OFICIO N° 116369
INC.: solicitud

lrg/asj
S.63°/373

VALPARAÍSO, 25 de agosto de 2025

Las Diputadas señoras NATALIA ROMERO TALGUIA y MARLENE PÉREZ CARTES y los Diputados señores JUAN ANTONIO COLOMA ÁLAMOS, EDUARDO CORNEJO LAGOS, FELIPE DONOSO CASTRO y GUSTAVO BENAVENTE VERGARA, en uso de la facultad que les confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, han requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre la factibilidad de emitir un pronunciamiento, respecto del alza en las cuentas de luz correspondientes a las y los clientes de la empresa "CGE", refiriéndose especialmente a la posibilidad de instruir todas las medidas de fiscalización procedentes, a fin de determinar la eventual existencia de irregularidades, en los términos que plantean.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a Ud., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a Ud.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

A LA SEÑORA SUPERINTENDENTA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

https://extranet.camara.cl/verificardoc
Código de verificación: 4C4EB975996C6C6A

Fecha: Agosto, 2025
MAT: Alza cuentas de la luz CGE

DE : NATALIA ROMERO, EDUARDO CORNEJO, FELIPE DONOSO, JUAN ANTONIO COLOMA, GUSTAVO BENAVENTE Y MARLENE PÉREZ; H. DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA

A : SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En uso de las atribuciones legales y constitucionales que nos asisten en calidad de diputados, solicitamos se oficie a los organismos que se indican para que informen sobre el alza que se ha registrado en las cuentas de la luz de clientes de la empresa CGE, conforme a los antecedentes que se exponen a continuación.

Durante la jornada del 18 de agosto, la referida empresa a través de un comunicado, cuya copia se acompaña en el anexo de este oficio, informó que los incrementos que se han verificado en las cuentas eléctricas responderían a varios factores, entre ellos, el aumento en las tarifas y el mayor consumo que ocurre durante el invierno.

A esto, agregó que los ajustes se habrían constatado como consecuencia de la finalización del contrato que mantenía con la empresa externa que estaba a cargo del proceso de lectura y reparto de boletas. En efecto, la compañía explicó que, tras el término de tal vínculo contractual, se realizaron estimaciones de consumo sobre la base de lo registrado en los últimos seis meses.

OFICINA
CHILE
21-08-2025
15:40
VIRTUAL

Al respecto, la declaración pública que se difundió para esclarecer las circunstancias de esta situación indica lo siguiente:

"Al no contar con los datos del consumo real de energía para este grupo de clientes, estas estimaciones subestimaron el consumo real del mes de julio, al considerar meses de menor consumo que este. Esto provocó que el monto de la boleta emitida en el mes de julio, fuese menor al consumo real. Esta situación está siendo normalizada durante agosto, al mismo tiempo que la empresa continúa realizando los análisis en detalle de la situación, para asegurar que nuestros clientes cuenten con información transparente y oportuna y nos permita implementar las correcciones que sean necesarias.".

Como se aprecia, hay un desfase que está causando un perjuicio económico a los consumidores finales por cobros adicionales que derivan de la falta de diligencia de CGE para asegurar que las boletas reflejen el consumo real. Por lo mismo, es inaceptable que los clientes terminen asumiendo el costo de un problema logístico y operativo asociado a la prestación del servicio.

En mérito de lo expuesto, solicitamos se sirva oficiar a los siguientes organismos:

1. Al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) a fin de que se pronuncie sobre el alza señalada, especialmente considerando que la tarifa aplicada para normalizar el desfase durante agosto sería más elevada que el promedio de los últimos seis meses, evidenciando una posible práctica abusiva en perjuicio de los clientes al afectar la proporcionalidad de los cobros en condiciones normales; además de instruir todas las medidas que se encuentren a su alcance a objeto de asegurar el interés colectivo de los consumidores y compensar económicamente a aquellos que se vean afectados por los costos adicionales, conforme a lo dispuesto en la ley Nº19.496.

2. A la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) a fin de que instruya todas las medidas de fiscalización que sean procedentes para determinar si existen o no irregularidades en el aumento de las cuentas de la luz de clientes de la empresa CGE, sobre todo considerando que la tarifa aplicada

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
21-08-2025
15:40
VIRTUAL

para normalizar el desfase durante agosto sería más elevada que el promedio de los últimos seis meses, evidenciando una posible práctica abusiva en perjuicio de los usuarios al afectar la proporcionalidad de los cobros en condiciones normales.

Sin otro particular, y esperando una buena recepción de esta solicitud, se despiden atentamente,

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
21-08-2025
15:40
VIRTUAL

Declaración Pública

Rancagua, 18 de agosto de 2025. Ante las diversas consultas realizadas tanto por clientes, como por medios de comunicación y/o autoridades, respecto de alzas en las cuentas eléctricas a un grupo de clientes, CGE señala que:

- Lamentamos las posibles molestias que esta situación haya provocado a nuestros clientes y manifestamos nuestra completa disposición para revisar cada uno de los casos en que los clientes tengan duda sobre el monto de su boleta con el fin de encontrar una pronta solución. Los incrementos en el monto de las boletas eléctricas se pueden explicar en general por diversos factores, como aumentos de tarifas y el mayor consumo que se produce durante la época invernal. Sin embargo, CGE ha detectado otros factores que pueden estar influyendo en esta situación.

- Producto de la finalización del contrato de servicio con la empresa proveedora que realizaba el proceso de lectura y el reparto de boletas, debido a los incumplimientos que dicha empresa tuvo con sus trabajadores, CGE realizó estimaciones de consumo a un grupo de clientes de la región, considerando los consumos de los últimos seis meses anteriores, tal como lo establece la normativa.

- Al no contar con los datos del consumo real de energía para este grupo de clientes, estas estimaciones subestimaron el consumo real del mes de julio, al considerar meses de menor consumo que este. Esto provocó que el monto de la boleta emitida en el mes de julio, fuese menor al consumo real. Esta situación está siendo normalizada durante agosto, al mismo tiempo que la empresa continúa realizando los analisis en detalle de la situación, para asegurar que nuestros clientes cuenten con información transparente y oportuna y nos permita implementar las correciones que sean necesarias.

- Invitamos a nuestros clientes que tengan dudas sobre su facturación, a que se acerquen a CGE, a través de nuestras diversas plataformas: número gratuito 800 800 767, la aplicación CGE1click, el número de Whatsapp +569 89568479, la página web www.cge.cl y en las diferentes oficinas comerciales. Reiteramos la total y completa voluntad de la empresa para analizar y responder cada uno de las dudas que sean planteadas por nuestros clientes.

- Como una forma de acelerar una debida respuesta, y en la manera de lo posible, le pedimos a nuestros clientes, que tengan dudas con el monto de su boleta, que nos envíen la lectura actual que muestra el medidor, cuando realicen la gestión en alguno de nuestros canales de atención, los cuales se reforzarán para recibir las inquietudes de nuestros clientes.

- Agradecemos a los medios de comunicación y autoridades que levantaron alertas sobre esta situación, permitiéndonos analizar los procedimientos y tomar las medidas correspondientes.

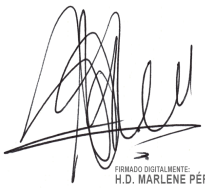
OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
21-08-2025
15:40

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. NATALIA ROMERO T.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JUAN ANTONIO COLOMA A.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. EDUARDO CORNEJO L.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. FELIPE DONOSO C.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARLENE PÉREZ C.

FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GUSTAVO BENAVENTE V.

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
21-08-2025
15:40
VIRTUAL