

ORD.: N° 3790 / ACC 2607671/ DOC 2308470/

ANT.: Oficio N°52029, de la Honorable Cámara de Diputados, Ingreso OP N°10656, de fecha 26.05.2020

MAT: Facturación servicio eléctrico

SANTIAGO, 2 DE JUNIO DE 2020

A: HONORABLE DIPUTADO NICOLÁS NOMAN GARRIDO
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 a un aumento en las cuentas de los usuarios por el servicio eléctrico.

Como cuestión previa, es pertinente consignar que el nivel de las tarifas eléctricas no ha sufrido un alza en los últimos meses. En este sentido, cabe recordar 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.

Luego, en primer lugar, esta Institución estima pertinente 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.

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.

En segundo lugar, esta Superintendencia ha instruido a las empresas concesionarias de distribución eléctrica, distinguir entre aquellos casos con bajo consumo durante el periodo con facturación provisoria, donde se deberá facilitar la lectura real y refacturar dentro de tres días con la respectiva nota de crédito, de aquellos casos con alto consumo durante el periodo con facturación provisoria, donde las empresas, previo requerimiento, deben exigir el pago de la diferencia entre lo provisionado y lo real al menos en igual número de periodos que los meses con facturación provisoria.

Además, cuando los usuarios sostienen que durante el periodo sin lectura los consumos han sido bajos pero no lo pueden acreditar, las empresas no podrán iniciar acciones de cobro o corte de suministro hasta que se constituya en terreno y verifique la medida real, reflejada en la correspondiente facturación. Cabe consignar que mediante Oficio Ordinario N° 3661, de fecha 27.05.2020, esta Superintendencia instruyó lo anterior a la empresa eléctrica CGE Distribución S.A.

En tercer lugar, se debe indicar que esta Superintendencia, con el fin de se pueda dar efectiva respuesta a las consultas y reclamos de los ciudadanos, instruyó a las empresas concesionarias de distribución eléctrica mediante el Oficio Circular N° 3763 de fecha 29 de mayo de 2020, con el fin de que adoptasen acciones de fortalecimiento de sus canales de atención, considerando los actuales flujos de llamadas, con el fin de estabilizar la operación de sus Call Center. Asimismo, se les instruyó en el referido oficio, que establecieran 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. Se le otorgó un plazo de 2 días hábiles de dichas medidas a la Superintendencia.

En cuarto lugar, esta Superintendencia ha instruido a las concesionarias del servicio público de distribución para ejecutar los siguientes beneficios a los usuarios, especialmente los pertenecientes a los hogares más vulnerables, según la información que entrega el Ministerio de Desarrollo Social; i) suspender cortes de electricidad por atrasos en el pago de cuentas, ii) postergar y prorratear en las cuentas siguientes al Estado de Catástrofe durante un periodo de 12 meses los saldos impagos que se originen durante el Estado de Catástrofe, sin intereses ni multas iii) prorratear el pago de deudas previas al Estado de Catástrofe hasta 10 UF en 12 cuotas posteriores al Estado de Catástrofe. Cabe consignar que mediante Oficio Ordinario N°3036, de fecha 17.04.2020, esta Superintendencia instruyó lo anterior a la empresa eléctrica CGE Distribución S.A.

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.



LUIS ÁVILA BRAVO
Superintendente de Electricidad y Combustibles



SLP/MHV

Distribución

Nicolás Noman Garrido (nicolas.noman@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