



**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° 4, LEGISLATURA 368ª,
CELEBRADA EN JUEVES 8/ DE OCTUBRE DE 2020,
DE 15:30 A 16:58 HORAS.
(PRESENCIAL Y VÍA TELEMÁTICA)**

SUMA.

Recibir las exposiciones de la concejala de Cerro Navia, señora Judith Rodríguez; junto a la dirigente de la Población Dalmacia de Cerro Navia, señora Andrea Reyes; y a la representante de la Junta de Vecinos de la Villa Olímpica de Ñuñoa, señora Pamela Cifuentes, en representación de la señora Tusnelda Urra.

I.- PRESIDENCIA

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

Actuó, en calidad de abogado secretario de la Comisión, el titular, señor **Álvaro Halabí Diuana**; como abogado ayudante, el señor **Víctor Hellwig Tolosa**.

II.- ASISTENCIA

Asisten en forma telemática los diputados integrantes de la Comisión, los señores Boris Barrera, Carlos Ignacio Kuschel; **Manuel Monsalve**; Jorge Rathgeb, Raúl Soto y Jaime Tohá.

Asisten presencialmente el diputado Jorge Sabag (presidente); Andrés Longton

Se escuchó a la Concejala de Cerro Navia, señora Judith Rodríguez; junto a la dirigente de la Población Dalmacia de Cerro Navia, señora Andrea Reyes; y la Presidente de la Junta de Vecinos de la Villa Olímpica de Ñuñoa, señora Tusnelda Urra, junto a la señora Pamela Cifuentes y el coordinador Legislativo del Ministro de Energía, señor Juan Ignacio Gómez Corvalán

III.- ACTAS

El acta de la sesión 2° se da por aprobada por no ser objeto de indicaciones.

El acta de la sesión 3ª queda a disposición de los diputados..

IV.- CUENTA

Se da cuenta de los siguientes documentos:

1.- Informe elaborado por la Biblioteca del Congreso Nacional, en respuesta a oficio N°10, solicitado por esta comisión investigadora, sobre Medidas relativas al pago de las cuentas de electricidad implementadas en respuesta al COVID-19 Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

IV.- ORDEN DEL DÍA

La Comisión escucha la Concejala de Cerro Navia, señora Judith Rodríguez; junto a la dirigente de la Población Dalmacia de Cerro Navia, señora Andrea Reyes; y la Presidente de la Junta de Vecinos de la Villa Olímpica de Ñuñoa, señora Tusnelda Urra, junto a la señora Pamela Cifuentes y el coordinador Legislativo del Ministro de Energía, señor Juan Ignacio Gómez Corvalán

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

La Comisión adopta el siguiente acuerdo:

1.- Invitar para la próxima sesión a los representantes de la Conadecus, de Odecu y de la Cepal, sin perjuicio de enviar un oficio al superintendente de Electricidad y Combustibles, con el objeto de que se refiera a los cobros por sobreconsumo de energía y por las visitas técnicas.

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping, stylized loops and lines, likely representing the name 'Alvaro Halabi Diuana'.

ALVARO HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión

**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**

SESIÓN EN FORMATO MIXTO
(Presencial y telemática)

Sesión 4ª, celebrada en jueves 8 de octubre de 2020,
de 15:30 a 16:58 horas.

Preside el diputado señor Jorge Sabag.

Concurren los diputados Boris Barrera, Carlos Kuschel, Andrés Longton, Manuel Monsalve, Jorge Rathgeb, Raúl Soto y Jaime Tohá.

Además, se contó con la participación del coordinador legislativo del ministro de Energía, señor Juan Ignacio Gómez Corvalán, en compañía de su asesora legislativa.

Concurren como invitadas la concejala de Cerro Navia, señora Judith Rodríguez; la dirigente de la población Dalmacia, de Cerro Navia, señora Andrea Reyes, y la representante la junta de vecinos de la Villa Olímpica, de Ñuñoa, señora Pamela Cifuentes, en representación de la señora Tusnela Urra.

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).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

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

El señor **SABAG** (Presidente).- Ofrezco la palabra sobre la Cuenta.

Ofrezco la palabra.

Esta sesión tiene por objeto continuar con el trabajo de la comisión investigadora y escuchar las exposiciones de la concejala de Cerro Navia, señora Judith Rodríguez; de la dirigente de la población Dalmacia, de esa misma comuna, señora Andrea Reyes, y de la representante de la junta de vecinos de la Villa Olímpica, de Ñuñoa, señora Pamela Cifuentes, sobre los antecedentes relacionados con el mandato que dio origen a esta instancia investigadora.

Como ya está conectada vía "Zoom", le ofrezco primero la palabra a la concejala de Cerro Navia, señora Judith Rodríguez y, posteriormente, a la dirigente de la población Dalmacia, señora Andrea Reyes.

Por problemas en la conexión de sus audio, y dado que la señora Pamela Cifuentes ya se encuentra conectada a la sesión, ofrezco la palabra a la señora Cifuentes, de la junta de vecinos Villa Olímpica, de Ñuñoa, para que exponga sobre el tema que nos convoca: las alzas en las cuentas de la energía eléctrica durante esta pandemia.

La señora **CIFUENTES** (doña Pamela) [vía telemática].- Buenas tardes a todos. Agradezco esta oportunidad para presentarles el caso que está afectando a muchos vecinos de nuestra villa.

Alrededor de 100 personas se han comunicado conmigo para entregarme sus datos, a objeto de sumarnos a una gestión en forma colectiva frente al tema de las alzas en el cobro de la energía eléctrica por parte de ENEL.

Si ustedes me lo permiten, me gustaría compartir la pantalla para hacer una presentación más clara.

Con respecto a las alzas en el cobro de la energía eléctrica que estamos presenciando en nuestra Villa Olímpica, ubicada en la comuna de Ñuñoa, Santiago, la problemática que hemos podido determinar es la siguiente.

A partir del mes de julio del presente año, vecinas y vecinos de nuestra Villa Olímpica comienzan a ver en sus

boletas un aumento en el cobro de la energía eléctrica por parte de la empresa ENEL, lo cual no tiene relación con un consumo desmedido por parte de los afectados. La mayoría de ellos no utiliza calefacción eléctrica. Aunque muchos de ellos están con teletrabajo, la utilización de la energía eléctrica no se condice con la cantidad de kilowatts/hora que se les está cobrando.

Muchos de nuestros vecinos han acudido a las oficinas de ENEL o se han comunicado en forma telefónica, pero la empresa no les ha dado ninguna solución y solo ofrecen el pago de la deuda en cuotas. Sin embargo, estamos hablando de boletas por 100.000 y 130.000 pesos. Desde luego, al estar nosotros en la situación de pandemia, además de que muchos de ellos se encuentran sin trabajo y, por ende, no han podido pagar, la deuda se nos ha ido juntando. A estas alturas tenemos vecinos con cuentas por 400.000 o 500.000 pesos que no han podido pagar. Se les han juntado tres o cuatro meses con cobros de 100.000 pesos, lo que ha sido muy complicado.

¿Qué pasa con ENEL ante los reclamos de nuestros vecinos? Ellos argumentan que el cobro está acorde al medidor, y si solicitamos una revisión del medidor, no lo hacen en forma gratuita, sino que cobran 18.000 pesos por visita técnica.

Frente a esto, como dije, la situación económica compleja del país no ha permitido que los vecinos paguen las visitas técnicas; además, creemos que no corresponde que lo paguemos de nuestro bolsillo, porque la empresa debiera hacerse cargo de revisar qué está pasando con los medidores. Eso por una parte.

Además, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles señala que dentro de la situación de pandemia en la que estamos las empresas eléctricas, en este caso ENEL, dejaron de tomar la lectura mensual de los medidores para prevenir contagios, por lo que se aplicó una facturación provisoria promediando el consumo de los meses anteriores, que si analizamos corresponde a

los meses de verano, en los cuales siempre se utiliza un poco menos de luz respecto del invierno.

