



**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DE LOS ACTOS DEL  
GOBIERNO RELACIONADOS CON EL ALZA EN LAS CUENTAS DEL  
SERVICIO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE LA  
PANDEMIA POR COVID-19**

**ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N° 2, LEGISLATURA 368ª,  
CELEBRADA EN LUNES 28 DE SEPTIEMBRE DE 2020,  
DE 10:04 A 11:55 HORAS.  
(PRESENCIAL Y VÍA TELEMÁTICA)**

**SUMA.**

La comisión se reunió con el propósito de escuchar las exposiciones del Subsecretario de Energía, señor Francisco Javier López, y del Superintendente de Electricidad y Combustible, señor Luis Ávila Bravo, sobre los antecedentes relacionados con el mandato que dio origen a esta instancia investigadora.

**I.- PRESIDENCIA**

Presidió el señor diputado **Jorge Sabag Villalobos**.

Actuó, en calidad de abogado secretario accidental de la Comisión, el señor **Roberto Fuentes Innocenti**; como abogado ayudante, el señor **Hugo Balladares Gajardo**.

**II.- ASISTENCIA**

Asistieron en forma telemática los diputados integrantes de la Comisión, los señores **Boris Barrera**, **Andrés Longton**, **Jorge Rathgeb**, **Jorge Sabag** (presidente) y **Sebastián Torrealba**.

Concurren como invitados el superintendente de Electricidad y Combustibles, señor **Luis Ávila Bravo**; el subsecretario de Energía, señor **Francisco Javier López**, y el coordinador legislativo del Ministerio de Energía, señor **Juan Ignacio Gómez**.

### **III.- ACTAS**

El Acta de la sesión 1° queda a disposición de las señoras y señores diputados.

### **IV.- CUENTA**

Se da cuenta de los siguientes documentos:

1.- Oficio N°15897, por el cual comunica que, en la Comisión Especial Investigadora de los actos del Gobierno relacionados con el alza en las cuentas del servicio domiciliario de energía eléctrica durante la pandemia por Covid-19 (CEI 51), el diputado señor Boris Barrera Moreno reemplazará en forma permanente a la diputada doña Camila Vallejo Dowling.

2.- Oficio N°086-2020 de la Dirección de la Biblioteca del Congreso Nacional, en respuesta a oficio N°004-2020, por el cual comunican que el funcionario del servicio de Asesoría Técnica Parlamentaria (ATP), de la BCN, señor Samuel Argüello, Investigador del Área de Economía, asistirá virtual o presencialmente a las sesiones de esta Comisión, con motivo de asesorar sobre las diversas materias de la investigación.

3.- Correo electrónico del Ministerio de Energía, por el cual excusan la asistencia del señor Ministro de Energía, don Juan Carlos Jobet, a la sesión de hoy. Comunican que asistirá en su reemplazo el Subsecretario de Energía, señor Francisco Javier López, acompañado por el asesor Juan Ignacio Gómez.

4.-Oficio N°15907, por el cual comunica que los Comités Parlamentarios, en sesión del viernes 25 de septiembre, acordaron autorizar a esta Comisión, a sesionar el día lunes 28 de septiembre de 10:00 a 12:00 horas.

#### **IV.- ORDEN DEL DÍA**

La comisión se reunió con el propósito de recibir al Subsecretario de Energía, señor Francisco Javier López, y del Superintendente de Electricidad y Combustible, señor Luis Ávila Bravo, quienes exponen sobre los antecedentes relacionados con el mandato que dio origen a esta instancia investigadora.

Se adjunta versión taquigráfica del debate producido en esta sesión, elaborado por el departamento de redacción de la Cámara de Diputados, versión que forma parte de la presente acta.

#### **VII.- ACUERDOS**

1.- Incorporar a la nómina de invitados a ENEL, SERNAC; y organizaciones de Cerro Navia y Ñuñoa.

2.- Invitar a la CEPAL, con el propósito que informe si existen estudios sobre cómo se enfrenta esta materia en Latinoamérica y su opinión al respecto.

3.- Solicitar a la Biblioteca del Congreso Nacional, que tenga a bien elaborar un informe de derecho comparado.

**El debate habido en esta sesión queda archivado en un registro de audio digital, conforme a lo dispuesto en el artículo 256 del Reglamento.**



ROBERTO FUENTES INOCENTI  
Abogado Secretario de la Comisión

## TEXTO DEL DEBATE

--Los puntos suspensivos [...] corresponden a interrupciones en la conexión o al mal audio del interviniente durante la transmisión telemática.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].-En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

-El señor **FUENTES** (Secretario accidental) [vía telemática] da lectura a la Cuenta.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Ofrezco la palabra sobre la Cuenta.

Ofrezco la palabra.

Esta sesión tiene por objeto escuchar las exposiciones del subsecretario de Energía, señor Francisco Javier López, y del superintendente de Electricidad y Combustibles, señor Luis Ávila Bravo, respecto de los antecedentes relacionados con el mandato que dio origen a la comisión investigadora sobre el alza en las cuentas de la luz, experimentadas durante la pandemia por Covid-19.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, ¿esta sesión es especial? Se supone que sesionaremos los jueves. Se lo consulto porque en este horario debo asistir a la Comisión de Economía.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Señor diputado, esta sesión es especial, porque ya hemos tenido dos sesiones que no se han podido realizar, debido a que el horario de nuestra comisión topaba con las sesiones de Sala, pero este jueves volveremos a las sesiones normales, para cumplir con el mandato, ya que el 16 de noviembre debemos evacuar el informe.

Tiene la palabra el señor Juan Ignacio Gómez, coordinador legislativo del Ministerio de Energía.

El señor **GÓMEZ** (vía telemática).- Señor Presidente, en la comunicación que remitimos a la Comisión hicimos presente que el subsecretario puede conectarse a las 11:15 horas. Por tope de agenda en estos momentos se encuentra en un seminario internacional, pero terminando, podría conectarse. Así que, si usted lo tiene a bien, quizá podría comenzar con el señor superintendente.

El señor **SABAG** (Presidente).- Muy bien.

Tiene la palabra el superintendente de Electricidad y Combustibles, don Luis Ávila Bravo.

El señor **ÁVILA**.- Señor Presidente, muy buenos días y muchas gracias por su invitación. Por su intermedio, saludo a los parlamentarios y autoridades presentes en la sesión.

Como ha sido expresado en la citación, la Comisión se constituye para tratar los aumentos en las cuentas de la luz.

Como cuestión previa, quiero hacer presente las facultades de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que tiene por misión velar porque las personas reciban energéticos, productos y servicios seguros y de calidad en el área energética.

Dentro de ese mandato legal, expresado en el artículo 2° de la actual ley orgánica de la Superintendencia, se nos han otorgado ciertas atribuciones que dicen especial atención con la capacidad de fiscalizar a las empresas que otorgan el servicio o que distribuyen productos relacionados con estas materias.

Además, tenemos la facultad de resolver reclamos, esto es, cuando a petición de una parte se presenta una queja sobre algún actor o alguna empresa que presta servicios y que está sujeta a alguna de las leyes, reglamentos o instrucciones y, finalmente, a impartir instrucciones, que es una facultad de la superintendencia cuando, a partir de nuestra fiscalización o de los reclamos, advirtiera que no se está cumpliendo, o incluso

para efectuar nuestra labor, hacer instrucciones y recabar información para contar con los antecedentes que permitan dar inicio a una investigación.

Eso, dentro del marco de las facultades que tiene la superintendencia: fiscalizar, hacer instrucciones, resolver reclamos, solicitar información.

Cuando se detectan incumplimientos, la superintendencia tiene la facultad de iniciar procesos administrativos, que pueden terminar en sanciones y estas sanciones, según la clasificación de gravedad, que también determina la ley de la superintendencia, pueden ir desde 1 UTM a 10.000 unidades tributarias anuales. Ese es el primer contexto de cuestión previa que quiero señalar.

Yendo más directamente al sentido de esta reunión, debemos recordar que con fecha 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud reconoció el coronavirus, Covid-19, como una pandemia. Ese fue un anuncio que hizo a nivel mundial, esto fue el 11 de marzo. El 13 de marzo, esta superintendencia, en atención a la experiencia que estaba habiendo en otros lugares del mundo, emitió una instrucción a la totalidad de las empresas fiscalizadas que proveen los servicios de electricidad y combustibles, incluyendo el gas, para que tomaran los resguardos y las medidas que permitieran, una cuestión que es esencial a nuestro mandato de fiscalizadores de servicios básicos, es decir, adoptar las medidas para garantizar la continuidad de los servicios.

Quiero recordarles que por esos días la cuestión que se estaba discutiendo en nuestro país era el repliegue de muchas organizaciones públicas y privadas: retiro de las labores presenciales, confinamientos voluntarios en alguna medida, que luego pasaron a ser no voluntarios. Habida consideración, el 13 de marzo la superintendencia dio la instrucción a las empresas de que mantuvieran la continuidad operacional de servicios que

son muy necesarios, como la distribución eléctrica, permanente y constante, y la distribución de combustibles y gas en todo el territorio del país.

Días más tarde, conforme al decreto supremo N° 104, de 18 de marzo, el Presidente de la República declara el estado de excepción constitucional. Habida esa fecha, el 11 de marzo se declara la pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS); el 13 de marzo la Superintendencia emite instrucción a las empresas para la continuidad de sus servicios, y el 18 de ese mismo mes se decreta el estado de excepción constitucional en todo el territorio nacional.

Hacia fines de marzo, a través del oficio circular N° 2665, la Superintendencia -recordemos que el 27 de marzo el Presidente de la República anunció un acuerdo con las empresas distribuidoras eléctricas para evitar el corte de suministro, cuestión que se hacía muy relevante por esos días- estableció con las empresas un sistema que permitía a los clientes prorratear las boletas y las deudas posteriormente al estado de excepción constitucional de catástrofe.

