



INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA SOBRE ACTOS DEL GOBIERNO RELACIONADOS CON EL ALZA EN LAS CUENTAS DEL SERVICIO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 (CEI 51).

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión Especial Investigadora referida en el epígrafe cumple con emitir su informe –según la competencia que le fuera asignada por acuerdo de la Cámara de Diputados–, planteando las conclusiones y recomendaciones que al final se consignan.

De conformidad con lo prescrito en el artículo 318 del Reglamento de la Corporación, corresponde consignar lo siguiente:

I.- COMPETENCIA DE LA COMISIÓN AL TENOR DEL ACUERDO DE LA CÁMARA QUE ORDENÓ SU CREACIÓN.

Creación de la Comisión.

Por oficio N° 15.617¹, de 16 de junio de 2020, del Secretario General de la Corporación, se informa que en sesión de esa fecha y en virtud de lo dispuesto en los artículos 52, N° 1, letra c), de la Constitución Política de la República; 53 de la ley orgánica constitucional del Congreso Nacional y 297 y siguientes del Reglamento de la Corporación, ha prestado su aprobación a la solicitud de 76 diputadas y diputados, para crear una Comisión Especial Investigadora de los actos del Gobierno, en particular de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y del Ministerio de Energía, relacionados con el alza en las cuentas del servicio domiciliario de energía eléctrica detectadas en el período de pandemia que afecta al país, y que se explicarían en lecturas de consumos presuntos o sobre la base promedios estimados, en los términos planteados en la solicitud (CEI 51).

La Comisión Investigadora deberá rendir su informe en un plazo no superior a sesenta días, y para el desempeño de su mandato podrá constituirse en cualquier lugar del territorio nacional.

Integración y presidencia de la Comisión

Mediante oficio N° 15.828, de 20 de agosto de 2020, la Corporación comunica que acordó integrar la Comisión con los siguientes señores diputados:

- ANDRÉS LONGTON HERRERA
- MARÍA JOSÉ HOFFMANN OPAZO
- MANUEL MONSALVE BENAVIDES
- JORGE RATHGEB SCHIFFERLI
- LUIS ROCAFULL LÓPEZ
- JORGE SABAG VILLALOBOS
- GUSTAVO SANHUEZA DUEÑAS
- SEBASTIÁN TORREALBA ALVARADO
- ALEXIS SEPÚLVEDA SOTO

¹ [Ver documento N° 1, en cuenta de sesión N° 1, de 1 de septiembre de 2020.](#)





- RAÚL SOTO MARDONES
- OSVALDO URRUTIA SOTO
- CAMILA VALLEJO DOWLING
- PABLO VIDAL ROJAS

Durante la sesión constitutiva de esta Comisión Especial Investigadora, celebrada el día 1 de septiembre de 2020, se eligió, por unanimidad, como su Presidente al diputado señor **JORGE SABAG VILLALOBOS**.

Actuó como abogado secretario don Álvaro Halabí Diuana; como abogado ayudante, don Víctor Hellwig Tolosa y como secretaria ejecutiva, doña Sherry Peña Bahamondes.

II.- RELACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO POR LA COMISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE SU COMETIDO.

1) Sesiones celebradas.

La Comisión celebró 8 sesiones, incluida la constitutiva.

Durante el transcurso de esta investigación, la Comisión contó con la asistencia, testimonio y colaboración de las siguientes personas, señoras y señores:

El Subsecretario de Energía, Francisco Javier López, junto al asesor legislativo del Ministerio de Energía, Juan Ignacio Gómez y la asesora legislativa, María Raquel Fuenzalida.

El Superintendente de Electricidad y Combustible, Luis Ávila.

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Lucas Del Villar, junto a su Jefa de Gabinete, Carolina Duran y al Subdirector de Fiscalización, Ariel Espinoza.

El Director Ejecutivo de la Asociación de Empresas Eléctricas A.G., Rodrigo Castillo.

La concejala de Cerro Navia, Judith Rodríguez; junto a la dirigente de la Población Dalmacia de Cerro Navia, Andrea Reyes; y a la representante de la Junta de Vecinos de la Villa Olímpica de Ñuñoa, Pamela Cifuentes, en representación de Tusnelda Urra.

El Presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS), Hernan Calderón.

El Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU), Stefan Larenas.

2) Lo sustancial de los documentos recibidos.

La Comisión acordó el despacho de diversos oficios sobre materias relacionadas con su investigación, con indicación de si hubo o no respuesta, y que se [adjuntan digitalmente](#), para su consideración y conocimiento.



III.- ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL ENCARGO.

Con la finalidad de dar una mejor ilustración de la materia que se aborda y así procurar una cabal comprensión de los hechos investigados, se requirió a la Biblioteca del Congreso Nacional la elaboración de dos informes. El primero [referido a las medidas relativas al pago de las cuentas implementadas al covid 19. Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay](#)² y el segundo [sobre los componentes y la determinación de la tarifa eléctrica de los clientes regulados, con especial énfasis en si las empresas tienen capacidad o no de influir en el precio que pagan los clientes residenciales](#).³

IV. LO SUSTANCIAL DE LO EXPUESTO POR LAS PERSONAS ESCUCHADAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS INVESTIGADAS.

Con el propósito de brindar una mejor y más acabada comprensión de la investigación encomendada a esta Comisión, se ha estimado pertinente sintetizar las opiniones e intervenciones de los invitados, que a continuación se exponen:

Don **LUÍS ÁVILA, SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES** expuso en primer lugar respecto de las **facultades de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles**.

Comenzó precisando las atribuciones y facultades de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, cuya misión es velar porque las personas reciban productos y servicios seguros y de calidad en el área energética.

Indicó que, dentro de ese mandato legal, contenido en el artículo 2° de la ley orgánica de la Superintendencia, se le entregan atribuciones para fiscalizar a las empresas que ofrecen el servicio o distribuyen productos relacionados con estas materias.

Agregó que también tiene la facultad de resolver reclamos cuando a petición de una parte se presenta una queja sobre algún actor o empresa que presta servicios y se encuentra sujeta a alguna de las leyes, reglamentos o instrucciones pertinentes. Acotó que la entidad puede impartir instrucciones cuando a partir de una fiscalización o reclamo advierte que no se está cumpliendo la normativa, como también recabar los antecedentes necesarios para dar inicio a una investigación.

Cuando se detectan incumplimientos, la Superintendencia tiene la facultad de iniciar procesos administrativos que pueden terminar en sanciones que, según su gravedad, pueden ir desde 1 UTM a 10.000 UTA.

Luego, se refirió in extenso a las **medidas adoptadas tras el surgimiento de la pandemia**.

Al efecto, recordó que el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud reconoció el coronavirus, Covid-19, como una pandemia mundial, por lo que la Superintendencia, en atención a la experiencia de otros lugares del mundo, emitió el 13 de marzo una instrucción a la totalidad de las empresas

² [Ver documento N° 1, en cuenta de sesión N° 4, de 8 de octubre de 2020.](#)

³ [Ver documento N° 3, en cuenta de sesión N° 5, de 29 de octubre de 2020.](#)



fiscalizadas que proveen los servicios de electricidad y combustibles, incluyendo el gas, para que tomaran los resguardos y las medidas que permitieran garantizar la continuidad operacional de los servicios.

Relató que por esos días se discutía en el país el repliegue de labores presenciales de muchas organizaciones públicas y privadas, así como el establecimiento de confinamientos voluntarios, que luego pasaron a ser no voluntarios.

Días más tarde, continuó, conforme al decreto supremo N° 104 de 18 de marzo, el Presidente de la República declaró el estado de excepción constitucional. Hacia fines de ese mismo mes, a través del oficio circular N° 2665, la Superintendencia, u luego de que el 27 de marzo el Presidente de la República anunciara un acuerdo con las empresas distribuidoras eléctricas para evitar el corte de suministro, estableció con las empresas un sistema que permitía a los clientes prorratear las boletas y las deudas hasta después del estado de excepción constitucional de catástrofe.

Mediante otro oficio, la Superintendencia requirió posteriormente a la totalidad de las empresas eléctricas distribuidoras del país planes y medidas implementadas que permitieran dar cumplimiento al acuerdo anunciado por el Presidente. De esa manera, la Superintendencia instruyó a las empresas que presentaran los planes de acción que abordaran los procesos sobre no corte de suministro, prorrateo de boletas a clientes que lo solicitaran, fortalecimiento de canales de atención no presencial, habilitación de teléfonos, y atención de clientes en situaciones de riesgo, como los adultos mayores electrodependientes. Para entregar su respuesta, se dio a las empresas un plazo de 48 horas hábiles.

Relató que ante el repliegue de muchos trabajadores públicos y privados hacia sus hogares, las empresas distribuidoras eléctricas también aplicaron medidas similares, replegando a parte de sus funcionarios, a la vez que se establecieron protocolos de atención y se les dotó de elementos de protección personal, por momentos bastante escasos.

Asimismo, observó, varios de los procesos que realizan las empresas, tanto para mantener la continuidad que había sido requerida por oficio de la Superintendencia, como la toma de lectura y el reparto de boletas, tenían un alto impacto por causa del acceso a los domicilios de los clientes, quienes rechazaban al personal de las empresas, aun cuando fueran a tomar la lectura de los medidores o a repartir las boletas. Esta situación, resaltó, generó que un número importante de esos procesos fueran suspendidos y se establecieran protocolos seguros, con elementos de protección personal, para que los trabajadores pudieran ejecutar esas tareas.

En la práctica, aseguró, en la Superintendencia se constató que uno de los procesos más afectados fue el de toma de lectura de los medidores que se encontraban al interior de los domicilios, lo que se evidenció en que desde un 2% a 3% de hogares sin poder hacer lectura de medidores, se pasara con la pandemia a alrededor de 17%, llegando por sobre el 60% en abril. Eso significó que para realizar esas facturaciones las empresas debieron recurrir a lo establecido en el artículo 123 del decreto supremo N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, que dispone que los concesionarios siempre deben facturar las cantidades que consten en el equipo que registra la medida de los usuarios, y que tal lectura debe ser periódica -por regla general, mensualmente-, según señala el artículo 126.

Sin embargo, aclaró, el artículo 129 del mismo reglamento, en su inciso segundo, establece un tratamiento explícito ante la falta de lectura por razones no imputables a la concesionaria, que las habilita a facturar cada período de consumo eléctrico para los clientes regulados que no hayan tenido lecturas efectivas hasta por dos períodos consecutivos.



En este sentido, acotó, el reglamento dispone que se facturará provisoriamente, en tanto no se tome la lectura real de los medidores, de manera que se cobrará por la energía calculando un promedio de los seis meses anteriores del cliente. Es decir, si a un cliente no se le puede tomar la lectura del medidor en uno o más períodos, con la finalidad de evitar que no reciba la boleta y se le acumule una cuenta que sería muy difícil de sostener, el reglamento dispone que se tomarán los promedios que ha tenido ese cliente durante los seis meses anteriores, haciéndole llegar una boleta provisoria. Posteriormente, cuando se toma la lectura efectiva del medidor, se restan las boletas provisorias y se carga en el valor del consumo real de los meses, restando las provisorias, con lo cual se regulariza el cobro.

Explicó que el rol asignado a la Superintendencia en este caso es monitorear los procesos de facturación provisoria que se hayan aplicado masivamente a través de las empresas eléctricas. Destacó que ello es relevante pues en los últimos seis meses se han emitido 39.747.423 boletas y facturas, de la cuales 9,6 millones lo han sido bajo la modalidad de boleta provisoria.

Destacó que del universo total de boletas emitidas en marzo, un 17,1% se hizo bajo la modalidad sin toma de lectura efectiva. En abril esa cifra ascendió a 62,3%, siendo el mes con mayor impacto en términos de boletas recibidas en base al reglamento del decreto supremo N° 327, con una estimación de lo que el cliente había consumido en los seis meses anteriores.

En mayo esa cifra correspondió a un 29,1%, mientras que en septiembre, aseveró, la situación se acercaba a la normalidad, pues solo el 4,3% de las boletas se han hecho a través de esa modalidad.

Señaló entonces que, si bien la facturación provisoria definida en nuestra reglamentación es una herramienta que en la mayoría de los casos ha hecho una estimación relativamente acorde con los consumos de un hogar, esa Superintendencia detectó casos en que el cálculo no reflejaba adecuadamente el consumo de los hogares, lo que ha ocasionado inconvenientes a los clientes. Detalló que se observó dos grandes grupos de clientes que manifestaron problemas. En primer lugar, aquellos que en esos seis meses anteriores habían estado con un nivel de actividad operativa normal, desde el punto de vista del consumo eléctrico, pero que a partir de marzo suspendieron sus labores o se realizaron parcialmente, por lo que el promedio de los seis meses fue mayor que el consumo al estar con actividades detenidas.

Advirtió que ese reclamo fue recibido masivamente en la Superintendencia, por lo que se emitió instrucciones a la totalidad de las compañías eléctricas para que esas situaciones se priorizaran. Se instruyó, asimismo, que no se podía cortar el suministro y que se debía coordinar con el cliente la apertura del local comercial para acceder a los medidores y tomar la lectura, resultado de lo cual fue la posterior emisión de las respectivas notas de crédito.

Con ello, aseguró, la Superintendencia entendió que a partir de esa solución, en tanto fuera recepcionada por los clientes, la situación iba a ser corregida de manera inmediata.

Agregó que, aunque el cliente no se enterara que tenía esa opción o no ejerciera el derecho a reclamar ante la compañía, de igual manera se efectuaría luego la lectura correcta, generando un monto a favor en la cuenta.

Precisó luego que el segundo grupo de problemas, quizás con mayor cantidad de afectados que el anterior, fue donde la estimación de los consumos de los seis meses anteriores no reflejaba el nivel de uso que en la realidad estaban teniendo estos hogares. Relató que a partir de la pandemia, del repliegue de las



personas, de la suspensión de clases y de muchos trabajos, las actividades pasaron a realizarse en el hogar, provocando mayor permanencia de las personas y con ello de consumo eléctrico, que coincidió además con un periodo en que comenzaron las bajas temperaturas.

Ello significó que hubo un mayor consumo eléctrico al interior de los hogares, que tras el promedio de los seis meses estivales anteriores, recibieron entonces boletas por menor valor a lo que realmente estaban consumiendo.

Y aunque recibir boletas por menor valor de lo que realmente se está consumiendo pudiera parecer una buena noticia, ocurrió que cuando se terminó el proceso y se tomó la lectura real, esa diferencia se agregó en la boleta final, apareciendo una diferencia a pagar.

Recordó que las personas reclamaban ante la Superintendencia por un aumento excesivo en el cobro de la boleta de la luz, lo que contribuyó a presentar muchísimos más reclamos asociados a facturación que en años anteriores, pasando de un promedio de 120 reclamos por día a sobre 2.400, durante un periodo en que una proporción importante de los funcionarios de la Superintendencia estaba en teletrabajo y atendiendo reclamos mediante *call center*.

Destacó que los sistemas no presenciales que habilitó esa entidad han funcionado de manera óptima, permitiendo interponer los reclamos a los clientes y mantener el trabajo de la institución. Asimismo, resaltó, han aumentado significativamente la cantidad de reclamos respondidos, sobrepasando los 11.000 en un periodo de un mes.

Adicionó luego que también se impartieron instrucciones a las compañías para que reforzaran sus canales de atención telefónica y sus páginas webs, de modo de entregar información a los usuarios y recibir las solicitudes pertinentes.

Consideró que esas acciones han sido bastante logradas, prueba de lo cual es que hasta la publicación de la ley de servicios básicos, el 8 de agosto, se registraban 130.000 solicitudes para evitar el corte y requerir el prorrateo.

Detalló que en lo relativo a reclamos de facturación, en números agregados con corte mensual, en el mes de marzo se produjeron 5.539 reclamos directos a las compañías eléctricas, mientras que, al mes de julio se elevaron a 45.753. En el caso de la Superintendencia, el mes de julio recibió 18.743 reclamos, lo que significó incrementos por más de diez veces de lo recibido normalmente.

Resumió que ante **la cuestión de los aumentos en la cuenta de la luz** se debía distinguir las causas por las cuales una cuenta puede ser elevada en relación a una boleta anterior. La primera causa podría ser porque existe un aumento en la tarifa, el valor a pagar por cada unidad de energía, que en el caso de la energía se llama kilowatt/hora.

Sin embargo, recordó que en octubre de 2019 se tramitó en el Congreso Nacional la ley N° 21.185, que creó un mecanismo transitorio de estabilización de precios de la energía eléctrica para clientes sujetos a regulación de tarifas. Esa ley, publicada en el Diario Oficial el 2 de noviembre de ese año 2019, estabilizó las tarifas eléctricas para clientes regulados para evitar sus aumentos.

Enfatizó que desde esa fecha la tarifa por kilowatt/hora no se ha modificado y la fiscalización de la Superintendencia da cuenta de que no existen efectos en las boletas de los clientes causados por variación de tarifas, porque



regulatoriamente no podría ser y porque los procesos de fiscalización dan cuenta que han sido bien aplicadas por parte de las compañías eléctricas.

Así, concluyó, no han existido ni la Superintendencia ha constatado valores más altos en el kilowatt/hora que facturan e incluyen en sus boletas las distribuidoras eléctricas.

Agregó que un segundo factor del incremento podría ser el consumo, situación en la que distinguió dos casos. Un grupo que por razones de la pandemia ha disminuido el consumo (universidades, colegios, hoteles, peluquerías, etcétera) a ejecutar poca o ninguna actividad, pero recibió boletas en circunstancias que estaban cerrados y, por lo tanto, esperaban un cobro cero. Ese caso se corrigió a partir de instrucciones de la SEC.

Y un segundo grupo, que probablemente ha resentido más el efecto de la pandemia, por un aumento de los consumos en sus hogares, sea por estudios en la casa, por teletrabajo, por calefacción, por diferentes razones. Ello porque los consumos del verano anterior, los últimos meses de 2019 y los primeros meses de 2020, sirvieron de base para enviar las boletas estimadas, cuando, en realidad, en el hogar había aumentado el consumo en relación, incluso, con el invierno.

En este caso, cuando se produjo la lectura real y se liquidaron las diferencias, se trató de aumentos importantes, de hasta el doble, dependiendo de su propio historial de consumo.

Resaltó que de los 6,8 millones de clientes regulados que existen en Chile, presentaron reclamos cerca de un 10%. En consecuencia, estimó, hubo una importante proporción de clientes del país a quienes la estimación de consumo, que tiene reglamentación incorporada, no les generó grandes diferencias.

Refirió que la fiscalización arrojó hallazgos que significaron el inicio de procesos administrativos. Citó el caso de dos compañías ligadas al Grupo Saesa -Saesa, Frontel, Luz Osorno y Edelaysen-, en la zona sur del país, y el Grupo Enel, en la Región Metropolitana, que usaron un procedimiento de facturación que no incorporó adecuadamente un cargo que establece la regulación asociado al valor de la transmisión.

Explicó que el valor de la transmisión representa aproximadamente el 10% en una boleta y debe ser incluido cada mes, aun cuando haya sido realizado con facturación provisoria. Sin embargo, esas compañías, al confeccionar la boleta provisoria no incluyeron el cargo de transmisión, lo cual podría haber sido una buena noticia, porque las personas recibieron boletas algo menores. Sin embargo, cuando se tomó la lectura real, se incorporó el valor de la energía total del medidor, y se restó todo pago hecho en función de las boletas provisoras, apareció el acumulado de esos meses del cargo de transmisión que no había sido incorporado.

El segundo tipo de proceso que inició la Superintendencia, continuó, se refiere a la correcta explicación de parte de las compañías de la duración de los períodos en que no han tomado lectura efectiva de los medidores, y la duración y fundamentación de los períodos en que tuvieron oficinas cerradas.

Ello pues parte del problema se entiende cuando se advierte que las personas recibieron boletas por mayores montos y no pudieron concurrir de la manera habitual a las oficinas comerciales para solicitar una explicación y tampoco se recibió completa a través de los otros medios dispuestos por la compañía, lo que ayudó a generar incertidumbre en los procesos y se tradujo en aumentos significativos del número de reclamos recibidos por la Superintendencia.



Aseguró que la facturación provisoria ha recuperado los procesos, al igual que las compañías, y la cantidad de reclamos que se generó está siendo abordada, tanto por las empresas como por la Superintendencia. Asimismo, hubo procesos en curso y formulaciones de cargos cuando se halló contravenciones, y las exigencias a las empresas fueron mejorar sus canales de atención y a dar respuesta a cada uno de los reclamos.

En cuanto a los procesos futuros, indicó que se hará una revisión total al sistema de facturación provisoria, entendiendo que es posible hacer mejoras para reducir la incertidumbre o la falta de claridad, materia en que las empresas deberán jugar un rol importante.

Atendiendo una consulta de un señor diputado, el superintendente explicó que **el procedimiento de reclamos** se inicia con la interposición de un reclamo por parte de las personas, y su tratamiento en la Superintendencia se encuentra reglado. Detalló que deber ser la empresa quien entregue la respuesta a su cliente, por lo que los reclamos se pueden interponer directamente en la compañía, no obstante la Superintendencia también ha habilitado sistemas de manera presencial a lo largo del país, así como medios electrónicos, como páginas web y celular. Resaltó que hoy existen convenios con cerca de cien municipios, mediante los cuales la Superintendencia ha capacitado a sus funcionarios para ingresar reclamos e interactuar con la Superintendencia, sobre todo en zonas rurales en que no existe tecnología ni acceso a los sistemas web.

En materia del procedimiento de reclamo, reiteró que ellos se presentan directamente a las empresas, las cuales disponen de un plazo de 30 días para entregar una respuesta. Si esa respuesta no es satisfactoria y el cliente no queda conforme, puede interponer un reclamo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la cual con los antecedentes recopilados verificará si la respuesta y el procedimiento efectuado por la empresa se ajustan a la normativa.

