

- ANT.: 1) Decreto con Fuerza de Ley 4/20018.  
2) Ley N° 18.410 y sus modificaciones.  
3) Decreto Supremo 327 de 1997.  
4) Denuncia de la Sra. Vanessa Navarro cliente empresa CGE N°9477100, ingreso N°220322-000095 de fecha 22.03.2022  
5) ORD. 112640/2022 de SEC  
6) Carta CGE DGR SS N°12267283/2022 de fecha 29.04.2022

MAT.: Instruye lo que indica.

DE : DIRECTOR REGIONAL SEC REGIÓN DE ATACAMA  
A: GERENTE ZONAL CGE S.A. REGIÓN DE ATACAMA  
SR. GUILLERMO ROJAS ÁLVAREZ

- 1) Mediante denuncia ingresada con fecha 22 de marzo del presente, la Sra. Vanessa Navarro solicitó a este organismo fiscalizador que en conjunto con la empresa eléctrica concesionaria CGE se procediera a la verificación de su equipo de medida, por motivos, que ella ha comprobado que dicho medidor sigue registrando energía aun cuando la totalidad de sus artefactos se encuentran desconectados, señalando que posiblemente exista un hurto de energía la cual estaría afectando su servicio y aumentando la deuda.
- 2) Al respecto, mediante Oficio en ANT. 5) se instruyó a esa empresa para que en conjunto se procediera a revisar mediante un Organismo Certificador Autorizado (OLCA) la revisión del equipo de medida del cliente en comento. Dicha inspección se llevó a cabo el día 22.04.2022.
- 3) Mediante carta en ANT. 6) esa empresa remite respuesta al oficio 112640/2022, señalando lo siguiente:

“Al respecto, señalamos que con fecha 22/04/2022 personal técnico realizó una inspección al servicio ubicado en Gino Bianchi Albasini [REDACTED] comuna de Copiapó, en dicha, oportunidad se encontró medidor N°1101095480 en terreno, y en nuestro sistema comercial para la cuenta contrato número de cliente N°9477100, asociado a la dirección en cuestión registraba medidor N°1101095466, motivo por el cual, con fecha 27/04/2022 se procedió a regularizar sistemáticamente su servicio.

Debido a lo anterior, se corrigieron lecturas en sistema y, con fecha 28/04/2022, nuestra Compañía realizó una rebaja por el monto total de \$2.095.045, correspondiente a \$1.738.744, equivalente a 14.252 kWh y \$356.301 por concepto de transporte Electricidad, mediante notas de créditos, ajuste que se encuentra actualizado en nuestra base comercial.”

- 4) Con lo anterior, se entrego solución al cliente 9477100, traspasando dicha deuda al cliente que debería tener el medidor N°1101095466, lo cual generará una confusión de dichos cobros, que a juicio de esta Superintendencia, corresponde a un error administrativo generado por CGE al no enrolar correctamente los servicios. De esto, se desprende que en los últimos años esta DR ha recepcionado reclamos de similares características (hurto de energía o medidores cruzados) los cuales se resolvieron uno a uno otorgando el lugar a los clientes que realizaron el debido proceso de reclamación, pero con lo detectado con fecha 22/04/2022, y teniendo en consideración que las cajas de medidores no permiten la visualización del número de serie, que estos no se encuentran rotulados y por último y no menos grave, que esa empresa no contaba con la llave de acceso debiendo utilizar otra herramienta para poder revisar lo ya detectado y señalado, existe la posibilidad debido a los antecedentes expuestos que la situación del cliente



Caso:1699053 Acción:3059254 Documento:3115398  
V°B° FSA

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3059254&pd=3115398&pc=1699053>

Dirección: Salas 269, Copiapó Chile – Fono: +56 232631967 - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

N°9477100 se encuentre replicada con otros clientes del condominio social ubicado en Gino Bianchi Albasini [REDACTED] comuna de Copiapó.

- 5) Por lo tanto, y de acuerdo con los antecedentes expuestos precedentemente, se instruye a CGE S.A. para que proceda a realizar lo siguiente en los plazos otorgados en cada punto.
- a) Para el cliente N°9477101 que tiene asociado el medidor N°1101095480, el cual esa CGE traspasaría los 14.252kWh por el error de enrolamiento de responsabilidad de esa empresa, se instruye a dividir dicha energía en 36 periodos iguales ( $14.252/36= 396\text{kWh}$  cada periodo) y solo cobrar el equivalente a 3 periodos ( $396 \times 3= 1.188\text{kWh}$ ), debiendo eliminar intereses en caso de que corresponda. Dicha **instrucción debe ser efectuada en un plazo no superior a 05 días hábiles** desde la recepción del presente oficio, debiendo remitir una vez finalizado dicho plazo los medios probatorios que determinen el cumplimiento de la instrucción en comento.
  - b) Debido al error detectado, **se instruye a CGE para que en un plazo no superior a 10 días hábiles**, proceda a realizar un levantamiento a todos los medidores instalados en el condominio social ubicado en Gino Bianchi Albasini [REDACTED] comuna de Copiapó, con el fin que proceda a determinar que cada uno de estos se encuentra correctamente enrolado con el número de departamento, número de serie del equipo de medida y número de cliente, debiendo informar a esta Dirección Regional una vez finalizado el plazo otorgado mediante informe ejecutivo, las irregularidades detectadas en caso que corresponda..
  - c) Con el fin que en el proceso de lecturas no se genere un error por motivo que no se tiene acceso a la serie del medidor desde el visor de las cajas instaladas, **se instruye a CGE para que en un plazo de 10 días hábiles** proceda a rotular con un elemento legible y que al menos garantice una duración permanente, cada medidor instalado en el condominio social ubicado en Gino Bianchi Albasini [REDACTED] comuna de Copiapó, donde al menos deberá indicar número de departamento y número de serie del medidor instalado.
- 6) Se recuerda a usted, que en caso de no cumplimiento o cumplimiento parcial de las instrucciones emanadas del presente oficio se iniciarán los procesos administrativos de sanción correspondientes, establecidos en el Decreto Supremo N°119/1989 del MINECOM, Reglamento de Sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles.

Saluda atentamente a Ud.,  
Por Orden del Superintendente.

IVAN ALEJANDRO LILLO SILVA  
Director Regional de Atacama  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

ILS/fsa

Distribución:

- GGE S.A.
- Expediente



Caso:1699053 Acción:3059254 Documento:3115398  
V°B° FSA

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3059254&pd=3115398&pc=1699053>

Dirección: Salas 269, Copiapó Chile – Fono: +56 232631967 - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)