Ese mismo día 27 de marzo, después de que se hace dicho anuncio, la Superintendencia emite, mediante otro oficio, a la totalidad de las empresas eléctricas distribuidoras del país la instrucción de solicitar la información por medio de la cual las empresas nos debían entregar los planes y las medidas implementadas que permitirían dar cumplimiento al acuerdo que estaba siendo anunciado. De esa manera, la Superintendencia instruyó a las empresas que presentaran los planes de acción que abordaran los procesos sobre no corte de suministro; prorrateo de boletas a clientes que lo solicitaran; fortalecimiento de canales de atención no presencial -era motivo central fortalecer los canales no presenciales-; habilitación de teléfonos, y atención de clientes en situaciones de riesgo, como, por ejemplo, de los adultos mayores electrodependientes. Para dicha respuesta, se dio

a las empresas un plazo de 48 horas hábiles para que los recibieran. Esas son las primeras actuaciones impulsadas por la Superintendencia durante marzo de este año en el marco de las atribuciones que nos otorga la ley.

Junto con el repliegue de muchas personas hacia sus hogares fundamentalmente, debido a la aparición de los primeros casos en nuestro país, y de diversos procesos en los sectores público y privado, las empresas distribuidoras eléctricas también hicieron procesos similares. Eso significó que tomaran parte de sus funcionarios y se replegaran mientras las empresas establecían tanto los protocolos de atención, de cuidados y de inspección como adquirir y dotar de elementos de protección personal, los cuales hoy son bastante asequibles.

Pero, debemos recordar que en las primeras semanas hubo bastante escasez de algunos de esos ítems, no era tan sencillo adquirir volúmenes importantes de esos productos con la celeridad que se requería en algunos casos, por lo que las empresas empezaron a retirar esos procesos. ¿Cuál fue la razón de aquello? Primero, porque se quería cuidar al personal, debido a que las empresas necesitaban mantenerlos por un largo período, y, en segundo lugar, porque varios de los procesos que realizan las empresas, tanto mantener la continuidad que había sido solicitado por oficio de la Superintendencia, como la toma de lectura y el reparto de boletas, tienen un alto impacto por el acceso a los domicilios de los clientes. Es decir, había bastante rechazo para recibir al personal de las empresas, aun cuando fueran a tomar la lectura de los medidores o a repartir las boletas. Eso generó que respecto de un número importante de esos procesos que fueron suspendidos se establecieran protocolos seguros y se adquirieran los elementos de protección personal, para que los trabajadores también pudieran llevar adelante esos procesos. En la práctica, desde la Superintendencia constatamos que uno de los



procesos más afectados fue el de toma de lectura de los medidores que se encontraban al interior de los domicilios. Ello se hace porque, según nuestros registros, habitualmente no era posible leer entre 2 y 3 por ciento de los medidores durante el período anterior a la pandemia, incluso antes del denominado "estallido social", iniciado en octubre de 2019.

Cuando se origina la pandemia en Chile, los registros de la Superintendencia dan cuenta de aumentos muy significativos. Incluso, muchas veces las boletas eran emitidas por parte de las compañías sin la toma real de lectura desde el medidor. Dichos valores aumentaron durante los meses siguientes en alrededor de 17 por ciento, para luego llegar por sobre el 60 por ciento en abril. Eso significa que para realizar esas facturaciones las empresas debieron recurrir a lo establecido en la regulación sobre el proceso de facturación, conforme al artículo 123 del decreto supremo N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, que dispone que los concesionarios siempre deben facturar las cantidades que consten en el equipo que registra la medida de los usuarios y, a su vez, que tal lectura debe ser periódica -por regla general, mensualmente-, según señala el artículo 126.

Sin embargo, el artículo 129 del mismo reglamento, en su inciso segundo, establece que hay un tratamiento explícito para el supuesto de falta de lectura por razones no imputables a la concesionaria. Eso habilita a las distribuidoras a facturar cada período de consumo eléctrico para los clientes regulados que no hayan tenido lecturas efectivas hasta por dos períodos consecutivos, siempre y cuando se trate de un proceso sin lectura.

En este sentido, el reglamento dispone que se facturará provisoriamente, es decir, se hará llegar una factura provisoria en tanto no se tome la lectura real de los medidores. De manera que se cobrará por la energía total consumida y para ello se calculará en base al promedio de los seis meses anteriores de ese mismo

cliente. O sea, si a un cliente no se le ha podido tomar la lectura del medidor en uno o más períodos, con la finalidad de evitar que no reciba una boleta y, por lo tanto, no se haga la estimación del cálculo, se le podría acumular una cuenta que sería muy difícil de sostener. Para ello, de acuerdo con el procedimiento establecido en el reglamento, se toman los promedios que ha tenido ese cliente durante los seis meses anteriores e igualmente se hace llegar una boleta provisoria -no es la boleta real-. Posteriormente, cuando se toma la lectura efectiva dentro del medidor, se registra esa lectura, luego se restan las boletas provisorias, se le carga o le estipula en la boleta el valor del consumo real de los meses, restando las provisorias, y ahí se obtiene la liquidación que regulariza nuevamente este tipo de cobros. Eso está contemplado en la normativa y en el reglamento eléctrico N° 327, particularmente en sus artículos 123, 126 y 129.

El rol asignado a la Superintendencia es monitorear, entre otros, los procesos de facturación provisoria que se hayan aplicado masivamente a través de las empresas eléctricas.

¿Por qué es relevante aquello? Porque en los últimos seis meses se han emitido 39.747.423 boletas y facturas. De ellas, 9,6 millones se han emitido bajo la modalidad de boleta provisoria, lo que corresponde a un 24 en el agregado de seis meses de las boletas que se hicieron con la modalidad de facturación provisoria.

Del universo total de boletas emitidas en marzo, un 17,1 por ciento se hizo bajo la modalidad sin toma de lectura efectiva.

En abril, que es algo que explicaba recientemente, el número ascendió a 62,3 por ciento, siendo entonces abril el mes que tuvo mayor impacto en términos de que las boletas que mayoritariamente recibieron los clientes de las empresas eléctricas en nuestro país se hicieron en base al reglamento del decreto supremo N° 327, con una

estimación de lo que ese mismo cliente había consumido en los seis meses anteriores.

Para mayo este valor correspondió a un 29,1 por ciento. O sea, tuvimos un *peak* en abril, y en mayo retrocedía de 63,3 por ciento a 29,1 por ciento.

En lo que va de septiembre podemos decir que nos acercamos a la normalidad, puesto que solamente el 4,3 por ciento de las boletas de septiembre de este año se han hecho a través de la modalidad provisoria, y esto se alinea con el valor que les mencioné al inicio, en el sentido de que nuestros registros históricos muestran que es del orden del 3 por ciento de las boletas que se realizan utilizando esta modalidad.

Ahora, ¿qué efectos provocó en las personas? ¿Qué efectos provocó en la relación de las compañías con sus clientes?

Si bien la facturación provisoria definida en nuestra reglamentación es una herramienta que en la mayoría de los casos ha hecho una estimación relativamente acorde con los consumos de un hogar, detectamos que hay casos en que eso no refleja adecuadamente el consumo de los hogares y ha ocasionado algún tipo de inconveniente a los clientes.

A partir de la suspensión de parte de las boletas del proceso se generó la lectura provisoria. Pudimos apreciar que teníamos dos grandes grupos de clientes que manifestaron problemas.

En primer lugar, aquellos clientes que en esos seis meses anteriores habían estado con un nivel de actividad normal, desde el punto de vista del consumo eléctrico. Pensemos en restaurantes, peluquerías, salones de belleza, colegios, universidades, hoteles, en que en los seis meses anteriores a marzo -estamos hablando de fines de 2019 y los primeros meses de 2020- estaban muy activos desde el punto de vista del consumo eléctrico, lo que daba cuenta de la actividad de esa operación. Sin embargo, a partir de marzo esas actividades se suspenden,

se repliegan y, por tanto, no se realizan o se realizan parcialmente. Por tanto, el promedio que les toma esos seis meses para hacer una boleta que concuerda precisamente con el instante en que esos establecimientos o esos clientes no están teniendo consumo, o están teniendo consumo cero o consumo muy bajo.

Por ejemplo, una peluquería que quedó cerrada, le toman los seis meses anteriores y va a recibir una boleta por un monto que evidente esa persona dice que hoy día no está consumiendo y le llega una boleta con esta estimación, justo ahora que está cerrado.

Ese reclamo lo recibimos masivamente en la superintendencia, y a partir de ello la superintendencia generó instrucciones a la totalidad de las compañías eléctricas para que cada una de esas situaciones, de difícil detección en algunos casos por parte de las compañías, cada vez que se recibieran reclamos, se priorizara. En primer lugar, no se podía cortar el suministro; segundo lugar, se debía coordinar con el cliente. Y digo coordinar en expreso entendimiento de la palabra, porque se trata de locales que están cerrados y, por tanto, podrían estar la mayoría del tiempo sin moradores, por lo que para tomar la lectura se requiere coordinar con alguien que abra el local y permita el acceso a los medidores.

Esa instrucción se generó por parte de la superintendencia, para que, haciendo esa coordinación y tomando la lectura real de esos medidores, de forma inmediata se registrara a todos aquellos que no habían tenido consumo, y eso era el habilitante para emitir la nota de crédito, que en la superintendencia pudimos apreciar que se emitieron, llevando la cuenta al valor correcto.

Este es el principal reclamo que recibimos en la superintendencia durante las primeras semanas o meses, provocado por el efecto de la facturación provisoria.

Aquí hay un primer grupo. Entendemos que a partir de esa solución, en tanto fuera recepcionada por esos clientes, iba a ser corregida de manera inmediata.

De todas maneras, debo decir que aún cuando el cliente no se enterara de que tenía esa opción o no ejerciera ese derecho a reclamar ante la compañía, esa cuenta, en caso que fuese pagada, de todas maneras al ser leído el medidor iba a quedar un monto a favor en su cuenta. O sea, no son dineros que la compañía tiene posibilidad de no devolver, no restituir, en cualquiera de las formas que esto requiere.

