

ACC 154615 /DOC 8804 /

OFICIO CIRCULAR N° 1894

ANT.: Reclamos frecuentes de usuarios.

MAT.: Imparte instrucciones sobre consumos acumulados por falta de lectura de medidores.

SANTIAGO, 11 ABR. 2005

DE : SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES  
A : EMPRESAS ELÉCTRICAS DE SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN

1. En consideración al aumento de reclamos de usuarios ingresados a esta Superintendencia, referidos a boletas o facturas en las que se han facturado cargos por consumos acumulados por largos períodos por no haberse efectuado periódicamente la lectura del medidor, se ha estimado procedente impartir instrucciones a las concesionarias de servicio público de distribución, de manera de evitar acumulaciones del consumo que se extiendan más allá de 2 períodos de facturación consecutivos.
2. Para los efectos anteriores, es del caso tener presente que el artículo 129, del Decreto Supremo N° 327, de 1997, de Minería, dispone que: "Si por cualquier causa no imputable al concesionario no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, el concesionario dejará una constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente, hasta por dos períodos consecutivos, una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores. En la factura o boleta siguiente que se emita de acuerdo con las lecturas del medidor, se abonarán los pagos referidos, dejándose constancia de esta circunstancia. Para estos efectos, la demanda máxima registrada al momento en que pueda tomarse la lectura se considerará también para el período anterior".

La disposición transcrita, ha resultado ser insuficiente para regular la materia analizada, constatando esta Superintendencia que, en ocasiones, las empresas concesionarias han facturado consumos cero por períodos largamente superiores al que la normativa permite y autoriza, con el consiguiente perjuicio que conlleva esta acción para los clientes, por la acumulación de los consumos que perdura hasta que la empresa obtiene la lectura real del medidor, resultando en la mayoría de los casos importes cuantiosos que dificultan el pago de la deuda.

3. Por las razones expuestas, en lo sucesivo, las empresas concesionarias deberán adoptar el siguiente procedimiento, para dar solución a situaciones como la analizada:
  - a) En caso que la falta de lectura del medidor se deba a que el domicilio se ha encontrado sin sus moradores, la empresa deberá dejar constancia de ello en un lugar visible del inmueble, mediante un formulario en el que se señalen claramente el nombre, en caso que se conozca, la dirección y el número del cliente, el motivo que le impidió tomar la lectura del medidor, la hora de la visita y el nombre del funcionario que la efectuó, y todo otro antecedente que la empresa estime conveniente consignar como información para el cliente y tendiente a subsanar la falta de lectura, tal como un número de teléfono al que el cliente pueda llamar para que él mismo informe la lectura.

- b) El concesionario deberá dar aviso por escrito a esta Superintendencia cuando no haya podido efectuar la lectura del medidor, por causa no imputable a la empresa, durante dos períodos consecutivos, solicitando la habilitación del horario especial al que se refiere el artículo 129 del D.S. N°327/97, de Minería, y proponiendo el día y la hora en que procedería a efectuar la lectura.
- c) La Superintendencia evaluará los antecedentes y podrá autorizar a la concesionaria para efectuar la lectura del medidor del cliente en el horario especial solicitado, o en otro distinto si fuere necesario. La propia empresa se encargará de notificar por escrito al cliente la fecha y hora dispuesta para realizar la lectura, solicitando a este último dar las facilidades pertinentes para que se pueda llevar a cabo esa función.
- d) Efectuada la notificación, la concesionaria tomará la lectura del medidor del cliente en el horario especial establecido al efecto. Si no obstante las medidas aplicadas persistiera la irregularidad, el concesionario informará de ello por escrito a esta Superintendencia.
- e) Simultáneamente, y sin perjuicio de las responsabilidades administrativas del cliente, la concesionaria procederá a facturar provisoriamente los consumos del servicio por un tercer periodo, en base al promedio que indica el artículo 129 del citado Decreto y así, sucesivamente, hasta obtenerse la regularización de la lectura del medidor, debiendo seguir el procedimiento indicado en cada caso.
4. Sin perjuicio de lo anterior, las concesionarias deberán mantener a disposición de esta Superintendencia un registro mensual con los clientes a los que se hayan facturado provisionalmente los consumos, en el que se señalen las causas que impidieron la lectura oportuna del medidor.

Saluda atentamente a Uds.,



D. PCHG/CEA/CCA/cca

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° 24828 /