

SEC VALPARAÍSO

- ANT.:**
- a) Decreto Supremo N°327 de 1997, Reglamento General de la Ley de Servicios Eléctricos.
 - b) Oficio Circular SEC N°1.994 de fecha 11/04/2025, Imparte instrucciones sobre consumos acumulados por error de lectura a medidores.
 - c) Oficio Ordinario SEC N°289003 de fecha 27/06/2025.
 - d) Carta GSC-SGSC-2025/88 de Chilquinta Distribución S.A., con ingreso SEC ACC N°3959222 de fecha 03/07/2025.
 - e) Ley N°18.410 y sus modificaciones.

MAT.: Formula cargo a Chilquinta Distribución S.A. por infracciones a la normativa que indica.

DE : DIRECTOR REGIONAL SEC VALPARAÍSO.

A : SR. GERENTE GENERAL CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.

1. Con fecha 11/06/2025, personal de la Dirección Regional de Valparaíso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles participó de la actividad desarrollada en la Delegación Presidencial Provincial de Los Andes y convocada por el Diputado Sr. Nelson Venegas, con la finalidad de levantar reclamos relacionados principalmente con la facturación de los consumos eléctricos realizada por la empresa Chilquinta Distribución S.A.
2. Que, de la revisión de los reclamos registrados durante dicha actividad, se evidenció casos de la comuna de Los Andes donde para la facturación de los consumos asociados al periodo de lectura comprendido entre marzo y junio 2025, se registraron consumos que no responden al patrón histórico de consumo mensual del servicio, ya que son notoriamente superiores a los consumos de los meses anteriores. A modo de ejemplo, se presentan los siguientes tres casos que responden a lo señalado:
 - N° Cliente 430927-8, boleta N°115016071 con fecha de emisión el 22/05/2025, **N° RUTA: 17_620_0700**, periodo de lectura: 14 abr 2025 - 14 may 2025. 712% más que el mismo mes del año anterior (66 kWh v/s 536 kWh) y 931% más que el mes anterior (52 kWh v/s 536 kWh).

¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?

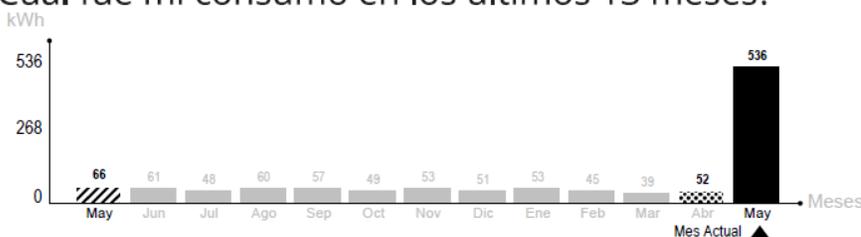


Imagen N°1: Extracto boleta N°115016071.



Caso:2244566 Acción:3963798 Documento:4581953
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

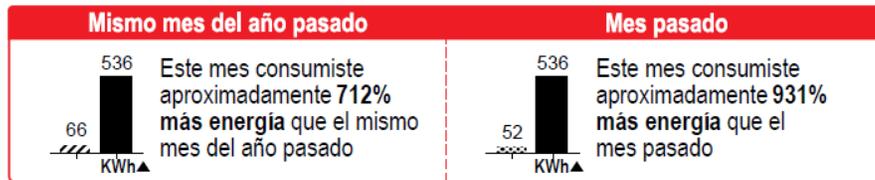


Imagen N°2: Extracto boleta N°115016071.

- N° Cliente 430942-1, boleta N°115015686 con fecha de emisión el 22/05/2025, N° RUTA 17_620_0765, periodo de lectura: 14 abr 2025 - 14 may 2025. 2.962,5% más que el mismo mes del año anterior (8 kWh v/s 245 kWh) y 842% más que el mes anterior (26 kWh v/s 245 kWh).

¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?