Ahora, si ese cliente no la pagó, como fue la mayoría de los casos, en que esas boletas no se pagaron, en primer lugar, no eran sujetos de corte de luz porque había expresas instrucciones de parte de la superintendencia. Por tanto, en ese caso también al leer de manera real el medidor, ya sea porque el cliente reclama y coordina con la empresa o porque la empresa retomó su proceso de manera normal, cosa que hicieron todas las compañías al tiempo, esa cuenta se va a regularizar.

El segundo grupo de problemas, quizás de mayor cantidad que el anterior, es aquel grupo en que la estimación que se hizo de los consumos de los seis meses anteriores a esos clientes no estaba reflejando el nivel de consumo que en realidad estaban teniendo estos hogares.

A partir de la pandemia, del repliegue, de la suspensión de clases, de la suspensión de muchos trabajos, significó que muchas actividades se pasaron a realizar en el hogar. Entonces, había mayor permanencia de las personas en el hogar, los escolares realizando estudios a través de sistemas que utilizan consumo de electricidad; coincidió con el inicio de las menores temperaturas, recordemos que tuvimos el junio más lluvioso de los últimos 14 años; el inicio de julio también fue el más lluvioso en algo más de 14 años, con

muy bajas temperaturas; con los niños en edad escolar y con muchos trabajadores y trabajadoras que estaban realizando trabajos en el hogar, lo que significaba que muy probablemente parte de los consumos de energía que antes se desarrollaban en los colegios, en las universidades o en los trabajos -pensemos en aspectos como tomar café, encender un hervidor o la calefacción, que eran evidentemente en los lugares de trabajo o de estudio-, hoy se estaban desarrollando en la casa.

Eso significó que en alguna medida hubo un mayor consumo eléctrico al interior de algunos hogares que, debido al promedio de los seis meses anteriores, de verano, recibieron boletas por menor valor al que realmente estaban consumiendo.

Ahora, recibir boletas por menor valor de lo que realmente están consumiendo pudiera parecer una buena noticia; sin embargo, cuando se termine el proceso, se corrija y se tome la lectura real, esa diferencia se va a colocar en la boleta final, se va a restar lo que se facturó antes, y si fue subvalorado, como en algunos casos, va a aparecer una diferencia a pagar.

Entonces, la gente reclamaba por una boleta excesiva, un aumento en el cobro de la boleta de la luz. Y es así como la superintendencia comenzó a recibir muchísimos más reclamos asociados a facturación durante este año de lo que recibíamos en años anteriores. Este año se ha batido todo récord en cuanto a los registros de reclamos ingresados a la superintendencia por aumentos en los cobros. De estos reclamos, que habitualmente en promedio son del orden de 120 reclamos por día, llegamos a tener en un día sobre 2.400 reclamos, lo que significa un incremento muy significativo en la cantidad de reclamos que recibió la superintendencia.

Hago particular mención a que tenemos un servicio público, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que en tiempos de pandemia, con proporción importante de sus funcionarias y funcionarios en

teletrabajo, ha sido capaz de flexibilizar, de asimilar y de recoger un nivel de reclamos desde 120, que es el diseño estructural que tenemos, hasta 2.400 en un día, sin sacrificar la calidad de servicio, sin sacrificar el nivel de respuesta a las personas, a las ciudadanas y ciudadanos que hacen los reclamos, respondiendo, elevando nuestra productividad, elevando nuestra capacidad de atención y elevando, también, las posiciones de nuestro *call center*.

Las personas que trabajan y laboran en la superintendencia, que hacen habitualmente labor de atención presencial, que en zonas en cuarentena no se estaba realizando, se incorporaron a través de uso de tecnología a los *call center* para suplementar la capacidad de atención de la superintendencia, a fin de recibir llamados y recibir reclamos. Los sistemas no presenciales que habilitó la superintendencia para recibir, han funcionado de manera óptima, han permitido interponer una cantidad de reclamos a los clientes de las empresas y nos ha permitido mantener nuestro trabajo. Asimismo, hemos aumentado significativamente la cantidad de reclamos que hemos sido capaces de responder. Son más de 11.000 reclamos respondidos en un período de un mes, lo que significa que el incremento de reclamos recibidos pudo ser absorbido por la superintendencia, no con sacrificio de quienes trabajan en la superintendencia, pero sí -entendemos- de manera muy eficiente, es en función de los recursos asignados por el Estado a la superintendencia.

¿Qué medidas se han tomado? Como les mencionaba, la primera fue el 13 de marzo, para que se mantuviera la operación; luego, el 27 de marzo, para solicitar los planes de prorrateo, que no se cortara la luz y que se prorratearan las boletas. Esto lo hicimos tanto para las empresas de distribución eléctrica como para las empresas de distribución de gas.

Conjuntamente con esas instrucciones, también emitimos instrucciones para abordar los casos de los reclamos en que la estimación no era la adecuada, por ejemplo, de locales, establecimientos, colegios, instituciones, peluquerías, etcétera. Y, por otro lado, en el caso de aquellos clientes de este segundo grupo, es decir, que se les estimó menos y al leer la boleta aparece una diferencia, se instruyó a las empresas para que dieran facilidades; se instruyó a las empresas para que explicaran mejor a cada cliente que interpusiera un reclamo; se les instruyó para efectos de emitir notas de créditos en todos aquellos casos en que se haya tomado una lectura que dé cuenta que la estimación provisoria no existía consumo al interior de los hogares; se impartieron instrucciones a las compañías para que reforzaran sus canales de atención, para que reforzaran su atención telefónica, sus páginas webs, la información que entregan a los usuarios, los formularios para recibir las solicitudes de prorratio, etcétera.

Entendemos que esas acciones han sido bastante logradas. Prueba de ello es que, hasta la publicación de la ley -recordemos que, conjuntamente, en esos meses estaba en tramitación la ley de servicios básicos, que fue publicada el 8 de agosto-, registrábamos 130.000 solicitudes para evitar el corte y solicitar el prorratio por parte de los clientes de las empresas a sus respectivas empresas.

En números, en lo relativo a reclamos de facturación, en números agregados con corte mensual, tenemos que en el mes de marzo se produjeron 5.539 reclamos, mientras que, al mes de julio, los ingresos de julio, los reclamos recibidos en las empresas eléctricas se elevaron a 45.753. Esto es aquella parte de los reclamos de clientes que van directamente a las compañías. En el caso de la superintendencia [...] 1.400 reclamos para el mes de julio, solo la superintendencia recibió 18.743 reclamos, lo que significa incrementos por



más de diez veces en los ingresos de reclamos que recibe la superintendencia.

Una cuestión central que ha estado en este debate y en esta citación, entiendo de esta comisión, es sobre los aumentos en la cuenta de la luz. Entonces, debemos distinguir las causas por las cuales una cuenta puede ser elevada, y digo elevada, porque es un tema relativo, es elevada respecto, aparentemente, de una boleta anterior. Y la primera causa podría ser porque existe un aumento en la tarifa; el valor a pagar por cada unidad de energía. En el caso de la energía, se llama kilowatt/hora. La tarifa está definida para cada kilowatt/hora.

En 2019, en octubre, se tramitó en el Congreso Nacional la ley N° 21.185, que creó un mecanismo transitorio de estabilización de precios de la energía eléctrica para clientes sujetos a regulación de tarifas. Esa ley fue publicada, en el Diario Oficial, el 2 de noviembre del año 2019. ¿Qué hizo esa ley? Estabilizó las tarifas eléctricas para clientes regulados; buscaba, precisamente, evitar los aumentos de la tarifa eléctrica.

Desde esa fecha, la tarifa por kilowatt/hora no se ha movido y nuestra fiscalización da cuenta de que no existen efectos en las boletas de los clientes causados por variación de tarifas, primero, porque, regulatoriamente, no podría ser y, segundo, porque la constatación de nuestros procesos de fiscalización da cuenta de que han sido bien aplicadas las tarifas por parte de las compañías eléctricas.

Entonces, la primera gran aclaración de por qué podría aumentar la cuenta de la luz, no han existido ni la superintendencia ha constatado valores más altos en el kilowatt/hora que facturan e incluyen en las boletas las distribuidoras eléctricas.

El segundo aspecto de por qué podría aumentar, es porque el consumo, para una tarifa que no ha variado, aumenta el consumo. Ahí tenemos dos casos.

Tal como decía hace un instante, tenemos un grupo que, por razones de la pandemia, ha disminuido el consumo: universidades, colegios, hoteles, peluquerías, etcétera. Es evidente que, en la medida en que han estado con poca actividad, con nada de actividad o con actividad parcial, algunos retomándola con *delivery*, ese grupo de clientes, que inicialmente reclamó a causa del problema de la estimación; es decir, les llegaba una boleta en circunstancias que estaban cerrados y, por lo tanto, esperaban una boleta cero. Eso se corrigió a partir de instrucciones de la SEC. Ahora, no ha sido por una buena razón que se han mantenido sin consumo eléctrico, pero esos clientes han visto reducido el consumo, porque o han estado activos parcialmente o no han estado activos.

Hay un segundo grupo, que es el que, probablemente, ha resentido más el efecto de la pandemia por aumento de los consumos, sea por el efecto invierno, por estudios en la casa, por teletrabajo, por calefacción, por diferentes razones. Es decir, aquí hay un multifactor, porque, estando más tiempo en el hogar en período de invierno, se ha elevado el consumo eléctrico de invierno en razón de lo que consumían en el invierno anterior y, muy significativamente, en razón de lo que consumían en el verano anterior. Y por qué digo el verano anterior. Porque los consumos del verano anterior, los últimos meses de 2019 y los primeros meses de 2020, me refiero a octubre, noviembre, diciembre del año pasado y enero, febrero y algo de marzo de este año, sirvieron como base para enviar las boletas estimadas, cuando, en realidad, en el hogar había aumentado el consumo en relación, incluso, con el invierno.

Entonces, cuando se produce la lectura real y se liquida con las boletas que les cobraron, aparecen diferencias que, al mirarlas comparativamente con las boletas que estaban recibiendo, son aumentos importantes: 20, 30, hasta 40, 50, incluso, boletas hasta por el doble, dependiendo de su propio historial de consumo.