Entonces, se hizo un promedio de esos seis meses y se comenzó a cobrar a los vecinos en base a este promedio, pero llegado los meses de julio y agosto, al abrirse muchas comunas a fase 2 y fase 3, comenzaron a tomar la lectura mensual de los medidores y se cobró la acumulación de kilowatts-hora que no fue cobrado en los meses anteriores por la facturación provisoria.

El problema que hemos advertido es que esta acumulación de kilowatts de tres meses o cuatro meses, que no fue cobrado anteriormente, viene además agravada por el sobreconsumo, lo que se cobra adicional por sobrepasar el límite de invierno que, en general, es alrededor de 400 kilowatts-hora. Sobre eso se debe pagar sobreconsumo por cada kilowatts-hora que se está consumiendo.

Lamentablemente, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles autorizó a las empresas de energía eléctrica a cobrar el sobreconsumo durante los meses de julio y agosto, lo que consideramos que no se debió hacer, porque estamos en una situación apremiante a nivel país en términos económicos producto de la pandemia por covid-19 y, además, porque consideramos que es una medida muy injusta y aleatoria, porque nos hacen un cobro por sobreconsumo en un mes por los extras que no se cobraron durante tres meses o cuatro meses.

En el fondo, no están cobrando el sobreconsumo de un mes, sino la acumulación de todos los kilowatts que no se cobraron anteriormente, porque se utilizó un promedio de verano.

Por lo tanto, no tiene mucha lógica la autorización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para hacer los cobros por sobreconsumo.

Voy a presentar un par de casos para ejemplificar lo que digo y ustedes puedan tener mayor claridad de lo que vivimos como vecinos.

En la presentación pueden ver la boleta de una vecina que en un solo mes le cobran 263.427 pesos por consumo eléctrico.

Ese es un cobro que corresponde tal vez a una empresa con varios trabajadores, pero que no tiene relación con el consumo de energía eléctrica de una familia con un promedio de cuatro personas, lo que no tiene sentido.

Es decir, le están cobrado a nuestra vecina 1.757 kilowatts por hora, y dentro del consumo hay 1.384 kilowatts-hora que corresponden a sobreconsumo por sobrepasar el límite de invierno. Entonces, lo que tenemos aquí es una boleta de 197.000 pesos -casi 200.000 pesos-, lo que podríamos decir que equivale a un 60 por ciento de un sueldo mínimo.

No sé si los presentas podrían ponerse en los zapatos de esta persona, recibir esta boleta y darse cuenta de que es imposible pagarla.

Este es uno de los casos que tenemos. Esa vecina no tiene calefacción eléctrica y tampoco ha habido un aumento desmedido en el uso de energía eléctrica. Por eso expliqué que este cobro por sobreconsumo no se debiera dar, porque esos 1.300 kilowatts podrían corresponder a una falla en el medidor, lo que no descartamos, o por una acumulación de kilowatts-hora utilizados durante tres o cuatro meses. No corresponde a un solo mes.

Por lo tanto, no se debería autorizar el cobro por sobreconsumo a las empresas de energía eléctrica durante el estado de catástrofe que vivimos. Este es el caso de una vecina.

Presentaré otro caso donde a una vecina le cobran 1.220 kilowatts-hora en un mes, y al igual que en el caso anterior, vemos que hay un exceso por consumo sobre el límite de invierno, en este caso de 120.000. Es un caso similar.

Ahora, ¿qué sucede con esta vecina el mes siguiente?

Podemos decir que durante el mes de julio se le hizo el cobro de todos los kilowatts que no se le cobraron

durante los meses de marzo, abril, mayo y junio, pero al mes siguiente le vuelven a hacer un cobro en la boleta que supera los 100.000 pesos.

Insisto, este no es el consumo de una familia promedio de nuestro país con cuatro integrantes, por mucho que estemos con teletrabajo y tengamos a todos los niños con clases *online*. No soy informática, pero los que son de soporte informático pueden decir cuántos computadores debiéramos tener prendidos todo el día para gastar esos kilowatts-hora.

Pero, ¿qué sucede? ENEL se niega a realizar la revisión gratuita de los medidores, por lo que nos vemos atrapados en esta situación.

Por último, presentaré un tercer caso, muy similar. Me imagino que la dinámica ya está quedando clara. En la lámina vemos que se está haciendo un cobro por sobreconsumo, pero adjudicando en un solo mes todos los kilowatts que no se cobraron los meses anteriores.

Afortunadamente, a esta vecina solo le cobraron 54.000 por sobreconsumo, pero lamentablemente su boleta igual asciende a 114.000 pesos.

Bueno, tiene un saldo anterior impago, por eso ven un total a pagar de 237.000 pesos, pero en la boleta de julio que ahora les presento el cobro es de 115.000 pesos, lo que para una familia promedio es imposible de pagar.

Quizás ustedes desconocen la realidad de muchas familias chilenas. Por eso les voy a contar que si en invierno utilizamos calefacción eléctrica nos va a subir el consumo de la luz.

Entonces, ¿qué hacemos la mayoría de las familias chilenas clase media-baja? No utilizamos calefacción eléctrica. Utilizamos parafina o gas para evitar que nuestras cuentas de luz se vean afectadas, porque sabemos que nuestro bolsillo no nos va a dar para pagar un monto de una boleta de 115.000 pesos.

Sin embargo, la empresa se da el lujo de pasarnos a llevar completamente en todo lo que intentamos ahorrar y cobrarnos de golpe todo lo que no se cobró durante cuatro meses, donde ellos no se hicieron responsables de hacer la lectura de los medidores, que a pesar de estar en pandemia lo pudieron haber hecho con todas las medidas sanitarias correspondientes, pero no lo hicieron, y ahora nos cobran todo lo que no nos cobraron. ¿Y además con qué? Con sobreconsumo por sobrepasar el límite de invierno.

Insisto, nosotros exigimos que esto sea derogado. Para mí, es inadmisibile que la SEC haya autorizado el cobro de sobreconsumo durante el estado de catástrofe que estamos viviendo.

A nuestra vecina, lamentablemente, al mes siguiente, no bastando con este cobro de 115.000 pesos, que no corresponde al uso de energía de un mes de una familia promedio chilena, le están cobrando, en esta oportunidad, casi 100.000 pesos por sobreconsumo, con un monto a pagar, correspondiente a este mes, agosto, de 153.791 pesos, más el saldo anterior. Lamentablemente, nuestros vecinos están siendo muy afectados por esta situación.

En la siguiente lámina presentamos otro caso. Aquí tenemos casi 400.000 pesos a pagar, por una familia, más que un sueldo mínimo; otro cobro de 409.182 pesos; otro de 300.000 pesos.

Nosotros, como Villa Olímpica, tenemos una propuesta, sabiendo que esta situación no solo nos aqueja a nosotros, sino que es una situación a nivel país. Quiero que esto lo puedan entender y tomar en cuenta; esto es algo que está sucediendo a nivel país, y que está afectando a todos los chilenos.

Proponemos lo siguiente: Exigimos a la empresa ENEL la revisión gratuita de medidores de todos los vecinos afectados y de todas las vecinas afectadas. Además, solicitamos a la SEC la eliminación del sobreconsumo durante el estado de catástrofe; insisto, esto nunca

debió haberse autorizado, no solo por el estado de catástrofe en que estamos, sino porque, también, muchos de nuestros vecinos están sin trabajo, incluso hemos hecho ollas comunes para suplir las necesidades de alimento de muchas familias que están sin trabajo. Es más, se está haciendo un cobro de sobreconsumo por una acumulación de kilovatios/hora de 3 y 4 meses, lo que no corresponde.