Acotó que la Superintendencia recomienda a los clientes reclamar ante las empresas a través de la SEC, pues ello mantiene a la institución informada sobre la tramitación del reclamo. La SEC deriva el documento tecnológicamente a través de la plataforma habilitada y luego monitorea que se entregue la respuesta dentro de los plazos. En caso de que la Superintendencia advierta que no existe cumplimiento de la normativa o que se ha resuelto mal un reclamo, ordena que se restituya o se realice el ajuste e investiga si ese tipo de reclamo tiene más incidencias en la compañía, caso en el cual se solicita la información a la empresa y se da a conocer la solución alcanzada a todos los clientes que se encuentran en esa misma situación.

Advirtió que también, junto con responder los reclamos de las personas, la SEC mide la tasa de efectividad de las compañías, en términos del porcentaje de veces que se debe cambiar la respuesta que la empresa dio a los reclamos.

Indicó que algo que no fue denunciado fue la facturación provisoria en relación con el límite de consumo eléctrico de invierno, pues la Superintendencia impartió instrucciones para evitar que la metodología de acumulación de boletas por no lectura implicara que luego se excediera el límite de invierno, asunto que también constató la Superintendencia.

Respecto de una consulta sobre posibles cambios en la regulación, aseveró que la SEC está analizando propuestas para mejorar la estimación en caso de rebrotes de la pandemia que pudiesen ocasionar nuevos incrementos en la facturación, por causa de la falta de lecturas en algunas regiones y comunas. Reconoció que, aunque en la mayoría de los casos fue un buen estimador, existieron dos grandes



grupos ya mencionados en que no lo fue, de modo que se requiere buscar fórmulas que mejoren el cálculo considerando, por ejemplo, igual mes del año anterior.

Explicitó que la SEC instruyó facilidades de pago pues cuando se tomó la lectura real, particularmente en la Región Metropolitana, varias comunas tuvieron hasta cuatro y cinco meses con lecturas provisionarias, por lo que cuando la compañía ENEL tomó la lectura, que incluyó dos a cuatro boletas provisionarias, para evitar que se les acumulara el total de la cuenta, la SEC impartió instrucciones a la totalidad de las empresas para que establecieran metodologías y procedimientos claros destinados a dar facilidades a sus clientes por el mismo número de meses en que se estuvieron emitiendo facturas provisionarias, sin intereses y sin reajustes.

Precisó que hubo clientes no afectados por la pandemia, que pagaron habitualmente sus cuentas, pues aceptaron la opción del pago en cuotas sin intereses ni reajustes que les ofrecía la compañía por instrucción de la SEC. Esos clientes también pudieron ir a la compañía y solicitar el pago en tres, cuatro y hasta doce cuotas, de acuerdo con las instrucciones que dio la SEC por oficio, tras el acuerdo anunciado por el gobierno, y de los planes de las empresas que se comunicaron por oficio.

Recordó que el 8 de agosto se publicó en el Diario Oficial la ley de servicios básicos, que tenía similitudes con lo que ya estaba en aplicación, por lo que las personas podían elegir cualquiera de las opciones.

Recalcó que en el caso de la empresa Enel, mediante oficio N° 4396 de la SEC, de fecha 13 de julio, se le instruyó la eliminación del mensaje “corte en trámite” para los clientes de esa compañía en la Región Metropolitana.

Insistió en que las tarifas, como ningún otro valor incluido en la facturación eléctrica ha tenido variaciones al alza.

Ante el **cuestionamiento de un señor diputado por el cobro de reajustes e intereses en una boleta**, el señor superintendente señaló que se contactaría para conocer el caso en detalle y que la ley de servicios básicos detalla cuáles son los cobros y los montos que no tienen intereses.

En principio, afirmó, como regla general un monto que no es pagado en la fecha puede generar intereses y reajustes. Por su parte, las instrucciones de la Superintendencia para las boletas emitidas que no fueron canceladas o que habiendo sido canceladas generaron más tarde una diferencia, se refieren a los intereses a los intereses del período original de esos documentos. Por tanto, ejemplificó, una boleta de marzo liquidada en julio, que por regla general debiera tener los intereses para abril, mayo, junio y julio, por aplicación de la ley de servicios básicos, actualmente no se aplican. Preciso que si el cliente se acoge a esta ley, la empresa toma cada boleta, la lleva al momento en que se hace el prorrato, pero sin los intereses para traer esas boletas al valor presente. Pero ello, observó, no significa que desde hoy en adelante la falta de pago oportuno no genere intereses, y tampoco lo prohíbe la denominada ley de servicios básicos recientemente aprobada.

Acerca de la situación internacional, indicó que la mayoría de los países de la región, que utilizan ampliamente la misma tecnología que nuestro país, es decir, medidores que deben ser leídos por personal que acude al lugar, tienen el mismo problema. Ello ocurre en Perú, Argentina, Colombia, Ecuador, Costa Rica, Guatemala, los que han usado facturación provisionaria con una metodología muy similar a la normativa chilena, es decir, utilizando los meses anteriores para estimar los promedios y generando luego problemas de orden muy similar en las boletas, habida consideración de que las causas que hicieron que este aumento fuese significativo ha sido el mismo que en Chile, esto es, el repliegue a los hogares debido a la pandemia.



Precisó que hay, sin embargo, particularidades pues en el caso de los países más australes el problema ha sido coincidente con el inicio de invierno, que tradicionalmente significa aumento en el consumo eléctrico.

Por el contrario, aquellos países que han implementado de manera masiva la medición electrónica con tecnología a distancia y lectura remota, a sus clientes se les ha facturado conforme a lo que efectivamente está registrado y, por lo tanto, no han presentado ninguna alteración.

En materia de eventuales medidas de reparación a los clientes, sugeridas por un señor diputado, respondió que la SEC está muy comprometida con la fiscalización pero en aquellas materias que exceden de sus facultades no puede actuar. Reiteró que la SEC se circunscribe específicamente en las actuaciones para fiscalizar, instruir, resolver reclamos, impartir instrucciones, solicitar compensaciones de aquellas establecidas en la regulación que fiscaliza. Pero son otros los organismos que pueden buscar reparaciones, como es el Servicio Nacional del Consumidor, entidad que tiene atribuciones para iniciar procesos en lo que corresponde.

Opinó que cualquier modificación en la institucionalidad eléctrica debe ser abordada de manera sistémica, en el conjunto de los procesos de generación, transmisión y distribución.

Luego, recordó que a fines del año 2019, el precio de la energía eléctrica fue objeto de estabilizaciones por lo que el valor unitario en kilowatt-hora que se aplica hoy a los clientes de las empresas distribuidoras a lo largo del país, no ha sufrido variación. Resaltó que ese antecedente es relevante en esta discusión y es también materia de fiscalización permanente de la superintendencia.

Aseguró que la hipótesis de que las alzas que percibieron los clientes al recibir su boleta provienen de alzas en la tarifa, que está estabilizada y fiscalizada por la superintendencia, no es efectiva. No existe un alza injustificada de las boletas.

Adicionó enseguida que el procedimiento de facturación en períodos como el que hemos vivido buena parte del primer semestre, a propósito de la pandemia y de las acciones que debieron desarrollar muchas actividades en el país, significó la utilización de un mecanismo incorporado en nuestra normativa, que es la facturación provisoria. Es decir, explicitó, 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. Ello, admitió, generó un incremento muy significativo, nunca antes visto, en términos de la cantidad de boletas que se emitieron usando la metodología de los promedios.

Le pareció relevante mencionar que todos los países que usan una tecnología con 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 en aquellos que tienen una marcada estacionalidad, como el caso de Chile, en que se complementó meses de verano con meses de invierno para promediar los consumos, significó aumentos que, cuando efectivamente se leyeron, marcaron montos más altos de los que esperaban los clientes por parte de las compañías.

Subrayó 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%, pero en abril se elevaron hasta el 62%.



Informó, sin embargo, que tras ese *peak* en abril de 2020 se ha regresado a los niveles previos a la pandemia, por lo que nuevamente estamos en torno al 3% y 4%, con alguna predominancia en las zonas donde la autoridad sanitaria ha determinado cuarentenas, restricciones a la movilidad y protección a las personas.

Detalló que ese fenómeno no se dio en la misma magnitud en todas las zonas del país, sino que comenzó 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 permanecieron por más tiempo la alerta sanitaria y las restricciones a la movilidad, y con ello el retardó a la normalidad en cuanto a efectuar lecturas directamente desde el medidor.

Indicó que con ese proceso de aumento de las facturas provisorias, la superintendencia observó también un incremento en el número de reclamos de los clientes debido a las alzas en las cuentas de la luz, que no tenían una explicación. Detalló que al cierre de octubre de 2020 se contabiliza un total de 67.136 reclamos, cifra muy por sobre los 15.185 recibidos en el mismo mes de 2019. Acotó que el *peak* se produjo en mayo, con 13.811 ingresos, que comparó con los 1.431 reclamos del mismo mes de 2019, lo que se traduce en un multiplicador en el mes que se acerca a las 10 veces.

Explicó que esos 67.000 reclamos han tenido dos sistemas de tratamiento. Por una parte, fueron enviados a las empresas para que respondieran 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 fue recibido en la superintendencia para que esta se pronunciara, considerando la respuesta inicial de la compañía y los antecedentes aportados por el cliente. Aseguró que a esta fecha la superintendencia ha resuelto 37.806 reclamos, que contrastó con los 9.170 que resolvió a la misma fecha en 2019.

Resaltó entonces la labor del equipo de funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Chile (SEC) que en el período de pandemia, con teletrabajo y 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.

Indicó que de los 37.800, el total de reclamos favorables al ciudadano en la industria van en 561, con instrucción de refacturación.

Resumió que el proceso fiscalizador de la Superintendencia en la gestión de reclamos evidencia que existe efectivamente un incremento muy significativo en la cantidad de reclamos. Al hacer el análisis de ellos, se encontraron 132 casos 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.

Explicó que la deuda radicada o de consumo no registrado se produce cuando una revisión de fiscalización por parte de una empresa advierte un medidor que observa cambios en el hábito de consumo, los que pueden estar asociados a una intervención de terceros o del propietario. En ese caso, se estima aquella parte que no fue facturada porque el medidor estaba con algún nivel de intervención y en algunos de esos procesos la SEC ordena a la empresa refacturar, dado que no ha entregado suficientes antecedentes para configurar la intervención o la responsabilidad del propietario. Sin embargo, insistió, es un número reducido de casos, dentro de los 132 referidos, que son parte de los procesos habituales que maneja la superintendencia.



Recordó asimismo que durante el periodo de pandemia, de cierre de oficinas comerciales, con procesos de toma de lecturas intermitentes provocando facturación provisoria, uno de los **mayores reclamos era que los canales de atención de las compañías eran insuficientes para recibir la interposición de reclamos por parte de los clientes**. Las oficinas permanecieron cerradas y algunas personas no podían acceder a canales digitales, como las páginas *web* o los celulares. En esta materia, indicó que la superintendencia hizo monitoreo permanente de los estándares de calidad de servicio que deben entregar las empresas, dado que la norma les exige una tasa de atención del 90%. Y se constató que en el mes de mayo, junio y julio algunas empresas estuvieron por debajo de ese nivel de atención, situación que provocó que la superintendencia les exigiera planes de acción correctivos y formulara cargos a las empresas que han reiterado sus fallas en más de algún periodo, procesos que aún se mantienen abiertos y que buscan reprochar a las compañías que no lograron mantener el estándar que la normativa les exige.

De esa manera, recalcó, en los meses de agosto, septiembre y octubre la superintendencia puede dar cuenta de una absoluta recuperación de los niveles de atención, que están muy por sobre el piso que establece la norma de 90%, lográndose en el mes de octubre un nivel de atención de la industria del 97%.

Agregó que se mantienen abiertos algunos procesos administrativos y junto con reiterar el caso del *call center*, se detuvo en la situación de dos grupos de empresas: Enel y Saesa, las empresas en Aysén, Osorno, Frontel, que fueron objeto de un proceso de formulación de cargos por errores de facturación, por mayores cobros o boletas abultadas originadas en que durante la facturación provisoria no se incorporó el valor asociada al transporte de electricidad, que las distribuidoras recaudan y pagan a la empresa transmisora. Como no fueron incluidos en los periodos que hicieron estimaciones de consumo, pero sí cuando tomaron la lectura, apareció entonces un valor que no había sido incluido en las boletas anteriores.

Indicó que estos procesos están en análisis por parte de la superintendencia, al igual que la formulación de cargos a una importante cantidad de empresas por no llevar adelante la lectura de manera no justificada, o por tener cierres de oficinas comerciales de manera no suficientemente respaldada.

De acuerdo con lo expuesto, sostuvo que la superintendencia ha actuado dentro del ámbito de sus facultades, con mucha diligencia, pues implementó canales oportunos y en cantidad adecuada para recibir un incremento en el nivel de reclamos, sin solicitud de nuevos recursos públicos sino con los propios equipos de fiscalización.

Destacó que los indicadores de control que la entidad administra muestran que tanto la facturación en base a estimados, como 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 el incremento en el número de reclamos está agotado y la tarea se centra ahora en resolver los temas abiertos.

Explicó que nuestra reglamentación distingue **entre los usuarios regulados y los denominados clientes libres**, que no están sometidos a regulación tarifaria, pueden, dependiendo de su capacidad instalada, hacer contratos directos con las empresas de generación y no han sido parte del objeto de esta investigación. Por el contrario, lo han sido los clientes regulados con distintos tipos de tarifas, en particular los clientes residenciales, que están conformados por las tarifas BT1A y BT1B y una tarifa flexible, donde está la mayoría de clientes del país. Por otro lado, están los industriales y/o comerciales, incorporados en otro grupo de tarifas que habitualmente tienen un sistema distinto de medición de su consumo, ya que, adicional a



la energía se mide la potencia, de manera que tienen un formato de facturación algo más complejo que los residenciales. Todos ellos, sin embargo, son parte de quienes tienen tarifas reguladas en pliegos tarifarios y, por lo tanto, cuando se reciben reclamos sobre ellos, se les aplica el procedimiento.

Ante una consulta de un señor diputado, indicó que el Ministerio de Energía está *ad portas*, y con mucho aporte de la Superintendencia, de presentar un proyecto para fortalecer y modernizar esta institución y crear la Superintendencia de Energía.

Relató que el proyecto busca tanto fortalecer la fiscalización como 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 se debe fiscalizar. Asimismo, no solo busca la sanción como medida disciplinaria, sino que esencialmente promueve el cumplimiento como eje relevante de objetivo. No pone toda la esperanza en que una sanción logrará cambiar la conducta de algún actor o alguna empresa que no responda a lo que está reglamentado o 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 al desempeño deficiente en algunos sectores.

Acerca de la dotación de personal, indicó se acerca a las 385 personas. Admitió que un fiscalizador siempre desea más recursos, pero los que le asigna el Estado a través del presupuesto le permiten hacer razonablemente su tarea.

Ejemplificó el trabajo de la Superintendencia destacando que este invierno de 2020, ha sido uno en los que menos se ha sufrido cortes de luz: solo nueve minutos menos que el mejor año registrado. Agregó que es también el año en que los indicadores de emergencia se han reducido, mientras que en la certificación de productos se ha llegado a más de 500 millones de sellos SEC. Enfatizó que este año se ha logrado la mejor cobertura en certificación de productos del país, lo que ha significado más seguridad en los hogares.

En materia de calidad del combustible, detalló que al tercer trimestre del presente año se observa el mejor estándar de cumplimiento: 98% del testeo y fiscalización de calidad del combustible, y se encuentra mejorando un punto sobre el mejor registro existente.

Insistió luego en que 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. Reconoció, sin embargo, que cuando nos comparamos con países de la OCDE estamos a alguna distancia de algunos y rozando a otros de ese grupo.

Relató que **respecto de la competencia** existe una institución que se encarga de velar y recibir las denuncias. No obstante, recordó la última modificación a la Ley Eléctrica, pues en ella se creó la figura del coordinador y se permitió crear un Sistema Eléctrico Nacional, que unió el SIC y el SING. Detalló que ese coordinador tiene la misión de velar por el despacho y el suministro seguro, económico, con acceso abierto, a lo que se agregaron funciones de monitoreo de la competencia. Y la Superintendencia, junto con ejecutar la fiscalización sobre los actores, también ejerce un rol de supervisión y fiscalización sobre el Coordinador Eléctrico Nacional.

En lo referido a la competencia y a los contratos de las empresas reguladas, de los generadores, aseveró que aunque una de las mayores



preocupaciones del Ministerio es fomentar la competencia, la Superintendencia no tiene atribuciones específicas en esa materia.

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

Don **FRANCISCO JAVIER LÓPEZ, SUBSECRETARIO DE ENERGÍA**, respecto del alza en el valor de la energía, consideró importante recordar que el Congreso aprobó a fines del año 2019 la ley N° 21.185, publicada el 2 de noviembre de 2019, que estabilizó el precio de la energía, quedando así congelados los precios del VAR, los precios de la energía y los de la transmisión.

Por tanto, subrayó, en lo que se refiere a costo o valor de la energía, es importante precisar y recordar que por la propia acción que tomó el Ejecutivo en conjunto con el Congreso, ya fue estabilizado.

Agregó que en marzo de este año, cuando comenzaban las primeras complejidades de la pandemia, fue lanzado un plan solidario de servicios básicos, que fue posteriormente refrendado por una ley en términos bastantes similares.

Ese plan solidario fue anunciado el 27 de marzo y, tras largas discusiones en el Congreso, se concluyó en una ley recogiendo parte importante de los acuerdos destinados a dar tranquilidad a las familias, de manera que ninguna persona que tuviera problemas para afrontar el pago de sus cuentas de energías fuera a sufrir el corte del suministro.

Destacó que eso, tanto por vía administrativa como legal, ha funcionado de manera correcta. La SEC ha realizado una fiscalización y un trabajo bastante cercano para poder garantizar, y hasta hoy no existe ninguna denuncia, desde el 10 de marzo hasta ahora, que dé cuenta o que constate que existe algún corte de energía producto de problemas en el pago de las cuentas.

Sobre los problemas de facturación, específicamente lo referido a la facturación provisional, hizo hincapié en que el 1 de junio, cuando existían serios problemas de facturación a nivel nacional, el Ministerio de Energía realizó una reunión con los máximos ejecutivos de las empresas distribuidoras para exigirles medidas concretas para abordar el problema y regularizar con urgencia los problemas de facturación.

Explicó que ello se debió a las causas relatadas por el superintendente, a lo que se agregó la obligación que tenían las empresas distribuidoras de informar de manera apropiada a los clientes, ámbito en que el Ministerio advirtió debilidades que le motivaron a exigir a las empresas una serie de planes y medidas que debían implementar en un plazo de 48 horas.

Señaló que tras ello se efectuó una fiscalización y un trabajo permanente por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para verificar la tasa de reclamos y respuestas, sirviendo de puente para exigir a las empresas distribuidoras –en aquellos casos en que no hubo respuesta directa- que debían cumplir con su obligación legal de responder y solucionar todos aquellos problemas y complejidades que pudieran suscitarse durante el período de la pandemia.



En relación a **la necesidad de incorporar más competencia al sector de distribución**, recordó que ya ha comenzado su tramitación en la Comisión de Minería y Energía de la Cámara de Diputados un proyecto conteniendo la reforma más importante al sector de distribución en los últimos 40 años.

Comentó que hace algunos años se realizaron modificaciones importantes en lo que respecta a generación y transmisión; el año pasado el Congreso Nacional aprobó la denominada ley corta de distribución; y hoy estamos embarcados en el sector de la distribución, que tiene como pilares esenciales la incorporación de la figura del comercializador de energía, que busca hacer una separación en un sector que hasta ahora venía siendo monopólico, diferenciando entre aquellos aspectos de la distribución, lo que es monopólico, principalmente en lo que se refiere a infraestructura, de la figura del comercializador. También se pretende incorporar competencia y la posibilidad de que sean los ciudadanos quienes elijan con quién contratan la energía, qué tipo de energía contratan y qué condiciones quieren negociar.

Resaltó que será una modificación tremendamente relevante para modernizar y avanzar en una mejor calidad de servicio, y que vendrá acompañado por dos proyectos de ley adicionales, uno centrado en la calidad de servicios y otro en la generación distribuida.

Aseveró que estos tres proyectos modernizarán de manera sustancial el sector de distribución, e incorporará mayor competencia en el sector de la distribución.

Don **LUCAS DEL VILLAR, DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)** abordó diversos aspectos sobre la materia.

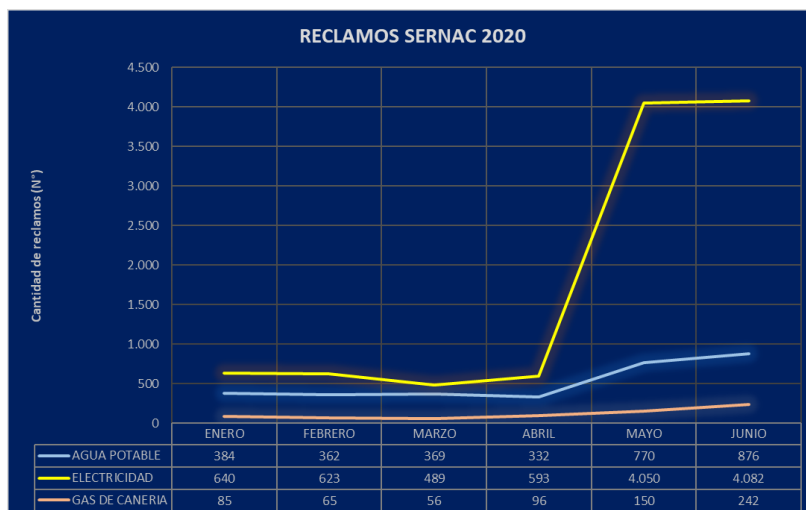
Medidas del Servicio Nacional del Consumidor ante la pandemia.