Ahora, hay un grupo de clientes que recibieron y resintieron en su boleta algo que a la superintendencia se ingresó como reclamo por aumento en las cuentas de la luz. Por eso, nuestra labor de fiscalización apuntó, de manera muy exhaustiva, a determinar si estaban bien aplicadas las tarifas -cosa que hicimos- y si los procedimientos usados por las empresas para hacer la boletas de estimación, para proveer la entrega de boletas que refería el decreto N° 327, con un procedimiento para efectuar la facturación provisoria, se había realizado siguiendo la reglamentación vigente.

Con todo, debo agregar que en nuestra fiscalización tuvimos algunos hallazgos que significaron el inicio de algunos procesos administrativos. Particularmente, me voy a referir al caso de dos compañías ligadas al Grupo Saesa -Saesa, Frontel, Luz Osorno y Edelayesen-, en la zona sur del país, y al Grupo Enel, en la Región Metropolitana, que usaron un procedimiento de facturación que no incorporó adecuadamente un cargo, un monto que establece la regulación asociado al valor de la transmisión.

El valor de la transmisión representa, aproximadamente, el 10 por ciento en una boleta y debe ser incluido cada mes, aun cuando haya sido realizado con facturación provisoria. Estas compañías, cuando hicieron la boleta provisoria, no incluyeron el cargo de transmisión, el monto de transmisión en la boleta, lo cual podría haber sido una buena noticia, porque las personas recibieron boletas algo menores.

Sin embargo, cuando se toma la lectura real y se incorpora el valor de la energía total del medidor, se resta todo pago que haya sido hecho en función de las boletas provisoras, y apareció, además, el acumulado de esos meses del cargo de transmisión que no había sido incorporado cada mes.

Entonces, hay un porcentaje, esto es 10 por ciento, acumulado, un cargo que corresponde, que está establecido en los decretos tarifarios, y el no haberlo incluido

reflejó para las personas que no se les incluyó que, cuando se hace la lectura real, junto con medir el consumo, que pudo haber sido mayor, apareció el valor de trasmisión totalizado para los meses, lo que, en alguna medida, no explica toda la diferencia, pero hay una parte que es explicada por este cargo y ahí la superintendencia tiene algunos procesos sancionatorios abiertos.

El segundo tipo de proceso que inició la superintendencia se refiere a la correcta explicación y fundamentación de parte de las compañías respecto de la duración, en cada una de ellas, de los períodos en que no han tomado lectura efectiva de los medidores, y la duración y fundamentación para cada una de ellas de los períodos donde tuvieron oficinas cerradas.

¿Por qué? Entendemos que parte del problema se entiende cuando las personas reciben boletas por mayores montos y no pueden concurrir de la manera habitual a las oficinas comerciales para solicitar una explicación y, tampoco, esta llega del todo completa a través de los otros medios dispuestos por la compañía, lo que ayuda a generar incertidumbre en los procesos que finalmente se traduce en aumentos significativos del número de reclamos que recibió la superintendencia.

A nuestro entender, la facturación provisoria ha recuperado los procesos, al igual que las compañías, y la cantidad de reclamos que se generó está siendo absolutamente abordada, tanto por las empresas como por la superintendencia; los hallazgos han sido hechos formulaciones de cargos, cuando ha habido contravenciones detectadas por la superintendencia y procesos en curso, y las exigencias a las empresas fue a mejorar sus canales de atención y a dar respuesta a cada uno de los reclamos.

En cuanto a los procesos futuros, tenemos una revisión total al sistema de facturación provisoria, entendiendo que debemos y podemos hacer mejoras que tiendan a reducir la incertidumbre o la falta de

entendimiento o de claridad, materia donde vemos que las empresas deben jugar un rol importante.

Muchas gracias.

El señor **SABAG** (Presidente).- Gracias, señor superintendente, por su completa exposición.

Señor superintendente, los casos de aumentos de las cuentas de la luz en forma excesiva que se hacen llegar a la superintendencia, ¿significan el inicio de una investigación, por llamarlo de alguna manera? ¿Se abre un expediente sobre el cliente para darle una respuesta? ¿Ese plazo está cerrado o todavía está abierto? Ello, para tener una explicación de esos aumentos.

Por otra parte, en la Región de Ñuble, me tocó ver a personas que pagaban 26.000 pesos y, de repente, aparecieron pagando 150.000 pesos. Incluso, un caso emblemático de un matrimonio de adultos mayores que pagaban 30.000 pesos mensuales y les llegó una cuenta por 200.000 pesos, por lo que hubo que hacer un acto solidario y se les pagó la cuenta.

Por eso la pregunta es si ese proceso aún está abierto, si se abre un expediente y cuál es el procedimiento a seguir.

Tiene la palabra el diputado Andrés Longton.

El señor **LONGTON**.- Señor Presidente, primero, agradecer a don Luis Ávila la exposición, la cual fue muy clarificadora respecto de los reclamos y los problemas que ha habido en estos meses. Creo que había muchas dudas al respecto.

En la primera parte habló del tema de los locales comerciales o comercios establecidos que no tuvieron consumo. Al respecto, ¿cómo fue la coordinación para verificar en terreno el no uso de la electricidad? Lo pregunto, porque parte de los reclamos tienen que ver con que el tiempo de respuesta o bien de acceso a las empresas para efectuar el reclamo o coordinar las distintas situaciones en terreno, a fin de verificar

situaciones como esta, demoran mucho o bien no son lo suficientemente eficientes, como quisieran los clientes.

Entonces, me gustaría saber cómo fue el proceso de coordinación. Tengo entendido que deben ir a terreno para verificar que no hubo un consumo de luz, en este caso, en los establecimientos comerciales. En ese sentido, tengo dudas respecto de la eficiencia de aquello en cuanto a la operatividad.

Después, no sé si no entendí bien -por eso, quiero que me aclare-, pero en la Región de Valparaíso no tuvimos el tema de las grandes empresas, como Saesa y Enel, pero tengo una duda respecto del cálculo de los seis meses anteriores, porque, según entiendo, se calculan los seis meses anteriores, ¿pero qué pasa en aquellos casos en que el cobro de la cuenta de la luz en estos meses es superior a esos seis meses anteriores? Ello, sin contabilizar, cuando salgamos de la pandemia, que habría que corregir este monto e incorporar uno adicional que hubo por mayor consumo, porque la gente permaneció más en sus hogares.

¿Qué pasa en los casos en que esos seis meses anteriores el cálculo es mayor del que generalmente consumía la gente que se le cobró en este momento? Pregunto, porque creo que algunos de los problemas tienen que ver con eso, es decir, con que la gente se sorprendió de que el cobro era mayor del que generalmente pagaba, sin contabilizar, como dije, ese delta que debe incorporarse respecto del consumo adicional que se genera en estos tiempo.

Por último, el tema de los problemas de facturación. A mí me quedó claro el tema de ese 10 por ciento, sin embargo, tengo dudas de si hay algún otro tema, aparte de la facturación, porque las alzas fueron mucho mayores de ese 10 por ciento, que en el fondo podría ser beneficioso para que no se lo cobren al cliente.

Pero, ¿hay algún otro motivo o razones en que se haya iniciado procedimientos distintos al tema de los problemas de la facturación?

Por último, ¿hay alguna propuesta de cambios a la legislación, para que esta situación no se produzca o haya un mejor sistema del establecido actualmente, debido a la poca certeza y a la alta incertidumbre que existe en la gente respecto de cómo se realizan los cobros, además de ser un sistema bien complejo de implementar y bien poco afable para entender por parte de la ciudadanía?

El señor **SABAG** (Presidente).-

Tiene la palabra, vía telemática, el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA**.- Señor Presidente, saludo a todos los colegas diputados y diputadas que se encuentran presentes, a los secretarios y a don Luis Ávila, superintendente de Electricidad y Combustibles.

El superintendente dice que cuando empezaron a aparecer las boletas normalizadas, y que obviamente traían con ellas un aumento, por las razones que él dio, se instruyó a las empresas que dieran facilidades de pago y esas cosas; pero se supone que había un acuerdo, independientemente de la ley. Había un acuerdo que se hizo con las empresas en marzo. Entonces, ¿qué decía ese acuerdo, que tuvieron que dar nuevas instrucciones? Me gustaría saber si nos puede explicar cuáles eran los alcances de esos acuerdos, porque algo hemos sabido -lo escuché-, el superintendente fue a la Comisión de Economía, hizo esta misma exposición, y de ahí que venimos siguiendo el caso, al menos por mi parte, porque recuerdo que en ese acuerdo se hablaba de que esto no iba a tener multas, intereses, ni esas cosas, y yo he insistido en que sí están cobrando intereses.

Es más, hay boletas que, a pesar del acuerdo y de la ley, dicen "corte en trámite". Y eso es completamente contradictorio con la ley, pues esta dice que no puede haber ningún corte de energía eléctrica mientras dure el

Estado de Excepción. Hasta noviembre, es decir, después de que se publicó la ley, no pueden haber cortes, y en las boletas está apareciendo "corte en trámite".

Dice, además, cuando no está el corte en trámite, que las personas tienen que pagar en la fecha de vencimiento, si no van a tener intereses y multas, y se supone que las deudas no van a tener intereses ni multas, según la ley y el acuerdo.

Por lo tanto, me gustaría -como hay cosas que sucedieron antes de que saliera la ley, porque como todos sabemos, la "ley se pateó", se le metió el veto, y se dilató bastantes meses, pero antes se supone que hubo un acuerdo- saber específicamente los alcances de ese acuerdo.

En segundo lugar, nos decía que el costo del kilowatt no ha subido, y lo he comprobado, he visto boletas de los últimos meses y el costo es el mismo, pero me gustaría preguntar si el costo de administración y el de distribución de electricidad han sufrido alguna modificación, y si para la Región Metropolitana usted maneja más o menos cuánto es el costo de administración y el costo de distribución de electricidad, y el de kilowatt también, para corroborarlo con los clientes regulados.

La tercera pregunta, tiene que ver con esto, que sin duda es algo que ha impactado mucho en las boletas de las personas, que no se haya cobrado el costo de transporte de electricidad. En algunos casos, durante más de tres o cuatro meses en que personas pagaban en nuestras poblaciones, por ejemplo, quince mil o veinte mil pesos por una cuenta de luz, y de repente se les acumulan, por ejemplo, treinta mil pesos por costo de transporte de electricidad, que es hartó.