Por otra parte, pedimos que se aplique el respectivo descuento en las boletas de todos los consumidores; no solo en Villa Olímpica, sino a nivel país. Si ustedes ingresan a las redes sociales, a la página de ENEL, en *Facebook*, van a notar miles de personas reclamando por lo mismo, miles de personas afectadas.

Además, creemos que es necesario que se multe a la empresa ENEL, porque está haciendo cobros no éticos durante la pandemia.

Estoy segura que estos cobros no éticos se vienen arrastrando, pero antes eran solapados. Como antes teníamos trabajo y solvencia, quizá dejábamos pasar muchas cosas, pero en este momento, cuando la situación económica es apremiante y las cuentas están siendo excesivamente altas, creemos que se deben tomar medidas que sancionen a las empresas de energía eléctrica por cobros no éticos.

Estamos en estado de catástrofe y esto es un aprovechamiento que se está haciendo, y muchos vecinos han reclamado, tanto a ENEL como a la SEC, y la única solución que se les da es pagar en cuotas. Sabemos que miles de chilenos viven endeudados, y pagar en cuotas no es la solución. La solución es que se cobre lo que realmente se usó, sin sobreconsumo.

Insisto, revisión gratuita de medidores; eliminación de cobros por sobreconsumo; aplicación del descuento en nuestras boletas; devolución de dineros, si es que corresponde, y que las empresas de energía eléctrica sean multadas por esta situación.

Agradezco el tiempo, agradezco la oportunidad, y si tienen alguna pregunta que me quieran hacer, estaré grata a escuchar y responder.

El señor **SABAG** (Presidente).- Gracias, señora Pamela Cifuentes. La felicito por su gran exposición, que fue muy ordenada y muy didáctica. Desde luego, le solicito que nos la envíe a la comisión y así tenerla como material de trabajo.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** [vía telemática].- Señor Presidente, saludo a la señora Pamela Cifuentes y a todos los invitados e invitadas, así como a todos los colegas.

Quiero consultar a la señora Pamela Cifuentes si han revisado si el promedio que le consideraron en los meses en que no se tomó la lectura, corresponden a los 6 meses anteriores.

Se lo pregunto, porque nosotros hemos revisado algunas facturas y boletas del distrito, y se han considerado solamente los últimos meses, antes de que se dejara de medir, o sea, enero, febrero y marzo. Y, según el superintendente, en la sesión anterior, y según una respuesta que nos dieron de ENEL, se habían considerado seis meses, o sea, incluso los meses del año pasado. Y lo que hemos visto es que hay casos en que no ha sido así. Por lo tanto, quiero saber si también les pasó a ustedes lo mismo, que se consideraron los seis últimos meses.

También le quiero preguntar si les cobraron el ítem de transporte de electricidad, en los meses que se estimó el consumo.

El señor **SABAG** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Pamela Cifuentes.

La señora **CIFUENTES**, doña Pamela [vía telemática].- Señor Presidente, efectivamente hemos notado que durante los meses en los que se hizo facturación provisoria, en algunos casos, el cobro no corresponde al promedio de los seis últimos meses, que es lo mismo que el diputado

menciona que se había detectado. Eso, por una parte, que también ha sucedido.

No he tenido la oportunidad de revisar todas las boletas de los vecinos, porque son muchos los afectados; tengo una lista de alrededor de 100 vecinos que se han contactado, y tampoco he tenido el tiempo suficiente como para ir analizando caso a caso, pero tomé algunos casos para presentarlos hoy, a modo de ejemplificación; pero sí hemos podido observar lo mismo, que en muchos casos la facturación provisoria, al parecer, fue de forma aleatoria, no correspondiente al promedio de los seis últimos meses.

La consulta sobre el cobro por transporte de electricidad, también lo hemos visto en varias boletas, y si bien no he revisado todo, en la instancia en que estamos, y afortunadamente en este espacio que se nos brindó, vamos a comenzar a hacer un archivo de copias de boletas de todos los vecinos para generar un respaldo, y también estaremos atentos a revisar este cobro (transporte de electricidad).

Me gustaría que me explicara en qué consiste, porque eso es algo que yo no he averiguado hasta el momento.

El señor **SABAG** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** [vía telemática].- Señor Presidente, entre las cosas que se cobran en la cuenta, aparece la administración del servicio, que es constante en todas las boletas que hemos revisado, y que corresponde a alrededor de 685 pesos que se cobran mensualmente. Después viene el consumo, que corresponde a los kilovatios/hora que las personas consumen. Luego, hay algo que cobran, que se denomina transporte de electricidad, y que depende del consumo que uno tiene. Por ejemplo, si consume 100 van a cobrar X, y si consume 200 van a cobrar más, porque el transporte de electricidad corresponde al gasto de utilizar los cables y postes, y va a variar de acuerdo al consumo que uno

tenga, y que aproximadamente corresponden a alrededor de 13 pesos por kilovatios/hora.

Entonces, pasa que en las cuentas que revisamos en nuestro distrito, eso no lo cobraron durante tres, cuatro o cinco meses, y resulta que después llegó esa cuenta abultada -en una sola- y dijeron: "Ya, empezamos a tomar la medida", y nos llegó esa cuenta acumulada. Ahora dicen: "Claro, como usted tiene esa deuda, tiene que pagarla en cuotas."

Pero es un ítem que se podía haber cobrado mensualmente, para que la gente no hubiese tenido esa acumulación durante todos esos meses. Es distinto que te digan: "Págume 1.000 pesos mensuales y después de un tiempo: sabe qué, como no te cobré los 1.000 pesos, ahora tiene que pagarme 5.000 pesos."

Por eso, quiero saber si a ustedes les pasó lo mismo.

Es importante que vayamos tomando nota en esto, porque en el primer caso que mostró la señora Pamela Cifuentes se hablaba de la lectura de un mes, 1.700 kilovatios-hora. Incluso, aparecía la fecha, veintitantos de junio y, la última, el veintitantos de julio. O sea, en un mes esa persona había consumido 1.700 kilovatios-hora.

Para que se hagan una idea quienes no manejan el tema de los kilovatios-hora, eso corresponde a que tuviéramos encendidas 24 ampolletas de 100 vatios -ahora casi todas las ampolletas son de ahorro de energía, las ampolletas de 100 vatios casi no existen- 24 horas del día por 30 días al mes. ¿Quién consume eso en un mes? Nadie.

Otra cosa importante en la propuesta que hacen los vecinos es que la revisión de los medidores debiera ser gratuita. Pero aquí hay algo extraño: la boleta nos está diciendo que, en un mes, la persona consumió 1.700 kilovatios-hora. Si ustedes ven los gráficos que se mostraron -en la cuenta aparece el gráfico de consumo del último año-, resulta que esta familia no pasaba de los 400 kilovatios-hora en un mes, 300 y tantos kilovatios

como consumo -no sé si promedio-, que es más o menos el de una casa, y de ahí llegar a 1.700 kilovatios-hora y que la empresa le diga: "Sí, pero si quiere que le revise su medidor tiene que pagarme."

Entonces, me parece súper acertada la propuesta de la señora Pamela Cifuentes. Creo que debiéramos revisarla muy bien, porque en estos tiempos de pandemia esas cosas no pueden suceder.

Muchas gracias.

El señor **SABAG** (Presidente).- Señora Cifuentes, ¿quiere agregar algo a su intervención?

La señora **CIFUENTES**, doña Pamela (vía telemática).- No, muchas gracias, señor Presidente.

El señor **SABAG** (Presidente).- Gracias a usted.

Tiene la palabra la concejala de Cerro Navia, señora Judith Rodríguez.

La señora **RODRÍGUEZ**, doña Judith (vía telemática).- Señor Presidente, con Andrea Reyes agradecemos mucho la invitación que se nos ha extendido. Andrea es la vecina delegada en esta problemática de cobros de consumo excesivos de la empresa Enel.