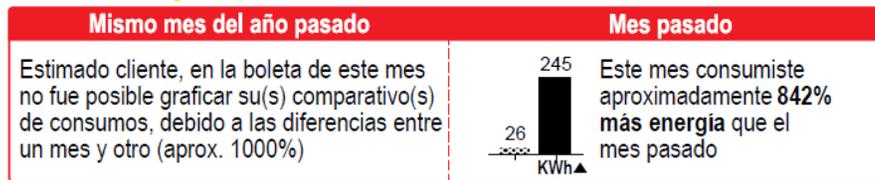
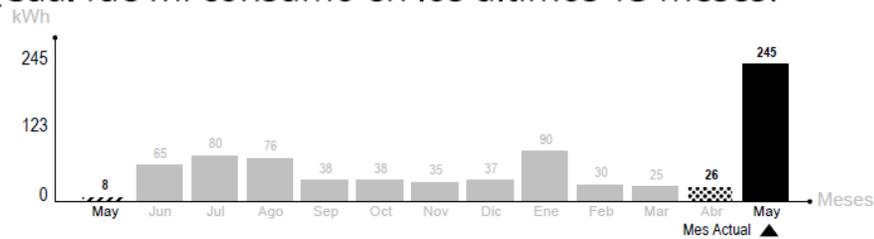


Imagen N°3: Extracto boleta N°115015686.

- N° Cliente 430943-K, boleta N°115015601 con fecha de emisión el 22/05/2025, N° RUTA: 17_620_0780, periodo de lectura: 14 abr 2025 - 14 may 2025. 295% más que el mismo mes del año anterior (19 kWh v/s 75 kWh) y 582% más que el mes anterior (11 kWh v/s 75 kWh).

¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?

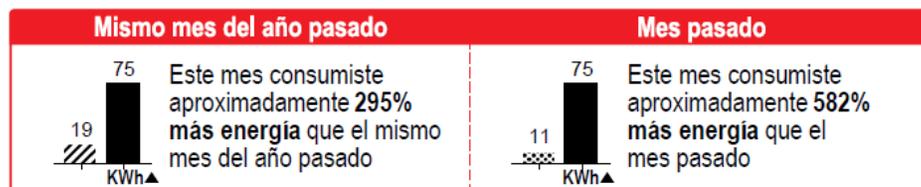
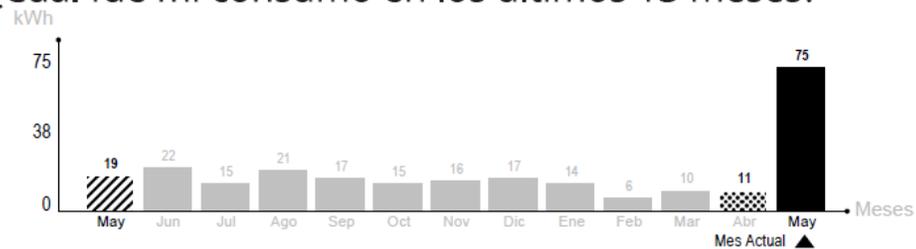


Imagen N°4: Extracto boleta N°115015601.

También, se evidenció un caso de la misma comuna donde para el mes de marzo de 2025 el consumo facturado no responde al patrón histórico de consumo del servicio.

- N° Cliente 434325-5, boleta N°113768679 con fecha de emisión el 20/03/2025, N° RUTA 17_620_0915, periodo de lectura: 13 feb 2025 - 13 mar 2025. 344%



Caso:2244566 Acción:3963798 Documento:4581953
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

más que el mismo mes del año anterior (68 kWh v/s 302 kWh) y 1.410% más que el mes anterior (20 kWh v/s 302 kWh).

¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?

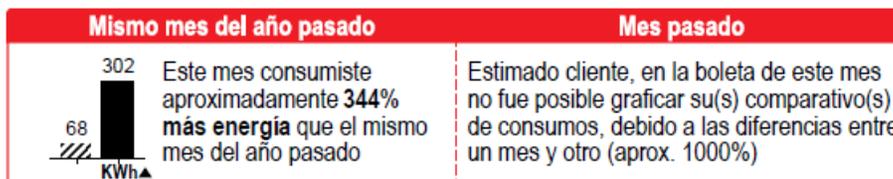
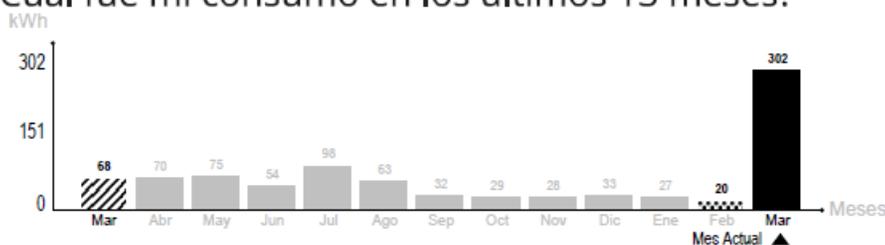