Entonces, hay procesos contra estas empresas; no sé si finalmente esto terminará en alguna multa, pero me gustaría preguntarle cuál va a ser o qué medidas se van a tomar para reparar el daño que se les causó a las



personas por no cobrar este costo de transmisión, que se transformó, en el fondo, en una deuda. Y por qué se transforma en una deuda, siendo que no la cobraron. Por qué tengo que pagar, si las personas en Chile, está comprobado, la mayoría de los chilenos estamos endeudados, se vive al día, hay muy poca capacidad de ahorro. Es decir, la gente vive con el presupuesto acotado y en tiempos de pandemia, con mayor razón.

Por lo tanto, si antes pagaban por este costo de administración, por ejemplo, cinco mil pesos, que de repente la empresa, que no lo cobró por error o por lo que haya sido y junta cuatro meses, dice "no, este mes usted esos cinco mil pesos que tenía considerados no los va a pagar, tiene que pagar veinte".

Entonces, más encima, esos veinte se transforman en una deuda; es decir, ya debo veinte. ¿Por qué debo veinte, si no me los cobraron? ¿Por qué no me cobraron? ¿Por qué se los tengo que pagar ahora?

He conversado con abogados, tal vez aquí hay colegas que son abogados y hablan, por ejemplo, del término "preclusión". Es decir, ¿corresponde que se cobre si no cobraron tres, cuatro, cinco meses algo y ahora se transforma en una deuda? ¿Si no la pago después voy a tener que pagar intereses por esto que me acumularon?

En concreto, por su intermedio, señor Presidente, quería preguntarle al superintendente cuáles van a ser las medidas de reparación a estas personas que se les ha causado un daño por acumularle este cobro y cobrárselo ahora todo en una sola oportunidad. Y después, en las facilidades, les dicen "no, pero va a poder pagar en cinco cuotas".

Unilateralmente, por reglamento o por alguna instrucción, en algún momento don Luis dijo que le habían dado instrucciones a las empresas de que cobraran en cuotas, de acuerdo con los meses que no leyeron la energía; pero la ley dice que se puede pagar en 12 cuotas, de diciembre en adelante. ¿Por qué tienen que

pagarlo en cinco cuotas? ¿Por qué pagar diez mil pesos mensuales, por ejemplo, por este concepto, siendo que si se divide en 12 cuotas va a ser mucho menor? ¿Qué dice el acuerdo, también, en relación con eso?

Ese costo que se acumuló ha causado un daño tremendo a las personas que están sin trabajo, a las que se les redujo el sueldo por la protección del empleo. Claro, se puede multar a las empresas, pero en qué beneficia eso a las personas que ya se les causó el daño.

El señor **SABAG** (Presidente).- Tiene la palabra el superintendente de Electricidad y Combustibles, vía telemática, para que vaya contestando las preguntas, sin perjuicio de que puedan haber más preguntas.

El señor **ÁVILA** (Superintendente de Electricidad y Combustibles).- Señor Presidente, voy a ir en orden, como las estuve recibiendo.

En primer lugar, los mayores precios excesivos respecto de plazos, del procedimiento, al formato del reclamo, consultaba el diputado Sabag, y hasta cuándo se puede reclamar si eso sigue habilitado, por cierto.

El procedimiento de reclamos se inicia con la interposición de un reclamo por parte de las personas, y el tratamiento que da la Superintendencia está reglado.

En primer lugar, siempre corresponde que sea la empresa la que entregue la respuesta a su cliente. Y por ello es que los reclamos se pueden interponer directamente en la compañía. La Superintendencia también ha habilitado sistemas de manera presencial a lo largo del país, en la Superintendencia, a través de medios electrónicos, de páginas web, de celular.

Incluso, hoy tenemos firmas de convenios con municipios, en que la Superintendencia ha hecho capacitaciones a los municipios, sobre todo en zonas rurales, donde entendemos que no existe tanta tecnología ni tanto acceso a los sistemas web, o de celulares o de internet; son cerca de cien municipios con los que ya hemos firmado convenios y, tras una capacitación,

directamente, en las oficinas de atención que tienen los municipios se puede colocar reclamos e interactuar con la Superintendencia como si estuviese en una oficina de la Superintendencia, para los habitantes de la comuna.

Por lo tanto, entendemos que desde la Superintendencia hemos hecho múltiples esfuerzos por tener al Estado más cerca de las personas en estas materias y facilitarles la labor aún en tiempos de pandemia.

En cuanto al procedimiento, los reclamos van directamente a las empresas, las cuales disponen de un plazo de hasta 30 días para entregar una respuesta. Si esa respuesta no es satisfactoria y la persona no queda conforme, puede interponer un reclamo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la cual, con la respuesta de la empresa y los antecedentes del cliente de la empresa, verificará si la respuesta y el procedimiento que ha hecho la empresa se ajustan a la normativa.

Dado que la Superintendencia tiene múltiples formatos para registrar, cuando recibimos reclamos de las personas que no han ido a la empresa, siempre recomendamos reclamar ante las empresas a través de la SEC, primero, porque nos avisa o informa de que está ocurriendo un reclamo. Luego, lo derivamos tecnológicamente a través de la plataforma que hemos habilitado, mediante instrucciones u oficios, con la totalidad de las compañías energéticas del país; luego monitoreamos que se entregue la respuesta y, finalmente, tenemos control sobre los plazos en que se está otorgando esa respuesta.

Por lo tanto, si hay un reclamo de que una compañía resolvió respecto del aumento de cobros a las personas, la Superintendencia verifica si ese tratamiento que se dio a ese reclamo se ajusta o no a la normativa. En caso de que la Superintendencia advierte que no existe cumplimiento de la normativa o que se ha resuelto mal un

reclamo, disponemos de las atribuciones que establece la ley para, primero, ordenar que se restituya o se realice el ajuste a lo que corresponde y, segundo, investigar si ese tipo de reclamo tiene más incidencias en la compañía o si se da más veces, caso en el cual se solicita la información a la empresa. Finalmente, por esa vía se resuelve una problemática que se inicia a partir de un reclamo como caso particular, a fin de darlo a conocer a todos los clientes que se encuentran en esa misma situación. En algunos casos ejemplares que ha manejado la Superintendencia, a partir de un reclamo, que es una de las fuentes que tiene nuestra institución para entender si las empresas están actuando de acuerdo con la normativa, hemos resuelto una multiplicidad de casos similares. En consecuencia, siempre se puede reclamar. Cada proceso podría ser objeto de reclamo, si corresponde.

Además, junto con responder los reclamos de las personas, medimos la tasa de efectividad de las compañías. Estamos observando no solo el reclamo, sino también el desempeño. No nos parece bien que algunas compañías respondan no de acuerdo con la normativa, porque medimos el porcentaje de veces que debemos cambiar la respuesta que la empresa dio a esos reclamos. Esos son parte de nuestros procedimientos estables de fiscalización.

Entonces, en cuanto a la pregunta global, siempre se puede reclamar y está abierto el proceso; de hecho, los plazos están descritos en la normativa. Asimismo, la Superintendencia, de acuerdo con sus facultades, resuelve a través de la creación del expediente, que siempre debe estar a disposición de la Superintendencia cuando se ha presentado un reclamo directo de un cliente a ellos. De esa manera, podemos reducir los plazos y, cuando se presente un reclamo a la SEC, tomar el expediente y partir inmediatamente con la resolución.

Si bien hay algo que estuvo presente, pero no fue denunciado es la facturación provisoria en relación con el límite de consumo eléctrico de invierno, lo que también generó algunas consultas. Al respecto, más allá de que el consumo límite de invierno ha estado fuera de radar, porque se eliminó el cobro por dicho concepto en la mayor parte de los meses de invierno, solo estuvo habilitado durante dos meses. En ese sentido, la Superintendencia impartió instrucciones para evitar que la metodología de acumulación de boletas por no lectura implicara que al leer se excedería el límite de invierno, cosa que también constató la Superintendencia.

Respecto de la consulta del diputado Longton sobre los locales comerciales, la coordinación y el no uso y la ineficiencia que podría haber existido para ir a terreno, sabemos que no sería del todo simple programar y coordinar a un locatario con una compañía para que coincidieran en un lugar, precisamente, porque estábamos en tiempos de pandemia. Por eso, en muchos casos debía solicitarse permisos para hacer desplazamientos en algunas de las actividades. Las empresas de servicios disponen de permisos, puesto que han sido clasificadas como "empresas esenciales", por lo tanto la mayoría de los procesos de las compañías han sido desarrollados por sus empleados. Sabemos que esas coordinaciones se realizaron, sobre todo las que eran objeto de reclamos en las compañías.

Como expliqué, si llegaba una boleta por un valor mayor en circunstancias de que el locatario esperaba una boleta valor cero o muy bajo y esta hubiese sido pagada, son igualmente montos que corresponden al cliente de la compañía. La mayoría de ellas no estaba pagada, lo que tampoco significó ser objeto de corte, por las razones expresadas conforme a las instrucciones que no permitían el corte a esos clientes y que se han regularizado en la medida en que se retomaron masivamente los procesos de lectura en todo el país.

Pues bien, ante cualquier diferencia o duda que pudiese surgir, siempre es posible interponer un reclamo sobre la compañía para que explique en detalle -ojalá por escrito- cómo se normalizó la cuenta en la propia Superintendencia y exija que eso sea en cumplimiento de la normativa vigente.

Respecto de la pregunta de su señoría sobre el cálculo de los seis meses anteriores, en ese caso hablamos de un estimado. Es decir, la normativa eléctrica se puso en la situación de que la lectura no se pudiera ese medidor. En Chile, existen 6,8 millones de clientes regulados.

En ese período, la Superintendencia recibió algo más de 60.000 reclamos. La industria, por su parte, recibió, en mayor proporción, una cantidad de reclamos, llegando a recibir 48.000 reclamos en un mes. Es decir, el universo de clientes que presentó reclamos a través de la SEC o directamente a las compañías es alrededor del 10 por ciento del total de clientes regulados en el país.