Coincidimos plenamente con la señora Pamela Cifuentes, porque solo basta con ver la realidad. Ñuñoa en un extremo y nosotros en el otro, por lo tanto, vivimos el mismo problema.

Cerro Navia es una de las comunas más vulnerables de la Región Metropolitana. Nuestra población es mayoritariamente obrera y trabajadora; por ende, muy precaria en el tema de recursos.

Como lo hemos expresado, no podemos justificar estos cobros, estas alzas, a pesar de que la empresa Enel nos hizo llegar un informativo para dejar de cobrar por el tema de la pandemia.

Tal como lo expresa la señora Cifuentes, y anteriormente en la última comisión, no nos podemos hacer cargo de la irresponsabilidad de esta empresa. Ellos dejaron de hacer su trabajo de cobrar lo que corresponde

y hoy llegan a nuestras casas o por internet -los que tienen acceso escasamente en Cerro Navia- cuentas que no se pueden cancelar.

A través de la ley N° 21.249, que se promulgó el 5 de agosto, vimos la posibilidad de acceder a un convenio, desde el 18 de marzo al 6 de noviembre de 2020, para cancelar la deuda hasta 12 meses sin intereses ni reajustes.

Sin embargo, esta ley es letra muerta, porque es muy difícil acceder y cumplir con los requisitos que exige. Por ejemplo, las familias que tienen el 60 por ciento del Registro Social de Hogares, no pueden acceder a ella.

Por otra parte, quiero referirme a la realidad de Cerro Navia. En nuestra comuna existen muchos adultos mayores que no tienen acceso ni dominan la tecnología. Por lo tanto, no han podido acceder a estos famosos convenios, ni menos acercarse a las oficinas de la empresa Enel.

Por ejemplo, si van a la calle Santa Rosa podrán ver las cinco cuadras de personas que periódicamente deben hacer fila para acceder a estos famosos convenios. Por eso digo que esta ley no fue ninguna solución real para la comuna.

Ahora, si entran en la página de Enel podrán ver que han solicitado este famoso convenio de 12 meses 8.065 personas y esta empresa se da el lujo de rechazarlas, pues solo han aceptado el 87,95 por ciento de estas solicitudes.

¿Qué hemos hecho a través del municipio, que nuestro alcalde, Mauro Tamayo, está al tanto de esta problemática? Hemos tratado de generar un vínculo amigable con la empresa Enel, y le hemos pedido que vengan a terreno, a espacios abiertos, donde incluso conseguimos la conexión a internet, para que vengan a ayudar a la comunidad a realizar los convenios. ¿Y qué nos ha dicho Enel? Que no, que no está programado dentro de su trabajo ir a terreno a facilitar la posibilidad de estos convenios.

Por lo tanto, estamos atados de manos. Si bien es cierto escucharon nuestras denuncias, acogieron nuestras demandas, se apuró la ley, pero repito: esta ley es letra muerta para la gran mayoría de las familias chilenas.

Además, tenemos casos emblemáticos, al igual que en Ñuñoa, Lo Prado, Renca, Quinta Normal y en otras comunas, boletas que hoy, en tiempos de catástrofe, no se pueden cancelar. Estamos hablando de 100, 200 y 300.000 pesos, sobre los 100.000 pesos, con casos concretos. Por ejemplo, la señora Rosa pagaba en abril, 15.571 pesos; en mayo, 38.000 pesos; en junio, 35.000; en julio se dispara y aparece una boleta con 102.000 pesos; en agosto, 144.000 pesos. Esta familia ha hecho un esfuerzo enorme para estar al día en sus pagos, pero eso no justifica el cobro de este consumo que está realizando la empresa. Ellos han dejado de pagar un sinnúmero de cosas, ajustarse en el tema de alimentación, etcétera, -muchas de las familias chilenas están ocupando el 10 por ciento en pagar los servicios básicos-, a pesar de que estamos en un estado de catástrofe.

Si uno les pregunta: ¿Les llegó algún integrante más a su familia? ¿Usaron calefacción eléctrica o compraron algún artefacto que les generó un sobreconsumo? No, nosotros sabemos del cobro porque somos una familia ordenada; no somos una familia que acostumbra a deber.

Entonces, ¿qué nos dice la familia? Nosotros dejamos el ítem para pagar la luz, el agua y el gas, que son los servicios básicos, y hoy nos damos cuenta que nuestra realidad o nuestro hábito de pago de estos servicios básicos no se condice con lo que siempre hemos cancelado. Por ende, se nos disparó el presupuesto porque los sueldos no suben. Y en época de pandemia han bajado y han dejado de existir los sueldos, mayoritariamente, de nuestra clase trabajadora en Cerro Navia.

Entonces, tenemos otro caso también emblemático de Francisco Alvarado Villalón, RUT 7.890.012-1. Si ustedes lo estiman conveniente también les hacemos llegar los

antecedentes de manera más ordenada, tal como lo expuso brillantemente la señora Pamela. Él vive en la población Yugoslavia, en los Conquistadores, y hoy día tiene que cancelar 628.000 pesos. Son dos adultos mayores y no tienen hijos viviendo con ellos. Su nivel de consumo es mínimo. Está cesante. Aún así todo quiere hacer el convenio. Y me dice: sabe qué, no sé manejar en internet. No tengo internet, no sé a dónde ir. Le digo: espero que ENEL va a venir a terreno. Vamos a hacer las gestiones. Ojalá, vamos a seguir rogando que ENEL venga a hacer los convenios con usted. Porque es una familia, como les dije anteriormente, que no está acostumbrada a deber. Pero qué me dicen ellos: Sabe, señorita Judith, nosotros tenemos posibilidad de hacer el convenio hasta el 6 de noviembre. Va a llegar diciembre, las personas no van a hacer el convenio y van a pasar la navidad y el año nuevo sin luz eléctrica, ni siquiera para alumbrar su arbolito de pascua.

Por otra parte, tenemos otro caso emblemático: don José Lorenzo Gómez Sánchez. Tiene que cancelar 730.000 pesos. En agosto, la familia hizo el convenio. Y todavía ENEL no le acepta el convenio en la boleta. A través de internet se lo aceptaron. Pero en la boleta sigue apareciendo que ellos deben 730.000 pesos y que eso es lo que tienen que cancelar. Les quiero decir que don José Gómez Sánchez, hoy día, está en el hospital Félix Bulnes agonizando. Está internado. Entonces, la familia está sumamente preocupada por su salud, pero tiene esta otra preocupación también porque si tienen que velar a su padre. Bueno, sabemos que no se va a cortar en tiempos de pandemia. Pero este hombre se va a ir sabiendo que una injusticia no ha tenido remedio.

¿Cuál es la labor social de una empresa que presta los servicios básicos no gratuitamente porque todos cancelamos y todos le creemos a la empresa siempre que nos está cobrando lo justo? Pero hoy día sabemos que no porque sabemos leer y escribir mayoritariamente, sabemos

multiplicar, estamos más informados. Y aunque la empresa nos mande documentos, más documentos, la realidad de consumo no tiene nada que ver con la explicación que, hoy día, nos está dando ENEL.

Por lo tanto, me gustaría saber si realmente estas empresas tienen una labor social en los tiempos difíciles, en los tiempos de catástrofe, en los tiempos de terremoto, en esta pandemia. Si ustedes ven las boletas, para aquellos que no han podido hacer el convenio, les sigue apareciendo los intereses. La empresa no ha dejado de cobrar los intereses que se van sumando a la deuda. ¿Cuándo se detienen los intereses? Cuando ha hecho el convenio la persona y tiene los requisitos para hacerlo y cuando tiene conexión a internet para hacer el convenio. Estamos muy de acuerdo con la señora Pamela: que se multe a esta empresa porque no es ético lo que nos está haciendo a todos los chilenos en tiempos de catástrofe. Que se inicie una investigación seria porque no esperamos que sea el mismo resultado de la investigación de la comisión por el papel higiénico. No esperamos eso. No esperamos ni un sinnúmero de cosas que hemos vivido con estas grandes empresas transnacionales que, efectivamente, están abusando. Están abusando de nosotros, en general.