Imagen N°5: Extracto boleta N°113768679.

Respecto del caso anterior, se observó que, al descargar la boleta del mismo cliente para el periodo de junio desde la Plataforma de Información Pública con enlace de acceso <https://infopublic.chilquinta.cl/>, el consumo del mes de marzo 2025 no coincide con lo indicado en la boleta N°113768679 para el mismo periodo, por lo que se evidencia que la empresa concesionaria aplicó una metodología para que en las facturaciones posteriores se reflejara una distribución más homogénea o con una tendencia más lineal entre los consumos de los distintos meses.

- N° Cliente 434325-5, boleta N°115642003 con fecha de emisión el 23/06/2025, N° RUTA: 17_620_0915, periodo de lectura: 14 may 2025 - 11 junio 2025: evidencia un consumo de 51 kWh para el mes de marzo de 2025.

¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?

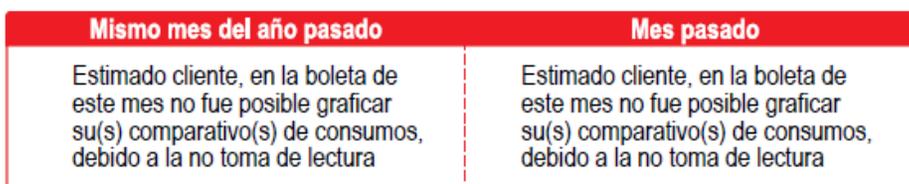
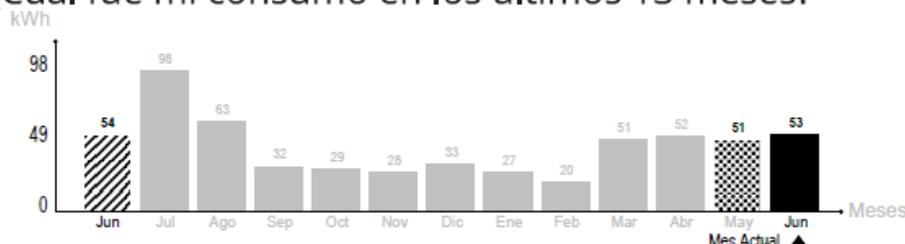


Imagen N°6: Extracto boleta N°115642003.

Respecto de eso, también se observó que, al menos para los clientes N°205107, N°205143, N°425311, N°430894, N°430896, N°430927, N°430932, N°430936, N°430942, N°430943, N°430950, N°431373, N°431374, N°434321, N°434324, N°434383, N°434387, N°434384, N°653989 y N°727476, la empresa aplicó la misma metodología descrita para los consumos que no respondían al patrón histórico de consumo del servicio en la facturación de los meses posteriores, reconociendo así la anomalía, inconsistencia y poca plausibilidad de que tales situaciones se hubiesen debido, en la práctica y exclusivamente, a los hábitos de consumo de los clientes.



3. Del análisis de los casos referidos en el punto anterior, se tiene que estas situaciones, que guardan relación con la facturación de un consumo que no responde al patrón histórico de consumo del servicio, presentan características plenamente compatibles con casos de una facturación efectuada posterior a un periodo de facturaciones provisorias realizadas en base a lo establecido en el Artículo 129 del Decreto Supremo en ANT. a) y Oficio Circular en ANT. b), o, alternativamente, posterior a un periodo de facturaciones no realizadas en base a las cantidades efectivamente registradas por los equipos de medida de los usuarios y usuarias.