En consecuencia, entendemos que hay una gran proporción de clientes del país a quienes está estimación, que tiene reglamentación incorporada, no les generó grandes diferencias. Sin embargo, también sabemos que en otro grupo de clientes importantes y significativos generó inconvenientes, tanto en los casos generados al inicio, en que se facturaba con promedios anteriores -como mencionó el diputado Longton-, como en aquellos en que tuvieron consumos en el período anterior más altos de lo que pudieron estar teniendo ahora, en ese caso la regularización de la boleta será una "buena noticia", en la medida en que se hayan hecho los pagos en la fecha correspondiente. No obstante, el caso mayoritario que recibió la Superintendencia es en sentido inverso. Es decir, que durante los seis meses anteriores tuvieron consumos más bajos que los que estaban teniendo hoy, lo que implicó que, por ser una estimación y porque la estimación es por definición eso, en la incerteza de

que nadie puede saber de antemano cuál será el consumo del hogar posteriormente a marzo. Obviamente, es una variable desconocida por el regulador, por la compañía e, incluso, por el mismo cliente cuál será el nivel de consumo que han experimentado los hogares chilenos en marzo y abril. Eso solo lo saben una vez transcurridos los meses de marzo, abril, mayo y junio de este año. Pues bien, en esa constatación, por razones diversas, incluidas por cierto la pandemia, la presencia de los niños y a veces de los mismos trabajadores en las casas, además del inicio del invierno, esos mayores consumos se tradujeron en que luego de leer los medidores aparecieran las boletas con el consumo real, que restando boletas menores ocasionaron, en comparación con las anteriores, que esas boletas fueran significativamente más altas, y en algunos casos con valores muy altos.

Con todo, por medio de nuestra fiscalización hemos constatado que los precios han sido bien aplicados en todos los casos revisados, y que los mayores consumos registrados en los medidores son los que han causado la diferencia versus lo establecido en boletas anteriores. Eso hizo que en algunos casos los clientes de las compañías eléctricas percibiesen un alza mucho mayor en comparación con boletas pasadas.

Es evidente, dependiendo de los consumos registrados en esos hogares en verano, que si asumimos que cada boleta en verano era menor en 10.000 pesos a aquellas recibidas a partir de marzo y abril, y una persona recibió una boleta por aproximadamente 20.000 pesos, si se le acumulan tres boletas, tendrá un valor adicional de 30.000 pesos sobre la boleta de 20.000 pesos, lo que se traducirá en una de 50.000 pesos. Si se compara la boleta de 50.000 pesos con la anterior, que era por 20.000 pesos, resulta un aumento muy significativo, lo cual en algunos casos ha sido fruto de la acumulación de valores anteriores.

Además, he visto que en algunos casos eso se ha visto impactado por la acumulación que mencionó el diputado Barrera, derivada de la no inclusión del cargo de transmisión.

El diputado Longton preguntó por cambios en la regulación, a lo cual respondo afirmativamente, según mencioné en la presentación. Estamos analizando propuestas que puedan mejorar la estimación en caso de [...] o de rebrotes que pudiesen ocasionar nuevos incrementos en la facturación, debido a la falta de lecturas en algunas comunidades, regiones y comunas.

Por lo tanto, estamos trabajando para ver si es posible implementar una estimación mejor a la que se ha utilizado. No obstante, siempre será una estimación, y debido a ello habrá casos.

Entendemos que en la mayoría de los casos fue un buen estimador, pero existen dos grandes grupos en que no lo fue, de modo que se requiere buscar fórmulas que mejoren eso, por ejemplo, considerando igual mes del año pasado.

Con cualquiera de esas metodologías de estimación los factores que determinarán si ese estimador fue bueno serán el hábito, la conducta y el consumo del hogar. Eso solo se sabrá con posterioridad.

El diputado Barrera me preguntó por qué la SEC instruyó facilidades. Recordemos que cuando se toma la lectura real, particularmente en la Región Metropolitana, que estuvo más tardíamente en confinamiento, o en confinamiento hasta más avanzado el año en relación con otras regiones del país, y con mayor cantidad de clientes, algunas comunas de la Región Metropolitana estuvieron varios periodos con lecturas provisionales, hasta cuatro meses, y sabemos que en algunos casos fueron hasta cinco meses.

En los casos de aquellos clientes que habían tenido una estimación baja de consumo en los meses de abril, mayo y junio, cuando la compañía ENEL, de la Región



Metropolitana, tomó la lectura en junio, en julio o en agosto, que incluyó dos, tres o cuatro boletas provisionarias, y esos consumos resultaron ser mayores a aquellos que se habían facturado como estimados, para evitar que se les acumulara el total de la cuenta -en algunos casos existió acumulación debido a un mayor consumo versus lo que se había estimado-, la superintendencia impartió instrucciones a la totalidad de las empresas para que cuando aparecieran esos valores, establecieran metodologías y procedimientos claros destinados a dar facilidades a sus clientes, al menos por el mismo número de meses en que se estuvieron emitiendo facturas provisionarias, sin intereses y sin reajustes, de manera que la diferencia que aparecía en esa última boleta, que estaba registrada en el medidor y, por lo tanto, que correspondía al consumo del cliente que había recibido boletas por menores valores, los que habían originado la diferencia a pagar en relación con lo esperado, fuese cancelada con facilidades de pago, sin intereses ni reajustes.

¿Por qué esto es posible y es una buena solución? Me preguntó el diputado Barrera si existía un acuerdo anunciado por el gobierno que prorrateaba todo.

Exactamente, por esa misma razón.

En primer lugar están los clientes que pagan normalmente sus cuentas, quienes tienen la opción de aceptar el pago en cuotas que les ofrece la compañía por instrucción de la SEC, porque se trata de clientes que pagan y que seguirán haciéndolo.

Existen clientes que no han sido afectados por la pandemia y que no han sufrido sus consecuencias. Esperamos que ellos mantengan la habitualidad en sus pagos, lo cual está ocurriendo.

Esos clientes pueden ir a la compañía y decir, "este mayor valor lo voy a cancelar sin intereses ni reajustes en tres cuotas, en cuatro cuotas o en cinco cuotas", como ocurrió en la empresa ENEL; pero también,

en uso de las instrucciones que dio la SEC por oficio tras el acuerdo anunciado por el gobierno, y de los planes de las empresas que se expresaron por oficio -es decir, son respuestas públicas referidas a los planes implementados por las compañías para cumplir con aquello-, si el cliente lo desea, y así lo deja de manifiesto ante su empresa, puede solicitar no solo cancelar en cinco cuotas la boleta más elevada, sino además el pago de la totalidad de las boletas generadas durante el estado de catástrofe, prorrateadas en 12 meses, sin reajustes ni intereses, incluyendo esa boleta.

El cliente puede optar por ese beneficio o bien por el que señaló la instrucción que dio la SEC por oficio en relación con el prorrateo.

Con todo, el 8 de agosto se publicó en el Diario Oficial la ley de servicios básicos, de modo que si lo desea el cliente también puede solicitar a su compañía el prorrateo en virtud de la ley, que en muchos términos tiene similitudes muy altas con lo que ya estaba en aplicación. No veo inconvenientes en que las personas puedan elegir cualquiera de esas opciones.

Como dijo el diputado Barrera, sabemos que ha aumentado la cesantía, conocemos los niveles de desempleo y la forma en que la pandemia ha afectado a actividades con distinto grado de formalidad. Todos esos clientes tienen, y han tenido en los últimos meses, múltiples opciones para hacer frente en alguna medida al problema de los mayores consumos en sus domicilios, ya que no les se cortaba el suministro y podían acceder a beneficios, y porque hoy, a partir de la publicación de la ley, esos beneficios tienen rango legal, y por cierto que desde el 8 de agosto la superintendencia está fiscalizando el cumplimiento y la implementación de la ley de servicios básicos por parte de las empresas.

También mencionó el diputado Barrera que en algunas compañías aparece la instrucción de corte en trámite, a lo cual respondo que la superintendencia emitió oficios a

cada compañía para que no usaran el mensaje "corte en trámite", para eliminar de las boletas el mensaje "corte en trámite", porque no corresponde, toda vez que en los planes de acción ha sido consignado que no va a haber corte y que pueden prorratear.

En el caso de la empresa Enel, que hace distribución en la zona, es el oficio N° 4396 de la SEC, de fecha 13 de julio, el que instruyó -evidentemente, existen documentos para la totalidad de las compañías, pero estoy enunciando el DE LA SEC del mes de julio- la eliminación del mensaje "corte en trámite" para los clientes de esa compañía en la Región Metropolitana.

Si bien no han aumentado las tarifas -me preguntaban por el resto de los cargos-, ninguno de los valores incluidos en la facturación eléctrica ha tenido variaciones que, por cierto, no han tenido al alza.

Respecto de las cuotas y de las medidas de reparación que sugiere o que menciona el diputado Barrera, tengo que decir que, como organismo público, estamos muy comprometidos con la fiscalización, en base a las facultades que se nos han otorgado, en aquellas materias que exceden las facultades, evidentemente, no podemos actuar en el marco de nuestras atribuciones.

Nuestra actuación se ciñe y se circunscribe específicamente en el marco de estas actuaciones para fiscalizar, instruir, resolver reclamos, impartir instrucciones, solicitar compensaciones de aquellas establecidas en la regulación que fiscalizamos. Sabemos que existen otros organismos que pueden buscar reparaciones por otras vías, y aquí me estoy refiriendo a la estrecha coordinación que hemos mantenido siempre con el Servicio Nacional del Consumidor, servicio que tiene atribuciones en el ámbito para iniciar procesos en lo que corresponde.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Sin perjuicio de que los diputados puedan seguir preguntando, me quiero referir a lo que señaló el diputado Barrera en

relación con la preclusión del derecho de la empresa a cobrar ese costo de transmisión. De acuerdo con las reglas generales, precluye en un plazo que, entiendo, es de seis meses, pero, sin perjuicio de ello -que me corrija el superintendente-, se podría hacer una modificación legal para que se acumulen máximo dos periodos, porque, como decía el diputado Barrera, si a una persona no le cobran este cargo hasta por seis meses, no es ninguna gracia que al cliente le llegue una cuenta acumulada.