También nos sumamos a que si la empresa va a hacer una investigación y va a ver los medidores que no nos esté cobrando por eso. Efectivamente, que no nos cobre el sobreconsumo ni los intereses de esta deuda porque estamos en tiempo de catástrofe. ¿Eso no significa algo para las empresas y en especial para ENEL? Y este transporte eléctrico, sí, en verdad, aquí en las boletas de Cerro Navia sale en todas: cinco mil, diez mil pesos, efectivamente, transporte eléctrico.

Quiero dejar con ustedes a nuestra representante de los vecinos. Ella normalmente atiende a los vecinos, personalmente, exponiendo su vida en pandemia. Ella se ha llevado muchos malos ratos porque vienen los vecinos a su

casa. Nosotros también porque estamos poniendo la cara y estamos diciendo que estamos buscando solución junto a ustedes, como comisión de diputados, junto a la superintendencia (SEC), junto al municipio, pero no está en nuestras manos. No está en las manos de dos personas. Creo que está en las manos de todos nosotros, de todas nosotras, visibilizar, estudiar, investigar y llegar a una justicia realmente. Hoy día, nos están exponiendo dos polos de la Región Metropolitana: oriente y poniente. Sí, Ñuñoa tiene otra realidad económica, pero, hoy día en tiempos de pandemia, todos tenemos la misma realidad económica de vulneración.

Por lo tanto, les pido, a nombre de los vecinos y de las vecinas de Cerro Navia y, en general, del país porque somos todos uno en la desgracia, que nos ayuden a esclarecer esto, a multar a esta empresa y que, efectivamente, se eliminen estos cobros abusivos y que nuestra población no sufra el corte de energía eléctrica una vez que -supuestamente según ENEL- va a terminar la pandemia en noviembre, porque la pandemia no va a terminar en noviembre. Una de las cosas es que ENEL venga a terreno a permitir que nuestros vecinos y vecinas puedan hacer este convenio porque nuestra gente, sí, se hace cargo de lo que consumieron, pero no de lo que dice ENEL que hemos consumido porque hace rato que aprendimos a leer -como les dije-, a sumar, a multiplicar y a dividir.

Les agradezco su atención. Vamos a hacer llegar algo más formal de la situación de Cerro Navia.

Quiero dejar con ustedes a una mujer extraordinaria que sé que se ha llevado muchos malos ratos, pero tiene una tremenda empatía con nuestra comunidad, Andrea Reyes.

El señor **SABAG** (Presidente).- Gracias, señora Judith Rodríguez, concejala de la comuna de Cerro Navia. Le agradecemos que nos haga llegar esa información para nosotros revisarla. Le vamos a enviar el correo de la comisión para que nos haga llegar esa información.

Tiene la palabra la señora Andrea Reyes, dirigente de la población Dalmacia de Cerro Navia.

La señora **REYES** (doña Andrea) [vía telemática].- Buenas tardes, señor Presidente y señores diputados y a todos los que me están escuchando. Les hablo de la comuna de Cerro Navia. Vengo hace tiempo luchando por los vecinos, desde fines de mayo, viendo caso tras caso. Soy una vecina no más, no tengo estudios de psicología, no soy asistente social tampoco, pero estoy aprendiendo acá a escuchar a las personas. Tengo hartos casos más que son abuelitos de la tercera edad. A ellos los escucho, hablo con ellos y trato de darles comprensión, que entiendan y que me esperen porque no está en mis manos esto sino en las manos de ustedes. Yo les digo a ellos: esta empresa no es de Chile, es de afuera. Entonces, ellos hacen lo que quieren con nosotros porque no tenemos apoyo. Ustedes están activos, pero ven del ladito de allá, de adentro, pero yo veo la realidad y aquí está la realidad. ¡Aquí! Las personas que tuvieron el bono de la AFP, su plata de la AFP, de ahí se pusieron al día con seiscientos mil pesos, de mayo para acá. Y ya no les quedó plata para nada y ellos querían su platita para hacer cosas personales y no pudieron hacerlo porque tuvieron que ir a pagar a ENEL. El bono de emergencia que dio el Estado también. Y alguna gente no quiso ocupar esos bonos y están pagando con [...] están comprando comida, porque no tienen cómo sustentarse. Están todos cesantes. Los abuelitos ganan 130.000 pesos y tienen que pagar 300.000 pesos de luz. No lo encuentro justo. Veo hartos casos aquí.

Hay abuelitos que no saben conectarse a las redes y yo les tengo que hacer el convenio. Algunos tienen miedo de perder la casa, porque como arriendan, tienen que pedirle permiso al dueño de la casa para hacer el convenio; si no, no se puede. Obviamente, el convenio les pide casa propia y auto propio, como si uno fuera a pedir un

préstamo al banco y cayera en Dicom. Les piden muchas cosas que no van al caso. No lo encuentro justo.

Tengo casi 300 boletas de Cerro Navia y hartas de Lo Prado, de Pudahuel, de Quinta Normal, de Renca y de Quilicura. Hay gente que me habla, que ni conozco, y me dice que por favor le ayude. Me suplican que les ayude. ¿Y cómo les voy a ayudar, si no soy político? A mí nadie me paga nada. Tampoco tengo un psicólogo que me venga a decir a quién escuché, porque mentalmente... Ya no sé qué más hacer. ¿Qué puedo hacer? No sé cuál es rol social de las empresas de servicios básicos. A lo mejor, las personas piensan que soy de plata, que soy un banco y que puedo decirles "tome, aquí tiene plata, vaya a pagar." No puedo hacer eso. Yo estoy cesante, quedé sin trabajo con la pandemia. Estamos en estado de catástrofe. Estamos en guerra, como podría decir.

Esto se tiene que congelar y la gente volver a pagar lo que pagaban antes. Pido que vuelvan a pagar lo que pagaban antes. Algunos pagaban hasta 25.000 pesos, pero ahora tienen que pagar 600 lucas. No lo encuentro justo. Necesito que vuelvan a pagar como antes. Eso es lo que se les da a las personas para pagar, hasta 15.000 pesos. Que les den un bono o una ayuda del Estado a los abuelitos y que ellos paguen solamente 15.000 pesos de luz y nada más, porque no lo encuentro justo. No sé qué más hacer. Vengo peleando hace rato. Algunos hasta me han insultado, diciendo que no hago nada. Yo les digo que soy igual que ustedes, si yo ni siquiera trabajo en la municipalidad. ¿Qué más voy a hacer!

Yo empecé sola esto, porque en mi casa llegaron ciento y tantos mil pesos y he pagado 20.000. No tengo idea por qué, si ha sido de dos a cinco meses. Ellos -la empresa- pusieron los meses de pago y me fueron subiendo el monto. Ni siquiera me preguntaron a mí. Eso fue arbitrario. Ni siquiera me preguntaron cuánto puede pagar usted, señora. Ni siquiera me preguntaron. Ellos me pusieron los meses de pago. Pagué 70.000, después pagué 120.000 y ahora

180.000 pesos. ¿Con qué los pago? Y el bonito que el Estado me da, que se lo agradezco mucho, porque mucho me ha servido, no se lo voy a regalar a ellos. No tengo por qué regalarles plata. No tengo por qué estar regalando plata ni la gente de acá tampoco, porque acá hay gente humilde, gente trabajadora. Aquí todos no somos traficantes, sino todos trabajadores. Yo no soy traficante en mi casa. Porque somos una comuna pobre dicen "allá abajo está la embarrada. Para allá no. Allá son todos traficantes, no necesitan." No, no es así. Conozco a muchos vecinos y están todos encerrados, más encima sin trabajo.