Así, y considerando que las facturaciones analizadas no fueron precedidas por facturaciones provisorias de acuerdo con lo detallado por la empresa concesionaria en cada una de las boletas analizadas, se puede concluir que las facturaciones no se efectuaron sobre la base de las cantidades efectivamente registradas por los equipos de medida. De esta manera, y dado el hecho de que no existen casos de facturación con meses sin lectura, se desprende que en el proceso de facturación existieron desviaciones ocurridas durante la etapa de captura de la lectura, las cuales obedecerían a un descontrol en la toma de lectura pedestre al no registrarse los datos reales, sino más bien, datos determinados en función a estimaciones arbitrarias y de metodología desconocida.

4. Que, adicionalmente, durante la reunión celebrada con fecha 17/06/2025 en dependencias de la empresa concesionaria en el sector Curauma de Valparaíso personal de Chilquinta Distribución S.A., señores Javier Sandoval y Alejandro Vidal, entre otros, expusieron el antecedente que guarda relación con un cambio en el personal encargado de la lectura de los equipos de medida previo a la facturación de los consumos que no responden a los patrones históricos, dando a entender que desde la empresa existía disconformidad respecto de la toma de lectura, y lo que permite atribuir mayor sustento a la conclusión de que la toma de lectura se realizó de manera irregular, deficiente, y no en base a las cantidades efectivamente registradas por los equipos de medida de los usuarios y usuarias, por un periodo que se extendió por varios meses previo a la facturación excesiva de cada cliente, respecto de su patrón de consumo histórico.
5. Mediante la carta en ANT. c), Chilquinta Distribución dio respuesta al Oficio Ordinario SEC N°289003, mediante el cual se le requirió informar sobre las acciones y gestiones realizadas en atención a las reclamaciones de sus clientes de las Provincias de San Felipe y Los Andes. A su respuesta, la empresa concesionaria adjuntó un archivo correspondiente a un listado que consolidaba los reclamos entregados por la Dirección Regional de SEC Valparaíso y por el Honorable Diputado Sr. Gaspar Rivas en el contexto de la atención de dichos casos.

Del total de 148 reclamos, la empresa informó que, para la resolución de estos, se llegó a un acuerdo comercial en 65 casos, los cuales fueron analizados por esta Superintendencia, y se observó que, para 59 de ellos, el consumo del mes que no respondía al patrón histórico de consumo mensual del servicio era mayor o igual al doble del promedio de consumos de los seis meses previos (o, equivalentemente a señalar que, presentaba un aumento mayor o igual al 100% respecto del promedio del consumo de los seis meses previos).

Los 59 casos referidos en el párrafo anterior se muestran en la siguiente tabla, cuya última columna de la derecha muestra que estos casos responden al criterio de presentar un aumento mayor o igual al 100% respecto del promedio del consumo de los seis meses previos.



Caso:2244566 Acción:3963798 Documento:4581953
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