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

Reiteró que se trataba de más de siete grupos controladores de las empresas de distribución eléctrica, y se buscaba recabar información para resguardar la seguridad de los clientes, en razón de las condiciones sanitarias que imperaban entonces.

Indicó que el Sernac inició luego un análisis de esos antecedentes y en abril, prácticamente veinte días después de la solicitud de información, comenzaron a incrementarse los reclamos recibidos, llegando posteriormente al 580% de aumento en relación con el año anterior.

Evolución de reclamos ante SERNAC en materia de servicios básicos



| SECTOR | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|----------------|---------|--------|--------|--------|-------|
| AGUA POTABLE | -5,7% | 1,9% | -10,0% | 131,9% | 13,8% |
| ELECTRICIDAD | -2,7% | -21,5% | 21,3% | 583,0% | 0,8% |
| GAS DE CAÑERIA | -23,5% | -13,8% | 71,4% | 56,3% | 61,3% |
| Total general | -5,3% | -13,0% | 11,7% | 386,8% | 4,6% |

Detalló que desde mediados de abril comenzaron a incrementarse los reclamos; mientras que en los meses de mayo y junio se mantuvieron más o menos estables. Paralelamente, en los otros mercados de servicios básicos, como agua potable y gas de cañería, los reclamos se incrementaron en términos bastantes inferiores.

Explicó que el Sernac no recibe habitualmente un gran porcentaje de reclamos relacionados con la distribución de energía eléctrica, sino más bien con materias de servicios financieros, de telecomunicaciones y de *retail*. Sin embargo, este año se observó un incremento importante en materia de servicios eléctricos, por lo que la entidad ofició el 8 de mayo a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entregándole antecedentes que daban cuenta de los principales problemas contenidos en los reclamos de los consumidores. También se le envió una presentación con un reporte que daba cuenta de las labores de fiscalización y sus resultados, incluyendo la respuesta a los oficios de solicitud de información que realizó el Sernac a las empresas de distribución eléctrica.

Este oficio, el N° 4558 del 8 de mayo, incluyó también algunas consultas respecto de la formulación de cargos y procedimientos administrativos sancionadores por parte de la autoridad sectorial. Adicionalmente, prosiguió, el Sernac realizó un requerimiento de información mediante el oficio N° 5020, del 12 de junio, consultando 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 las principales materias que se repetían en las quejas y reclamos recibidos de parte de los consumidores.

Explicó que se trata de procesos sancionatorios en que se solicita información sobre el inicio de los mismos, y de las instrucciones o circulares que se hayan instruido por ese organismo para atender la problemática de grupos vulnerables, en tanto el informe que envió el Sernac daba cuenta de algunas brechas en los procesos de registro y solicitud de los beneficios que se otorgaban a usuarios vulnerables en un acuerdo suscrito con el gobierno a través el ministerio del ramo, para dar facilidad durante la pandemia en el pago de los servicios de energía eléctrica.

Asimismo, como antecedente para el regulador se acompañaron todos los requerimientos de información y los resultados de análisis de las



distintas fuentes de información que recabó el Sernac, tales como las labores de fiscalización que se iniciaron el 20 de marzo, los procesos de monitoreo, las observaciones verificadas en las plataformas de las empresas en materia de información para los consumidores y las respuestas a todos los oficios enviados por el organismo.

Recordó que a principios de agosto la SEC dio respuesta al oficio N° 5020 del 12 de junio, dándose cuenta, entre otros antecedentes, de los cargos que ya se habían formulado por aspectos comerciales, pero también por la calidad del servicio, lo que permitió concluir una coherencia entre los resultados de las investigaciones realizadas por el Sernac desde el 20 de marzo de 2020, con las acciones administrativas que había iniciado la SEC, pues había formulado cargos con antecedentes que el Sernac había aportado para fundamentarlos en elementos fácticos.

Posteriormente, prosiguió, mediante el oficio N° 6587, del 2 de septiembre de 2020, el Sernac realizó un requerimiento de información a la SEC relativo a la formulación de cargos por error en la facturación, al funcionamiento de las plataformas de atención, al deber de tener oficinas de atención de público, el reparto de boletas y la toma de lectura de medidores, todas ellas cuestiones que habían referenciado los consumidores en los reclamos recibidos a partir de abril de este año.

A través del oficio ordinario N° 5701, del 25 de septiembre, la SEC da respuesta a ese requerimiento y adjunta 37 oficios con la formulación de cargos a más de 20 empresas de distribución eléctrica, donde se incluyen los formulados al grupo Saesa y ENEL relacionados con errores de facturación.

N° Oficios Ordinarios SEC (Formulaciones de cargos).

| N° | Grupo | Concesionaria | Error facturación, Cargo de Transmisión | Oficinas Comerciales Cerradas | Call Center | Toma de lecturas/Reparto boletas | Reparto boletas | Total Cargos | Descargos/Ant SEC |
|---------------------------------|-----------|--------------------|---|-------------------------------|-------------|----------------------------------|-----------------|--------------|------------------------|
| 1 | SAESA | SAESA | ORD N°3971 | - | - | ORD N°4169 | - | 2 | N° 1475733/ORD N°3971 |
| 2 | | Frontal | ORD N°3991 | - | - | ORD N°4168 | - | 2 | N° 1475919/ORD N°3991 |
| 3 | | Luz Osorno | ORD N°3992 | - | - | ORD N°4167 | - | 2 | N° 1475923/ORD N°3992 |
| 4 | | Edeleysen | ORD N°3990 | - | - | ORD N°4170 | - | 2 | N° 1476090/ ORD N°3990 |
| 5 | ENEL | Enel | ORD N°3958 | ORD N°4030 | - | ORD N°4031 | ORD N°4031 | 4 | N° 3958 / ORD N°3958 |
| 6 | | EE Colina | - | ORD N°4027 | - | ORD N°4164 | ORD N°4164 | 3 | - |
| 7 | CHIQUINTA | Chiquinta | - | ORD N°4029 | - | ORD N°4162 | - | 2 | - |
| 8 | | Luz Parral | - | ORD N°4021 | - | ORD N°4156 | - | 2 | - |
| 9 | | Luz Linares | - | ORD N°4022 | - | ORD N°4155 | - | 2 | - |
| 10 | CGE | Liboral | - | ORD N°4028 | - | ORD N°4157 | - | 2 | - |
| 11 | | Edecsa | - | ORD N°4024 | - | ORD N°4161 | - | 2 | - |
| 12 | | CGE | - | ORD N°4026 | ORD N°4036 | ORD N°4163 | - | 3 | - |
| 13 | FENACOPEL | Edeimag | - | ORD N°4025 | - | ORD N°4158 | - | 2 | - |
| 14 | | Cooprel | - | ORD N°4020 | - | - | - | 1 | - |
| 15 | | Cooperativa Curico | - | ORD N°4023 | - | - | - | 1 | - |
| 16 | | Socoopa | - | - | - | ORD N°4153 | - | 1 | - |
| 17 | Grupo EPA | Codinar | - | - | - | ORD N°4159 | - | 1 | - |
| 18 | | Orell | - | - | - | ORD N°4160 | - | 1 | - |
| 19 | Municipio | EE Puente Alto | - | - | - | ORD N°4165 | - | 1 | - |
| 20 | | EE TBE | - | - | - | ORD N°4154 | - | 1 | - |
| Total cargos / descargos | | | 5 | 11 | 1 | 18 | 2 | 37 | 5 |

Fuente: Ordinario SEC N°5701, del 25 de septiembre de 2020, en respuesta a Oficio SERNAC N°6.587, de 2 de septiembre.

Exhibió entonces una tabla con una síntesis de la formulación de cargos a las distribuidoras por errores de facturación, oficinas comerciales que se encontraban cerradas, problemas de *call center* y tomas de lecturas o reparto de boletas, con formulaciones de cargos totales que llegaban a los 37 casos.

Recalcó que la formulación de cargos se relacionaba específicamente con los reclamos y los procesos de fiscalización, previamente coordinados con la autoridad del ramo, por parte del Sernac.

Ejemplificó que la formulación de cargos de errores de facturación para empresas del grupo Saesa y ENEL tuvieron relación, principalmente, con incumplimientos de lectura y de facturación mensual. Asimismo, hubo formulación de



cargos por procesos tarifarios relativos al cargo por uso del sistema de transmisión, como también por brechas en el proceso de lectura de medidores, según lo dispone la normativa sectorial, particularmente 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.

| CARGOS TARIFARIOS, Tarifas BT1a y TRAT1. Artículo 4º, Decreto 11 T. | |
|--|--|
| a) Cargo fijo mensual [\$/mes] | |
| b) Cargo por Uso del Sistema de Transmisión [\$/kWh] | |
| c) Cargo por Servicio Público [\$/kWh] | |
| d) Cargo por energía [\$/kWh] | |
| e) Cargo por compras de potencia [\$/kWh] | |
| f) Cargo por potencia base en su componente de distribución [\$/kWh] | |
| g) Cargo por potencia adicional de invierno en su componente de compras de potencia [\$/kWh] | |
| h) Cargo por potencia adicional de invierno en su componente de distribución [\$/kWh] | |

➔ 10% del total

Fuente: CNE

Agregó luego la formulación de cargos en cuanto a la no entrega de boletas o facturas a los clientes y detalló la distribución de las facturaciones provisorias por empresa.

Facturaciones provisorias informadas en los respectivos cargos.

| Facturaciones Provisorias realizadas durante el mes de Abril | | | |
|--|-----------------------------------|----------------------------------|---------|
| Empresa | Cientes con Fact. Provisoria | Total clientes facturados | % provi |
| ENEL | Formulación de cargos sin detalle | Formulación de cargo sin detalle | - |
| EE Tilttil | 4.081 | 4.158 | 98% |
| Frontel | 299.562 | 316.070 | 95% |
| SAESA | 365.150 | 396.045 | 92% |
| Edelaysen | 37.123 | 40.665 | 91% |
| Codiner | 13.072 | 14.416 | 91% |
| Chilquinta | 522.057 | 617.679 | 85% |
| Luz Linares | 28.401 | 35.529 | 80% |
| Edelmag | 48.669 | 61.460 | 79% |
| Luz Parral | 17.546 | 25.965 | 68% |
| Crell | 18.900 | 29.797 | 63% |
| CGE | 1.692.609 | 2.697.883 | 63% |
| Edecca | 3.606 | 6.484 | 56% |
| Socoepa | 3.820 | 7.718 | 49% |
| Litoral | 17.297 | 63.867 | 27% |
| Totales | 3.071.893 | 4.317.736 | 71% |

Fuente: SERNAC en base a Oficios de formulaciones de cargos por lectura de medidores y reparto de boletas, adjuntos a Ordinario SEC N°5701, del 25 de septiembre de 2020, en respuesta a Oficio SERNAC N°6.587, de 2 de septiembre.

Acotó que se observó un porcentaje bastante bajo en la empresa Litoral, con un 27%, y en la empresa Socoepa, con un 49%, mientras que el resto de las compañías supera el 50%, llegando a un máximo de 98% por parte de la Empresa Eléctrica Tilttil, que tiene un volumen bastante menor de clientes.

Reiteró luego la formulación de cargos por cierre de oficinas comerciales, que evidenció la formulación de 37 procedimientos administrativos sancionadores.

Y respecto de los cargos asociados a los servicios de atención de los clientes mediante *call center*, que no fueron convenientemente dispuestos durante este período, indicó que la Compañía General de Electricidad (CGE) también observó un incumplimiento al deber de prestar un servicio de atención adecuado y oportuno a sus clientes de forma permanente, sobre todo de entregar información en esas plataformas, que no operaron durante este periodo.

Aseguró que existe también una investigación por parte del Sernac, relacionada con eventuales descuentos de los cargos fijos que se aplican por concepto de los servicios que fueron objeto de la formulación de cargos. En ese sentido,



la SEC dio cuenta de que dentro de la normativa sectorial que le corresponde aplicar no estaban contemplados eventuales descuentos o compensaciones a los clientes por esa razón.

De esa forma, señaló, el Sernac continúa realizando una investigación con los antecedentes que siguen recabándose, 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 sería la ley del consumidor.

Explicó que existe un procedimiento administrativo, reglado en la ley N° 21.081 y que entró en vigencia en marzo de 2019, que permite realizar ese tipo de descuentos o alguna fórmula de compensación colectiva. Por ello, el Sernac se encuentra actualmente recabando mayores antecedentes para dar una opinión concluyente. Manifestó que, en términos generales, el Sernac ha realizado fiscalizaciones preventivas desde el 20 marzo, recabando un cúmulo importante de información que ha remitido al órgano de vigilancia y control sectorial con facultades para ello, a saber la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Indicó que la entidad infiere que hay una relación causal 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.

Expresó que 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.

Recordó que debe entenderse el proceso administrativo sancionador de la SEC dentro del marco de la 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 conocidas como acciones colectivas o en resguardo del interés colectivo difuso, o acciones de clase, para obtener eventuales compensaciones de acuerdo con las infracciones confirmadas en una sentencia de término del 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 desde que se verifican los hechos.

Por lo tanto, afirmó, se está a la espera del resultado de los procedimientos sancionatorios que lleva a cabo la SEC con la formulación de cargos y, paralelamente, la entidad está analizando los antecedentes relativos a eventuales descuentos o rebajas de los cargos fijos por servicio que algunos consumidores.

Ante diversas consultas de los señores diputados de la Comisión, el señor Director Nacional explicó que el Sernac ha tomado conocimiento de lo planteado por los consumidores, en relación con las problemáticas que ellos han padecido en materia de servicio de energía eléctrica durante esta pandemia.

Ellas se refieren principalmente a que no pueden acceder a algunos centros de atención, a que las lecturas presuntas han presentado algunas dificultades, como plazos muy breves para realizarlas, o fórmulas que no reflejan de forma



realista el consumo durante el período, por lo que su proyección siempre terminará generando un problema a las familias, chilenas sobre todo, en atención a tener que desembolsar un pago, sin poder provisionar o hacer una programación de la economía doméstica de mejor forma.

En materia de sugerencia a los consumidores, señaló que ellos deben presentar sus reclamos al Sernac porque la institución está en coordinación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y le entrega los antecedentes, no solamente en los reclamos, sino haciendo también un análisis de los mismos. Observó que muchos de ellos dan cuenta de una percepción del consumidor, pero no necesariamente existe una infracción sino de un problema, un inconveniente que le genera un malestar.

En materia de compensaciones, explicó que 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 las normas especiales que afectan los intereses de los consumidores.

Precisó que ello se encuentra 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, donde se establece que las autoridades sectoriales, fiscalizadores o con facultades de vigilancia del comportamiento de un mercado sectorial, como sería el caso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que formulan cargos y aplican sanciones por infracciones que pueden afectar los intereses de los consumidores, dan derecho luego a esos clientes a que se establezcan las compensaciones por esa esa infracción.

En ese caso, el Sernac realiza una coordinación previa con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pues de debe determinar la causalidad y el daño. Lo infraccional ya está confirmado por una sentencia de término, sea que haya una revisión judicial o un procedimiento administrativo firme. Con ello se permite una actuación, el *follow-up* o la continuación del proceso compensatorio, para lo cual se entabla una acción civil que tarda de 4 o 5 años, dependiendo de la fundamentación de la misma.

En este caso, afirmó, el Sernac está a la espera del resultado de la formulación de cargos que ha realizado la SEC, pues de ello se deriva eventualmente la posibilidad de accionar y obtener compensaciones para los consumidores.

Agregó que esos procedimientos pueden ser de dos sedes. Una es la administrativa, y consta de una revisión judicial denominada procedimiento voluntario colectivo, dispuesta en el Título IV, de la Ley de Protección al Consumidor. Y el otro es conocido como juicio colectivo o acciones de clase, que normalmente se utiliza como una *última ratio* cuando las empresas no se acogen voluntariamente al procedimiento administrativo especial que tiene, una revisión judicial.

Ejemplificó lo ocurrido con el caso de Essal durante 2019, donde el Sernac obtuvo un monto cercano a 3 mil millones pesos, por un caso bastante singular que significó el corte de suministro de agua potable por casi once días a gran parte de los ciudadanos de Osorno.

En relación con los cobros de intereses por eventuales acciones u omisiones, que deben ser determinadas por la autoridad sectorial, aseguró 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, particularmente el artículo 37.

Recordó el caso de algunos años atrás en materia financiera, donde también hubo una falla en los procesos de cobro oportuno de un monto que se tenía derecho a cargar, y se establecieron facilidades de pago, sin cobro de intereses ni reajustes por parte de las compañías.

En este caso, señaló, 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.

Advirtió 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 se habla de restituciones por servicios presenciales, la discusión se inclina más por la aplicación por parte del Sernac del derecho que tiene el consumidor a pagar por servicio efectivamente prestado. Pero aquí se trata 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 engrosaron los antecedentes con los cuales la misma autoridad sectorial formuló 37 cargos. Indicó que el Sernac ha extraído algunos pasajes de los mismos, para dar cuenta de que existe coherencia entre lo levantado por esa entidad en sus procesos, y también a través de los reclamos que ha recibido de los usuarios, y la formulación de cargo que realizó la SEC. Esto se encuentra actualmente en un procedimiento administrativo, por lo que el Sernac está a la espera de sus resultados.

Manifestó que 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 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, no solo de reclamos sino también situaciones en que el ciudadano es testigo ocular, o toma conocimiento de que existe alguna infracción por parte de una empresa de distribución eléctrica, de servicios básicos o cualquier otra. En este caso los testimonios se hacen presente a través de la página de Alerta Ciudadana, pudiéndose acompañar videos, fotografías, pantallazos o cualquier medio de prueba que permita alimentar el proceso de vigilancia y de fiscalización que realiza el Sernac.

Don **ARIEL ESPINOZA, SUBDIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DEL SERNAC**, en materia del cargo por transmisión, explicó que la regulación de los ítems de las facturas es una cuestión privativa de la SEC. Por lo tanto, enfatizó, al Sernac no le corresponde pronunciarse sobre ese cobro y, por ello, ya requirió los procedimientos sancionatorios administrativos de la SEC.

Recalcó, sin embargo, la importancia que tiene ese ítem, que podría llegar a ser 10% del total de la factura. Consideró importante entender que los consumidores tienen una asimetría de información respecto de la empresa concesionaria, porque se trata de un componente altamente técnico, muy difícil de interpretar por parte de los consumidores.

Recordó que, históricamente, el Servicio ha trabajado en mejorar la información que se entrega en las cuentas, para que los consumidores puedan informarse más y reclamar de mejor manera.



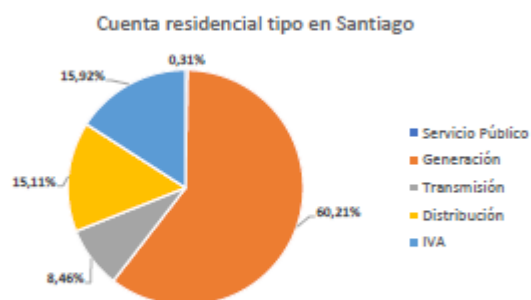
Agregó que se han continuado desplegando acciones de fiscalización de carácter preventivo, antes de que saliera la reciente ley N° 21.249, como también se ha buscado recabar antecedentes de parte de las empresas sobre cómo están entregando beneficios a los sectores más vulnerables de la población, que son parte de los elementos de priorización de las acciones de fiscalización del Sernac.

Don **RODRIGO CASTILLO, DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS ELÉCTRICAS A.G.** destacó que los tiempos que ha vivido nuestro país desde marzo de este año, cuando se inició la pandemia, han sido particularmente excepcionales y han implicado para toda la población un enorme sacrificio, así como un enorme dolor en el caso de las personas afectadas por esa enfermedad o que han perdido un familiar con motivo de ella. Admitió que para la industria de la distribución eléctrica, al igual que para todos los chilenos, ha sido particularmente desafiante seguir prestando el servicio en los mejores términos posibles, aun en las condiciones extraordinarias por todos conocidas.

Agradeció a los trabajadores de las empresas, porque son ellos quienes cumplen las tareas y quienes han permitido que en un año como este, que además fue particularmente lluvioso en la zona central, se logre un nivel de gestión técnica de las redes, que incluso ha sido superior al de años anteriores.

Luego consideró necesario empatizar con todos los clientes, que muchas veces tienen la legítima percepción de que algo no está bien, y que es obligación de las empresas entregarles información clara y fidedigna que permita entender cuál es la situación.

Composición de la cuenta de electricidad



La distribuidora recauda en la boleta el pago que reciben empresas de generación, empresas de transmisión y el fisco, no pudiendo influir en los precios finales que ve el cliente en manera alguna.

Es importante destacar que las tarifas (precios) de electricidad no han variado durante todo el año 2020

Explicó luego que, aunque resulte difícil de entender porque las personas ven en la cuenta el nombre de su empresa distribuidora y asumen que el total de la cuenta corresponde a cobros efectuados directamente por ella, una cuenta eléctrica normal está compuesta en un 60% por el costo de la energía, cerca del 15% del IVA, otro 15% del costo de la distribución propiamente tal de la empresa que le lleva la factura al cliente, cerca de un 8% de servicios de transmisión, y, finalmente, un 0,31% del servicio público o costo de la coordinación del sistema.

