

**ANT:** Oficio N° 76953, Oficio N° 250/2021, de fecha 08.09.2021, de la Sra. María Cristina Díaz Fuenzalida, abogado secretaria de la Comisión de Minería y Energía, ingreso SEC N° 27170, de fecha 09.09.2021.

**MAT:** Informa al tenor de lo solicitado por la Comisión de Minería y Energía de la Cámara de Diputados.

**DE: SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

**A : SRA. MARÍA CRISTINA DÍAZ FUENZALIDA  
ABOGADO SECRETARÍA DE LA COMISIÓN DE MINERÍA Y ENERGÍA  
CÁMARA DE DIPUTADOS**

Mediante el Oficio indicado en el ANT. la Comisión de Minería y Energía de la Cámara de Diputados, solicita a esta Superintendencia se informe sobre la nómina de empresas que hacen efectivos cobros por corte de suministro y posterior reposición a clientes afectos a convenios derivados de las leyes N° 21.249 y 21.340.

Lo anterior, en atención a que la Comisión tomó conocimiento de que algunas empresas distribuidoras estarían haciendo efectivos dichos cobros, vulnerando el espíritu con el cual dichas leyes fueron inspiradas, donde incluso, de hecho, el suministro no ha sido suspendido por falta de pago.

Sobre el particular, es menester indicar que revisados los registros que posee esta Superintendencia se ha constatado que no existen reclamos o denuncias referidas a las materias consultadas, por lo que no se dispone de información al respecto.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta indispensable que se puedan entregar a esta Superintendencia antecedentes de hecho sobre la situación descrita, siendo deseable que los usuarios realicen las respectivas denuncias por cualquiera de las plataformas dispuestas al efecto por parte de esta Superintendencia, ya sea en [www.sec.cl](http://www.sec.cl) desde celulares, al call center de esta Superintendencia (2 27127000), mediante el sitio web ([https://sec.custhelp.com/app/ask\\_reclamo](https://sec.custhelp.com/app/ask_reclamo)) o directamente en una de nuestras oficinas de atención al público.

En caso contrario, se solicita a Ud. que remita el nombre de los denunciantes y medio de contacto, o aportar algún elemento de hecho que permita a esta Superintendencia iniciar una investigación sobre la situación planteada.

En relación con ello, se hace necesario destacar desde ya que es importante que los afectados por la entrega de una mala calidad de servicio del concesionario o incumplimiento de la normativa vigente, interpongan en el ejercicio de sus derechos un reclamo ante esta Superintendencia de conformidad con lo que dispone el artículo 3°, N° 17, de la Ley 18.410, la que deberá resolverlo oyendo a los afectados. Estos reclamos serán comunicados a los concesionarios afectados fijándoles un plazo para informar. La forma de tramitación, los plazos, los requisitos que deben cumplir las diligencias y actuaciones y la aplicación de sanciones se ajustarán a lo que señala la ley y disponga el reglamento.



Caso:1631186 Acción:2930813 Documento:2873485  
V°B° PKC / SL.

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=2930813&pd=2873485&pc=1631186>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

Es del caso señalar que el procedimiento vigente en esta materia establece que, en primer lugar, los afectados deben interponer un reclamo ante la empresa eléctrica y, en el supuesto de no ser respondida su solicitud dentro del plazo de 30 días o no quedar conforme con la respuesta, deben presentar un reclamo ante esta Superintendencia, cumpliendo en todo momento con los requisitos que impone el Decreto Supremo N° 119, de 1989, de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba el Reglamento de sanciones en materia de electricidad y combustibles.

En efecto, el artículo 10°, de ese cuerpo reglamentario dispone que toda denuncia deberá constar por escrito y contener: a) el nombre, apellidos, profesión u oficio, domicilio y cédula de identidad del denunciante si es una persona natural y la individualización de la persona natural y de su representante legal, tratándose de una persona jurídica; b) la enunciación clara y precisa de los hechos infraccionales con expresión del lugar, año y mes, día y hora, si fuera posible; c) la enunciación precisa y clara de los antecedentes probatorios que ofrece o diligencias que solicita practicar. El artículo 11° agrega que esta Superintendencia no dará curso a las denuncias que no cumplan con los requisitos de los literales a) y b) antes indicados, sin perjuicio de la decisión que adopte este Organismo de actuar de oficio en atención a la gravedad de los hechos denunciados.

Es importante destacar que, sin perjuicio de la existencia de hechos infraccionales y de una pluralidad de afectados, el mayor éxito en la investigación se derivará de la presentación de la denuncia o reclamo que cumpla con los requisitos indicados con anterioridad, ya que solo de esa manera, al tener claramente identificado al denunciante/reclamante y expuestos con claridad y precisión los hechos que se estiman infraccionales, podrá hacerse un seguimiento y desarrollar adecuadamente el procedimiento pertinente. A cada denuncia/reclamo que se presenta a este Organismo, ya sea presencial o informáticamente, se le asigna un número de ingreso que le servirá al afectado para hacer un seguimiento personal del asunto que puso en conocimiento de esta Superintendencia.

Finalmente, corresponde hacer presente que esta Superintendencia velará permanentemente a través de sus procesos de atención de reclamos y fiscalización a las empresas distribuidoras, el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 21.249 publicada en el D.O de fecha 08 de agosto de 2020, que dispone de manera excepcional, las medidas que indica en favor de los usuarios finales de servicios sanitario de electricidad y gas de red.

Es cuanto puedo informar a Ud.

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

SLP/PKC

Distribución:

- Sra. María Cristina Díaz Fuenzalida, abogado secretaria de la Comisión de Minería y Energía, de la Cámara de Diputados.
  - Gabinete Superintendente.
  - División Jurídica
- Oficina de Partes (        )



Caso:1631186 Acción:2930813 Documento:2873485  
V°B° PKC / SL.

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=2930813&pd=2873485&pc=1631186>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)