N° Cliente	Ruta Lectura	Comuna	N° boleta o factura analizada	Fecha emisión	Consumo mes (kWh)	Consumo mes año anterior (kWh)	%aumento mes año anterior	Consumo mes anterior (kWh)	%aumento mes anterior	Promedio consumo 6 meses previos (kWh)	%aumento promedio consumo 6 meses previos
205107	11_620_5380	LOSANDES	114199745	11-04-2025	273	72	279%	187	46%	103	165%
205115	11_620_5520	LOSANDES	114199513	11-04-2025	467	372	26%	140	234%	145	222%
205143	11_620_4040	LOSANDES	114199781	11-04-2025	794	264	201%	177	349%	265	200%
359621	03_624_4126	SANTA MARÍA	115225886	29-05-2025	373	227	64%	104	259%	104	259%
367244	09_611_3480	LOSANDES	115402441	09-06-2025	342	119	187%	127	169%	132	159%
425311	03_624_3790	SANTA MARÍA	115230228	29-05-2025	215	65	231%	63	241%	64	236%
430894	17_620_0520	LOSANDES	115015590	22-05-2025	180	59	205%	63	186%	66	173%
430895	17_620_0525	LOSANDES	115015623	22-05-2025	456	179	155%	93	390%	96	375%
430896	17_620_0540	LOSANDES	115015652	22-05-2025	190	79	141%	66	188%	75,16	153%
430917	17_620_0640	LOSANDES	113768086	20-03-2025	579	0	indet.	160	262%	178,3	225%
430923	17_620_0670	LOSANDES	113768287	20-03-2025	632	255	148%	130	386%	154,66	309%
430927	17_620_0700	LOSANDES	115016071	22-05-2025	536	66	712%	52	931%	48,83	998%
430928	17_620_0690	LOSANDES	115015589	22-05-2025	354	231	53%	103	244%	98,16	261%
430932	17_620_0705	LOSANDES	115015680	22-05-2025	273	48	469%	49	457%	59	363%
430936	17_620_0730	LOSANDES	114391097	22-04-2025	496	163	204%	146	240%	213	133%
430942	17_620_0765	LOSANDES	115015686	22-05-2025	245	8	2963%	26	842%	40,5	505%
430943	17_620_0780	LOSANDES	115015601	22-05-2025	75	19	295%	11	582%	12,33	508%
430950	17_620_0805	LOSANDES	115015698	22-05-2025	745	111	571%	91	719%	88	747%
430953	17_620_0815	LOSANDES	115015637	22-05-2025	168	47	257%	11	1427%	14,5	1059%
430963	17_620_0870	LOSANDES	115016108	22-05-2025	127	92	38%	41	210%	41,66	205%
431076	07_603_2930	LOSANDES	115345334	05-06-2025	490	178	175%	213	130%	233	110%
431359	17_620_0400	LOSANDES	115016160	22-05-2025	408	120	240%	93	339%	96	325%
431363	17_620_0420	LOSANDES	115015757	22-05-2025	360	93	287%	67	437%	70	414%
431373	17_620_0455	LOSANDES	115015911	22-05-2025	780	79	887%	54	1344%	56,66	1277%
431374	17_620_0470	LOSANDES	115015776	22-05-2025	698	305	129%	209	234%	203,33	243%
431377	17_620_0480	LOSANDES	113146597	20-02-2025	621	323	92%	201	209%	231,5	168%
433394	17_620_1075	LOSANDES	115015809	22-05-2025	360	112	221%	81	344%	86,83	315%
433411	17_620_1165	LOSANDES	115016341	22-05-2025	442	268	65%	165	168%	183,33	141%
433414	17_620_1200	LOSANDES	115015836	22-05-2025	323	102	217%	29	1014%	31,83	915%
433419	17_620_1185	LOSANDES	115015811	22-05-2025	1158	392	195%	280	314%	308,83	275%
433428	17_620_1500	LOSANDES	115015851	22-05-2025	231	131	76%	72	221%	82,5	180%
433453	17_620_1620	LOSANDES	115015867	22-05-2025	525	283	86%	157	234%	166,66	215%
433463	17_620_1875	LOSANDES	115015938	22-05-2025	289	270	7%	21	1276%	27	970%
434321	17_620_0895	LOSANDES	115015931	22-05-2025	263	120	119%	99	166%	96	174%
434323	17_620_0905	LOSANDES	115016136	22-05-2025	123	60	105%	43	186%	45	173%
434324	17_620_0910	LOSANDES	115016046	22-05-2025	635	192	231%	155	310%	146,5	333%
434325	17_620_0915	LOSANDES	113768679	20-03-2025	302	68	344%	20	1410%	28,16	972%
434336	17_620_0970	LOSANDES	10041650	22-05-2025	742	190,5	290%	42	1667%	46,16	1507%
434340	17_620_0995	LOSANDES	115016061	22-05-2025	717	114	529%	124	478%	126,83	465%
434342	17_620_0990	LOSANDES	115016060	22-05-2025	223	41	444%	34	556%	29,5	656%
434349	17_620_1235	LOSANDES	115016067	22-05-2025	820	323	154%	207	296%	249,5	229%
434351	17_620_1245	LOSANDES	115016094	22-05-2025	135	8	1588%	51	165%	56,66	138%
434354	17_620_1280	LOSANDES	115016053	22-05-2025	1331	24	5446%	29	4490%	33	3933%
434357	17_620_1265	LOSANDES	115015968	22-05-2025	400	192	108%	127	215%	134,83	197%
434360	17_620_1300	LOSANDES	115016075	22-05-2025	367	110	234%	84	337%	93,16	294%
434361	17_620_1305	LOSANDES	115016233	22-05-2025	245	133	84%	113	117%	117,16	109%
434362	17_620_1270	LOSANDES	115016115	22-05-2025	634	133	377%	114	456%	119,66	430%
434379	17_620_1385	LOSANDES	115016248	22-05-2025	294	155	90%	124	137%	138,16	113%
434383	17_620_1410	LOSANDES	115016624	22-05-2025	1395	1311	6%	208	571%	245,66	468%
434385	17_620_1420	LOSANDES	115016100	22-05-2025	653	491	33%	147	344%	166,5	292%
434394	17_620_1465	LOSANDES	115016112	22-05-2025	665	330	102%	228	192%	271,5	145%
434405	17_620_1750	LOSANDES	115016144	22-05-2025	339	224	51%	103	229%	107	217%
434415	17_620_1795	LOSANDES	115016271	22-05-2025	284	121	135%	53	436%	54	426%
434420	17_620_1820	LOSANDES	115016135	22-05-2025	524	239	119%	83	531%	89	489%
434423	17_620_1835	LOSANDES	115016157	22-05-2025	354	221	60%	142	149%	170	108%
434427	17_620_1855	LOSANDES	115016140	22-05-2025	315	76	314%	103	206%	100	215%
435131	17_620_1400	LOSANDES	115016188	22-05-2025	311	138	125%	103	202%	110,83	181%
653989	03_624_2500	SAN FELIPE	115236681	29-05-2025	541	198	173%	118	358%	134,166	303%
727476	18_601_8438	CALLE LARGA	115070979	23-05-2025	1178	199	492%	122	866%	129,16	812%
433443	17_620_1570	LOSANDES	115016063	22-05-2025	785	137	473%	141	457%	169,66	363%
431337	17_620_0285	LOSANDES	115015879	22-05-2025	711	366	94%	178	299%	214,83	231%
431314	17_620_0170	LOSANDES	115015661	22-05-2025	876	233	276%	114	668%	232,83	276%

