

ORD.: N° 3623 / ACC 2591824/ DOC 2287442/

ANT.: Declaración en Canal ITV, de Honorable Diputada Sandra Amar Mancilla, de fecha 20.05.2020.

MAT: Facturación provisoria

SANTIAGO, 25 DE MAYO DE 2020

A: HONORABLE DIPUTADO SANDRA AMAR MANCILLA
DE: SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

En virtud de la declaración de ANT., y en el contexto del Estado de Catástrofe que sufre actualmente el país, esta Superintendencia tomó conocimiento de su preocupación frente al proceso de facturación por el servicio eléctrico que reciben los usuarios.

Esta Superintendencia estima pertinente explicar los procesos de facturación provisoria que pueden excepcionalmente efectuar las distribuidoras eléctricas, cuando se ha verificado una falta de lectura.

En primer lugar, cabe consignar la regulación existente sobre procesos de facturación, donde el artículo 123 del D.S. N°327/97 del Ministerio de Minería, dispone que los concesionarios deberán facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos de los usuarios, asunto que tiene como presupuesto que el aparato de medida registre correctamente los consumos y que la concesionaria pueda realizar lectura periódica de los medidores, por regla general mensualmente, de acuerdo al artículo 126.

Luego, en el artículo 129, inciso segundo, del mismo cuerpo normativo se establece un tratamiento explícito para el supuesto de falta de lectura por razones no imputables a las concesionarias, habilitándose a las distribuidoras a facturar cada periodo de consumo eléctrico de clientes regulados sin lectura efectiva, hasta por dos periodos consecutivos. En este sentido, dispone que se facturará provisoriamente en base al promedio de los seis meses anteriores y, posteriormente, cuando se vuelva a realizar lectura efectiva, se cobrará por la energía total consumida, pero se abonarán los pagos efectuados durante los meses con facturación provisoria.

Relacionado con lo ya explicado, esta Superintendencia mediante diversos Oficios Circulares ha solicitado a las empresas distribuidoras tomar medidas referentes a la atención a clientes regulados en el contexto de la pandemia COVID-19. En particular, mediante los Oficios Circulares 3550 y 3551, ambos de fecha 18 de mayo de 2020, solicitó a las empresas distribuidoras que informasen y presentasen planes de acción, referentes tanto a los procesos de toma de medidas presenciales, como asimismo a la resolución de los reclamos asociados a facturación provisoria, otorgándose plazos breves a las mismas para informar o presentar sus planes, según correspondiese. El incumplimiento de las referidas instrucciones puede ser sancionado por esta Superintendencia.

Con todo, se debe hacer presente que los usuarios individualizando correctamente su problemática, y previo reclamo ante las diversas plataformas de atención de la concesionaria (remotos o presenciales), de persistir la insatisfacción con las respuestas otorgadas por la distribuidora, pueden presentar ante esta Superintendencia el correspondiente reclamo.

Es cuanto corresponde señalar,
Saluda Atentamente a Ud.




LUIS ÁVILA BRAVO
Superintendente de Electricidad y Combustibles

SLP/MHV

Distribución

- Diputada Sandra Amar Mancilla (Sandra.amar@congreso.cl)
- Congreso Nacional de Chile (fiscalizacion@congreso.cl)
- Unidad de Experiencia Ciudadana
- Oficina de Partes
- Caso times 1423217