¿Qué más vamos a hacer? Yo necesito la ayuda de ustedes, señores políticos. Necesito que ustedes, como gobierno, se pongan los pantalones y vayan a multar a esa empresa, por hacerle daño a la gente, porque es un daño tremendo. Se los digo, porque soy una vecina de Cerro Navia. Yo soy antipolítica. No soy de izquierda ni de derecha, no soy nada, pero yo trabajo para vivir, como todas las personas. Yo necesito que ayuden a las personas. ¡Por favor, se los pido! La otra vez les dije "por favor, necesito de ustedes." Es la segunda vez que estoy conectada.

Muchas gracias por escucharme, por darme la oportunidad y gracias a la señora Pamela, que está en Ñuñoa. ¡Vamos a pelearla! ¡Vamos p´adelante nomás! Y si tiene más gente, que la junte, para que esto se haga nacional, porque esto ocurre en todos lados. En el sur está más la embarrada.

El señor **SABAG** (Presidente).- Señora Reyes, muchas gracias por su testimonio.

Nuestra invitada, la señora Tusnelda Urra, dirigente de la junta de vecinos de la Villa Olímpica, no se ha conectado.

Ofrezco la palabra.

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

El señor **GÓMEZ**.- Señor Presidente, quiero referirme a dos grandes temas en esta materia.

Escuché atentamente las exposiciones tanto de las señoras Pamela Cifuentes y Andrea Reyes, como de la concejala Judith Rodríguez.

Respecto de la ayuda que ellas piden, el primer mensaje que quiero entregarles, a riesgo de ser majadero, es que la ayuda está, en la medida en que todos los casos que han recopilado lleguen a la Superintendencia. Las felicito, porque eso realmente habla muy bien de ellas y del espíritu solidario que sabemos que tienen los chilenos. Esas denuncias tienen que llegar a la Superintendencia.

Señor Presidente, pido que los antecedentes que ustedes recaben en materia de denuncias sean canalizados a la Superintendencia, la cual cuenta con atribuciones tanto para ordenar revisiones, sin costo para las personas, como para cursar multas y ordenar devoluciones de dinero, si fuese necesario. Además, puede cursar multas a las empresas, si correspondiere.

La señora Pamela Cifuentes, dentro de las conclusiones de su exposición, dijo que le gustaría que las revisiones de los medidores fueran gratuitas. Justamente, momentos atrás consulté eso al superintendente, quien me indicó, primero, que el costo de las revisiones está tarifado, como prácticamente todos los costos de la industria eléctrica. Además, me indicó que si el medidor presenta una falla, no se debería cobrar por la visita. Si se cobrara, evidentemente constituiría una infracción que debería ser puesta en conocimiento de la Superintendencia, para cursar la respectiva sanción y si [...] a su devolución.

En cuanto a lo que gente llama sobreconsumo, que técnicamente es el límite del consumo de energía durante el invierno, cabe precisar que nosotros, como Ministerio de Energía, suspendimos el cobro del límite de invierno en los períodos abril-mayo y agosto-septiembre. No fue

una tarea sencilla, porque esto está muy involucrado con los procesos tarifarios que se realizan cada cuatro años. Se hizo un trabajo muy intenso tanto con la Comisión Nacional de Energía, como con nuestra división jurídica, a fin de buscar la forma de suspender transitoriamente esos cobros para llegar con ayuda a las familias durante esa época.

Por lo que alcancé a ver en las boletas que mostró la señora Pamela Cifuentes, efectivamente correspondían a lecturas realizadas entre junio y julio, meses en que sí fue aplicado el cobro.

Con todo, si las personas tienen dudas o estiman que el cobro es indebido, pues en el promedio del consumo durante el año efectivamente había variaciones significativas en los últimos meses, necesariamente deben reclamar a la empresa o a la Superintendencia. Cabe recordar que dicho Servicio, en general, ha puesto los puntos sobre las íes junto con el Ministerio.

Hace un par de semanas, el subsecretario señaló que, cuando detectamos este problema, nos reunimos con los gerentes de las empresas eléctricas para exigirles que esto debía parar y que debían resolver los problemas de facturación provisoria, porque era simplemente inaceptable. En esa línea, la Superintendencia tiene abiertos los procedimientos sancionatorios por esa materia.

Volviendo al tema del sobreconsumo, no lo autoriza la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Esto está muy imbuido en la forma en que se tarifica la electricidad. Reitero que esa es una solución en la que por primera vez, en muchos años, fuimos pioneros [...]. Es algo que estamos revisando de cara al proceso tarifario en curso.

Finalmente, deseo reiterar lo que para nosotros es la mejor ayuda para poner coto a cualquier tipo de problema que haya en materia de facturación. Necesitamos conocer estos casos y que sean denunciados a la Superintendencia.

Por mi parte, ofrezco toda la ayuda necesaria para canalizar estos reclamos a la superintendencia, ya sea a través de la comisión o como ustedes estimen pertinente, porque lo más importante, para asegurarnos de que la normativa se esté cumpliendo y no haya ningún tipo de abuso ni cobro indebido, es que esos casos lleguen al organismos que las regulaciones entienden y les ha dado las atribuciones para poder resolver estos casos.

Así que manifestamos a la comisión toda nuestra disposición a cooperar en la solución de esta situación.

El señor **SABAG** (Presidente).- Muchas gracias.

Ofrezco la palabra para hacer alguna pregunta.

Quiero reiterar que se celebraron algunos convenios entre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y más de cien municipios en el país para poder canalizar los reclamos.

Si alguno de los reclamos que se han mostrado en esta sesión aún no se han presentado, desde luego agradecemos que los hagan llegar a la comisión y nosotros desde aquí lo vamos a derivar a la superintendencia, para que se hagan efectivos estos reclamos.

Tiene la palabra el diputado Jaime Tohá.

El señor **TOHÁ** (vía telemática).- Señor Presidente, quiero agradecer la exposición de las vecinas, de la señora concejala y del señor Gómez, de la superintendencia, que nos ha dado una explicación sobre cómo proceder.

Conozco la superintendencia con todos los cambios que ha tenido, pero pienso que sigue siendo una entidad que, pese al esfuerzo y al empeño que colocan sus funcionarios, está muy lejos de poder cubrir todas las necesidades y los reclamos que se presentan a nivel del país.

Señor Presidente, una pregunta que me hago, y por su intermedio al señor Gómez, es qué porcentaje de las personas que están siendo abusadas llegan a tener la posibilidad de presentar los reclamos, de saber cómo

hacerlo, de ir a la superintendencia y de saber leer apropiadamente la compleja estructura de las cuentas que llegan a cada hogar.

Como decía una vecina, afortunadamente cada vez más chilenos se han ido instruyendo en estas materias y tienen mayor posibilidad de poder interpretarlas, pero igual hay un amplio segmento de la sociedad que no tiene esa posibilidad.

¿Por qué digo esto? Porque creo que esto no tiene solución si no hay una conversación de la autoridad, del gobierno, con las empresas, en que se ponga muy en claro, más allá de lo que la ley determina y sus reglamentos, que este tipo de situaciones no van a ser aceptadas.

No se trata de amenazar, pero sí de decir que si está situaciones siguen sucediendo se tomarán las iniciativas legislativas para que esto se tenga que ordenar de otra manera en cuanto a la regulación de la prestación del servicio de electricidad.

A mí me parecen muy bien todos estos esfuerzos que se van a hacer, pero creo que mientras no haya una posición firme del Estado frente a las empresas, planteando con mucha fuerza la actitud, el gobierno, con apoyo del Parlamento, van a tener que hacer algo si estas situaciones se siguen repitiendo.

Cada uno de nosotros conoce varios casos que les han relatado, pero, insisto, creo que el 90 por ciento de la gente que está siendo abusada en esta materia no tiene la posibilidad de canalizar apropiadamente sus problemas.