Por lo tanto, indicó, la distribuidora recauda en la boleta el pago a la empresa de generación, a la empresa de transmisión y al fisco. Destacó entonces que, de ninguna manera, es posible influir en los precios finales que el cliente recibe, pues tanto los costos de la distribución como cada uno de los componentes de la boleta, que están regulados y son entregados por la autoridad competente, la compañía



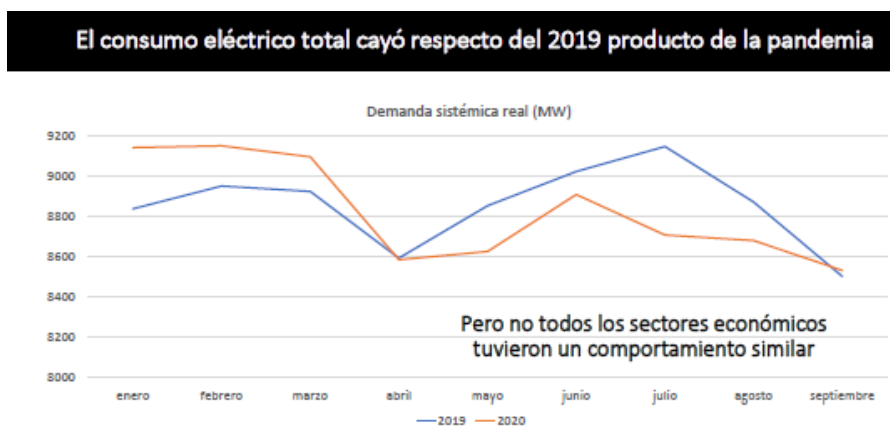
solo los refleja en la factura, correspondiéndole de ese total el 15%, mientras todo lo demás pertenece a otro componente.

Subrayó que las tarifas de la electricidad no han variado desde finales del año pasado, con motivo de las distintas políticas de estabilización de precios.

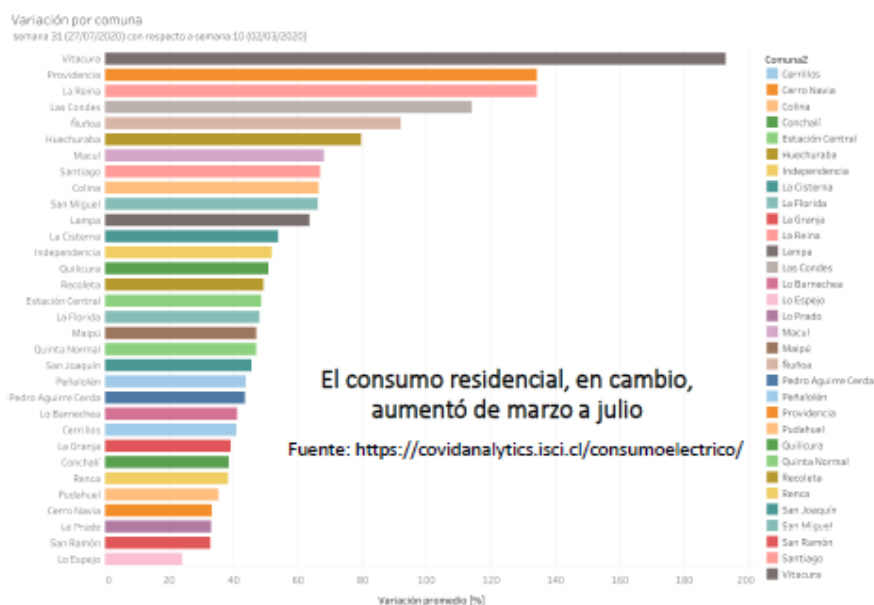
Luego se refirió a diversos temas relacionados con la investigación.

Causas para el alza de las cuentas.

Acercó de las explicaciones para el alza en las cuentas, afirmó que existen dos factores que lo explican. En primer lugar, el aumento del consumo de la electricidad residencial, que contrastó con el hecho de que el consumo general de energía eléctrica en nuestro país, con motivo de la pandemia, disminuyó. Y en segundo lugar, la utilización de estimaciones de consumo cuando la empresa no ha podido llevar adelante la lectura del medidor correspondiente.



Exhibió un gráfico para evidenciar que en los clientes residenciales, que representan cerca de la mitad de los consumos regulados (aquellos que atienden las empresas distribuidoras), y alrededor del 25% a 30% del total del consumo eléctrico en el país, los consumos han aumentado. No obstante, dado que los consumos industriales y comerciales, que corresponden a la mayor parte de los consumos eléctricos, han disminuido sustancialmente, en el agregado el consumo de energía eléctrica en Chile ha disminuido de forma significativa.

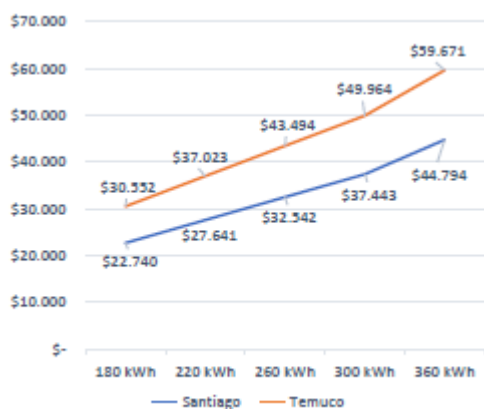


Presentó luego un gráfico del consumo residencial, en que las barras mostraban el aumento porcentual de consumo entre marzo y julio, teniendo como punto base el consumo equivalente del mes de marzo. Concluyó de ello que las comunas han tenido distintos niveles de variaciones de aumento de consumo. En algunos casos, como Vitacura, Providencia, La Reina, Las Condes ese aumento de consumo ha sido muy significativo, porque la actividad que normalmente realizan las personas que residen en esas comunas ha sido realizada desde sus hogares. Sin embargo, observó, también hay un aumento de consumo muy significativo en Huechuraba, Macul, Santiago, Colina, San Miguel, Lampa, etcétera. Y aún en aquellos casos de menor aumento de consumo comparado, como el caso de Cerrillos, La Granja y Conchalí, se trata de un incremento de consumo que puede llegar al 40%.

Señaló que ese aumento del consumo eléctrico tiene varios factores, los cuales han agravado la problemática de la facturación provisoria; pero también hay otros dos elementos: que los consumos normalmente aumentan en las temporadas de invierno, básicamente por las menores temperaturas; y que con motivo de la pandemia y las restricciones de movilidad, el consumo eléctrico en los hogares ha aumentado de forma muy significativa, aun cuando el consumo eléctrico general ha disminuido.

Ejemplificó que el consumo tipo de una familia compuesta por tres o cuatro integrantes es de aproximadamente 180 *kilowatts* por hora. Y solo por concepto de mayor uso de electricidad en el periodo de invierno, se produce normalmente un incremento promedio de consumo del 20%, en comparación con los meses estivales.

Respecto del efecto de confinamiento por pandemia, acotó que hay un incremento adicional promedio del 20% que, dependiendo de la comuna, puede ser mucho mayor. Con ello, el consumo se incrementa desde los 180 *kilowatts* originales a 260 *kilowatts*. En consecuencia, arguyó, existirán incrementos en la cuenta de una familia tipo de al menos un 43% mensual, comparado con meses estivales sin pandemia.

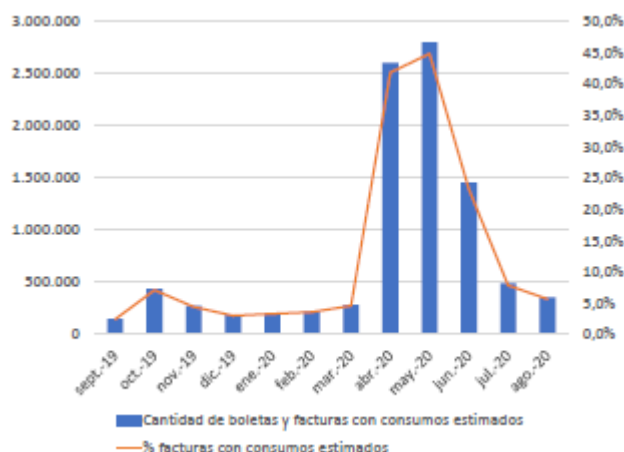


Facturación provisoria durante la pandemia

En materia de facturación provisoria con motivo de la pandemia, enfatizó que la preocupación primordial de las empresas fue la protección de la salud de los trabajadores y de los clientes.

Ante el cuestionamiento acerca de si se podría haber seguido con lecturas pedestres, enviando a los trabajadores a leer presencialmente en las casas, su respuesta fue un rotundo no. Recalcó que ello no era posible porque las empresas no estaban disponibles a transar la seguridad de sus trabajadores y de cada uno de sus clientes.

Indicó que se trató de un fenómeno relativamente similar en la gran mayoría de países de la región, que no cuentan con medición inteligente. Observó aquí que en las casas que cuentan con medición inteligente, algo más de 300.000 en todo Chile, no hubo un solo caso de dificultades en la lectura.



Relató que durante la emergencia sanitaria provocada por la pandemia, a partir de marzo las boletas de electricidad se facturaron en función de un consumo estimado provisoria, tal como lo señala la legislación. Resaltó que la distribución eléctrica está extremadamente regulada, y es la normativa la que establece que por motivo de fuerza mayor, como ha sido considerada esta pandemia prácticamente por todas las instituciones del Estado, corresponde aplicar la facturación provisoria, que no es cualquier forma de facturación provisoria, sino la que la propia autoridad y la normativa exigen.

Afirmó que, con las medidas de protección sanitaria necesarias, entre mayo y junio se reactivaron progresivamente las actividades técnicas y



comerciales. En julio las facturas provisorias disminuyeron fuertemente y actualmente se efectúan lecturas normales, prácticamente en todo Chile, salvo casos muy excepcionales. Detalló que el porcentaje normal de lecturas provisorias en un año cualquiera, es del orden de 2% o 3%, porcentaje que aumentó en varias empresas durante el periodo señalado.

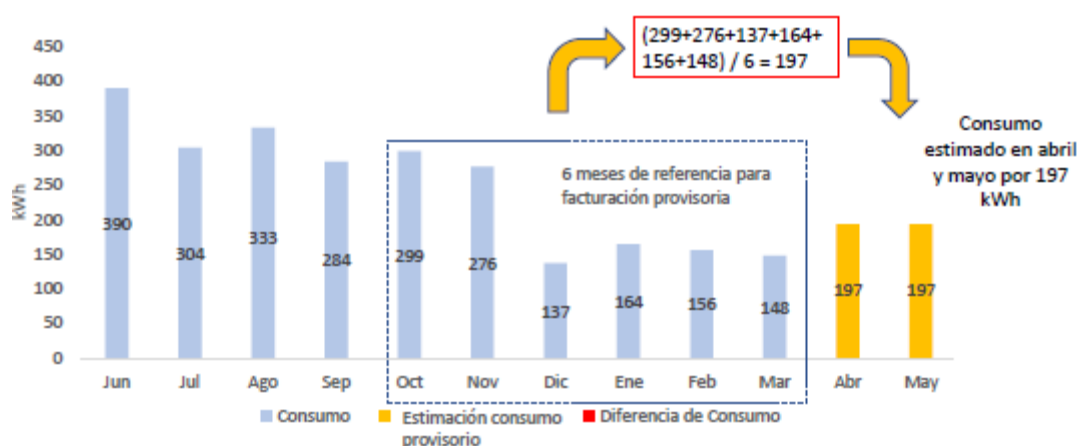
De hecho, reseñó que la SEC ha instruido a las empresas que apliquen este mecanismo durante situaciones de excepción, como resulta ser la emergencia sanitaria. Recalcó que tan excepcional ha sido esta emergencia sanitaria, que el gobierno ha declarado dos Estados de Excepción Constitucional. Insistió en que la lógica de esta medida es evitar la acumulación de facturaciones y que se haga luego muy difícil asumir el pago por parte de los clientes. La legislación prefiere que se estime un porcentaje de consumo, para que la acumulación posterior, una vez que se pueda leer el medidor, sea menor. Sin embargo, observó, es probable que cuando se hace una estimación existan desviaciones en mayor o menor medida respecto de la realidad, porque el comportamiento de consumo no es idéntico en los distintos meses y ni siquiera en el mismo mes, comparando un año con otro. Por lo tanto, reiteró, es normal que se existan diferencias a favor o en contra.

Resaltó que aunque en años normales el número de clientes estimados es muy bajo y las dificultades que eso genera son de menor envergadura, cuando se llega a estimar el consumo de más del 50% de los clientes, la cantidad desviaciones que se pueden producir son más importantes. Aseveró entonces que la facturación provisoria se ajustará, de acuerdo con la normativa, cuando sea posible facturar de acuerdo con los datos reales.

Explicó que la facturación provisoria consiste en utilizar el consumo promedio de los 6 últimos meses anteriores al mes provisionado. Acotó que la elección de los 6 meses no es una decisión que corresponda a la empresa, sino que está establecida en la normativa.

Ejemplificó que al facturar provisoriamente el mes de abril, se tomó el consumo efectivo promedio de los meses entre octubre y marzo, que son los de mayor temperatura, cuando se consume menos electricidad que en otoño/invierno, por lo que la mayor parte de las cuentas reflejaron consumos reales superiores a la facturación provisoria de los meses de marzo a junio. En definitiva, en abril, la cuenta provisoria terminó siendo más baja de lo normal, y la diferencia se cargó en las cuentas sucesivas, cuando se pudo leer el consumo en forma efectiva.

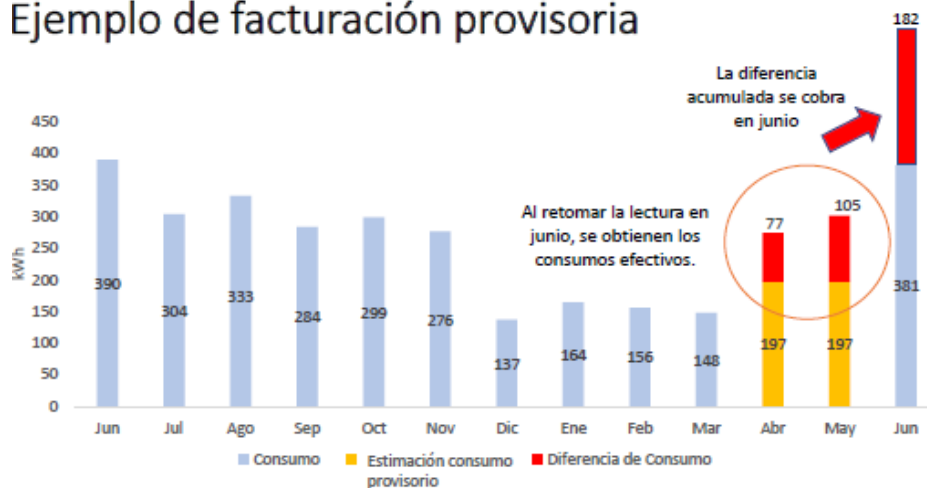
Ejemplo de facturación provisoria





Exhibió un ejemplo de facturación provisoria considerando el consumo de un cliente real. Las barras grises y amarillas muestran el nivel de consumo, tanto gráficamente como en número de kilowatts por hora. Presenta también la facturación de cada uno de los meses, en el periodo octubre-marzo, cuya suma de facturaciones arroja un consumo promedio de 197 kilowatts, cantidad que se estimó para cobrar en abril y mayo.

Ejemplo de facturación provisoria



Sin embargo, advirtió, cuando se hizo la lectura real, de manera presencial, se descubrió que en abril no se consumieron 197 kilowatts, sino 77 kilowatts más, y en mayo 105 kilowatts más.

Precisó que en este ejemplo, la lectura real se hizo en junio, un mes que normalmente es más frío y cuando había una restricción de movilidad, obligando a las personas permanecer en sus casas. El consumo real de junio fue de 381 kilowatts, al que 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. Por ello, en julio el cliente advirtió un consumo de hasta el 50% 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.

| Mes | Consumo provisoria de energía | Facturación provisoria | Consumo real de energía | Costo tarifa real | Diferencia |
|-------|-------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------|------------|
| Abril | 197 kWh | \$ 24.318 | 274 kWh | \$ 33.558 | \$ 9.240 |
| Mayo | 197 kWh | \$ 24.318 | 302 kWh | \$ 36.918 | \$ 12.600 |

Añadió que desde antes de la pandemia, normalmente la mayoría de hogares aumenta el consumo después del verano; y dado que las empresas no pudieron leer los consumos entre marzo y mayo, por motivos de fuerza mayor, se facturó de forma provisoria, considerando el promedio de consumo de los últimos 6 meses anteriores, es decir, los meses de verano, en que se reduce el promedio. Y dado que durante la pandemia las familias han permanecido más tiempo en su casa, existió un delta de mayor consumo residencial. Con posterioridad, al tomar la lectura real de los medidores, desde el mes de julio, se ajustaron los consumos y se adicionó ese delta.

Indicó que la autoridad instruyó que se dieran facilidades de pago a los clientes, repartiendo la diferencia en el mismo número de meses en que se hubiese efectuado la facturación estimada. Esas medidas son autónomas, independientes y complementarias a la posibilidad de extenderse a 12 meses, como considera la Ley de



Servicios Básicos. Por ello se agregaron a lo que la ley dispone, no es en el lugar de lo previsto en dicha la ley.

Relató que en la Región Metropolitana, la empresa que cubre la mayor parte de la región definió darles a los clientes que llegaron a tener hasta 5 meses de facturación provisoria, la posibilidad de prorratear ese monto hasta en 5 cuentas, a fin de que no aumentara tan sustancialmente su cuenta.

La otra opción son los acuerdos a los que se llegó con el gobierno y la aplicación de la ley sobre servicios básicos, que prorratea las cuentas que no se han pagado hasta en doce meses con posterioridad a la entrega del servicio y respecto de las cuales no se ha cortado la luz a ningún cliente.

Finalizó asegurando de manera tajante y convencida, que no existen intereses por esos cobros, más allá de la discusión puntual respecto de las facturaciones por transmisión.

Aseveró luego que para las empresas de distribución, desde el punto de vista de sus intereses comerciales, hubiera sido preferible mantener sus trabajadores en las calles y las oficinas comerciales abiertas. Sin embargo, advirtió, la primera comunicación recibida del Sernac fue en torno a cuidar a los trabajadores y a los clientes, que es lo que las compañías han hecho.

Asimismo, se ha seguido pagando el total de las remuneraciones a todos esos trabajadores que no han estado activos durante el período. Por ello, tampoco se ha producido un ahorro para las empresas, porque existe un reconocimiento para cada uno de los trabajadores que han apoyado y permitido mantener el sistema eléctrico prácticamente inalterado, a pesar de las muy excepcionales condiciones.

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

Respecto de las dudas sobre la naturaleza de los cargos que ha formulado la Superintendencia, salvo situaciones muy excepcionales y anecdóticas, afirmó que no se han encontrado cobros erróneos. Una cosa diferente es la oportunidad del cobro, la oportunidad del pago, etcétera, pues a ningún cliente se le ha cobrado de más. Y si llegara a producirse un caso entre los millones de clientes facturados cada mes, garantizó que ello sería atendido y resuelto.

En cuanto al cobro por transmisión se refirió en general, pues existe un procedimiento administrativo en curso de la Superintendencia, la que deberá decidir sobre la existencia o inexistencia de una infracción. Sin embargo, indicó que un 8% de la cuenta es por concepto transmisión, proporción que calificó como poco significativa en el nivel global.

Manifestó finalmente que se puede tener diferencias respecto del período de facturación provisoria, si se debió partir antes o después con la lectura real, o se debió cuidar más o menos a los trabajadores y clientes. Pero lo que no ha estado en discusión hasta hoy, hecho reconocido por la Superintendencia, es que haya habido cobros incorrectos o abusivos, es decir, que se haya cobrado de más.

Doña PAMELA CIFUENTES, REPRESENTANTE DE LA JUNTA DE VECINOS DE LA VILLA OLÍMPICA, DE ÑUÑO A relató que alrededor de cien personas se habían comunicado con ella para sumarse a una gestión colectiva frente al



tema de las alzas en el cobro de la energía eléctrica por parte de ENEL, particularmente en Villa Olímpica, comuna de Ñuñoa, Santiago. Describió su problemática señalando que a partir del mes de julio de 2020, vecinos de la Villa Olímpica comenzaron a advertir en sus boletas un aumento en el cobro de la energía eléctrica por parte de la empresa ENEL, y que ello no tenía relación con un consumo desmedido por parte de los afectados, pues la mayoría de ellos no utiliza calefacción eléctrica. Afirmó que aunque muchos de ellos están en teletrabajo, la utilización de la energía eléctrica no se condice con la cantidad de kilowatts/hora que se les está cobrando.

Indicó que muchos vecinos han acudido a las oficinas de ENEL o se han comunicado en forma telefónica, pero la empresa no les ha dado ninguna solución y solo ofrecen el pago de la deuda en cuotas. Subrayó que se trata de boletas por \$100.000 y \$130.000, que se envían al encontrarse los vecinos en situación de pandemia, muchos de ellos sin trabajo y, en consecuencia, no han podido pagar y una deuda que se ha acumulado hasta alcanzar, en algunos casos, a \$400.000 o \$500.000.

Señaló que ante los reclamos de los vecinos, ENEL ha argumentado que el cobro está acorde con la lectura del medidor, y si se solicita una revisión del mismo debe pagarse una tarifa de \$18.000 por concepto de visita técnica.

Lamentó que, dada la compleja situación económica del país, los vecinos no hayan podido solicitar y pagar las visitas técnicas, trámite que consideró no debería ser pagado por el cliente, pues la empresa debe hacerse cargo de revisar el estado de los medidores.

Agregó que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles señaló que por causa de la pandemia, las empresas eléctricas, en este caso ENEL, dejaron de tomar la lectura mensual de los medidores para prevenir contagios, por lo que se aplicó una facturación provisoria, promediando el consumo de los meses anteriores, que son los de verano y en los cuales siempre se utiliza un poco menos de luz respecto del invierno.