Por lo tanto, podríamos proponer alguna modificación legislativa en ese sentido, para ponerle un límite -yo diría, como máximo, uno o dos atrasos, pero no más que eso-, porque, de lo contrario, al final el cliente paga las consecuencias; es más, entiendo que se le cobran intereses por el "atraso", que es de la empresa y no es del cliente.

Solicito que nos pueda responder eso, señor superintendente.

El señor **ÁVILA** (superintendente de Electricidad y Combustibles) [vía telemática].-Señor Presidente, como decía, somos muy estrictos en fiscalizar la normativa vigente, tal como está, lo que no obsta a que se impulsen iniciativas que busquen regularlo mientras no estén en el ámbito de nuestras atribuciones. En particular, el sistema eléctrico es un sistema sistémico, que hay que verlo en conjunto; lo que aparece en una boleta final de una distribuidora a un cliente es el resumen de toda la operación de un sector, que incluye la generación (las generadoras), las transmisoras y aquella porción de la distribuidora; por tanto, en mérito de las garantías, las empresas transmisoras que están detrás también deben ser remuneradas en el ciento por ciento de lo que se incorpora en sus tarifas. Por tanto, la acción, desde la distribuidora, debe recaudar, a través de esta boleta, un monto que, finalmente, debe trasladar a dos grandes grupos: a las generadoras, a través de los contratos

licitados, y a las trasmisoras. Recordemos que son montos que se transfieren íntegramente a esos segmentos.

Eso no obsta que pudiera revisarse la regulación, pero es un sistema que debe ser mirado en su conjunto.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Entiendo que el subsecretario de Energía, don Francisco Javier López, se está incorporando a esta sesión.

Le ofrezco la palabra al subsecretario.

El señor **LÓPEZ** (subsecretario de Energía) [vía telemática].- Señor Presidente, no voy a ser redundante, porque entiendo que el superintendente ha sido bastante explicativo en distintas materias; solamente voy a recalcar un par de aspectos que considero importantes.

En primer lugar, respecto del alza en el valor de la energía, es importante recordar que fue el propio Congreso el que aprobó, a fines del año pasado, la ley N° 21.185, que fue publicada el 2 de noviembre de 2019, que estabiliza el precio de la energía, y así quedaron congelados los precios del VAR, los precios de la energía y los de la transmisión.

Por tanto, en lo que se refiere a costo o valor de la energía, es importante precisar y recordar que por la propia acción que tomó el Ejecutivo en conjunto con el Congreso, ya fue estabilizado.

Posteriormente, a comienzos de este año, en marzo, cuando ya estábamos en las primeras complejidades de la pandemia, fue también lanzado un plan solidario de servicios básicos, plan que fue, posteriormente, refrendado por una ley en términos bastantes similares.

Respecto del plan solidario, este fue anunciado el 27 de marzo. Después tuvimos largas discusiones en el Congreso, que terminaron en una ley que recoge parte importante de esos acuerdos. A la fecha, es un número bastante importante. El superintendente podrá contar después, si es que no lo ha hecho antes, cuáles son los beneficiarios, pero esta es una medida que sirvió para poder alivianar y dar tranquilidad a las familias, de

manera que ninguna familia ni ninguna persona que tenga problemas para afrontar el pago de sus cuentas de energías vaya a sufrir el corte del suministro.

Eso, hasta hoy, tanto por vía administrativa como vía legal, ha funcionado de manera correcta. La Superintendencia ha realizado una fiscalización y un trabajo bastante cercano para poder garantizar, y hasta hoy no existe ninguna denuncia, desde el 10 de marzo hasta ahora, que dé cuenta o que constate que existe algún corte de energía producto de problemas en el pago de las cuentas.

Entiendo que parte importante del objeto de esta honorable comisión investigadora es respecto de los problemas de facturación, específicamente en lo que se refiere a la facturación provisional, materia sobre la que el superintendente explico latamente. Hay que hacer hincapié en que el 1 de junio, cuando contábamos con serios problemas o había incipientes problemas respecto del tema de facturación a nivel nacional, realizamos una reunión con los máximos ejecutivos de las empresas distribuidoras para exigirles medidas concretas para abordar esto y poner fin a las complejidades que estaban existiendo a nivel nacional, de manera de regularizar con urgencia los problemas de facturación.

Principalmente, esto se debe a las causas que ya anunció el superintendente; también había una parte muy importante en lo que se refiere a comunicación, a la obligación que tienen las empresas distribuidoras de informar de manera apropiada y correcta, área en la que nos percatamos de que había debilidades. Por eso, les exigimos una serie de planes y medidas que que debían implementar a la brevedad y un plazo de 48 horas para anunciarlas e implementarlas.

Posterior a ello, hubo una fiscalización y un trabajo continuo por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para verificar y ver la tasa de reclamos y respuestas, sirviendo de puente para

exigir a las empresas distribuidoras -en aquellos casos en que no hubo respuesta directa- que debían cumplir con su obligación legal de responder y solucionar todos aquellos problemas y complejidades que pudieran suscitarse durante el período de la pandemia.

Estamos abiertos para entregar toda la información que soliciten, así como también tenemos la disposición para reunirnos y poner a la vista de la comisión todos los antecedentes que tanto la subsecretaría como la superintendencia tengan disponibles y puedan ser de utilidad, para el propósito de esta comisión investigadora.

Gracias, señor Presidente.

El señor **SABAG** (Presidente).- Gracias, señor subsecretario.

Tiene la palabra, vía telemática, el diputado señor Boris Barrera.

El señor **BARRERA**.- Señor Presidente, anteriormente le pregunté al superintendente de Electricidad y Combustibles, señor Luis Ávila, respecto de los intereses y las multas, y nos dijo que tanto en la instrucción como en el acuerdo que se hizo antes de que saliera la ley - después en la ley también- quedó establecido que nada de esto tendría intereses. Sin embargo, tengo una boleta -no creo que se note en la pantalla-, en la parte de abajo se puede ver el total, que suma lo que le están cobrando a la persona y, en la parte de arriba, un monto que aparece reflejado en cuotas, para no cobrarlo de una sola vez. Ese monto que el superintendente dijo que si lo están cobrando en cinco cuotas, la persona puede solicitar un plazo mayor, según el acuerdo.

Eso es lo que se está cobrando en el total de la boleta y, en esta otra parte, lo que la empresa Enel no cobró: el transporte de la energía eléctrica. O sea, la empresa Enel no cobró el transporte y en la boleta lo están cobrando en el total, además señala que la fecha de vencimiento es el 6 de octubre y que si la persona no

paga se originarán intereses de cobranza y un cargo adicional por pago fuera de plazo. Es decir, la empresa Enel va a cobrar intereses y cargos por pago fuera de plazo porque la persona no pagó lo que la empresa Enel no cobró, pero que ahora cobra en cuotas y que si la persona no paga en la fecha le cobrarán intereses y cargos.

Entonces, me gustaría que el superintendente aclarara esto, porque acaba de decir que no habrá cargos, que el acuerdo y la instrucción que se dio fue para otorgar facilidades de pago, sin intereses ni cargos.

Por lo tanto, esto es igual a cuando a la gente le aparece en la boleta "corte en trámite"; se asusta y aunque sea un monto grande se consigue la plata para evitar los cobros adicionales.

Eso le pasó a muchas personas, recuerden que más del 30 por ciento de quienes sacaron el 10 por ciento de la AFP lo hicieron para pagar deudas, y cuando colocan la frase: "corte en trámite" en la boleta, obviamente, la gente se asusta y va a pagar. O, tal vez, la persona estaba pagando mensualmente y salió la empresa Enel y dijo: "sabe qué, no le había cobrado esto en 4 meses y se lo voy a cobrar ahora, y si no me lo paga en la fecha, le voy a cobrar intereses y multas."

Encuentro extremadamente abusiva la forma en que la empresa Enel, el monopolio de la electricidad -por lo menos en mi distrito, la mayor cantidad en la Región Metropolitana-, actúa con la gente que en estos momentos lo está pasando mal. Por lo tanto -como dijo usted, señor Presidente-, es hora de mirar alguna modificación en la ley, si las empresas no tienen empatía con la gente que lo está pasando mal. Incluso, el costo del kilowatt es el mismo del año pasado, es el mismo en tiempos de "normalidad" que ahora en tiempos de pandemia, y seguramente esta empresa no tendrá ninguna caída en sus utilidades, porque, como está demostrado, hubo más consumo en este período de pandemia y la gente tendrá que pagar más.



¿Qué hace la empresa Enel al respecto?  
Completamente arbitrario todo lo que hace.

Me gustaría que el superintendente aclarara esto, porque anteriormente dijo que no habría intereses ni multas y le estoy mostrando una boleta que dice que sí los hay, donde incluso está incluido un pago que la propia empresa Enel dijo que no cobró por 4 o 5 meses. Acá están las boletas que hemos recolectado, por ejemplo, una de febrero no han cobrado y la siguiente fue en julio. Imagínese.

Gracias, señor Presidente.

El señor **SABAG** (Presidente).- Gracias, diputado Boris Barrera.

Tiene la palabra, vía telemática, el señor Luis Ávila.

El señor **ÁVILA** (Superintendente de Electricidad y Combustibles).- Señor Presidente, intentaré responder lo que señala el diputado señor Boris Barrera y, desde ya, ratifico absolutamente mis dichos anteriores en términos de que los pagos son sin intereses y sin reajustes, y las instrucciones que se han emitido serán fiscalizadas por la Superintendencia.

Por su intermedio, señor Presidente, le quiero decir dos cosas al diputado. Primero, lo vamos a contactar para conocer el caso en detalle y, de esa manera, tener por interpuesto este mensaje para hacer la averiguación o la investigación del caso.

Segundo, junto con ello, quiero [...] expresar a qué intereses se refiere, los mismos que habla la ley de servicios básicos, cuáles son los cobros y los montos que no tienen intereses.

