioné, porque constatamos un valor mal facturado, que no es de aquellos que significa restitución de dineros a las personas y quiero hacer ese distingo, porque es algo que no incluyó y que, posteriormente, incluyó.

Entonces, desde el punto de vista regulatorio, ¿el valor procede? Sí; pero ayudó, como usted bien lo dijo, a esa sensación y constatación de las personas de que me llega una boleta más alta.

La anterior no es la única causa, pues la parte esencial, como también lo hemos constatado, de las mayores boletas que ven las personas son mayores consumos de ese medidor, es decir, de ese domicilio. Esa es la causa principal.

Sin embargo, hay un 10 por ciento que se acumuló por este cargo no incluido, sobre todo en aquellas comunas, por ejemplo, las que usted representa, en las que en algunos casos vimos más de cuatro boletas que habían sido enviadas usando promedios. Por lo tanto, en la boleta que se leyó se acumuló ese porcentaje, pero respecto de varios meses.

Entonces, sí que puede y fue percibido por la gente, lo que está en línea con el aumento en los números de reclamos que recibimos.

Aun con todo eso, la intención, y por cierto que está incluida en la minuta que estamos haciendo llegar del

análisis de los reclamos, la comparación con los años anteriores, la resolución y aquellos en que hemos tenido que dar instrucciones de refacturación, están específicamente detallados; incluso, a qué se debe, cómo se logra y si tiene o no relación con causas injustificadas.

En esos casos, lo que hace la superintendencia es instruir una refacturación. Para ello, poseemos herramientas tecnológicas de monitoreo, de seguimiento y de control.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Gracias, señor superintendente.

Tiene la palabra el diputado Jaime Tohá.

El señor **TOHÁ** (vía telemática).- Señor Presidente, por su intermedio, me interesa continuar este diálogo con el superintendente en aras del bien común y, en ese sentido, quiero hacer un par de comentarios.

Primero, un comentario en el sentido positivo sobre el porcentaje de fallas que, evidentemente, ha ido disminuyendo, gracias a una acción fiscalizadora y la propia determinación de las empresas de hacer esfuerzos por reducir el número de caídas, pero, desgraciadamente, hay que tomar en cuenta que también se debe a la involución del sistema climático del país y del mundo. Es cosa de recordar la nevazón que tuvimos hace tres o cuatro años, que afectó a toda la zona centro sur del país, en donde las fallas fueron monstruosas.

Creo que esa disminución de fallas se debe a la acción proactiva del órgano fiscalizador, a una mejor actitud de las empresas, pero también a una declinación de las lluvias, de las nevazones y de los vientos, pero es un comentario complementario a lo que realmente quiero preguntar.

No tengo claro si en la legislación actual la superintendencia tiene algún grado de responsabilidad de actuación respecto de los clientes no regulados. Sabemos que los sistemas interconectados del sur y del norte, que ahora están conectándose, tienen entidades específicas, regulatorias, pero mi pregunta es si, por ejemplo, en el caso de una potencial concertación para la oferta a los clientes libres, lo que ha sucedido en muchas otras industrias, la superintendencia tiene algún grado de intervención, de prevención, de denuncia o la facultad de pedir investigación, en caso que se produzcan esas anomalías.

Pregunto lo anterior porque precisamente estamos hablando de las tarifas de distribución, que están directamente conectadas con el precio de la generación.

Muchas gracias.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

Quiero agregar una pregunta. Señor Ávila, usted señaló que hay 37.806 reclamos resueltos, de los cuales solo 561

han sido favorables al cliente, y de 132 se ordenó la refacturación.

La pregunta es si eso se da principalmente por fallas de los medidores.

Respecto de los casos que no han sido acogidos, ¿cuáles son las razones? ¿Hubo un mayor consumo y las personas pensaron que habían consumido menos? Quería consultar eso.

Tiene la palabra don Luis Ávila.

El señor **ÁVILA** (superintendente de Electricidad y Combustibles) [vía telemática].- Señor Presidente, por su intermedio, respecto de la primera parte de la pregunta del diputado Tohá, aclaro que cuando hacemos esta comparación, nos referimos a aquella parte de las interrupciones comparable y exigible a los actores; esto es, o a las distribuidoras, o a las transmisoras o a las generadoras.

La clasificación de las interrupciones la hacemos considerando, con distingo, las causalidades que provocan cada una de las interrupciones, y eso lo hacemos para separar de manera muy nítida a aquellas que denominamos de fuerza mayor.

Entonces, cuando hay una causal que provoca una interrupción calificada por la Superintendencia de fuerza mayor, evidentemente que no se hace responsable a las compañías, y las separamos para analizar si el aporte de control, de mantenimiento, de supervisión, de diseño, de

construcción que están realizando las compañías va en el camino correcto.