Entonces, alegó, se hizo un promedio de esos seis meses y se comenzó a cobrar a los vecinos en base a este monto, pero llegados los meses de julio y agosto, al abrirse muchas comunas a fase 2 y fase 3, comenzaron a tomar nuevamente la lectura mensual de los medidores y se cobró la acumulación de kilowatts-hora que no fue incluida en los meses anteriores de facturación provisoria.

Indicó que el problema que han advertido es que esa acumulación de kilowatts de tres o cuatro meses, que no fue cobrado anteriormente, viene además agravada por el sobreconsumo, esto es, lo que se cobra adicionalmente por sobrepasar el límite de invierno que, en general, es alrededor de 400 kilowatts-hora.

Lamentó que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles autorizara a las empresas de energía eléctrica a cobrar el sobreconsumo durante los meses de julio y agosto, lo que consideró no se debió hacer porque estaban en una situación apremiante a nivel país, en términos económicos, como producto de la pandemia del Covid-19 y, además, porque considera que es una medida muy injusta y aleatoria cobrar por sobreconsumo en un mes por aquellos que no se cargaron durante los tres o cuatro meses anteriores.

En concreto, afirmó, no están cobrando el sobreconsumo de un mes, sino la acumulación de todos los kilowatts que no se cargaron anteriormente, porque se utilizó un promedio de verano.



Por lo tanto, opinó, no tiene mucha lógica la autorización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para hacer los cobros por sobreconsumo.

Presentó entonces algunos casos para ejemplificar sus aseveraciones. En primer lugar, exhibió la boleta de una vecina a la cual en un solo mes le cobran \$263.427 por consumo eléctrico. Opinó que ese cobro podría corresponder a una empresa con varios trabajadores, pero que no tiene relación con el consumo de energía eléctrica de una familia promedio de cuatro personas. Sostuvo que le estaban cobrando 1.757 kilowatts por hora, que comprendía 1.384 kilowatts-hora correspondientes a sobreconsumo, por sobrepasar el límite de invierno. Así, se trata de una boleta por \$197.000, lo que equivale al 60% de un sueldo mínimo y resulta imposible de pagar para la vecina afectada.

Acotó que la vecina en cuestión no tiene calefacción eléctrica ni ha presentado un aumento desmedido en el uso de energía eléctrica. Sostuvo que esos 1.300 kilowatts podrían corresponder a una falla en el medidor o a una acumulación de kilowatts-hora utilizados durante tres o cuatro meses. Pero no corresponde a un solo mes. Por ello, recalcó, no se debería autorizar el cobro por sobreconsumo a las empresas de energía eléctrica durante el estado de catástrofe que vivimos.

Presentó luego un segundo caso, correspondiente a una vecina a quien le cobran 1.220 kilowatts-hora en un mes y, al igual que en el caso anterior, se informa un exceso por consumo sobre el límite de invierno, en este caso de \$120.000.

Relató que a esta vecina durante el mes de julio se le hizo el cobro de todos los kilowatts que no se le cargaron durante los meses de marzo, abril, mayo y junio. Sin embargo, al mes siguiente nuevamente le hacen un cobro en la boleta, que supera los \$100.000.

Recalcó que ese no es el consumo de una familia promedio de nuestro país con cuatro integrantes, aunque se encuentre en teletrabajo y con todos los niños en clases *online*.

Advirtió, sin embargo, que ENEL se niega a realizar la revisión gratuita de los medidores, por lo que los vecinos están entrampados en esta situación.

Y presentó un tercer caso, con una boleta en que se realiza un cobro por sobreconsumo, pero adjudicando en un solo mes todos los kilowatts que no se cargaron en los meses anteriores. En este caso, se incorpora un sobreconsumo de solo \$54.000, pese a lo cual el cobro final asciende a \$114.000, sin considerar la existencia de un saldo anterior impago, con el cual el total a pagar llega a \$237.000. Por su parte, en la boleta de julio el cobro es de \$115.000, lo que, opinó, para una familia promedio es imposible de pagar.

Refirió que durante el invierno las familias de la villa no utilizan calefacción eléctrica, sino parafina o gas, para evitar que las cuentas de luz se vean afectadas y porque el bolsillo no permitiría pagar una boleta de \$115.000.

Sin embargo, alegó, la empresa les pasa a llevar completamente en sus esfuerzos de ahorro y les cobra de una vez todo lo que no se cargó durante cuatro meses, periodo en que no se hicieron responsables de hacer la lectura de los medidores, pues sostuvo que a pesar de estar en pandemia, podrían haberlo hecho con las medidas sanitarias pertinentes.



Insistió en exigir que esos cobros fueran derogados, pues le parecía inadmisibles que la SEC haya autorizado el cobro de sobreconsumo durante el estado de catástrofe que estamos viviendo.

Prosiguió luego con otro caso, en que la boleta totaliza \$400.000, y agregó uno más con un cobro de \$409.182.

Tras exponer su problemática, presentó en nombre de Villa Olímpica una propuesta, pues se trataría de una realidad que aqueja hoy a todo el país. Manifestó entonces su exigencia de que la empresa ENEL realice una revisión gratuita de medidores para todos los vecinos afectados. Agregó también la solicitud a la SEC de eliminar el sobreconsumo durante el estado de catástrofe, dado que, subrayó, nunca debió haberse autorizado, no solo por el estado de catástrofe en que estamos, sino porque muchos vecinos están sin trabajo.

Solicitó también que se aplicara el respectivo descuento en las boletas de todos los consumidores del país, no solo en Villa Olímpica, pues sostuvo que en las redes sociales se puede comprobar que existen miles de personas afectadas, reclamando por lo mismo.

Alegó luego la necesidad de que se multe a la empresa ENEL, porque está haciendo cobros no éticos durante la pandemia, que se venían arrastrando solapadamente desde antes. Manifestó que como antes tenían trabajo y solvencia, dejaban pasar muchas cosas, pero hoy, cuando la situación económica es apremiante y las cuentas están siendo excesivamente altas, se deben tomar medidas para sancionar a las empresas de energía eléctrica por cobros no éticos y que evidencian un aprovechamiento.

Lamentó que hayan acudido tanto a ENEL como a la SEC a presentar sus reclamos, y la única solución que se les da es pagar en cuotas, cuando hoy miles de chilenos viven endeudados y pagar en cuotas no es la solución. La solución es que se cobre lo que realmente se usó, sin sobreconsumo.

Doña **JUDITH RODRÍGUEZ, CONCEJALA DE CERRO NAVIA** coincidió con lo afirmado por Pamela Cifuentes, pues Cerro Navia es una de las comunas más vulnerables de la Región Metropolitana, con una población mayoritariamente obrera y trabajadora; por ende, muy precaria en materia de recursos.

Señaló que no es posible justificar estos cobros y alzas, como tampoco hacerse cargo de la irresponsabilidad de la empresa ENEL, que dejó de hacer su trabajo de cobrar lo que corresponde, y hoy llegan a las casas o por internet, para los pocos que tienen acceso en Cerro Navia, cuentas que no se pueden cancelar.

Refirió que a través de la ley N° 21.249, que se promulgó el 5 de agosto, se abrió la posibilidad de acceder a un convenio, desde el 18 de marzo al 6 de noviembre de 2020, para cancelar la deuda hasta en 12 meses, sin intereses ni reajustes.

Sin embargo, opinó, esa ley es letra muerta porque es muy difícil acceder y cumplir con los requisitos que exige. Ejemplificó que las familias que están en el 60% del Registro Social de Hogares, no pueden acceder a ella.

Comentó que en Cerro Navia existen muchos adultos mayores que no tienen acceso ni dominan la tecnología, por lo que no han podido incorporarse a los convenios, ni asistir a las oficinas de la empresa Enel, que están siempre con filas de clientes esperando atención.



Afirmó que en la página de Enel se advierte que 8.065 personas han solicitado el convenio de 12 meses, pero la empresa ha aceptado solo el 87,95% de esas solicitudes.

Indicó que en el municipio, donde el alcalde Mauro Tamayo está al tanto de esta problemática, se ha tratado de generar un vínculo amigable con la empresa Enel, y se le ha pedido que asista a terreno para ayudar a la comunidad a realizar los convenios. Sin embargo, Enel ha respondido que no está programado dentro de su trabajo ir a terreno a facilitar la realización de esos convenios.

Por ello, lamentó, se encuentran atados de manos pues, si bien se escucharon sus denuncias y acogieron sus demandas, la ley es letra muerta para la gran mayoría de las familias chilenas.

Aseguró contar con casos emblemáticos, al igual que Ñuñoa, Lo Prado, Renca, Quinta Normal y otras comunas, de boletas que hoy, en tiempos de catástrofe, no se pueden cancelar por tratarse de cobros por \$100.000, \$200.000 y \$300.000. Ejemplificó la situación con el caso de la señora Rosa, quien pagó en abril \$15.571; en mayo, \$38.000; en junio, \$35.000; pero en julio aparece una boleta por \$102.000, y en agosto una por \$144.000 pesos. Criticó que aunque esa familia haya hecho un esfuerzo enorme para estar al día en sus pagos, eso no justificaba el cobro de consumo que está realizando la empresa.

Citó luego el caso de Francisco Alvarado Villalón, RUT 7.890.012-1, quien vive en la población Yugoslavia, en los Conquistadores, y hoy debe pagar \$628.000. Detalló que se trata de un hogar con dos adultos mayores, sin hijos viviendo con ellos, con un nivel de consumo mínimo y que está cesante. Y aunque desea hacer el convenio, no maneja internet.

Agregó también el caso de José Lorenzo Gómez Sánchez, quien debe pagar \$730.000, y aunque en agosto realizó el convenio y ENEL lo aprobó por internet, aún no se lo incorpora en la boleta. Acotó que José Gómez se encuentra hoy día en el hospital Félix Bulnes agonizando, pero su familia sigue preocupada por su situación con la empresa de electricidad.

Se preguntó cuál era la labor social de una empresa que presta servicios básicos, no gratuitamente porque todos lo pagan, y que supuestamente cobra lo justo. Enfatizó que hoy están mejor informados, y aunque la empresa envíe documentos, la realidad de consumo no tiene relación con la explicación que hoy les están dando.

Aseguró que quienes no han podido hacer el convenio, continúan recibiendo boletas con intereses, los que se sumarán a la deuda hasta que se haya hecho un convenio por parte de un cliente que cumpla los requisitos para hacerlo y cuente con conexión a internet.

Coincidió en la necesidad de que se multe a la empresa, pues consideró que no era ético lo que está haciendo a todos los chilenos en tiempos de catástrofe. Solicitó también que se inicie una investigación seria y que no se cobre el sobreconsumo ni los intereses de la deuda porque estamos en tiempo de catástrofe.

Solicitó, finalmente, la colaboración para esclarecer estas situaciones, que se eliminen los cobros abusivos y que la población no sufra el corte de energía eléctrica una vez que termine la pandemia en noviembre.



Doña **ANDREA REYES, DIRIGENTA DE LA POBLACIÓN DALMACIA, DE CERRO NAVIA** manifestó estar trabajando por los vecinos de su comuna desde el mes de mayo, a quienes escucha hablar de sus problemas. Señaló que la empresa de electricidad no es de Chile y hacen lo que quieren con los vecinos porque no tienen apoyo. Señaló que muchos recibieron su retiro de la AFP y, en vez de usarlo en proyectos personales, debieron pagar cuentas de ENEL. Lo mismo ocurrió con el bono de emergencia que les entregó el Estado.

Relató que hay abuelitos que no saben conectarse a las redes y algunos tienen miedo de perder su casa, pues son arrendatarios y deben pedir permiso al propietario para hacer el convenio.

Indicó tener casi 300 boletas de Cerro Navia y otras de Lo Prado, de Pudahuel, de Quinta Normal, de Renca y de Quilicura.

Sostuvo que la situación se debe congelar y la gente debe volver a pagar lo que pagaban antes, pues entonces desembolsaban \$25.000 y ahora llegan a pagar \$600.000. También solicitó que se les entregue un bono o una ayuda del Estado a los abuelitos, para que paguen solamente \$15.000 de luz.

Dijo que ha recibido personas que desconocen por qué les aumentó el cobro y reclaman que la empresa les puso los meses de pago con mayores montos, de manera arbitraria.

**

Don **JUAN IGNACIO GÓMEZ, COORDINADOR LEGISLATIVO DEL MINISTERIO DE ENERGÍA** explicó que la ayuda que solicitan las dirigentes vecinales se encuentra disponible, en la medida en que todos los casos que se han recopilado llegan a la Superintendencia.

Solicitó por ello que los antecedentes reunidos por la Comisión en materia de denuncias sean canalizados a la Superintendencia, entidad que cuenta con atribuciones tanto para ordenar revisiones, sin costo para las personas, como para cursar multas y disponer devoluciones de dinero, si fuese necesario.

Señaló que en materia de inspección de medidores, el costo de las revisiones está tarifado, como prácticamente todos los costos de la industria eléctrica. Además, explicó, si el medidor presenta una falla, no se debería cobrar por la visita; de hecho, hacerlo constituiría una infracción que debería ser puesta en conocimiento de la Superintendencia, para cursar la respectiva sanción.

En lo referido al denominado sobreconsumo, que técnicamente es el límite del consumo de energía durante el invierno, precisó que el Ministerio de Energía suspendió el cobro del límite de invierno durante los períodos abril-mayo y agosto-septiembre. Reconoció que no fue una tarea sencilla, porque ese cargo está involucrado en los procesos tarifarios que se realizan cada cuatro años. Sin embargo, recalcó, se hizo un trabajo muy intenso con la Comisión Nacional de Energía con el fin de buscar la forma de suspender transitoriamente esos cobros y llegar con ayuda a las familias durante esa época.

Advirtió que las boletas de consumo presentadas por la señora Pamela Cifuentes corresponden a lecturas realizadas entre junio y julio, meses en que sí fue aplicado el cobro.

Con todo, agregó, si las personas tienen dudas o estiman que el cobro es indebido, pues en el promedio de consumo había variaciones



significativas en los últimos meses, necesariamente deben reclamar ante la empresa o la Superintendencia, Servicio que ha puesto los puntos sobre las íes a las compañías, junto con el Ministerio.

Recordó que cuando el Ministerio de Energía detectó el problema, se reunió con los gerentes de las empresas eléctricas para exigirles que ello debía detenerse y que debían resolver los problemas de facturación provisoria, porque eran inaceptable. Y en esa misma línea, la Superintendencia mantiene abiertos procedimientos sancionatorios por la materia.

Reiteró que el cobro por sobreconsumo no es una materia que autorice la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), sino que está imbuido en la forma en que se tarifica la electricidad.

Solicitó que todos los casos sean denunciados a la Superintendencia y manifestó su disposición a colaborar para canalizar los reclamos a esa institución, pues resaltó que lo más importante, para asegurar que la normativa se esté cumpliendo y no exista ningún tipo de abuso ni cobro indebido, es que esos casos lleguen al organismo con las atribuciones para poder resolverlos.

Atendiendo una consulta de un señor diputado, señaló que en estos casos no aplica un subsidio, pues este beneficio, que se encuentra contemplado en la Ley Eléctrica, aplica bajo el supuesto de alzas de tarifas, que no es el caso actual, porque el gobierno, con el asentimiento de ambas Cámaras del Congreso, en noviembre de 2019 aprobó una ley que estabilizó los precios de la energía. Acotó que solo podría haber variaciones en el consumo, lo cual es un problema a determinar caso a caso, y para lo cual la Superintendencia dispone de la experticia y el personal para hacerlo.

Asimismo, aseguró que el Ministerio de Energía ha venido trabajando desde hace varios meses en cómo hacer más la asequible la información en estas materias, que no es sencilla de comprender.

Indicó que el superintendente de Electricidad y Combustibles ha explicado muchas veces, a lo largo de los municipios del país e incluso en matinales, cómo debe leerse la boleta y entenderse la facturación provisoria. Pero por tratarse de un tema bastante técnico y complejo, el Ministerio está también haciendo los esfuerzos para acercar esos contenidos a la población y hacerlos entendibles de mejor manera

Ejemplificó que desde el año 2017, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles mantiene un convenio con la municipalidad de Cerro Navia, para que los vecinos, en el municipio, puedan formular los reclamos a la Superintendencia, sin tener que incurrir en mayores desplazamientos. Este es un ofrecimiento que el superintendente hace permanentemente, invitando a los municipios a comunicarse con la Superintendencia y realizar estos convenios, para acercar la institución y la protección de los usuarios a todo el país.

Adicionó luego que el Ministerio de Energía se encuentra en las últimas etapas para ingresar a trámite la reforma más importante a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de los últimos veinte años. En ella se refuerzan, de manera significativa, las potestades en materia de resolución de reclamos, tratando de orientarlas no solo al cumplimiento de la normativa eléctrica, sino a cómo avanzar en generar una Superintendencia mucho más ciudadana de lo que ya es hoy.

También recordó que el gobierno presentó un proyecto de ley que establece el derecho a la portabilidad eléctrica, para que los consumidores puedan elegir la compañía que les prestará el servicio eléctrico. Aseguró que, si bien era algo que hace veinte o treinta años tenía restricciones tecnológicas, hoy es posible



hacerlo. Aseveró que el gobierno está muy comprometido en introducir más competencia en el sector eléctrico, para que los clientes puedan recibir un mejor servicio. Recalcó que abrir la competencia y la entrada de más actores al segmento, es sumamente importante.

Finalmente, insistió en que la Superintendencia ha recibido, en un solo día, más de 2.400 reclamos. Las estadísticas sobre cobro de facturación muestran que solo en el mes de julio se llegó a 18.000 reclamos. Entre abril y agosto probablemente se totalizaron más de 60.000 reclamos ingresados a la Superintendencia, solo por problemas de facturación.

Tras recordar las vías para contactarse con la Superintendencia, sostuvo que esa institución ha hecho un muy buen trabajo en orden a contar con la mayor cantidad de canales posibles, para que todo tipo de personas pueda acceder a la justicia, al cumplimiento de las normas y al trato justo, que es lo que la Superintendencia finalmente está llamada por ley a buscar.

Luego, en materia de cargos de transmisión, explicó que actualmente es materia de investigación por parte de la Superintendencia, por lo que debe esperarse que eso tenga pronto término.

En cuanto al mal uso de los beneficios, señaló que esa es una de las mayores preocupaciones que debería tener cuando implementa una política pública. La Ley General de Servicios Eléctricos contempla un subsidio para cuando se producen alzas superiores a 5% en las cuentas de energía eléctrica, subsidio que se ha ocupado en años anteriores pero que ha tenido una aplicación compleja porque es muy difícil hacer calces entre el beneficiario y el número del medidor, que muchas veces está a nombre del propietario, que es distinto de la persona que vive en la residencia.

Don **HERNÁN CALDERÓN, PRESIDENTE DE CONADECUS** expresó que habían recibido en su entidad reclamos de los consumidores, así como un sinnúmero de consultas por el aumento explosivo en sus cuentas, considerando que la pandemia provocó inmediatamente la suspensión de la toma del estado de las cuentas y la aplicación de lo que está establecido en la ley para hacer el cobro, es decir, el promedio de los meses.

Sin embargo, advirtió, hubo una acumulación de consumos pendientes, puesto que los consumos promedios fueron mucho menores a los utilizados por los clientes a partir de marzo, que es el período cuando aumenta usualmente el consumo en los hogares, con el arribo del invierno.

Explicó que en tiempos de verano el consumo alcanza a 178 kilos y en invierno aumenta a 220 kilos, por lo que hubo un diferencial que se fue acumulando en las cuentas, hasta cuando se logró tomar el estado definitivo.

Admitió que el gobierno tomó algunas medidas que fueron efectivas. Ejemplificó el caso del fondo de estabilización, con el cual no hubo el alza de tarifas que tendría que haberse aplicado meses antes, y que muchas veces llegó a alcanzar casi diez veces el consumo.

También se refirió a la suspensión por dos períodos de la aplicación del consumo de invierno, que llega a 450 kilos.

Observó que cuando se promediaron los saldos anteriores las empresas, en vez de dividirlos por 4 meses, lo dividieron por 2 meses. En



consecuencia, subrayó, cayeron en el rango de consumo de invierno, lo que significó un aumento en el cobro de forma significativa.

Alegó que este es un tema pendiente de aclarar, porque si hubo 4 meses en que se suspendió el consumo, se debió haber dividido por esos 4 meses en que no se obtuvo el consumo total, pero se dividió, en algunos casos, por 2 meses. Acusó que ello ha sido uno de los factores que ha tenido un impacto significativo para las personas, porque se aplicaron las tarifas de invierno por el alto consumo en esos meses.

Agregó luego que algunas empresas habían suspendido el cobro por transmisión, por error u omisión, pero posteriormente aplicaron dicho costo, materia en la que la superintendencia abrió una investigación.

Señaló que se ha detectado que en muchos casos se produce una situación particular al momento de que las empresas toman el estado, pues no lo hacen bien y causan una mala facturación. De hecho, resaltó, han surgido reclamos referidos a errores en la facturación.

Indicó que ha habido muchos cortes y suspensiones de servicio, lo que ha generado reclamos de personas que sufrieron daños en sus artefactos, materia en que las empresas tampoco han respondido oportunamente.

Opinó que la situación del consumo eléctrico ha sido un poco caótica durante todo este período, realidad acentuada por la falta de una medida oportuna para obligar a las empresas a que no hacer efectivo el corte del servicio, cuando mucha gente no tenía cómo hacer la cancelación. Sostuvo que el gobierno no fue oportuno, ni se tomaron las medidas para evitar que la suspensión del cobro fuera en el momento en que más se necesitaba.

Acotó que en el caso de la suspensión de servicios, a las personas les significa una carga superior, porque si se suspende el pago de servicios por seis meses y después lo divide por doce, el saldo que no canceló le significará que durante esos doce meses pagará un 50% más de lo que estaba pagando, lo que calificó como una carga tremenda, aunque sea sin intereses ni reajustes.