Tabla N°1: Casos de facturación que superan el doble respecto del promedio de los seis meses previos.

6. Por otra parte, se identificaron otros 3 casos de la comuna de Los Andes no contenidos en el listado referido anteriormente, que responden al mismo fenómeno, y los cuales se detallan a continuación:

- N° Cliente 433443-4, boleta N° 115016063 con fecha de emisión el 22/05/2025, N° RUTA 17_620_1570, periodo de lectura: 14 abr 2025 - 14 may 2025. 473%



Caso:2244566 Acción:3963798 Documento:4581953
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

más que el mismo mes del año anterior (137 kWh v/s 785 kWh) y 457% más que el mes anterior (141 kWh v/s 785 kWh).

¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?

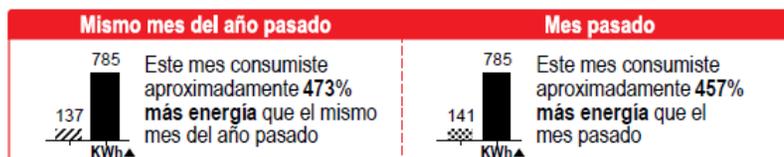
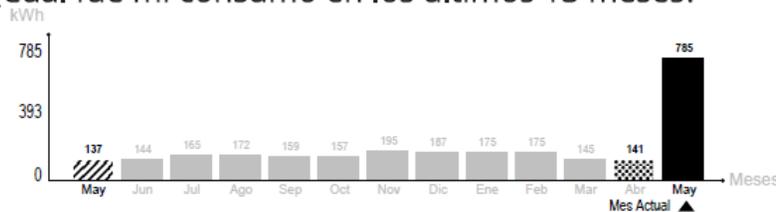


Imagen N°7: Extracto boleta N°115016063.

- N° Cliente 431337-2, boleta N°115015879 con fecha de emisión el 22/05/2025, N° RUTA 17_620_0285, periodo de lectura: 14 abr 2025 - 14 may 2025. 94% más que el mismo mes del año anterior (366 kWh v/s 711 kWh) y 299% más que el mes anterior (178 kWh v/s 711 kWh).

¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?

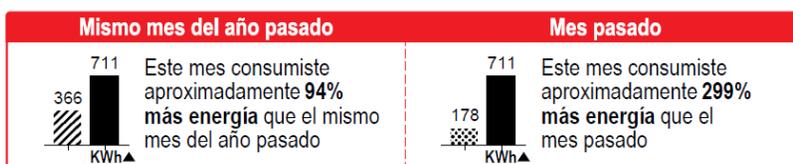
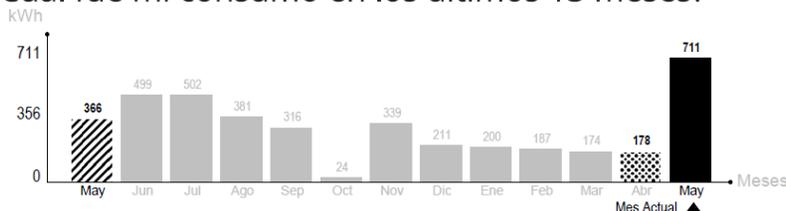


Imagen N°8: Extracto boleta N°115015879.

- N° Cliente 431314-3, boleta N°115015661 con fecha de emisión el 22/05/2025, N° RUTA 17_620_0170, periodo de lectura: 14 abr 2025 - 14 may 2025. 276% más que el mismo mes del año anterior (233 kWh v/s 876 kWh) y 668% más que el mes anterior (114 kWh v/s 876 kWh).

¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?

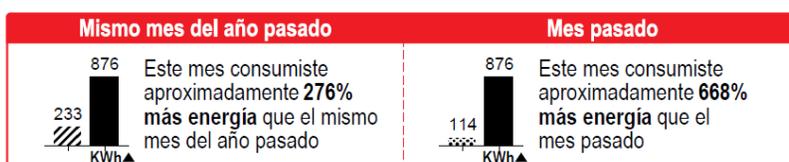
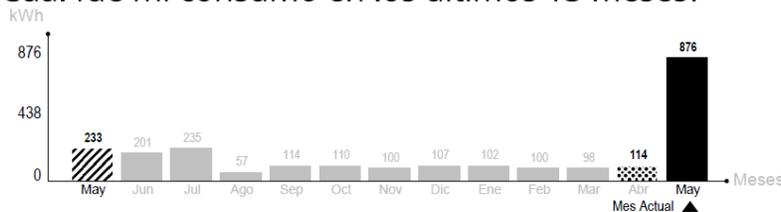


Imagen N°10: Extracto boleta N°115015661.



Por lo anteriormente expuesto, para estos tres casos, se realizó el mismo análisis que para los casos del punto anterior, verificando que todos cumplen con el criterio de que el consumo del mes que no respondía al patrón histórico de consumo mensual del servicio era mayor o igual al doble del promedio de consumos de los seis meses previos. El detalle de dichos casos se muestra en la tabla a continuación:

N° Cliente	Ruta Lectura	Comuna	N° boleta analizada	Fecha emisión	Consumo mes (kWh)	Consumo mes año anterior (kWh)	%aumento mes año anterior	Consumo mes anterior (kWh)	%aumento mes anterior	Promedio consumo 6 meses previos (kWh)	%aumento promedio consumo 6 meses previos
433443	17_620_1570	LOSANDES	115016063	22-05-2025	785	137	473%	141	457%	169,66	363%
431337	17_620_0285	LOSANDES	115015879	22-05-2025	711	366	94%	178	299%	214,83	231%
431314	17_620_0170	LOSANDES	115015661	22-05-2025	876	233	276%	114	668%	232,83	276%

Tabla N°2: Casos de facturación que superan el doble respecto del promedio de los seis meses previos.

