

ACC 166086 /DOC 18026 /

OFICIO CIRCULAR N° 3462 /

- ANT: 1) Diversos reclamos.  
2) D.F.L. N° 1, de 1982, del Ministerio de Minería.  
3) Ley N° 18.410.  
4) Decreto Supremo N° 327, de 1997, de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.  
5) Oficio Circular N° 4853, de fecha 21.08.02, de SEC.  
6) Oficio Circular N° 7278, de 01.12.2003.  
7) Oficio Circular N° 1994, de fecha 11.04.05, de SEC.

MAT: Instruye sobre procedimiento de refacturación y cobro de consumos no registrados de energía y de demandas.

SANTIAGO, 20 JUL. 2005

DE: SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (S)  
A : EMPRESAS CONCESIONARIAS DE SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN

1. A esta Superintendencia le ha correspondido atender diversos reclamos interpuestos por usuarios en contra de las empresas eléctricas, relacionados con refacturaciones por ellas realizadas por concepto de consumos no registrados de energía y de demandas, por estimar improcedentes o excesivos los cobros respectivos.

En la investigación realizada en los casos sometidos a consideración de este Servicio, se ha podido determinar que algunas de las refacturaciones realizadas han tenido su origen en fallas internas en los equipos de medida; error de conexión de los equipos registradores; errores en la aplicación de las constantes de lectura respectivas; daños en los medidores, en los distintos servicios prestados.

2. Esta Superintendencia, de conformidad con la normativa vigente y con los antecedentes aportados por las concesionarias y/o usuarios, ha resuelto este tipo de reclamos declarando generalmente la procedencia de las refacturaciones y del cobro respectivo, agregando que ello se hace sin perjuicio del derecho del cliente de interponer, ante el tribunal ordinario que corresponda, las acciones o excepciones que estimare pertinentes, en defensa de sus intereses.
3. En el inciso segundo del artículo 124, del D.S. N° 327, de 1997, de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, se establece como responsabilidad de los concesionarios la mantención de los medidores, independientemente de la titularidad del dominio sobre ellos.

4. Teniendo en consideración lo señalado anteriormente y con el propósito de que las empresas eléctricas del país resuelvan los reclamos de sus clientes, sobre materias como las descritas, con un criterio uniforme y dentro del plazo de los 30 días establecidos en el Oficio Circular N° 4853/2002 y en el artículo 135, del D.S. N° 327, esta Superintendencia, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 131 y 132 del decreto ya aludido, imparte las siguientes instrucciones:
- a) Las refacturaciones de consumos no registrados de energía y de demandas, se harán por el periodo de tiempo que se acredite suficientemente ante esta Superintendencia que ha existido la irregularidad, periodo que no podrá, en caso alguno, exceder de 12 meses. Ello, en consideración a que es obligación de la empresa mantener un control permanente del consumo de energía y/o demanda de potencia del cliente, según corresponda, investigando con la debida prontitud los quiebres o cambios significativos en el registro de la energía que estos experimenten y, por otra parte, responder a la necesidad de establecer un criterio definido para estimar consolidadas, en sede administrativa, las situaciones jurídicas que en esta materia se presenten.
  - b) Para la determinación de los consumos de energía no registrada, se establecerá como consumo índice mensual el promedio de los 12 meses anteriores al período irregular, el cual se aplicará a cada uno de los meses pertinentes, descontándose la energía que se haya efectivamente facturado durante ese mismo periodo. Para el cálculo de la demanda no registrada, se considerará como demanda leída del mes o meses del período irregular, aquella que lo fue en el mismo mes o meses del año inmediatamente anterior a dicho período. La refacturación se realizará en conformidad a las condiciones de aplicación de la opción tarifaria respectiva, descontándose lo facturado y efectivamente pagado durante el período irregular.
  - c) Si no fuere posible determinar los consumos no registrados de energía y de demandas de la forma indicada en el literal b) anterior, caso en el cual deberán acreditarse fundadamente las razones tenidas para ello, se aceptará el cálculo de los consumos de energía y de demandas aplicando los mismos procedimientos descritos, pero se deberán utilizar las lecturas reales de energía y de demanda de los 12 meses inmediatamente posteriores a la fecha de normalización del servicio.
  - d) La tarifa a aplicar a los consumos y demandas, determinadas bajo alguna de las condiciones señaladas en los literales anteriores, será la que se encuentre vigente en el mes o meses correspondiente al período irregular.
  - e) El cobro de la refacturación se hará dividiendo el valor que resulte de la aplicación de los pasos precedentemente indicados, en un número de cuotas mensuales, iguales y sucesivas, sin intereses, por un tiempo equivalente al de los meses que configuran el periodo irregular. La primera cuota mensual podrá ser agregada a partir de la emisión de la boleta o factura del mes en que la situación se regularice. Lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de los acuerdos que sobre la materia pudieran alcanzar las partes, en cuyo caso, el usuario, en forma previa a la suscripción del acuerdo, deberá ser informado de la existencia de estas instrucciones de la Superintendencia, dejándose constancia expresa de ello en el documento que al efecto se emita.

- f) Las empresas eléctricas no podrán acumular facturaciones por consumos de energía ni de potencia, en aquellos casos en que no pudieren efectuar la lectura de los medidores por causas que le fueren imputables, debiendo siempre ajustarse estrictamente a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, mediante Oficio Circular N° 1994, de fecha 11.04.05.
  - g) Aquellas situaciones relativas a cobros de consumos no registrados, a las que no resultaren aplicables las instrucciones contenidas en el presente Oficio Circular deberán ser decididas mediante acuerdo entre el cliente y/o usuario y las empresas eléctricas, el que deberá alcanzarse dentro del plazo de que disponen estas últimas para resolver los reclamos de sus usuarios, conforme a lo establecido en el Oficio Circular N° 4853, de fecha 21.08.02. En la eventualidad que dicho acuerdo no se produzca, a requerimiento de alguna de las partes, resolverá la Superintendencia.
5. El presente instructivo no será aplicable a los consumos no registrados derivados de conexiones eléctricas fraudulentas, los que continuarán rigiéndose por lo establecido en el Oficio Circular N° 7278, de 01.12.2003.
  6. Las instrucciones impartidas empezarán a regir a contar del primer día hábil del mes subsiguiente a aquel en que se realice la notificación del presente Oficio.

Saluda atentamente a Uds.,

  
**PATRICIA CHÖTZEN GUTIÉRREZ**

Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)

  
CEA/CCA/HAM/GBD/JAR /jar

Distribución:

- ASEP
- FECEL
- FENACOPEL
- Empresas concesionarias de distribución eléctrica
- Oficinas Regionales y Provinciales de SEC
- Superintendente
- Asesoría Jurídica
- Depto. Ingeniería de Electricidad
- Depto. Técnico de Inspección de Electricidad
- Oficina de Partes

Caso Times N°: 31331