Presentó entonces una propuesta, defendiendo que así como hay un subsidio al consumo básico del agua potable, podría **implementarse un subsidio al consumo de la electricidad para las personas de menores recursos, al 60% más vulnerable**, porque es uno de los servicios que no cuenta con esa facilidad. Abogó que se debería determinar la cantidad de kilos de subvención, cálculo que, si fuera equivalente al subsidio del agua potable, equivaldría a 150 kilos base. Aludió que una gran cantidad de los países entrega a los sectores más vulnerables un subsidio al consumo de electricidad, y siempre tomando en cuenta una cantidad de kilos base.

Sostuvo que la electricidad es un servicio bastante esencial, por cuanto las personas no pueden estar sin ese suministro. Hoy, debido a la cantidad de electrodomésticos usados por el tipo de vida que llevamos, hay un gigantesco consumo de electricidad. Insistió en que los consumos han sido muy altos, porque las personas consumen más energía eléctrica al estar confinadas en sus hogares, lo que ha impactado directamente en las cuentas en un 50% o 100%.

Señaló como ejemplo el caso de Portugal y el de Colombia, donde se les elevó el precio de la electricidad a los industriales y a las personas con mayores consumos, quienes subvencionan un subsidio a las personas más vulnerables, de manera que el beneficio no es una carga para el Estado.



Precisó que en Portugal, el gobierno bajó el costo del IVA de los servicios básicos desde el 23% a un 6%, por lo que la medida significó una rebaja a las personas en el costo final del servicio de un 17%.

En Colombia, cuyo caso consideró aplicable a Chile, todas las personas del 40% más vulnerable tienen una rebaja, un subsidio a los primeros 180 kilos que consuman, mientras que a los que están en el 60% más vulnerable, se aplica una rebaja de 150 kilos, y los que están en el 80% más vulnerable, se les aplica una rebaja de 125 kilos mensuales.

Puntualizó que si se considerara un universo de 3 millones de beneficiarios a un promedio de \$15.000 por usuario, y un valor dólar de \$751.50 (al 09/11/2020), el gasto ascendería aproximadamente a U\$60 millones mensuales.

Como fuente de financiamiento, propuso que, dado que el 70% de la energía eléctrica la consume la industria y el comercio, se aumente el costo de los servicios a esas actividades económicas, de tal manera de equiparlo con los precios que pagan los consumidores residenciales. Recordó que en Chile tenemos una situación particular, pues existen servicios regulados y servicios no regulados, o clientes libres que negocian directamente con los generadores, a lo que el consumidor residencial no tiene acceso y solo debe pagar el precio que se establece en una fijación tarifaria.

En consecuencia, resaltó, los industriales, la minería y el comercio pagan mucho menos que los consumidores residenciales, quienes tampoco tienen la oportunidad de rebajar el IVA.

Sostuvo, por ello, que sería justo que los consumidores residenciales tuvieran un fondo para subvencionar a las personas del 60% o 40% más vulnerable.

Propuso que ese beneficio se aplique a los primeros 150 kilowatts, monto equivalente al subsidio que se otorga al agua potable, 15 metros cúbicos, y que alcanza a cerca de \$15.000.

Propuso luego implementar una eventual rebaja del IVA del actual 19% al 4% para todos los servicios básicos, como agua, electricidad, gas de red, telefonía e internet, focalizando dicho beneficio, en aquellos sectores más vulnerables de la sociedad.

Recomendó finalmente una ampliación al subsidio del agua potable, porque el que tenemos hoy es muy poco utilizado y está condicionado al trámite en las oficinas de los municipios.

Alegó que hoy las empresas y la minería tienen un privilegio, porque no tienen servicios regulados. Ellos negocian el precio, obteniendo muchas veces el 50% menos de lo que pagan los ciudadanos. Así, quienes pagan y subvencionan los servicios no regulados son los clientes residenciales, que tienen servicios regulados y mayores precios.

Consideró justo que los consumidores residenciales tuvieran precios similares a los que pagan las grandes industrias, porque estas necesitan más energía que los ciudadanos, llegando al 70% del consumo. Afirmó que cobrar más a los que consumen menos, es un castigo.

Solicitó luego que la superintendencia revise todos los cargos y cómo se hicieron las divisiones para cobrar los saldos pendientes, además de informar si se aplicó bien esa división, es decir, si era por dos o cuatro meses.



Observó que resulta preocupante que, como consecuencia de la pandemia, el fondo de estabilización se esté agotando y, por lo tanto,

Luego, profundizando respecto de la propuesta del subsidio, comentó que Chile es uno de los pocos países que no tiene un subsidio a los servicios básicos, lo que es especialmente importante en la actualidad, en que la situación económica que está sufriendo el país producto de la pandemia se ve reflejada en altos niveles de cesantía y, por ello, en un alto volumen de personas en situación de morosidad en el pago de los servicios.

Reconoció que se logró la ley que suspende el corte de servicios básicos por un tiempo, beneficio cuya prórroga hasta el mes de abril del próximo año está en discusión, pero alegó que el problema está en que, cuando se levanten las medidas de emergencia, también vendrá una situación bastante compleja para las familias, porque quienes no hayan pagado tendrán que dividir la deuda en hasta doce cuotas, lo que redundará en un costo mucho mayor de los servicios, porque al pago mensual deberán sumarle lo acumulado por la deuda, que habrá sido prorrateado en 12 cuotas.

Señaló que durante el período en el que las familias han debido cumplir con la cuarentena en sus casas, sin salir a laborar y con los niños en sus hogares, el aumento del consumo ha sido significativo y, por ende, las cuentas, en muchas ocasiones, se han multiplicado por dos o por mucho más.

Entrando **al detalle de la propuesta**, explicó que aquella se relaciona con cómo reducir el costo de los servicios básicos, ya que aunque hoy se trata del tema eléctrico, afirmó que la iniciativa debería ser extendida a todos los servicios básicos. Aunque admitió que los servicios de agua potable y alcantarillado tienen subsidio, cuestionó que fueran muy acotados. En cambio, defendió, el servicio de gas de red no tiene subsidio, como tampoco lo tiene el servicio de internet, que hoy es tan fundamental. En esta última materia señaló que, a pesar de que hay mecanismos para que sectores vulnerables puedan acceder a internet gratuito, ello significa presentar proyectos. Recordó que la Subtel cuenta con el FDT (Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones), que permite hacer este tipo de operaciones, pero tampoco es extendido mayoritariamente en la población.

Por eso, sostuvo, son preferibles las medidas aplicadas en otros países con el objeto de disminuir el impacto que tiene el costo de los servicios básicos en el presupuesto familiar, especialmente en las familias de menores ingresos.

Recordó que en nuestro país se aplicó un subsidio a la electricidad, entre los años 2005 y 2006, que tuvo un carácter estacional porque requería que los beneficiarios que postulasen se encontraran al día. Acotó que en todos los subsidios actuales, como el de agua potable, una condición es que las personas deben estar al día.

Precisó luego que en ese periodo existía el Ministerio de Planificación y Cooperación (Mideplan), que era el encargado de investigar y acopiar información de estratificación social de la población. Por lo tanto, tenía los antecedentes que después eran remitidos a cuatro bases de datos para entregarlos a las empresas, con los potenciales beneficiarios. Resaltó que esa información fue entregada incluso antes de que empezara a aplicarse el subsidio.

Se trató, agregó, de un subsidio aplicado solo durante ese período y que consistía en un bono fijo, sin capacidad de segmentar beneficiarios, pues era para todos igual. Tampoco separaba por vulnerabilidad o carencia.



Se refirió luego al subsidio a los servicios de agua potable y alcantarillado, que calificó como bastante segmentado y muy poco aplicado, porque tiene condiciones y lo entrega al criterio del municipio, pues la persona debe concurrir a entrevistarse con la asistente social. Por eso, cuestionó, en vez de ser un derecho, termina siendo un favor que hace el alcalde, y las personas creen que es éste quien les entrega el subsidio.

Por eso, sostuvo, **este subsidio debería ser enterado directamente en las cuentas**, para que no existiera un paso por el municipio, habida consideración de que hay bastante información en el Registro Social de Hogares para conocer exactamente cuáles son los hogares vulnerables que podrían tener acceso al subsidio y cuáles son los hogares no vulnerables.

Enseguida, abordó el subsidio a la electricidad en Colombia.

Relató que en Colombia existe un subsidio a los servicios básicos que, si bien contempla al 80% más vulnerable de la población, se entrega de manera escalonada, según el grado de vulnerabilidad. Explicó que ese subsidio no cubre el total de consumo, sino que un máximo de 180 kilowatt hora. Indicó que Colombia tiene un consumo eléctrico muy similar al chileno, en que el consumo promedio eléctrico por hogar, en verano, es de 178 kilowatt hora (kWh), y en invierno de 221 kWh. El promedio alcanza a 180 kWh.

Resaltó que el subsidio colombiano tiene un efecto redistributivo y solidario en su forma de financiar el costo, pues se eleva el precio en un porcentaje cercano al 20% a los consumidores industriales y comerciales, creando un fondo que recibe los recursos del alza del precio de la energía y si es necesario suplementar, el gobierno hace los aportes correspondientes.

Luego abordó lo que acaece en esta materia en Portugal.

Agregó luego que hay otros países que han adoptado medidas más fáciles de aplicar, como el caso de Portugal, que a principios del año 2019 y por una decisión gubernamental, rebajó el IVA de todos los servicios básicos: electricidad, agua, gas e internet. Detalló que Portugal tiene un IVA del 23%, por lo que con la rebaja quedó en 6%, para todos los ciudadanos de Portugal, sin segmentación.

Aseguró que se trataba de una medida con alto impacto, con una rebaja importante en el precio de los servicios, pues si en Chile el promedio de las cuentas llega a \$22.000, las personas podrían ahorrar cerca de casi \$4.000 con un IVA rebajado a cero. Preciso, sin embargo, que su propuesta es una rebaja del IVA a 15%.

Adicionó que si a eso se le suma el gas de red, el agua potable e internet, sería una rebaja importante en el costo mensual del pago de servicios.

Acto seguido, reconoció que esta propuesta ocasionaría una discusión larguísima, porque en nuestro país existe la anormalidad de que la mayor parte de la recaudación fiscal corresponde al IVA, que se aplica igualitariamente. Remarcó que Chile es el único país que tiene IVA igualitario en Latinoamérica, pues los demás tienen IVA diferenciado, tal como también acontece en Europa, donde las canastas básicas de alimentos y los servicios básicos tienen un IVA mucho más bajo.

Argumentó que también puede agregarse un tercer IVA a los productos considerados de lujo, que puede compensar las rebajas. Al respecto opinó que



quien compra productos considerados de lujo, tiene una situación holgada, recursos que no están destinados solo a alimentación y al gasto corriente, y debiera pagar más impuestos.

Se refirió en detalle a su propuesta para Chile.

Al efecto, propuso así que nuestro país aplicara un subsidio a la demanda final residencial de energía eléctrica, que obedezca a un principio básico de focalización hacia la población de menores ingresos.

El beneficio disminuiría el efecto que el aumento de la tarifa tiene sobre el ingreso de las familias de bajos recursos, cuya curva de ingresos es más limitada y se hace necesario que el Estado cumpla un rol atenuador mediante un subsidio.

Consideró imperioso implementar un subsidio escalonado, al igual que en Colombia, equivalente a 150 kilos para el 40% más vulnerable, a 125 kilos para el 50% más vulnerable y a 100 kilos para el 60% más vulnerable.

Acotó que ello significaría que el 40% más vulnerable tendría aproximadamente \$15.000 de subsidio a la electricidad, lo cual le permitiría, si tiene una cuenta de \$22.000, pagar solo \$7.000.

Propuesta de subsidio focalizado al consumo de electricidad

| Unidad | Cantidad | Subsidio aprox. | Beneficiario |
|---------------|-----------------|------------------------|-------------------------|
| kwh | 150 | \$15.000 | 0 al 40% + Vulnerable |
| kwh | 125 | \$12.500 | 41% al 50%+ Vulnerable |
| kwh | 100 | \$10.000 | 51% al 60% + Vulnerable |

Propuso que se usará la medida en kilos, pues en Chile tenemos una fijación tarifaria en el ámbito eléctrico que se revisa cada seis meses, y varía si han subido los insumos o ha variado el precio del dólar.

Estimó que con un universo de beneficiarios de tres millones de personas, con un subsidio de \$15.000 y un valor del dólar al 9 de noviembre de 2020 el costo mensual del subsidio sería de US\$60.000.000 mensuales.

Consideró también necesario crear un fondo y aplicar un alza a la tarifa de los industriales. Defendió aumentar la tarifa a los industriales en que existe una desigualdad gigantesca entre clientes residenciales e industriales, pues el primero tiene una cuenta promedio de \$21.000, que incluye \$116 por la transmisión, mientras que el cliente libre paga \$85, teniendo además la posibilidad de negociar la tarifa y descontar IVA, con lo que en términos reales paga \$66 el kilo, es decir, casi la mitad de lo que paga un cliente residencial.

Por ello, recalcó, una forma de financiar la propuesta y de hacer justicia tributaria, terminando con esta desigualdad en el tratamiento del pago de la energía eléctrica, es disponer un aumento en el precio para el sector industrial y comercial. Agregó entonces lo que calificó como otro privilegio, pues todos los clientes residenciales que consuman más de 500 kilos pueden acogerse a ser clientes libres, generándose así una brecha entre algunos que por su consumo, disminuyen la cuenta.

Abogó por razones de justicia, que el subsidio propuesto fuera acompañado de un alza en el costo de la energía para los sectores industriales y



comerciales, que consumen el 51% de la energía eléctrica del país. y para los dos segmentos de mayores ingresos o a los que suban cierta cantidad de kilos de consumo mensuales.

Advirtió que, aunque se conoce cuantos consumidores residenciales existen, una variable que no tiene información es la cantidad consumidores industriales individualizados. Tampoco se dispone de datos sobre empresas que no están dentro de estos sectores y que podrían no quedar incorporadas en un posible aumento del valor del precio del kilovatio-hora, que son, principalmente, las más grandes, como la minería, las químicas y las que tienen otros mecanismos para alimentar sus industrias.

Relató luego su interés por la portabilidad eléctrica, porque consideró bueno separar la comercialización de la distribución, lo que en otros países ha sido bastante exitoso, incluso en el gas y en Internet.

Respondiendo una consulta de un señor diputado, aseguró que, desde su punto de vista, hubo una gravísima omisión de parte de algunas empresas distribuidoras, pues durante meses no incorporaron el costo de transmisión y, por lo tanto, se acumuló. Hoy se le está cobrando a la gente, en el período de mayor estrechez y complejidad económica.

A pesar de que la Superintendencia tiene una investigación abierta sobre el tema, admitió que la transmisión es de costo para los consumidores y que el distribuidor es un recaudador. Sin embargo, lo que más incide en las cuentas finales son la generación y la transmisión, que tienen un costo altísimo y son parte de lo que debe recaudar el distribuidor, que repone y traslada ese cobro a las empresas distribuidoras y de transmisión.

Sostuvo que ante una omisión de este tipo, si no se cobró oportunamente, propondría entonces la pérdida de la cuenta, pues las cuentas se deben cobrar en su oportunidad y cuando no sean una sobrecarga para las personas. Pero hoy son una sobrecarga, porque a eso hay que agregar que aumentó el consumo de electricidad para las personas. Consideró que era un olvido inexplicable e inexcusable, por el que no solo debiera multarse y sancionarse a las empresas, sino también exigirles una condonación de ese costo para aliviar la carga económica de las personas.

Don **STEFAN LARENAS, PRESIDENTE DE ODECU** advirtió que las dificultades se debían a la norma que autoriza la denominada “facturación provisoria”, permitiendo a las empresas distribuidoras de energía eléctrica no tomar la lectura presencial de los medidores de sus clientes y a emitir boletas con consumos promedios de los últimos seis meses. Esta operación se puede realizar, de acuerdo con la norma, hasta por dos períodos consecutivos.

Sostuvo que uno de los derechos más importantes del consumidor es el derecho a la información oportuna y veraz, que está consagrado en todas las legislaciones internacionales.

Opinó al respecto que el proceso de facturación provisoria se ha implementado con graves defectos de información a los consumidores, a quienes no se les comunicó adecuadamente en qué consiste el proceso, cuál es su marco legal, su duración y cuáles son los canales de reclamo.

Cuestionó que los porcentajes de facturas con consumo estimado variaran entre las empresas, lo cual calificó como raro y difícil de comprender.



Se preguntó si esa diferencia encubría eventuales comportamientos negligentes y no profesionales de la distribuidora.

Manifestó que la regla del consumo promedio de los últimos seis meses suponía un consumo estable de los consumidores. No obstante, advirtió, dado que la base de cálculo incluyó el período de verano y las restricciones sanitarias han provocado mayor consumo en los hogares y menor consumo en recintos que albergan actividades suspendidas, se han generado dos grupos de consumidores afectados.

Unos son los negocios que han recibido cuentas con cobros menores a los reales, producto de las restricciones sanitarias, y quienes han recibido cuentas mayores a las reales por menor actividad por restricciones sanitarias.

En este marco, relató, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha instruido un conjunto de medidas, pero que no son automáticas, sino que requieren que el consumidor realice un trámite que, a su juicio, no es el adecuado desde la perspectiva de protección al consumidor ni en el contexto sanitario, económico y social que enfrenta el país.

Defendió que el beneficio a los consumidores decretado por la autoridad debería aplicarse automáticamente.

Exigió luego que la regla de los seis meses sea más clara y que ayude al consumidor en estas circunstancias.

Se refirió finalmente a los canales de atención de las empresas, los que calificó de deficientes, y a la falta de información a los usuarios.

V.- CONSIDERACIONES, CONCLUSIONES Y PROPOSICIONES APROBADAS POR LA COMISIÓN.

Es preciso consignar que producto del debate habido en el seno de esta Comisión Especial Investigadora, en la última sesión de 27 de noviembre de 2020, prorrogada reglamentariamente, el diputado señor Jorge Rathgeb presentó para su consideración y debate un documento que contiene conclusiones y sugerencias,

La Comisión **acordó** tener como base de trabajo y discusión el texto referido precedentemente, que se transcribe a continuación, cuya votación se efectúa al final, sin perjuicio que la Comisión asimismo **acordó** como procedimiento votar separadamente aquellos títulos, acápite, párrafos, conclusiones, propuestas o puntos, en el evento que respecto de aquellos exista disensos o diferencias de opinión.

TEXTO DE CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

“La Comisión concluye que:

- 1) LAS ALZAS EN LAS CUENTAS DE LA LUZ QUE SE PRODUJERON DURANTE LA PANDEMIA NO FUERON CONSECUENCIA DE UN AUMENTO EN LOS PRECIOS DE LA ENERGÍA, PUESTO QUE ESTOS SE ENCUENTRAN TRANSITORIAMENTE ESTABILIZADOS EN VIRTUD DE LA LEY 21.185, PUBLICADA EL 2 DE NOVIEMBRE DEL 2019.
- 2) LAS MAYORES FACTURACIONES QUE SON OBJETO DE ESTA COMISIÓN INVESTIGADORA TUVIERON SU ORIGEN EN EL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN PROVISORIA APLICADO DE MANERA DESPROLIJA POR LAS EMPRESAS ANTE LA DIFICULTAD DE TOMAR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES DE MANERA PRESENCIAL. LA



ESTIMACIÓN DEL CONSUMO REALIZADO EN VIRTUD DE ESTE MECANISMO AFECTÓ DE DOS MANERAS A LOS CLIENTES: LA PRIMERA, A QUIENES SE LES FACTURARON CANTIDADES DE ENERGÍA CORRESPONDIENTES A PROMEDIOS DE PERIODOS DE ACTIVIDAD NORMAL, SEGÚN ESTABLECE LA NORMATIVA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE HABÍAN TENIDO NULA O MÍNIMA ACTIVIDAD COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA, COMO HA SIDO EL CASO DE LOS COMERCIOS O RESTAURANTES; Y, LA SEGUNDA, A QUIENES SE LES FACTURARON CANTIDADES DE ENERGÍA CORRESPONDIENTES AL PROMEDIO DE PERIODOS DE CONSUMO PRE-PANDEMIA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SU CONSUMO REAL FUE MAYOR PRODUCTO DE LOS CONFINAMIENTOS.

- 3) RESPECTO DE LA FISCALIZACIÓN DESARROLLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES AL PROCESO DE FACTURACIÓN PROVISORIA, ÉSTA ARROJÓ QUE, POR REGLA GENERAL, NO HAN EXISTIDO ALZAS EN LOS PRECIOS SINO, SOLAMENTE, MAYORES FACTURACIONES DEBIDO AL MAYOR CONSUMO ASOCIADO A LOS CONFINAMIENTOS Y, EN ALGUNOS CASOS, ERRORES EN LA FORMA DE FACTURAR, ESPECIALMENTE EN LO RELATIVO AL CARGO POR TRANSMISIÓN. AL RESPECTO, SE HA INFORMADO A ESTA COMISIÓN DE EXISTIR PROCEDIMIENTOS SANCIONATORIOS EN CURSO CONTRA LAS EMPRESAS RESPECTIVAS, CUYA RESOLUCIÓN ESTÁ PENDIENTE.
- 4) LA SUPERINTENDENCIA FISCALIZÓ INTENSAMENTE LA APLICACIÓN DE LA NORMA QUE AUTORIZA LA FACTURACIÓN PROVISORIA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 129° INCISO SEGUNDO DEL REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS (D.S. N°327/97 DEL MINISTERIO DE MINERÍA). ESTE ESFUERZO SE CONCRETÓ TANTO EN LA GESTIÓN DE SUS RECURSOS, PARA FACILITAR EL INGRESO DE RECLAMOS A LA SUPERINTENDENCIA Y FORTALECER LOS EQUIPOS PROFESIONALES A CARGO DE SU RESOLUCIÓN, COMO EN LA DICTACIÓN DE MÚLTIPLES OFICIOS DIRIGIDOS A LAS EMPRESAS SOBRE LA FORMA DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA APLICACIÓN DE ESTA NORMA. SIN EMBARGO, DEBIÓ ANTICIPARSE A ESTA SITUACIÓN Y SER MÁS PROACTIVA EN EMITIR UN PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA APLICACIÓN DE ESTE MECANISMO PARA EVITAR QUE LOS PROBLEMAS DERIVADOS DE ELLA SE VOLVIERAN MASIVOS.
- 1) LAS ALZAS EN LAS CUENTAS DE LA LUZ QUE SE PRODUJERON DURANTE LA PANDEMIA NO FUERON CONSECUENCIA DE UN AUMENTO EN LOS PRECIOS DE LA ENERGÍA, PUESTO QUE ESTOS SE ENCUENTRAN TRANSITORIAMENTE ESTABILIZADOS EN VIRTUD DE LA LEY 21.185, PUBLICADA EL 2 DE NOVIEMBRE DEL 2019.