Muchas gracias.

El señor **SABAG** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Carlos Kuschel.

El señor **KUSCHEL** (vía telemática).- Señor Presidente, quiero agradecer las exposiciones de la señora representante y de la señora concejala, y sugerir a la comisión invitar para la próxima sesión a representantes de la empresa, de la municipalidad y de las reparticiones que están vinculadas con el tema eléctrico, tanto

regulatorio como la existencia de los subsidios de consumo eléctrico, y qué parte de estas cuentas se pueden canalizar a través de los subsidios, y cómo está funcionando esto en particular en la comuna que estamos tratando, porque en otras partes esto funciona en forma expedita y la gente sabe cómo operan los subsidios y las cuentas.

Veo que aquí hay algún desconocimiento de todos los mecanismos existentes y también encuentro que nosotros desconocemos estos mecanismos, y por eso sugiero invitar a los actores involucrados en esto.

Muchas gracias.

El señor **SABAG** (Presidente).- Para la próxima sesión sugiero invitar al superintendente de Electricidad y Combustibles, porque es importante aclarar el tema del sobreconsumo.

Aquí se ha dicho que en los meses de abril, mayo, agosto y septiembre se eliminó el sobreconsumo; sin embargo, en las cuentas que hemos visto aquí, que exhibió la señora Pamela Cifuentes, de Cerro Navia, aparecen cobrando el sobreconsumo.

Como dijo el diputado Jaime Tohá, si no se reclama no hay un resarcimiento a estas personas por el perjuicio causado.

Por lo tanto, sugiero que para la próxima sesión podamos invitar al superintendente de Electricidad y Combustibles, para clarificar el tema del sobreconsumo, que por lo visto ha afectado a muchas de las cuentas que se han exhibido.

Tiene la palabra el señor Juan Ignacio Gómez.

El señor **GÓMEZ** (vía telemática).- Señor Presidente, solamente hacer unas precisiones.

Las cuentas que mostró la señora Pamela Cifuentes, al menos las que alcancé a ver, eran de los meses de junio y julio, meses donde sí se cobraba el sobreconsumo.

Así que respecto de esas cuentas, y junto con reiterar la invitación a hacer las denuncias de los casos

particulares, ahí es importante ver si había un problema de medida u otra situación que estuviese distorsionando el cobro.

Por su intermedio, señor Presidente, decir al diputado Kuschel que en este caso no aplica un subsidio. El subsidio que está contemplado en la Ley Eléctrica aplica bajo el supuesto de alzas de tarifas, que no es el caso, porque el gobierno, con el asentimiento de ambas Cámaras, que por cierto no podemos sino agradecer, en noviembre del año pasado aprobó una ley que estabilizó los precios de la energía, de manera tal que es imposible que ocurran alzas en el precio de la energía. Solo podría haber variaciones en el consumo, lo cual es importante hacerlo presente, porque no es un problema del precio de la energía, sino un problema que tenemos que determinar caso a caso por la configuración de esto en los instrumentos de medida, y como señalaba la superintendencia en esto, tiene la experticia y la gente a disposición para hacerlo.

También quiero hacer algunos comentarios de lo que muy correctamente señalaba el diputado señor Tohá.

Este es un tema que hemos venido trabajando en el ministerio; hago la precisión de que trabajo en el Ministerio de Energía.

Desde el Ministerio de Energía hemos venido trabajando hartos, desde hace varios meses, en cómo hacer más la asequible información, la que no es muy sencilla de asir, de comprender.

En su momento, el superintendente de Electricidad y Combustibles estuvo muchas veces explicando, incluso en matinales -en pizarra y con puntero en mano-, cómo había que leer la boleta y cómo entender la facturación provisoria. Efectivamente, es un tema bastante técnico y bastante complejo, pero estamos también haciendo todos los esfuerzos para acercar esto a la población y darlo a entender de mejor manera.

De hecho, me señala el superintendente que les comunique -me lo pide ahora por wasap- que ellos, como Superintendencia, a lo largo de todo Chile, también han estado desarrollando diversas instancias, sobre todo, con municipios, para explicarles a los vecinos, a través de estas instancias, las boletas. Incluso, la SEC está también considerando -creo que la concejala, Judith Rodríguez, lo mencionaba- la situación de los adultos mayores, que no pueden desplazarse hasta las oficinas de la Superintendencia a reclamar.

Desde el año 2017, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles mantiene un convenio con la municipalidad de Cerro Navia, para que los vecinos, en el municipio, puedan formular los reclamos a la Superintendencia, sin tener que incurrir en mayores desplazamientos. Este es un ofrecimiento que el superintendente hace permanentemente, cuando tiene ocasión, de invitar a los municipios a acercarse a la Superintendencia, contactarlos y realizar estos convenios, para acercar la Superintendencia y la protección de los usuarios a todo el país.

El diputado Jaime Tohá mencionaba un punto, que es importante: ¿cómo poder tener una posición firme del Estado y mejorar la situación de la defensa de los consumidores en materia eléctrica?

Nosotros, señor Presidente, estamos en los últimos trámites antes de ingresar -así lo creemos, la reforma más importante a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en los últimos veinte años. En ella se refuerzan, de manera significativa, las potestades en materia de resolución de reclamos, tratando de orientarlas no solo al cumplimiento de la normativa eléctrica, sino a cómo avanzar en generar una Superintendencia mucho más ciudadana de lo que ya es hoy. Así que nosotros "recogemos el guante", señor Presidente, de la modificación legislativa. Es un proyecto que tenemos comprometido ingresar por el Senado.

También es importante señalar -con el diputado Carlos Kuschel, quien es miembro de la Comisión de Minería y Energía, hemos estado trabajando en eso- que el gobierno presentó un proyecto de ley que establece el derecho a la portabilidad eléctrica, justamente para que los consumidores puedan elegir la compañía que les va a prestar el servicio eléctrico. Si bien era algo que tenía, hace veinte o treinta años, restricciones tecnológicas, hoy es posible hacerlo. Nosotros estamos muy comprometidos en introducir más competencia al sector eléctrico, para que los clientes puedan recibir un mejor servicio. Creemos que la posibilidad de abrir competencia y la entrada de más actores al segmento, es sumamente importante.

Finalmente, uno de los aspectos que señalaba el diputado Jaime Tohá, señor Presidente, por su intermedio, es que él sostiene que la intuición le dice que hay muy poca gente que pueda hacer el reclamo por estos problemas. La Superintendencia ha recibido, en un solo día, más de 2.400 reclamos. Las estadísticas que estamos manejando, por ejemplo, por cobro de facturación, muestran que solo en el mes de julio llegaron a 18.000 los reclamos, en un solo mes. Entre los meses de abril y agosto, probablemente, se totalizaron más de 60.000 reclamos ingresados a la Superintendencia, solo por facturación.

Es importante recordar que la Superintendencia tiene oficinas presenciales, página web, celular, y basta digitar www.sec.cl o llamar al *call center*, que es el 600 6000 732, para formular los reclamos por vía digital, por vía telefónica o por vía presencial.

En este sentido, creemos que la Superintendencia ha hecho un muy buen trabajo en materia de contar con la mayor cantidad de canales posibles, para que todo tipo de personas pueda acceder a la justicia, al cumplimiento de las normas y al trato justo, que es lo que la

Superintendencia finalmente está llamada por ley a buscar.

El señor **SABAG** (Presidente).- Gracias, señor Juan Ignacio Gómez, del Ministerio de Energía.

Tiene la palabra el diputado Boris Barrera.

El señor **BARRERA** (vía telemática).- Señor Presidente, quiero hacer algunos comentarios generales.