- Que, los 62 casos expuestos en los puntos 5 y 6 de este oficio, son un indicio claro para describir la situación anómala de la cual se tiene conocimiento, debida a la facturación no realizada en base a las cantidades que efectivamente registraban los equipos de medida de las y los clientes de Chilquinta Distribución S.A., y que afectó a la facturación de múltiples servicios de las Provincias de Los Andes y San Felipe, y que en particular involucró, al menos, a las rutas de lecturas 03_624_XXXX, 07_603_XXXX, 09_611_XXXX, 11_620_XXXX, 17_620_XXXX y 18_601_XXXX.
- Al tenor de lo expuesto precedentemente, esta Superintendencia considera que Chilquinta Distribución S.A. ha infringido la normativa eléctrica vigente.
- En efecto, el artículo 225° del DFL N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, establece lo siguiente:

Artículo 225°.- Para los efectos de la aplicación de la presente ley se entiende por:

*x) Calidad de servicio comercial: componente de la calidad de servicio que permite calificar la atención comercial prestada por los distintos agentes del sistema eléctrico y que se caracteriza, **entre otros**, por el plazo de restablecimiento de servicio, la información proporcionada al cliente, la puntualidad en el envío de boletas o facturas y la atención de nuevos suministros.*

Por su parte, el Decreto N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, establece:

*Artículo 123.- Los concesionarios de servicio público de distribución deberán facturar **en base a las cantidades que consten en el equipo** que registra los consumos del usuario, exceptuando los casos en que este reglamento autoriza la estimación del consumo.*

Artículo 222.- La calidad de servicio es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse.

- De acuerdo con los hechos fijados más arriba y las pruebas recopiladas, esta Superintendencia constata que Chilquinta Distribución S.A., para los 62 clientes regulados en las rutas de lectura ya señaladas precedentemente, emitió facturas mensuales, al menos, entre noviembre de 2024 y abril de 2025, por consumos diferentes a los registrados por los aparatos de medida para sus respectivos periodos mensuales, concurriendo claros indicios de verificarse una desviación a la calidad



Caso:2244566 Acción:3963798 Documento:4581953
V°B° BHB/PVO/MH./NMM

comercial que exige la regulación, particularmente relativa a facturar montos dinerarios por consumos que no se registraron en el mes de facturación.

11. Teniendo presente, además, lo estipulado en el artículo 15° de la Ley 18.410, Orgánica de esta Superintendencia, y los artículos 12° y 14° letra c) del mencionado Decreto N°119, mediante el presente oficio y habiendo detallado los hechos y normas vulneradas, vengo a formularle el siguiente cargo a Chilquinta Distribución S.A., RUT 96.813.520-1, representada por su Gerente General, Sr. Cristian Martínez Vergara, con domicilio legal en Av. Argentina N°1, Edif. Plaza Barón, Piso 7, comuna de Valparaíso:
 - Incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 123 y 222 del Decreto N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, con relación al artículo 225°, letra x), del DFL N° 4/20.018, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en razón de facturar a 62 servicios, de las rutas de lecturas 03_624_XXXX, 07_603_XXXX, 09_611_XXXX, 11_620_XXXX, 17_620_XXXX y 18_601_XXXX de las Provincias de Los Andes y San Felipe en base a cantidades que no correspondían a las que efectivamente constaban en los equipos de medida de sus usuarios y usuarias, en un periodo de al menos seis (6) meses previo al mes de facturación excesiva de cada cliente, respecto de su patrón de consumo histórico, y la cual se dio en el periodo comprendido entre marzo y junio de 2025.
12. En conformidad al artículo 17°, inciso 2°, de la Ley N°18.410, se otorga a la empresa Chilquinta Distribución S.A., un plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente oficio, para presentar sus descargos por escrito ante esta Superintendencia.
13. Finalmente, reiteramos a usted, que toda documentación o respuesta a oficios debe ser ingresada a esta Superintendencia en nuestra "Oficina de Partes Virtual" disponible en la web www.sec.cl, cuyo link de acceso es: <https://www.sec.cl/oficina-de-partes-virtual/>.

Saluda atentamente a Ud.

PATRICIO VELÁSQUEZ OLIVARES
DIRECTOR REGIÓN VALPARAÍSO
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

Distribución:

- Chilquinta Distribución S.A.
- Control Interno.



Caso:2244566 Acción:3963798 Documento:4581953
V°B° BHB/PVO/MH./NMM