En octubre del 2019, el Ministerio de Energía ingresó y tramitó en el Congreso Nacional la ley N° 21.185, que creó un mecanismo transitorio de estabilización de precios de la energía eléctrica para clientes sujetos a regulación de tarifas, la que fue publicada en el Diario Oficial el 2 de noviembre del año 2019. Esta ley estabilizó las componentes de generación y de distribución para evitar los aumentos de la tarifa eléctrica, estabilizándose algunos meses después el componente de transmisión. **En consecuencia, esta Comisión concluye que desde esa fecha, la tarifa se encuentra fija y, por tanto, no ha existido una variación imputable a ellas que haya tenido efectos en las boletas de los clientes.**

- 2) LAS MAYORES FACTURACIONES QUE SON OBJETO DE ESTA COMISIÓN INVESTIGADORA TUVIERON SU ORIGEN EN EL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN PROVISORIA APLICADO DE MANERA DESPROLIJA POR LAS EMPRESAS ANTE LA DIFICULTAD DE TOMAR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES DE MANERA PRESENCIAL. LA ESTIMACIÓN DEL CONSUMO REALIZADO EN VIRTUD DE ESTE MECANISMO AFECTÓ DE DOS MANERAS A LOS CLIENTES: LA PRIMERA, A QUIENES SE LES FACTURARON CANTIDADES DE ENERGÍA CORRESPONDIENTES A PROMEDIOS DE PERIODOS DE ACTIVIDAD NORMAL, SEGÚN ESTABLECE LA NORMATIVA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE HABÍAN TENIDO NULA O MÍNIMA ACTIVIDAD COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA, COMO HA SIDO EL CASO DE LOS COMERCIOS O RESTAURANTES; Y, LA SEGUNDA, A QUIENES SE LES FACTURARON CANTIDADES DE ENERGÍA CORRESPONDIENTES AL PROMEDIO DE PERIODOS DE CONSUMO



PRE-PANDEMIA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SU CONSUMO REAL FUE MAYOR PRODUCTO DE LOS CONFINAMIENTOS.

En un contexto de repliegue de muchas organizaciones públicas y privadas como consecuencia de los primeros casos de coronavirus en nuestro país, las empresas de distribuidoras determinaron autónomamente replegar a sus funcionarios y suspender la toma de lectura de los medidores y, en algunos casos, la entrega de boleta, para cuidar al personal y evitar que la lectura de medidores y la entrega de boletas fuese un factor de propagación del virus.

Esto, pese a que en marzo del 2020 la Superintendencia había instruido tomar los resguardos y las medidas necesarias para garantizar la continuidad de los servicios y a que en mayo del mismo año, el Ministerio de Economía había calificado la distribución eléctrica como un servicio esencial.

En este contexto, las empresas distribuidoras aplicaron el artículo 129 inciso segundo del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (D.S. N°327/97 del Ministerio de Minería). Esta norma establece que, en caso de ser imposible la lectura por razones no imputables a las concesionarias, éstas podrán facturar considerando una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores, hasta por dos periodos consecutivos. De este modo, cuando la lectura presencial puede realizarse, debe reliquidarse (a favor o en contra) la diferencia de saldo entre la lectura estimada y la real.

Sin embargo, las empresas distribuidoras no dieron ningún aviso ni explicación a los usuarios sobre el funcionamiento del mecanismo ni las consecuencias que podían tener en sus cuentas.

En mayo, el mismo mes en que la distribución había sido declarada como un servicio esencial, las empresas omitieron el servicio de lectura presencial de los medidores y facturaron provisoriamente el 17,1% de sus boletas. De conformidad a lo declarado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ante esta Comisión, recién en octubre retomaron los porcentajes de facturación provisoria normal (en torno al 4%). Así las cosas, si bien este procedimiento alternativo busca evitar la acumulación de los montos que deban ser finalmente pagados como resultado de la falta de lectura real desde el medidor, su aplicación en un contexto de pandemia fue ineficiente y careció de la información necesaria a los usuarios, generándoles una afectación completamente evitable si las empresas distribuidoras hubiesen sido más eficaces en dar a conocer las medidas que estaban tomando.

De este modo, se produjo la afectación a los clientes, en dos formas:

- a) La primera, respecto de aquellos que, en los seis meses anteriores a la facturación, habían tenido un nivel normal de actividad, pero que desde la pandemia no tenían consumo o éste era muy bajo, y, como resultado de la estimación de consumo, recibieron boletas por valores superiores a sus consumos reales o por consumos que no se habían verificado. Esto fue especialmente intenso respecto de actividades que debieron cerrar durante los confinamientos, como los restaurantes; y
- b) La segunda, ocurrió respecto de aquellos usuarios cuya estimación de consumos fue menor al real, como consecuencia de las actividades que comenzaron a desarrollarse durante los confinamientos, por lo que, cuando terminó el proceso y se debió reliquidar, se generaron saldos importantes a pagar.

Esta situación generó una importantísima alza en el ingreso de reclamos a la Superintendencia por problemas de cobro o facturación, pasando de 1.424 casos en marzo de 2020 a un máximo de 18.818 reclamos en el mes de julio. A modo de comparación, durante el periodo de marzo a octubre de 2019, el órgano fiscalizador



recibió un total de 15.185 reclamos, mientras que, en mismo período del 2020, la cifra alcanzó un total de 67.136 presentaciones por problemas de cobro o facturación, es decir, un aumento del 442%.

En consecuencia, esta Comisión concluye que la suspensión de las lecturas de medidores y reparto de boletas en terreno por parte de las empresas distribuidoras fue una medida desprolija, pues la facturación provisoria se realizó de una manera tal que ella no consideró, debiendo hacerlo, las particularidades de su aplicación en un contexto de pandemia y crisis económica. De este modo se generó una afectación indebida e innecesaria a los usuarios finales, lo que resulta especialmente grave en un contexto de estrechez económica e incertidumbre para las familias como consecuencia de la pandemia.

- 3) LA FISCALIZACIÓN DESARROLLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES AL PROCESO DE FACTURACIÓN PROVISORIA ARROJÓ QUE NO HAN EXISTIDO ALZAS SINO SOLAMENTE MAYORES FACTURACIONES Y, EN ALGUNOS CASOS, ERRORES EN LA FORMA DE FACTURAR.

La revisión efectuada por la Superintendencia a los reclamos ingresados por problemas de cobros o facturación arrojó que los 37.806 casos ingresados entre marzo a octubre de 2020 dan cuenta del cobro del diferencial que se obtiene en la boleta una vez que la empresa logra obtener la lectura real. Este diferencial se originaba una vez que, tomada la lectura en terreno y descontado los pagos provisorios del período, se obtiene una boleta o factura con un valor a pagar mayor a los meses anteriores. Dentro de estos reclamos se cuentan aquellos por incluir, de manera inadecuada y tardía, el cargo por transmisión.

Así, la principal explicación en el aumento de reclamos tiene que ver con el desconocimiento de los clientes sobre el proceso de facturación provisoria, y, por otra parte, con el aumento del consumo que se produjo como consecuencia de las medidas sanitarias aplicadas en el contexto de la pandemia COVID-19, las que provocaron que los ciudadanos permanecieran más tiempo en sus domicilios y, por ende, hubiera un mayor uso de artefactos eléctricos, con el consiguiente aumento del consumo de energía eléctrica.

En consecuencia, esta Comisión concluye que el procedimiento de facturación provisoria no ha provocado alzas en las cuentas de la luz. Por el contrario, los aumentos de facturación registrados se deben a reliquidaciones entre la facturación estimada y la real, siendo esta última mayor, debido a los confinamientos. Además, se concluye que se facturaron equivocadamente, en muchos casos, los cargos de transmisión.

- 4) LA SUPERINTENDENCIA FISCALIZÓ LA APLICACIÓN DE LA NORMA QUE AUTORIZA LA FACTURACIÓN PROVISORIA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 129° INCISO SEGUNDO DEL REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS (D.S. N°327/97 DEL MINISTERIO DE MINERÍA). ESTE ESFUERZO SE CONCRETÓ TANTO EN LA GESTIÓN DE SUS RECURSOS COMO EN LA DICTACIÓN DE MÚLTIPLES OFICIOS DIRIGIDOS A LAS EMPRESAS SOBRE LA FORMA DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA APLICACIÓN DE ESTA NORMA. SIN EMBARGO, DEBIÓ TAMBIÉN ANTICIPARSE A ESTA SITUACIÓN Y SER MÁS PROACTIVA EN EMITIR INSTRUCCIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE ESTE MECANISMO PARA EVITAR QUE LOS PROBLEMAS DERIVADOS DE ELLA SE VOLVIERAN MASIVOS. ESTO ERA ESPECIALMENTE RELEVANTE PARA LOS USUARIOS FINALES CONSIDERANDO EL CONTEXTO DE GRAVE INCERTIDUMBRE Y ESTRECHEZ ECONÓMICA DE LOS HOGARES COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA.

A. En relación a la gestión de recursos del órgano fiscalizador, cabe destacar:



- La conformación de un equipo de contingencia que monitoreaba el actuar de la industria, el nivel de reclamos recibidos, la atención de llamados, la continuidad de suministro y los procesos de facturación como toma de lectura;
 - La creación de herramientas digitales para facilitar el ingreso de reclamos durante los meses más complejos de la pandemia, el seguimiento y monitoreo de dichas presentaciones;
 - La celebración de convenios con 95 municipalidades para facilitar la presentación de reclamos, consultas y solicitudes de sus vecinos a este organismo fiscalizador.
- B. En materia de instrucciones dirigidas a las empresas fiscalizadas, se debe destacar;
- Oficios Circulares números 3550 y 3551, ambos de fecha 18 de mayo de 2020, solicitando a las empresas distribuidoras informar y presentar planes de acción referentes tanto a los procesos de toma de medidas presenciales como a la resolución de los reclamos asociados a facturación provisoria, otorgándose plazos breves para informar o presentar sus planes, según correspondiese;
 - Instrucción de fecha 27 de mayo de 2020 a las empresas concesionarias de distribución eléctrica para diferenciar y tomar medidas en relación a cada una de las siguientes situaciones:
 - a) Para casos con bajo consumo durante el periodo en que se realizó facturación provisoria, ordenó facilitar la lectura real y refacturar dentro de tres días la respectiva nota de crédito;
 - b) Para casos con alto consumo durante el periodo con facturación provisoria, ordenó que las empresas, previo requerimiento del cliente, debían facturar la diferencia entre lo provisionado y lo efectivamente consumido, en al menos igual número de periodos mensuales en que se realizó la facturación provisoria;
 - c) Para casos en que los usuarios manifestaron que durante el periodo sin lectura los consumos hubieran sido bajos, pero no lo hubieran podido acreditar, las empresas no podrían iniciar acciones de cobro o corte de suministro hasta que se constituyeran en terreno y verificasen la medida real, reflejada en la correspondiente facturación;
 - Oficio Circular N°3763, de 29 de mayo de 2020, en que instruyó a las empresas concesionarias de distribución: adoptar acciones de fortalecimiento de sus canales de atención para estabilizar la operación de los *Call center* considerando los actuales flujos de llamadas; establecer un plan comunicacional que proactivamente informase a todos sus clientes los horarios de sus plataformas de atención y medios de pago, tanto presenciales como remotos, y un plazo de 2 días hábiles para informar de dichas medidas a la Superintendencia;
 - Además, el 1 de junio de 2020 se realizó una reunión con los ejecutivos de las empresas distribuidoras para exigirles medidas concretas para abordar los problemas asociados a la facturación provisoria y dar fin a las complejidades surgidas a raíz de este procedimiento.
 - Oficio N°4396, de fecha 13 de julio, dirigido a ENEL en la Región Metropolitana, para eliminar el mensaje “corte en trámite” que de las boletas que estaban facturando.
- C. En materia de instrucción de procedimientos sancionatorios, se debe destacar que las situaciones objeto de la presente investigación generaron un aumento de reclamos presentados a la Superintendencia, desde el promedio de 120 reclamos en un día (promedio de un año normal) a 2.400, multiplicándose por 10 veces la cantidad de reclamos ingresados específicamente por problemas de facturación.

En respuesta a dichos reclamos la Superintendencia ha formulado cargos a distintas empresas eléctricas por incumplimientos referentes a: (a) no toma de lectura; (b) no entrega de boletas; (c) errores en la facturación de cargos



de transmisión; (d) cierre de oficinas comerciales; (e) incumplimiento de los estándares referentes al nivel de atención de los *call center*.

Sin embargo, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles pudo abordar anticipadamente el problema. En primer lugar, debió haber analizado las posibles implicancias que un mecanismo extraordinario de facturación, como es la facturación provisoria, podía tener al aplicarse de manera masiva en un contexto de fuerte disminución del consumo de diversos locales comerciales como consecuencia de la interrupción de sus actividades y del importante aumento del consumo de los hogares como consecuencia del confinamiento.

Así, pudo haberse pronunciado sobre la procedencia de este mecanismo, y, en caso de haber instruido su aplicación, haber obligado a las empresas a informar y explicar su aplicación a los usuarios.

Esta Comisión estima que un pronunciamiento como éste era relevante considerando la incertidumbre y estrechez económica a la que se han visto expuestas las familias como consecuencia de las medidas sanitarias adoptadas ante la pandemia. La ausencia de este pronunciamiento produjo una aplicación desprolija del mecanismo por parte de las empresas distribuidoras, lo que generó mayor frustración y ansiedad en las familias sobre su situación económica. Un pronunciamiento oportuno de la Superintendencia podría haber evitado una situación de suyo innecesaria para todos los clientes.

En consecuencia, esta Comisión concluye que, si bien la Superintendencia realizó una diligente labor de fiscalización, debió ser más proactiva en la anticipar instrucciones para la correcta aplicación de la facturación provisoria, antes de que los problemas derivados de ella fuesen masivos.

Sugerencias:

- 1) Para evitar que errores en la facturación provisoria vuelvan a perjudicar a los clientes regulados en caso de producirse un rebrote del coronavirus que impida tomar lecturas en algunas comunidades, regiones o comunas, se sugiere perfeccionar este sistema, estimando el consumo, por ejemplo, en base al del mismo mes del año anterior.
- 2) Solicitar a S.E. El Presidente de la República para que presente a este Congreso Nacional un proyecto de ley de fortalecimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, el cual tiene fundamental importancia para casos como éste, especialmente en relación con las facultades que se le confieren para impartir órdenes e instrucciones a las empresas distribuidoras de electricidad respecto de criterios y metodologías para resolver reclamos y ordenar que, no obstante que la resolución de un reclamo corresponda a un caso particular, lo resuelto se ejecute y aplique por la empresa reclamada para todos los casos que cumplan las mismas condiciones o características.
- 3) Impulsar la tramitación del proyecto de ley de Portabilidad eléctrica, que tiene como principal objeto que los consumidores puedan elegir la compañía que les va a prestar el servicio eléctrico, lo que generará competencia e incidirá en una mejora en la calidad de atención de las empresas, evitando situaciones como las que son objeto de esta comisión investigadora.
- 4) Facilitar y acelerar el proceso de firma de convenios celebrados entre municipalidades y la Superintendencia para hacer más accesible la presentación de reclamos ante el mencionado organismo.”.



Luego de un extenso debate en que participan los diputados señores Sabag (Presidente), Rathgeb, Barrera, Kuschel, Vidal, Longton, Toha y Sanhueza, en que se hicieron enmiendas y se añadieron nuevas propuestas al texto recién transcrito, **se presenta un nuevo documento, para su votación, con los cambios pertinentes, que es del tenor que sigue:**

VI.- TEXTO DE LAS CONCLUSIONES Y PROPUESTAS APROBADAS POR LA COMISIÓN.

“CONCLUSIONES:

La Comisión Especial Investigadora concluye que:

1) LAS ALZAS EN LAS CUENTAS DE LA LUZ QUE SE PRODUJERON DURANTE LA PANDEMIA NO FUERON CONSECUENCIA DE UN AUMENTO EN LOS PRECIOS DE LA ENERGÍA, PUESTO QUE ESTOS SE ENCUENTRAN TRANSITORIAMENTE ESTABILIZADOS EN VIRTUD DE LA LEY N° 21.185, PUBLICADA EL 2 DE NOVIEMBRE DEL 2019.

En octubre del 2019, el Ministerio de Energía ingresó y tramitó en el Congreso Nacional la ley N° 21.185, que creó un mecanismo transitorio de estabilización de precios de la energía eléctrica para clientes sujetos a regulación de tarifas, la que fue publicada en el Diario Oficial el 2 de noviembre del año 2019. Esta ley estabilizó las componentes de generación y de distribución para evitar los aumentos de la tarifa eléctrica, estabilizándose algunos meses después el componente de transmisión.

En consecuencia, esta Comisión concluye que desde esa fecha, la tarifa se encuentra fija y, por tanto, no ha existido una variación imputable a ellas que haya tenido efectos en las boletas de los clientes.

2) LAS MAYORES FACTURACIONES QUE SON OBJETO DE ESTA COMISIÓN INVESTIGADORA TUVIERON SU ORIGEN EN EL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN PROVISORIA APLICADO DE FORMA DESPROLIJA POR LAS EMPRESAS ANTE LA DIFICULTAD DE TOMAR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES DE MANERA PRESENCIAL. LA ESTIMACIÓN DEL CONSUMO REALIZADO EN VIRTUD DE ESTE MECANISMO AFECTÓ DE **LAS SIGUIENTES** MANERAS A LOS CLIENTES:

LA PRIMERA, A QUIENES SE LES FACTURARON CANTIDADES DE ENERGÍA CORRESPONDIENTES A PROMEDIOS DE PERIODOS DE ACTIVIDAD NORMAL, SEGÚN ESTABLECE LA NORMATIVA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE HABÍAN TENIDO NULA O MÍNIMA ACTIVIDAD COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA, COMO HA SIDO EL CASO DE LOS COMERCIOS O RESTAURANTES;

LA SEGUNDA, CONSUMOS RESIDENCIALES A QUIENES SE LES FACTURARON CANTIDADES DE ENERGÍA CORRESPONDIENTES AL PROMEDIO DE PERIODOS DE CONSUMO PRE-PANDEMIA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SU CONSUMO REAL FUE MAYOR. PRODUCTO DE LOS CONFINAMIENTOS.

ADEMÁS, LA CONSIDERACIÓN DE PERÍODOS DE CONSUMO DIFERENTES AL DE INVIERNO, ÉPOCAS DEL AÑO QUE IMPLICAN PATRONES DE CONSUMO NO COMPARABLES.

3) RESPECTO DE LA FISCALIZACIÓN DESARROLLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES AL PROCESO DE FACTURACIÓN PROVISORIA, ÉSTA ARROJÓ QUE, POR REGLA GENERAL, NO HAN EXISTIDO ALZAS EN LOS PRECIOS SINO, SOLAMENTE, MAYORES FACTURACIONES DEBIDO AL MAYOR CONSUMO ASOCIADO A LOS CONFINAMIENTOS.



4) LA SUPERINTENDENCIA FISCALIZÓ INTENSAMENTE LA APLICACIÓN DE LA NORMA QUE AUTORIZA LA FACTURACIÓN PROVISORIA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 129° INCISO SEGUNDO DEL REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS (D.S. N°327/97 DEL MINISTERIO DE MINERÍA). ESTE ESFUERZO SE CONCRETÓ TANTO EN LA GESTIÓN DE SUS RECURSOS, PARA FACILITAR EL INGRESO DE RECLAMOS A LA SUPERINTENDENCIA Y FORTALECER LOS EQUIPOS PROFESIONALES A CARGO DE SU RESOLUCIÓN, COMO EN LA DICTACIÓN DE MÚLTIPLES OFICIOS DIRIGIDOS A LAS EMPRESAS SOBRE LA FORMA DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA APLICACIÓN DE ESTA NORMA. SIN EMBARGO, DEBIÓ ANTICIPARSE A ESTA SITUACIÓN Y SER MÁS PROACTIVA EN EMITIR UN PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA APLICACIÓN DE ESTE MECANISMO PARA EVITAR QUE LOS PROBLEMAS DERIVADOS DE ELLA SE VOLVIERAN MASIVOS.

DESARROLLO DE LAS CONCLUSIONES.

1) LAS ALZAS EN LAS CUENTAS DE LA LUZ QUE SE PRODUJERON DURANTE LA PANDEMIA NO FUERON CONSECUENCIA DE UN AUMENTO EN LOS PRECIOS DE LA ENERGÍA, PUESTO QUE ESTOS SE ENCUENTRAN TRANSITORIAMENTE ESTABILIZADOS EN VIRTUD DE LA LEY 21.185, PUBLICADA EL 2 DE NOVIEMBRE DEL 2019.