Entendemos, como principio, que un monto que no es pagado en la fecha -de acuerdo a la regulación vigente- puede generar intereses y reajustes. Esa es la regla general. Ahora bien, lo que hacen las instrucciones de la Superintendencia para aquellas boletas que emitidas durante distintos meses no fueron canceladas o que

habiendo sido canceladas se generó una diferencia registrada en la boleta final que sí leyó, cuando se habla de los intereses a los cuales no están expuestos esos cobros, se refiere a los intereses del período original de esos documentos. Por tanto, una boleta de marzo liquidada en julio, en rigor debiera tener -por regla general- los intereses para abril, mayo, junio y julio, el cobro de [...] mayo, junio [...]

Entonces -matemática financiera-, para llevar los valores al momento en que se está haciendo la boleta final, esas deben, por regla general, ser objeto de los intereses que señala la reglamentación chilena. Esos intereses no se aplican, esos intereses y reajustes dejan los valores en el mismo monto -y debe ser así- en que fueron emitidos, igual cosa hace la denominada ley de servicios básicos.

La denominada ley de servicios básicos publicada el 8 de agosto de 2020, elimina los intereses y reajustes. ¿Qué intereses? Si el cliente de la empresa se acoge a la ley, toma cada una de estas boletas, las lleva al momento en que se hace el prorrateo [...] sin los intereses para traer esas boletas al valor presente. Eso no significa -a nuestro entender- que desde hoy en adelante la falta de pago oportuno no genere intereses, y entiendo que tampoco lo hace la denominada ley de servicios básicos recientemente aprobada.

Hablamos de distintas cosas; los intereses que acumulan las boletas pasadas hasta reflejar el valor, que fue fruto de las instrucciones de la SEC o de la Ley de Servicios Básicos, es distinto a [...] nunca más habrá intereses y reajustes, a nuestro entender no es lo mismo. Por lo tanto, ratifico el hecho de que los montos acumulados son sin intereses y sin reajuste.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Tiene la palabra el subsecretario de Energía.

El señor **LÓPEZ** (subsecretario de Energía) [vía telemática].- Señor Presidente, sobre eso, quiero

compartir lo que señala el diputado Boris Barrera respecto de la necesidad de incorporar más competencia al sector de distribución.

En razón de lo planteado, la semana pasada comenzó su tramitación en la Comisión de Minería y Energía de la Cámara de Diputados un proyecto que tiene la reforma más importante al sector de distribución en los últimos 40 años.

Recordemos que hace algunos años se realizaron modificaciones importantes en lo que respecta a generación, transmisión; el año pasado el Congreso Nacional aprobó la denominada ley corta de distribución; y hoy estamos embarcados en el sector de la distribución, que tiene como pilares esenciales la incorporación de la figura del comercializador de energía. Y lo que se busca acá es poder hacer una separación en un sector que hasta ahora venía siendo monopólico, es decir, una separación entre aquellas áreas o aspectos respecto de la distribución, lo que es monopólico, principalmente en lo que se refiere a infraestructura, y separar, tal como lo han hecho diversos países, al incorporar la figura del comercializador, y también incorporar competencia y la posibilidad de que sean los ciudadanos quienes elijan con quién contratan la energía, qué tipo de energía contratan y qué condiciones quieren negociar.

Sin duda será una modificación tremendamente relevante para modernizar y poder avanzar en lo que se refiere a mejor calidad de servicio, lo que a su vez vendrá acompañado por dos proyectos de ley adicionales, que esperamos introducir en las próximas semanas. Uno de ellos, principalmente, centrado en la calidad de servicios, y, otro, un proyecto de generación distribuida.

Creemos que estos tres proyectos vienen a modernizar de manera sustancial el sector de distribución, y va en la línea de lo que señalaba el

diputado Boris Barrera en el sentido de incorporar mayor competencia al sector de la distribución.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Ofrezco la palabra.

Bueno, en relación con la acumulación del no cobro del [...] hay un período que establece la ley para que precluya este derecho, que me parece que es bastante amplio.

Entonces, en su momento también en la tramitación de los proyectos que ha mencionado el señor subsecretario podríamos presentar alguna indicación para corregir eso, como el cobro de los intereses que no corresponde, tal como lo expresó también el señor subsecretario, y el proceso de reclamo está abierto, y respecto de la situación puntual que ha planteado el diputado Boris Barrera, se puede hacer la reclamación porque estamos a tiempo para ello.

Le pido al señor subsecretario que nos pueda hacer llegar el listado de los municipios que han establecido convenios con la superintendencia para acelerar o facilitar el proceso, de manera que los municipios que no lo han hecho puedan hacerlo, puesto que como se ha dicho estamos en el proceso y se pueden hacer las reclamaciones.

Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra.

Vamos a continuar la próxima sesión con nuevos invitados, sin perjuicio de que podamos pedir al superintendente y al subsecretario que nos acompañen, y así ir dando respuesta inmediata a la situación que nos convoca.

Quiero plantear a los parlamentarios que podemos invitar a empresas y a otras autoridades para tener una sesión el jueves y así continuar con esta comisión investigadora cuyo plazo vence el 16 de noviembre para emitir un informe.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** [vía telemática].- Señor Presidente, quiero saber si ya se hizo un listado de invitados, porque tengo algunas propuestas.

Me interesaría que invitáramos a la autoridad de ENEL para que nos vengan a explicar cómo están enfrentando el tema de los pagos y deudas que se están generando por el período en que no hubo lectura de medidores.

Asimismo, me gustaría que invitemos a los representantes de la Cepal, porque esta institución debiera tener algún estudio de cómo se está enfrentando esto mismo en Latinoamérica. Por ejemplo, tenemos experiencias de Argentina y de otros países respecto de lo que han hecho con la pandemia, que también ha pasado en todo el mundo. Por lo tanto, sería bueno conocer qué es lo que está pasando en Latinoamérica y en ese sentido la Cepal puede tener una opinión al respecto.

Me gustaría que la Biblioteca hiciera una investigación de cómo se está enfrentando todo esto en los países más cercanos.

En la misma línea, hay dos organizaciones de pobladores que se han reunido para ver este problema. Uno de ellos es de la comuna de Cerro Navia, que son dirigentes que se organizaron en torno al problema del cobro de la energía; y hay una organización de Ñuñoa.

Asimismo, me gustaría que invitáramos a que nos den su opinión las organizaciones de consumidores, como lo son Conadecus y Odecu.

Finalmente, a través del superintendente, sería interesante conocer lo que está haciendo el Sernac en relación, principalmente, con el cobro que no se hizo, que se acumuló y que ahora la gente lo tiene que pagar en cuotas.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Tiene la palabra el diputado Sebastián Torrealba.

El señor **TORREALBA** [vía telemática].- Señor Presidente, quiero reiterar la importancia de citar a la

autoridad del Sernac. Creo que, sin perjuicio de que las asociaciones de consumidores son relevantes, es prioritario que el Sernac esté en la comisión para que nos dé su visión de los reclamos divididos por problemas, y así contar con esa información que es muy importante.

El Sernac está haciendo estudios respecto de estos temas desde hace mucho tiempo, por lo que nos puede dar información objetiva de cómo han ido evolucionando los reclamos, si hay demandas colectivas, aquellas que están en proceso, cuáles han sido los avances de esas mediaciones, y todas aquellas otras acciones que puede llevar a cabo el Servicio Nacional del Consumidor. Por lo tanto, solicito que se cite el director del Sernac para la próxima sesión.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Hemos tomado nota de todos los invitados, y nuestro listado coincide con lo solicitado por ustedes.

Ofrezco la palabra al señor superintendente y al señor subsecretario.

Con posterioridad, citaremos para sesionar el jueves de 15:00 a 16:30 horas.

Tiene la palabra el superintendente de Electricidad y Combustibles.

El señor **ÁVILA** (superintendente de Electricidad y Combustibles) [vía telemática].- Señor Presidente, respecto de la situación internacional, por cierto que es algo que hemos estado mirando.

La mayoría de los países de la región, que utilizan ampliamente la misma tecnología que en nuestro país, es decir, medidores que deben ser leídos por personal que acude, tienen el mismo problema, y ello ocurre en Perú, Argentina, Colombia, Ecuador, Costa Rica, Guatemala; con una facturación provisoria con metodología muy similar a la normativa nacional, es decir, utilizando los meses anteriores para estimar los promedios, ha generado problemas de orden muy similar en las boletas, dada y habida consideración de que las causas que hicieron que

este aumento fuese significativo ha sido el mismo que en Chile, que es el repliegue a los hogares debido a la pandemia.

Hay particularidades, en el caso de los países más australes ha sido coincidente con inicio de invierno, que tradicionalmente significa mayor aumento en el consumo eléctrico, lo que en los países más australes ha tenido un efecto en el consumo, situación que hemos estado mirando y que tiene un comportamiento muy similar.

Asimismo, aquellos que han implementado de manera masiva la medición electrónica con tecnología a distancia, prácticamente, ese grupo de clientes que tiene instalados medidores que pueden ser leídos de manera remota siempre se les ha facturado conforme a lo que efectivamente está registrado en ellos y, por lo tanto, no han presentado ninguna alteración por tener que usar estimaciones.

Eso es todo, señor Presidente.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Muchas gracias, señor superintendente.

Según lo acordado, la próxima sesión está citada para el jueves 1 de octubre, de 15.00 a 16.30 horas, con los invitados propuestos, es decir, los representantes de Enel, del Sernac, de la Biblioteca del Congreso Nacional y de Conadecus.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, ¿cuándo estima que podríamos invitar a las dirigentes? Ello en función de que también puedan programar su agenda.

El señor **SABAG** (Presidente) [vía telemática].- Espero que los antecedentes lleguen a la Secretaría de la comisión el próximo jueves.

Por último, agradezco la participación en la comisión del subsecretario de Energía, señor Francisco Javier López; del superintendente de Electricidad de Combustibles, señor Luis Ávila Bravo, y del coordinador

legislativo del Ministerio de Energía, señor Juan Ignacio Gómez, sin perjuicio de que más adelante volvamos a pedirles que nos acompañen.