Evidentemente, si hay fenómenos como terremotos, *tsunamis*, volcanes, aluviones -que hemos tenido-, o nevazones o en que alguna de las interrupciones puedan ser presentadas y calificadas por la SEC de fuerza mayor, esas las dejamos separadas.

Entonces, la calificación es respecto de aquella parte que es administrada, es administrable y es gestionable con los actores, según la normativa señalada. Y es en esa parte donde estamos mejorando.

Junto con ello, dado que en los últimos años no hemos tenido ese tipo de eventos masivos importantes, también la interrupción global total ha disminuido, incluso considerando la causal de fuerza mayor.

Con todo, el desempeño actual de nuestro país es muy destacado en términos de menos horas de interrupción, considerando la totalidad de los países de la región, en términos de que somos de los países con mejor estándar. Y claro, cuando nos comparamos con países de la OCDE estamos a alguna distancia de algunos, y rozando, quizá, a algunos de ese grupo.

Respecto de la competencia propiamente tal, hay una institución que se encarga de velar y recibir las denuncias de la competencia. No obstante ello, la última modificación a la Ley Eléctrica, en la que se creó la figura del coordinador, que permitió -como usted bien lo mencionaba- crear un sistema único nacional, el Sistema

Eléctrico Nacional, que unió el SIC y el SING en un sistema eléctrico, que tiene la figura de un coordinador.

Ese coordinador tiene la misión, entre las principales, de velar por el despacho y el suministro seguro, económico, con acceso abierto, y también se agregaron funciones de monitoreo de la competencia.

La Superintendencia, que es la que fiscaliza la normativa eléctrica, junto con tener la fiscalización sobre los actores, las empresas de cualquier tipo -de aquellas que están en la normativa-, también ejerce su rol de supervisión y fiscalización sobre el Coordinador Eléctrico Nacional.

En lo referido a la competencia y a lo que usted mencionaba respecto de los contratos de las empresas reguladas, de los generadores, siempre es motivo de atención. Es una de las mayores preocupaciones del Ministerio fomentar la competencia; la Superintendencia no tiene atribuciones específicas en esa materia, porque van en la línea de la seguridad, de la calidad, de la continuidad, de la reducción de emergencias.

Sin embargo, lo que muestra la evidencia en los procesos de licitación de los contratos de generadoras para regulados de los últimos años, es que los precios, consistentemente, han venido reduciéndose en la generación de esos contratos, logrando valores muy interesantes respecto de otros períodos de nuestra historia.

En relación con la pregunta del señor Presidente, en el sentido de las causas de los reclamos, la tabla que voy a hacer llegar da cuenta en detalle de estos 132 casos de deuda radicada e información inconsistente. Ahí tenemos prácticamente casi el 90 por ciento de esos 132 reclamos; los otros, son un caso, dos casos, tres casos asociados a mantención, a atenciones de emergencia, al cobro de consumo no registrado. Es decir, en la tabla que voy a hacer llegar va el detalle de los que sí instruimos la refacturación.

Ahora, ¿qué pasó con los otros? ¿Cuál fue el análisis? El resultado del análisis se refiere a constatar si había un cobro abultado, excesivo, que no signifique que haya sido facturado de acuerdo con la normativa. ¿Qué dice la normativa? Que debe ser facturado conforme a la lectura que arroje el medidor, multiplicado por el valor de la tarifa que le corresponde a ese cliente. Entonces, hubo meses en que llegaron facturas provisionarias.

La misión de la Superintendencia es fiscalizar si se aplicó bien la fórmula para las facturas provisionarias, con los promedios estimados. Si es sí, bien. Segundo, aplicó bien la tarifa. Si es sí, okey.

Ese proceso no ha concluido. ¿Cuándo concluye? Cuando efectivamente la compañía acude con su equipo de toma de lecturas, toma la lectura y esa lectura real de ese período la traspasa a una boleta, y en esa boleta incluye lo que efectivamente registró el medidor, restando -por cierto- cada una de las boletas que facturó de manera

provisoria, y en esa boleta, que en realidad es una boleta de liquidación, se incorpora la lectura real, restando lo que se facturó como estimado.

Por lo tanto, esa boleta va a reflejar el mes de manera real y las diferencias que se hayan producido entre lo que se facturó como estimado y lo que realmente se consumió en ese medidor. Entonces, si eso está bien realizado, significa que la compañía ha facturado conforme a la normativa.

En ese proceso, en que en algunos casos, al menos la cantidad de reclamos que recibimos, hay gente que se vio sorprendida por ese monto y cursó un reclamo. Nuestra tarea era verificar si había un cobro indebido.