En octubre del 2019, el Ministerio de Energía ingresó y tramitó en el Congreso Nacional la ley N° 21.185, que creó un mecanismo transitorio de estabilización de precios de la energía eléctrica para clientes sujetos a regulación de tarifas, la que fue publicada en el Diario Oficial el 2 de noviembre del año 2019. Esta ley estabilizó las componentes de generación y de distribución para evitar los aumentos de la tarifa eléctrica, estabilizándose algunos meses después el componente de transmisión. **En consecuencia, esta Comisión concluye que desde esa fecha, la tarifa se encuentra fija y, por tanto, no ha existido una variación imputable a ellas que haya tenido efectos en las boletas de los clientes.**

2) LAS MAYORES FACTURACIONES QUE SON OBJETO DE ESTA COMISIÓN INVESTIGADORA TUVIERON SU ORIGEN EN EL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN PROVISORIA APLICADO DE MANERA DESPROLIJA POR LAS EMPRESAS ANTE LA DIFICULTAD DE TOMAR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES DE MANERA PRESENCIAL. LA ESTIMACIÓN DEL CONSUMO REALIZADO EN VIRTUD DE ESTE MECANISMO AFECTÓ DE DOS MANERAS A LOS CLIENTES: LA PRIMERA, A QUIENES SE LES FACTURARON CANTIDADES DE ENERGÍA CORRESPONDIENTES A PROMEDIOS DE PERIODOS DE ACTIVIDAD NORMAL, SEGÚN ESTABLECE LA NORMATIVA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE HABÍAN TENIDO NULA O MÍNIMA ACTIVIDAD COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA, COMO HA SIDO EL CASO DE LOS COMERCIOS O RESTAURANTES; Y, LA SEGUNDA, A QUIENES SE LES FACTURARON CANTIDADES DE ENERGÍA CORRESPONDIENTES AL PROMEDIO DE PERIODOS DE CONSUMO PRE-PANDEMIA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SU CONSUMO REAL FUE MAYOR PRODUCTO DE LOS CONFINAMIENTOS.

En un contexto de repliegue de muchas organizaciones públicas y privadas como consecuencia de los primeros casos de coronavirus en nuestro país, las empresas de distribuidoras determinaron autónomamente replegar a sus funcionarios y suspender la toma de lectura de los medidores y, en algunos casos, la entrega de boleta, para cuidar al personal y evitar que la lectura de medidores y la entrega de boletas fuese un factor de propagación del virus.

Esto, pese a que en marzo del 2020 la Superintendencia había instruido tomar los resguardos y las medidas necesarias para garantizar la continuidad de los servicios y a que en mayo del mismo año, el Ministerio de Economía había calificado la distribución eléctrica como un servicio esencial.

En este contexto, las empresas distribuidoras aplicaron el artículo 129 inciso segundo del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (D.S. N°327/97 del Ministerio de Minería). Esta norma establece que, en caso de ser imposible la lectura por



razones no imputables a las concesionarias, éstas podrán facturar considerando una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores, hasta por dos periodos consecutivos. De este modo, cuando la lectura presencial puede realizarse, debe reliquidarse (a favor o en contra) la diferencia de saldo entre la lectura estimada y la real.

Sin embargo, las empresas distribuidoras no dieron ningún aviso ni explicación a los usuarios sobre el funcionamiento del mecanismo ni las consecuencias que podían tener en sus cuentas.

En mayo, el mismo mes en que la distribución había sido declarada como un servicio esencial, las empresas omitieron el servicio de lectura presencial de los medidores y facturaron provisoriamente el 17,1% de sus boletas. De conformidad a lo declarado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ante esta Comisión, recién en octubre retomaron los porcentajes de facturación provisoria normal (en torno al 4%).

Así las cosas, si bien este procedimiento alternativo busca evitar la acumulación de los montos que deban ser finalmente pagados como resultado de la falta de lectura real desde el medidor, su aplicación en un contexto de pandemia fue ineficiente y careció de la información necesaria a los usuarios, generándoles una afectación completamente evitable si las empresas distribuidoras hubiesen sido más eficaces en dar a conocer las medidas que estaban tomando.

De este modo, se produjo la afectación a los clientes, en **las siguientes formas**:

- a) La primera, respecto de aquellos que, en los seis meses anteriores a la facturación, habían tenido un nivel normal de actividad, pero que desde la pandemia no tenían consumo o éste era muy bajo, y, como resultado de la estimación de consumo, recibieron boletas por valores superiores a sus consumos reales o por consumos que no se habían verificado. Esto fue especialmente intenso respecto de actividades que debieron cerrar durante los confinamientos, como los restaurantes;
- b) La segunda, ocurrió respecto de aquellos usuarios cuya estimación de consumos fue menor al real, como consecuencia de las actividades que comenzaron a desarrollarse durante los confinamientos, por lo que, cuando terminó el proceso y se debió reliquidar, se generaron saldos importantes a pagar, y
- c) La consideración de períodos de consumos diferentes al de invierno, épocas del año que implican patrones de consumo no comparables.

Esta situación generó una importantísima alza en el ingreso de reclamos a la Superintendencia por problemas de cobro o facturación, pasando de 1.424 casos en marzo de 2020 a un máximo de 18.818 reclamos en el mes de julio. A modo de comparación, durante el periodo de marzo a octubre de 2019, el órgano fiscalizador recibió un total de 15.185 reclamos, mientras que, en mismo período del 2020, la cifra alcanzó un total de 67.136 presentaciones por problemas de cobro o facturación, es decir, un aumento del 442%.

En consecuencia, esta Comisión concluye que la suspensión de las lecturas de medidores y reparto de boletas en terreno por parte de las empresas distribuidoras fue una medida desprolija, pues la facturación provisoria se realizó de una manera tal que ella no consideró, debiendo hacerlo, las particularidades de su aplicación en un contexto de pandemia y crisis económica. De este modo se generó una afectación indebida e innecesaria a los usuarios finales, lo que resulta especialmente grave en un contexto de estrechez económica e incertidumbre para las familias como consecuencia de la pandemia.



3) LA FISCALIZACIÓN DESARROLLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES AL PROCESO DE FACTURACIÓN PROVISORIA ARROJÓ QUE NO HAN EXISTIDO ALZAS SINO SOLAMENTE MAYORES FACTURACIONES Y, EN ALGUNOS CASOS, ERRORES EN LA FORMA DE FACTURAR.

La revisión efectuada por la Superintendencia a los reclamos ingresados por problemas de cobros o facturación arrojó que los 37.806 casos ingresados entre marzo a octubre de 2020 dan cuenta del cobro del diferencial que se obtiene en la boleta una vez que la empresa logra obtener la lectura real. Este diferencial se originaba una vez que, tomada la lectura en terreno y descontado los pagos provisorios del período, se obtiene una boleta o factura con un valor a pagar mayor a los meses anteriores. Dentro de estos reclamos se cuentan aquellos por incluir, de manera inadecuada y tardía, el cargo por transmisión.

Así, la principal explicación en el aumento de reclamos tiene que ver con el desconocimiento de los clientes sobre el proceso de facturación provisoria, y, por otra parte, con el aumento del consumo que se produjo como consecuencia de las medidas sanitarias aplicadas en el contexto de la pandemia COVID-19, las que provocaron que los ciudadanos permanecieran más tiempo en sus domicilios y, por ende, hubiera un mayor uso de artefactos eléctricos, con el consiguiente aumento del consumo de energía eléctrica.

En consecuencia, esta Comisión concluye que el procedimiento de facturación provisoria ha provocado distorsiones en las cuentas de la luz. los aumentos de facturación registrados se deben a reliquidaciones entre la facturación estimada y la real, siendo esta última mayor, debido a los confinamientos y a la acumulación de del costo de transmisión.

A esto se suma que al determinar el saldo por pagar entre la lectura real y la facturación provisoria se dividió el saldo en dos meses, en vez de cuatro meses que debiera considerar. En muchos casos, la acumulación significó el exceder el cobro de invierno de los meses de junio y julio, meses en que se aplicó la tarifa de invierno.

4) LA SUPERINTENDENCIA FISCALIZÓ LA APLICACIÓN DE LA NORMA QUE AUTORIZA LA FACTURACIÓN PROVISORIA CONSAGRADA EN EL ARTÍCULO 129° INCISO SEGUNDO DEL REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS (D.S. N°327/97 DEL MINISTERIO DE MINERÍA). ESTE ESFUERZO SE CONCRETÓ TANTO EN LA GESTIÓN DE SUS RECURSOS COMO EN LA DICTACIÓN DE MÚLTIPLES OFICIOS DIRIGIDOS A LAS EMPRESAS SOBRE LA FORMA DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA APLICACIÓN DE ESTA NORMA. SIN EMBARGO, DEBIÓ TAMBIÉN ANTICIPARSE A ESTA SITUACIÓN Y SER MÁS PROACTIVA EN EMITIR INSTRUCCIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE ESTE MECANISMO PARA EVITAR QUE LOS PROBLEMAS DERIVADOS DE ELLA SE VOLVIERAN MASIVOS. ESTO ERA ESPECIALMENTE RELEVANTE PARA LOS USUARIOS FINALES CONSIDERANDO EL CONTEXTO DE GRAVE INCERTIDUMBRE Y ESTRECHEZ ECONÓMICA DE LOS HOGARES COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA.

A En relación a la gestión de recursos del órgano fiscalizador, cabe destacar:

- La conformación de un equipo de contingencia que monitoreaba el actuar de la industria, el nivel de reclamos recibidos, la atención de llamados, la continuidad de suministro y los procesos de facturación como toma de lectura;
- La creación de herramientas digitales para facilitar el ingreso de reclamos durante los meses más complejos de la pandemia, el seguimiento y monitoreo de dichas presentaciones;
- La celebración de convenios con 95 municipalidades para facilitar la presentación de reclamos, consultas y solicitudes de sus vecinos a este organismo fiscalizador.



B En materia de instrucciones dirigidas a las empresas fiscalizadas, se debe destacar;

- Oficios Circulares números 3550 y 3551, ambos de fecha 18 de mayo de 2020, solicitando a las empresas distribuidoras informar y presentar planes de acción referentes tanto a los procesos de toma de medidas presenciales como a la resolución de los reclamos asociados a facturación provisoria, otorgándose plazos breves para informar o presentar sus planes, según correspondiese;
- Instrucción de fecha 27 de mayo de 2020 a las empresas concesionarias de distribución eléctrica para diferenciar y tomar medidas en relación a cada una de las siguientes situaciones:
 - a) Para casos con bajo consumo durante el periodo en que se realizó facturación provisoria, ordenó facilitar la lectura real y refacturar dentro de tres días la respectiva nota de crédito;
 - b) Para casos con alto consumo durante el periodo con facturación provisoria, ordenó que las empresas, previo requerimiento del cliente, debían facturar la diferencia entre lo provisionado y lo efectivamente consumido, en al menos igual número de periodos mensuales en que se realizó la facturación provisoria;
 - c) Para casos en que los usuarios manifestaron que durante el periodo sin lectura los consumos hubieran sido bajos, pero no lo hubieran podido acreditar, las empresas no podrían iniciar acciones de cobro o corte de suministro hasta que se constituyeran en terreno y verificasen la medida real, reflejada en la correspondiente facturación;
- Oficio Circular N°3763, de 29 de mayo de 2020, en que instruyó a las empresas concesionarias de distribución: adoptar acciones de fortalecimiento de sus canales de atención para estabilizar la operación de los *Call center* considerando los actuales flujos de llamadas; establecer un plan comunicacional que proactivamente informase a todos sus clientes los horarios de sus plataformas de atención y medios de pago, tanto presenciales como remotos, y un plazo de 2 días hábiles para informar de dichas medidas a la Superintendencia;
- Además, el 1 de junio de 2020 se realizó una reunión con los ejecutivos de las empresas distribuidoras para exigirles medidas concretas para abordar los problemas asociados a la facturación provisoria y dar fin a las complejidades surgidas a raíz de este procedimiento.
- Oficio N°4396, de fecha 13 de julio, dirigido a ENEL en la Región Metropolitana, para eliminar el mensaje “corte en trámite” que de las boletas que estaban facturando.

C En materia de instrucción de procedimientos sancionatorios, se debe destacar que las situaciones objeto de la presente investigación generaron un aumento de reclamos presentados a la Superintendencia, desde el promedio de 120 reclamos en un día (promedio de un año normal) a 2.400, multiplicándose por 10 veces la cantidad de reclamos ingresados específicamente por problemas de facturación.

En respuesta a dichos reclamos la Superintendencia ha formulado cargos a distintas empresas eléctricas por incumplimientos referentes a: (a) no toma de lectura; (b) no entrega de boletas; (c) errores en la facturación de cargos de transmisión; (d) cierre de oficinas comerciales; (e) incumplimiento de los estándares referentes al nivel de atención de los *call center*.

Sin embargo, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles pudo abordar anticipadamente el problema. En primer lugar, debió haber analizado las posibles implicancias que un mecanismo extraordinario de facturación, como es la facturación provisoria, podía tener al aplicarse de manera masiva en un contexto de fuerte disminución del consumo de diversos locales comerciales como consecuencia de la



interrupción de sus actividades y del importante aumento del consumo de los hogares como consecuencia del confinamiento.

Así, pudo haberse pronunciado sobre la procedencia de este mecanismo, y, en caso de haber instruido su aplicación, haber obligado a las empresas a informar y explicar su aplicación a los usuarios.

Esta Comisión estima que un pronunciamiento como éste era relevante, considerando la incertidumbre y estrechez económica a la que se han visto expuestas las familias como consecuencia de las medidas sanitarias adoptadas ante la pandemia. La ausencia de este pronunciamiento produjo una aplicación desprolija del mecanismo por parte de las empresas distribuidoras, lo que generó mayor frustración y ansiedad en las familias sobre su situación económica. Un pronunciamiento oportuno de la Superintendencia podría haber evitado una situación de suyo innecesaria para todos los clientes.

En consecuencia, esta Comisión concluye que, si bien la Superintendencia de Electricidad y Combustibles realizó una labor de fiscalización, debió ser más diligente y proactiva en anticipar instrucciones para la correcta aplicación de la facturación provisoria, antes de que los problemas derivados de ella fuesen masivos, estableciéndose que la detección de los problemas en el cobro de la boletas fue producto o consecuencia de los reclamos efectuados por los propios clientes o usuarios, aun cuando la referida Superintendencia tenía conocimiento de la aplicación del sistema de facturación provisoria,

PROPUESTAS:

- 1)** Para evitar que errores en la facturación provisoria vuelvan a perjudicar a los clientes regulados en caso de producirse un rebrote del coronavirus que impida tomar lecturas en algunas comunidades, regiones o comunas, se sugiere perfeccionar este sistema, estimando el consumo, por ejemplo, en base al del mismo mes del año anterior.
- 2)** Solicitar a S.E. El Presidente de la República para que presente a este Congreso Nacional un proyecto de ley de fortalecimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, el cual tiene fundamental importancia para casos como éste, especialmente en relación con las facultades que se le confieren para impartir órdenes e instrucciones a las empresas distribuidoras de electricidad respecto de criterios y metodologías para resolver reclamos y ordenar que, no obstante que la resolución de un reclamo corresponda a un caso particular, lo resuelto se ejecute y aplique por la empresa reclamada para todos los casos que cumplan las mismas condiciones o características.
- 3)** Solicitar a S.E: el Presidente de la República que, en el contexto de la tramitación de la reforma integral al sistema de distribución eléctrica, considere las conclusiones y propuestas formulados por esta Comisión Especial Investigadora en materia de facturación e información para los clientes, en particular en situaciones excepcionales como la presente y la portabilidad eléctrica, entre otras.
- 4)** Facilitar y acelerar el proceso de firma de convenios celebrados entre municipalidades y la Superintendencia para hacer más accesible la presentación de reclamos ante el mencionado organismo.
- 5)** Solicitar al Presidente de la República una propuesta legislativa de subsidio escalonado al consumo eléctrico y además se considere que el prorrateo que se establece en la ley de servicios básicos por 12 meses, se aplique automáticamente, a menos que el cliente manifieste su voluntad de pago inmediato de la cuenta de electricidad.



6) Solicitar al Presidente de la República que, con urgencia, remita una propuesta legislativa o administrativa que resuelva el perjuicio respecto de los cobros de transporte de electricidad que no se cobraron en los meses respectivos.

VII.- VOTACIÓN DE LAS CONCLUSIONES Y PROPOSICIONES.

La Comisión **acuerda** votar por separado la **propuesta N°3**).

Puesta en votación dicha propuesta se **aprueba por mayoría de votos**. Votan a favor los diputados señores Carlos Kuschel, Andrés Longton Jorge Rathgeb, Jorge Sabag (Presidente), Gustavo Sanhueza y Jaime Tohá. En contra el diputado señor Pablo Vidal. Se abstiene el diputado Boris Barrera. (6x1x1)

El resto de las conclusiones y propuestas se **aprueban por unanimidad**. Votan a favor los diputados señores Boris Barrera, Andrés Longton Jorge Rathgeb, Jorge Sabag (Presidente), Gustavo Sanhueza, Jaime Tohá y Pablo Vidal. (7x0x0),

VIII.- ENVÍO DE COPIA DEL INFORME DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA.

La Comisión Especial Investigadora acordó proponer a la H. Sala que se envíe copia de este informe a **S.E. el Presidente de la República**, en virtud del artículo 58 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, con la finalidad que, de conformidad a su mérito, acoja las peticiones aprobadas en su seno y, en consecuencia, adopte las medidas conducentes a superar las dificultades detectadas en la investigación de esta comisión parlamentaria.

IX.- DIPUTADO INFORMANTE.

La Comisión Especial Investigadora designó, por unanimidad, como Diputado Informante al señor **JORGE SABAG VILLALOBOS**.

Tratado y acordado en sesiones de fechas 1 y 28 de septiembre; 1, 8 y 29 de octubre; 5 y 12 y 27 de noviembre de 2020, con la de los diputados señores Boris Barrera, Carlos Kuschel, Andrés Longton, Manuel Monsalve, Jorge Rathgeb, Jorge Sabag, Raúl Soto, Jaime Tohá, Sebastián Torrealba, Osvaldo Urrutia, y Pablo Vidal.

Asiste además el diputado señor Nino Baltolú.

Reemplazos permanentes: la diputada Camila Vallejo fue reemplazada por el diputado Boris Barrera (28 de septiembre de 2020); el diputado Luis Rocafull fue reemplazado por el diputado Manuel Monsalve. (1 de octubre de 2020); el diputado Juan Santana fue reemplazado por el diputado Jaime Tohá (1 de octubre de 2020); la diputada María José Hoffmann fue reemplazada por el diputado Celso Morales (1 de octubre de 2020), y el diputado Sebastián Torrealba fue reemplazado por el diputado Carlos Kuschel (1 de octubre de 2020).



Reemplazos temporales: el diputado Jorge Rathgeb fue reemplazado por el diputado Carlos Kuschel; el diputado Jorge Sabag fue reemplazado por la diputada Joanna Pérez; el diputado Sebastián Torrealba fue reemplazado por el diputado Cristóbal Urruticoechea, y el diputado Pablo Vidal fue reemplazado por la diputada Natalia Castillo.

SALA DE LA COMISIÓN, a 27 de noviembre de 2020.

ALVARO HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión



ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| I.- COMPETENCIA DE LA COMISIÓN AL TENOR DEL ACUERDO DE LA CÁMARA QUE ORDENÓ SU CREACIÓN. | 1 |
| II.- RELACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO POR LA COMISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE SU COMETIDO..... | 2 |
| III.- ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL ENCARGO. | 3 |
| IV. LO SUSTANCIAL DE LO EXPUESTO POR LAS PERSONAS ESCUCHADAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS INVESTIGADAS..... | 3 |
| DON LUÍS ÁVILA, SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES..... | 3 |
| DON FRANCISCO JAVIER LÓPEZ, SUBSECRETARIO DE ENERGÍA..... | 14 |
| DON LUCAS DEL VILLAR, DIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR..... | 15 |
| DON ARIEL ESPINOZA, SUBDIRECTOR DE FISCALIZACIÓN DEL SERNAC..... | 21 |
| DON RODRIGO CASTILLO, DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS ELÉCTRICAS A.G..... | 22 |
| DOÑA PAMELA CIFUENTES, REPRESENTANTE DE LA JUNTA DE VECINOS DE LA VILLA OLÍMPICA, DE ÑUÑO A..... | 28 |
| DOÑA JUDITH RODRÍGUEZ, CONCEJALA CERRO NAVIA..... | 31 |
| DOÑA ANDREA REYES, DIRIGENTA DE LA POBLACIÓN DALMACIA, DE CERRO NAVIA..... | 33 |
| DON JUAN IGNACIO GÓMEZ, COORDINADOR LEGISLATIVO MINISTERIO DE ENERGÍA..... | 33 |
| DON HERNÁN CALDERÓN, PRESIDENTE DE CONADECUS..... | 35 |
| DON STEFAN LARENAS, PRESIDENTE DE ODECU..... | 41 |
| V.- CONSIDERACIONES, CONCLUSIONES Y PROPOSICIONES APROBADAS POR LA COMISIÓN..... | 42 |
| VI.- TEXTO DE LAS CONCLUSIONES Y PROPOSICIONES APROBADAS..... | 48 |
| VII.- VOTACIÓN DE LAS CONCLUSIONES Y PROPOSICIONES..... | 54 |
| VIII.- ENVÍO DE COPIA DEL INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA..... | 54 |
| IX. DIPUTADO INFORMANTE..... | 54 |