Primero, a la gente que nos está escuchando, a los vecinos y vecinas, a quienes tienen problemas por la acumulación del costo de la energía, porque no les cobraron durante varios meses, y que quieren hacer el convenio de la ley que aprobamos de no corte de los suministros básicos, al que hacía mención la concejala Judith Rodríguez, les recuerdo que, cuando uno hace la solicitud, la empresa tiene unos días de plazo para responder. Y si eso no se está cumpliendo, hay que hacer las denuncias; los invito a todos a hacer las denuncias ante la Superintendencia, todas las denuncias de no respuesta, de que no es accesible, tal vez, la plataforma.

Recuerden también que esto se puede hacer por teléfono. La ley indica que esto se puede hacer por teléfono o a través de una página web. Entonces, si los teléfonos no funcionan, hagan las denuncias. La verdad, las empresas tienen que cumplir la ley y, si no lo están cumpliendo, hay que denunciarlo. Esto, por un lado.

En segundo término, aquí tenemos dos casos. Un caso tiene que ver con los meses en que no se les midió la energía, y se les estimó un consumo menor, obviamente, porque se les tomó como promedio los meses del verano, en los que hay menos consumo de energía. Entonces, también es importante que la gente vea si el promedio que le tomaron es de los seis últimos meses, como es la instrucción que dio la Superintendencia, y que ENEL -según ellos- dice que lo hizo -hablo de la Región Metropolitana-. Si no fue así, que también lo denuncien.

Tenemos casos en los que tomaron menos meses y el promedio resultó mucho más bajo que los seis últimos meses, por tanto, lo que se le acumuló a la gente es mucho más, por algo que no pidió. Así que eso, también, invitó a denunciarlo, si es que no es así. Entonces, está el caso de la gente que se le acumuló esta energía que no se le cobró durante unos meses por el tema de la pandemia.

Pero hay otros casos, como los que presentó la señora Pamela Cifuentes, y que en Cerro Navia también los hemos visto, que tienen que ver con el consumo [...] kilovatio hora.

¿Qué dicen cuando la gente llama por teléfono y les comenta el sobreconsumo que tienen? Le pasan la responsabilidad a la persona y le dicen: "¿Sabe qué prueba tiene que hacer? Tiene que apagar todas las luces de su casa. Desenchufar todos los artefactos. Si el medidor sigue corriendo, entonces está malo. Si el medidor no sigue corriendo, entonces está bueno y no es problema del medidor". Y le dicen que, si sigue corriendo, tiene una fuga A+; ahí le dan algunas explicaciones por teléfono. Le pasan la responsabilidad de la prueba, de ver si está malo o no el medidor, a las personas.

Por lo tanto, me gustaría officiar, señor Presidente, a la Superintendencia, para saber qué está haciendo respecto de estos casos, que son inexplicables, como cuando le dicen a las personas -como dice la señora Pamela-, que tienen que pagar la visita técnica de 18.000 pesos.

A lo mejor, puede emanar una instrucción desde el Ministerio de Energía o de la Superintendencia, para estos casos, para estos últimos casos de consumo, que son inexplicables, como el de las tres boletas que se nos mostró, en que la persona tiene un consumo más o menos regular en el último año, y resulta que en el último mes o en los últimos dos meses aparece un *peak* súper alto

que, sin duda, puede corresponder a un medidor malo, pero, como dije, cuando uno llama por teléfono le dicen: "Usted haga las pruebas. Si no, le cobramos 18.000 pesos para vaya un técnico".

Entonces, veamos qué está haciendo la Superintendencia al respecto, para que la empresa informe qué va a hacer en estos casos, que no son los únicos, porque en mi distrito también los tenemos, de los cuales he oficiado a la Superintendencia decenas de veces -la Superintendencia debe saberlo-, pero como esto es recurrente, porque nos estamos dando cuenta de que en Ñuñoa también pasa lo mismo, debemos saber qué están haciendo en estos casos específicos, señor Presidente, y ojalá podamos oficiar.

Por último, quiero saber si para la próxima semana está invitada la gente de Conadecus, la gente que representa a los consumidores.

El señor **SABAG** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor **HALABI** (Secretario) [vía telemática].- Señor Presidente, como dijo el diputado Barrera, está pendiente la invitación de los representantes de la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu), de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) y de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), además del superintendente de Electricidad y Combustibles (SEC) y otros invitados.

Sugiero que para la próxima sesión sean invitados los representantes de la Organización de Consumidores y Usuarios y el superintendente de Electricidad y Combustibles.

El señor **SABAG** (Presidente).- Invitemos a los representantes de la Conadecus, de la Cepal, y al superintendente.

El señor **HALABI** (Secretario) [vía telemática].- Señor Presidente, Conadecus y Odecu son dos organizaciones distintas.

El señor **SABAG** (Presidente).- De ser así, sugiero que para la próxima sesión invitamos a los representantes de la Conadecus, de Odecu y de la Cepal, sin perjuicio de enviar un oficio al superintendente de Electricidad y Combustibles, con el objeto de que se refiera a los cobros por sobreconsumo de energía y por las visitas técnicas.

Si les parece, así se acordaría.

Acordado.

Tiene la palabra el diputado Manuel Monsalve.

El señor **MONSALVE** (vía telemática).- Señor Presidente, por decisión de la bancada me incorporé al trabajo de esta comisión investigadora, por lo que esta es la primera sesión en la que participo, dado que esa decisión se tomó solo hace algunos días.

No sé si ya lo habrán solicitado, pero siendo este un mercado regulado y considerando que los tres actores principales participan en la determinación de tarifas de las generadoras, transmisoras y distribuidoras, pido que se oficie al director de la Biblioteca del Congreso Nacional para que nos prepare un informe que señale cómo se determinan las tarifas y qué decisiones pueden tomar las generadoras, que puedan influir en la modificación de dichas tarifa.

En palabras simples, dado que estamos discutiendo sobre el alza de tarifas, considero muy importante tener claro cómo se determinan las tarifas y qué eventuales decisiones pueden quedar al arbitrio o a la potestad de la industria en el ámbito de la generación, transmisión y distribución de electricidad, y que pueden influir en la tarifa que finalmente pagan los usuarios. De acordarse mi petición, quiero saber quién sería el profesional que se haría cargo de elaborar ese informe, para poder conversar con él sobre algunos detalles del mismo.

El señor **SABAG** (Presidente).- Señor diputado, lo único que pedimos a la Biblioteca fue que realizara una

comparación entre las tarifas energéticas de nuestro país y de otros países, información que ya nos fue entregada.

Sin embargo, enviaremos ese oficio para que se nos remita la información que usted solicita, diputado Monsalve.

El señor **HALABI** (Secretario) [vía telemática].- Señor Presidente, para precisar el oficio, ¿el diputado Monsalve pide que se informe sobre cómo se determinan las tarifas eléctricas y cuáles serían las decisiones de las generadoras eléctricas que podrían influir en la alteración de las tarifas?

El señor **MONSALVE** (vía telemática).- Estoy solicitando información sobre las generadoras, transmisoras y distribuidoras, aunque mi interés principal radica en las generadoras.

Me explico: como el mercado de la electricidad es regulado, hay factores que son inamovibles, es decir, que nadie puede alterar; no obstante, mi pregunta es si hay decisiones que las generadoras pueden tomar sin pedir permiso, las cuales podrían alterar la tarifa eléctrica. En palabras simples, si hay decisiones no reguladas por parte de las empresas que pueden influir en el costo que pagan los usuarios.

El señor **SABAG** (Presidente).- Si les parece, así se acordaría.

Acordado.

Agradezco las exposiciones de la concejala de Cerro Navia y de las dirigentas que nos acompañaron. Les recuerdo que nos llegar sus exposiciones, dado que nos servirán como antecedentes para el informe final que debemos realizar.

Muchas gracias.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

-Se levantó la sesión a las 16.58 horas.

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,

Redactor
Jefe Taquígrafos Comisiones