Sobre ese análisis, solo resta un análisis adicional, y es la eventualidad de que el medidor no esté funcionando bien. Entonces, ¿es posible pensar que todos los medidores, o muchos medidores, simultáneamente, en Chile y en el resto de los países, estuviesen marcando más de lo que correspondía?

Bueno, es una posibilidad. Nosotros, para no dejarlo en la hipótesis, en los casos en que no había razonabilidad en los consumos, y si así lo ha pedido el cliente, hemos solicitado, incluso, la verificación de los medidores, y no hay ninguno de los procesos de re facturación que haya tenido eso como causal.

Esa es la constatación que ha hecho la Superintendencia.

La última posibilidad es que el medidor pueda tener una falla, lo que ocurre en ocasiones, y debemos indicar un procedimiento para hacer la verificación del medidor. Eso se hizo en los casos en que la situación lo ameritaba.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Tiene la palabra el diputado Jaime Tohá.

El señor **TOHÁ** (vía telemática).- Señor Presidente, pido disculpas por intervenir por tercera vez, pero prometo que será la última.

Respecto del proyecto de ley que se está preparando, que me parece muy interesante y oportuno, incorporará cuestiones que son muy sensibles para la comunidad y los ciudadanos, a quienes tenemos la obligación de representar.

En ese sentido, y si los parlamentarios están de acuerdo, sugiero al superintendente que transmita al ministro la conveniencia de hacer un trabajo prelegislativo en proyectos de esta naturaleza, lo que puede evitar que el proyecto, desconocido por los parlamentarios, tenga una discusión y un proceso poco ágil, existiendo la herramienta que permita consensuar algunas cosas, dejando en claro que es potestad del Ejecutivo presentar el proyecto. El Ejecutivo puede escuchar o no lo que se le presente, de acuerdo a su criterio, pero personalmente recomiendo que se haga ese ejercicio.

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

El señor **ÁVILA** (superintendente de Electricidad y Combustibles) [vía telemática].- Señor Presidente, he recibido y anotado la solicitud del diputado Tohá, para hacerla llegar a la autoridad del Ministerio.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

Señores diputados, estamos *ad portas* de iniciar la elaboración del informe de conclusiones, de manera que propongo que en la próxima sesión empecemos a debatir sobre aquello. Les pido que estudien los antecedentes y traigan preparadas sus propuestas de conclusiones, con el objeto de empezar a redactarlas.

También, propongo invitar para la próxima sesión al señor Hernán Calderón, presidente de Conadecus (Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile), para que nos explique la propuesta de subsidio eléctrico que han elaborado, porque sabemos que, después de esta pandemia, las familias estarán muy endeudadas, a pesar de que hicimos una ley que permite no cortar el servicio básico y prorratear después lo adeudado en 12 meses. Sabemos que las familias van a estar muy complicadas, por lo que existe una propuesta de subsidio eléctrico equivalente o parecido al subsidio al agua. Quisiéramos que el señor Calderón nos lo explique para hacer una propuesta en ese sentido.

¿Habría acuerdo en tal sentido?

**Acordado.**

Seguidamente, iniciaríamos el proceso de redacción de las conclusiones de esta Comisión Especial Investigadora.

Además, la próxima semana se inicia la tramitación de la ley de Presupuestos, por lo tanto, es necesario tener claridad respecto de eso.

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor **HALABI** (Secretario) [vía telemática].- Señor Presidente, sugiero hacer la citación en los términos que usted señala, es decir, invitar al presidente de Conadecus e iniciar el estudio de las propuestas de conclusiones que hagan los señores diputados, y que después se conforme un pequeño comité para estudiar aquello.

Haré la citación, salvo que se ponga en Tabla la discusión de la ley de Presupuestos del sector público para 2021. En principio, podríamos sesionar el próximo jueves.

Además, debo precisar que el plazo otorgado a esta comisión vence el 14 de noviembre y, a partir de la última sesión que hagamos dentro de ese plazo, que sería el jueves 12 de noviembre, reglamentariamente se deben sumar 15 días para efecto de elaborar las conclusiones y proposiciones, lapso en el cual debemos terminar sí o sí con esta investigación.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Ha quedado claro, señor Secretario.

Entonces, la próxima semana iniciaremos el proceso de redacción y después formaremos un pequeño comité para redactar el informe final junto a nuestros asesores.

En nombre de la comisión, agradezco la asistencia del señor Luis Ávila y de los señores diputados a esta comisión.

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

*-Se levantó la sesión a las 16:15 horas.*

**CLAUDIO GUZMÁN AHUMADA,**

Jefe Taquígrafos de Comisiones.