

ORD.: N° 3698 / ACC 2598093/ DOC 2295336/

ANT.: a) Declaración en Diario El Sur, Concepción, de Honorable Diputada Francesca Muñoz González, de fecha 27.05.2020.

MAT: Facturación provisoria

SANTIAGO, 28 DE MAYO DE 2020

A: HONORABLE DIPUTADA FRANCESCA MUÑOZ GONZÁLEZ
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.

Asimismo, ante potenciales reclamos por el aumento de tarifas eléctricas, cabe indicar que por medio de la Ley 21.185 que “Crea un Mecanismo Transitorio de Estabilización de Precios de la Energía Eléctrica para Clientes Sujetos a Regulación de Tarifas”, publicada con fecha 2 de noviembre de 2019 en el Diario Oficial, las tarifas eléctricas a clientes regulados se encuentran estabilizadas, justamente para evitar aumentos de las tarifas eléctricas.

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. Esta Superintendencia velará mediante sus procesos de atención de reclamos y fiscalización sobre las empresas distribuidoras, para que ningún cliente regulado pague más de lo que corresponde conforme a la normativa aplicable, y velará por que se pague solo por los montos efectivamente consumidos por los respectivos clientes.

Es cuanto corresponde señalar,
Saluda Atentamente a Ud.



LUÍS ÁVILA BRAVO

Superintendente de Electricidad y Combustibles



SLP/MHV

Distribución

- Diputada Francesca Muñoz González (francesca.munoz@congreso.cl)
- Congreso Nacional de Chile (fiscalizacion@congreso.cl)
- Secretario de la Cámara de Diputados, don Miguel Landeros Perkic, mlanderos@congreso.cl
- Prosecretario de la Cámara de Diputados, don Luis Rojas Gallardo, lrojas@congreso.cl
- Unidad de Experiencia Ciudadana
- Oficina de Partes
- Caso times 1423217