

ORD.: N° 3887 / ACC 2618111/ DOC 2324164/

ANT.: Oficio N°52275, de fecha 14.05.2020, de la Honorable Cámara de Diputados, Ingreso OP N°10833, de fecha 28.05.2020

MAT: Facturación servicio eléctrico

SANTIAGO, 09 DE JUNIO DE 2020

A: HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS
DE: SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

En virtud del oficio de ANT., las honorables diputadas Loreto Carvajal Ambiado, Cristina Girardi Lavín y Carolina Marzán Pinto y los honorables diputados Rodrigo González Torres, Tucapel Jiménez Fuentes y Raúl Soto Mardones, han requerido a esta Superintendencia, en el contexto del Estado de Catástrofe que sufre actualmente el país, informar sobre las siguientes materias: i) Efectividad de facturación sin lectura por las distribuidoras, ii) Razones de las distribuidoras para emitir facturación provisoria, iii) Lugares y hogares que han tenido un tratamiento con facturación provisoria durante el Estado de Catástrofe iv) Variación y porcentaje de las cuentas por servicio eléctrico, v) Ejercicio de la facturación provisoria en caso de extenderse Estado de Catástrofe, vi) Aseguramiento de posibilidades de plantear reclamos en concesionarias vii) Plazos y mecanismos para devolución de excesos de cobro mediante facturación provisoria, viii) Aplicación del fondo de estabilización de tarifas y ix) Efectividad de no interrupción de suministro por deuda impaga durante el Estado de Catástrofe.

i) Efectividad de facturación sin lectura por las distribuidoras

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.

Dicho lo anterior, efectivamente las concesionarias del servicio público de distribución han ejercido la alternativa contemplada en la regulación.

ii) Razones de las distribuidoras para emitir facturación provisoria

Como se puede observar de la regulación citada en el punto anterior, las distribuidoras no deben pedir autorización para ejercer la facultad de facturar provisoriamente, siendo como único requisito que exista una causal no imputable a las distribuidoras.

iii) Lugares y hogares que han tenido un tratamiento con facturación provisoria durante el Estado de Catástrofe

El ejercicio de la facultad de facturación provisoria se ha aplicado a través del país en todas sus regiones durante los últimos tres meses.

En este orden de ideas, de las 19.971.980 boletas y facturas emitidas los últimos tres meses, 7.264.096 se han emitido provisoriamente, correspondientes a un 36,37%.

iv) Variación y porcentaje de las cuentas por servicio eléctrico

Como se podrá advertir de la regulación consignada en el punto uno, la facturación provisoria depende del historial de consumo de cada uno de los usuarios, por lo tanto, habrá que observar en cada caso si la facturación provisoria es mayor o menor que los consumos reales para cada periodo. Ahora bien, en términos generales, esta Superintendencia puede sostener que la facturación provisoria es igual al promedio de los últimos seis meses del consumo de los usuarios.

v) Ejercicio de la facturación provisoria en caso de extenderse Estado de Catástrofe

La aplicación de facturación provisoria puede ejercerse en todas las oportunidades que las concesionarias estimen necesario y resulte procedente, teniéndose como límite únicamente que no pueden ser en un número mayor a dos consecutivamente, por lo tanto, durante el presente año nada impida que las distribuidoras vuelvan a facturar provisoriamente.

vi) Aseguramiento de posibilidades de plantear reclamos en concesionarias

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.

También, se debe indicar que esta Superintendencia, con el fin que 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.

vii) Plazos y mecanismos para devolución de excesos de cobro mediante facturación provisoria

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.

viii) Aplicación del fondo de estabilización de tarifas

Efectivamente con fecha 02.11.2019 se publicó la Ley N°21.185, que implementa el mecanismo transitorio de estabilización de precios, el cual opera congelando el precio nudo a nivel generación-transmisión de energía hasta diciembre 2020, en conformidad con los precios del primer semestre del 2019 (Decreto 20T), generando un crédito a favor de los generadores con contratos de suministros operativos en ese periodo que se paga una vez que los precios de los clientes regulados empiecen a reducirse.

Así las cosas, el esquema de la ley que opera en cuatro periodos, se encuentra produciendo sus efectos desde el día 01.07.2019, cuando entró en régimen el primer periodo hasta el 31.12.2020, donde los precios que se traspasan a los clientes son los establecidos en el Decreto 20T/2019 (fijación PNP primer semestre 2019), precios denominados precio estabilizado a clientes regulados o PEC.

ix) Efectividad de no interrupción de suministro por deuda impaga durante el Estado de Catástrofe.

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.

En caso que las empresas incumplan las instrucciones de esta Superintendencia, conforme a la Ley 18.410, incurrirían hipotéticamente en infracciones graves, las que pueden ser sancionadas en virtud de un procedimiento administrativo, con multas de hasta 60.000 UTM.

Es cuanto corresponde señalar,
Saluda Atentamente a Ud.




LUIS ÁVILA BRAVO

Superintendente de Electricidad y Combustibles


SLP/AJC/JAC/MHV

Distribución

- Loreto Carvajal Ambiado (loreto.carvajal@congreso.cl)
- Cristina Girardi Lavín (cgirardi@congreso.cl)
- Carolina Marzán Pinto (carolina.marzan@congreso.cl)
- Rodrigo González Torres (rodrigogonzalez@congreso.cl)
- Tucapel Jiménez Fuentes (tjimenez@congreso.cl)
- Raúl Soto Mardones (raul.soto@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