

ACC 159 881 / DOC 132 301

OF. CIRCULAR N° 003574 /

ANT.: 1) Oficio Circular N° 7654 de 24.12.03,  
de SEC.

2) Oficio Circular N° 7685 de 29.12.03,  
de SEC.

3) Oficio Circular N° 1390 de 07.03.05,  
de SEC.

MAT.: Instruye procedimiento relativo al  
mantenimiento de medidores  
eléctricos.

SANTIAGO, 26 JUL. 2005

DE: SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (S)

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN

1. Mediante los oficios de ANT. 1) y 2), esta Superintendencia, a fin de contar con información precisa respecto de las acciones que las empresas distribuidoras están adoptando en relación a los medidores de sus clientes y de poder fiscalizar adecuadamente la normativa que rige la materia, estableció los procedimientos para el envío de la información relativa a los procesos denominados "Mantenimiento de Medidores-Concesionarias" y "Mantenimiento de Medidores-Organismos".
2. Posteriormente, mediante el oficio de ANT. 3), se solicitó a las mismas empresas sus comentarios y observaciones respecto de un proyecto de Oficio Circular que se adjuntó en la oportunidad y cuyo objeto era definir un nuevo procedimiento para el envío de la información antes referida, recibiendo diversas respuestas sobre el particular.
3. Como es de su conocimiento, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 124 del D.S. N° 327, de 1997, de Minería, la responsabilidad por la mantención de los medidores corresponde a los concesionarios de servicio público de distribución, independientemente de la titularidad sobre el dominio de los mismos.
4. Por su parte, el Decreto N° 197, de fecha 26 de julio de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, fijó los precios de servicios no consistentes en suministros de energía, asociados a la distribución eléctrica, entre los cuales, para los fines del presente oficio circular, conviene destacar el servicio referente al mantenimiento de medidor de propiedad del cliente y que se denota en ese decreto con la letra R.
5. Teniendo en cuenta los antecedentes reseñados en los puntos anteriores y con el propósito que los consumidores o clientes finales estén debidamente informados

sobre el mantenimiento de medidores, se ha determinado instruir a las empresas concesionarias en el sentido que en la revisión que efectúen con motivo del control y mantenimiento programado de los equipos de medida, deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

- 5.1. La empresa debe entregar previamente a los consumidores el Anexo N° 1.
- 5.2. Asignar un número de revisión para identificar la actividad de mantenimiento programado que se vaya a realizar al medidor del cliente, el cual será único.
- 5.3. Publicar en su sitio Web con a lo menos 30 días de anticipación, el número de la revisión y el rango de fechas programado para realizar la mantención del equipo de medida, permitiendo a los usuarios acceder a dicho sitio, a objeto de verificar los datos que conciernan a sus equipos, mediante la utilización de su número de cliente, el cual se indica en su boleta o factura. El rango de fechas informado no podrá ser superior a 7 días. En el Anexo N° 2 se establece el contenido que debe ser publicado por los concesionarios para informar vía Web a los clientes sobre las revisiones programadas.
- 5.4. Informar por escrito a los consumidores finales con 30 días de anticipación, como mínimo, el número de revisión y el rango de fechas programado para realizar la mantención del equipo de medida, indicando las disposiciones normativas que regulan ese tipo de labor debiendo, además, precisarse el valor del servicio y las opciones de pago que tiene el cliente. El rango de fechas informado no podrá ser superior a 7 días. En el Anexo N° 2 se establece el contenido del aviso por escrito que los concesionarios entregarán a sus clientes para informar sobre las revisiones programadas.
- 5.5. El personal del Organismo o Laboratorio de Certificación Autorizado (OLCA), que efectúe el servicio de mantenimiento, deberá identificarse adecuadamente ante el cliente, presentando una credencial válidamente emitida por el OLCA y le informará respecto de la actividad que va a realizar.
- 5.6. Al finalizar la verificación, el personal del OLCA, a través del jefe respectivo, deberá informar por escrito al consumidor final las actividades que efectivamente se realizaron al medidor, estampando su firma y RUT en el documento que deberá entregarse una vez concluida la labor. Por su parte, el consumidor deberá firmar dicho documento o, en su caso, se dejará constancia del hecho que no quiso o no pudo firmar, debiendo quedar una copia en su poder. Este documento se limitará a dejar constancia de los trabajos realizados, sin que corresponda que en el mismo se entre a calificar de quién es la responsabilidad por estado en que se encuentra el medidor. En el Anexo N° 3 se establece el contenido del formulario que los organismos de certificación entregarán a los clientes para informar sobre las actividades realizadas. En el mismo formulario se deberá informar al cliente en caso que se hayan tomado fotografías del medidor.
- 5.7. Se deberá publicar en el sitio Web de la concesionaria los resultados técnicos de la revisión o mantenimiento efectuado al medidor, lo cual podrá ser consultado a través del número de cliente o el número de revisión. Además, los resultados técnicos se deberán informar a los clientes por escrito. En el Anexo N° 4 se establece la información que debe ser publicada en el sitio Web y que será enviada por los concesionarios para informar a los clientes sobre los resultados de la verificación realizada.
- 5.8. Si no se realiza la revisión programada en el período informado al cliente, la misma podrá efectuarse en una nueva fecha acordada entre la empresa y el cliente.

6. El procedimiento que se instruye mediante el presente oficio circular deberá estar implementado antes del 01 de octubre de 2005, de tal manera que su aplicación sea a partir de dicha fecha.
7. Finalmente, cualquier consulta relativa a esta materia podrá realizarse por escrito, haciendo mención al Caso Times N° 22662.

Saluda atentamente a Uds.,

  
**PATRICIA CHOTZEN GUTIERREZ**  
Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)



Incl.: ANEXOS N°s. 1, 2, 3 y 4.

  
CEA/FMG/HAM/CMC/ACO/aco  
aco\_1937\_oficio procedimiento medidores 4

Distribución:

- Concesionarias de Servicio Público de Distribución de Electricidad
- Organismos de Certificación y Comprobación de Medidores Eléctricos
- ASEP
- FENACOPEL
- FECEL
- Gabinete Superintendente
- DIE
- DTSE
- Oficina de Partes.

Caso Times 22662

## **ANEXO N° 1: INFORMACIÓN AL CLIENTE DE LA MANTENCIÓN PROGRAMADA**

---

Señor Consumidor :

Con el objetivo que los clientes estén debidamente informados respecto del control y mantenimiento programado de los equipos de medida, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha instruido a las concesionarias que en la revisión que se haga a los medidores, deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

- La empresa debe entregar previamente a los consumidores el Anexo N° 1.
- Deberá asignar un número de revisión para identificar la actividad de mantenimiento programado que se vaya a realizar al medidor del cliente, el cual será único.
- Publicar en su sitio Web con a lo menos 30 días de anticipación, el número de la próxima revisión y el rango de fechas que se haya programado para realizar la mantención del equipo de medida, permitiendo a los usuarios acceder a sus datos por su número de cliente, el cual se indica en su boleta o factura. El rango de fechas informado no podrá ser superior a 7 días.
- Informar por escrito a los consumidores finales con 30 días de anticipación como mínimo, el número de revisión y el rango de fechas que se haya programado para realizar la mantención del equipo de medida, indicando las disposiciones normativas que reglamentan esta actividad y además se informará el valor del servicio y las opciones de pago que tiene el cliente . El rango de fechas informado no podrá ser superior a 7 días.
- La persona del Organismo o Laboratorio de Certificación Autorizado (OLCA), que efectuará el servicio de mantenimiento, se deberá identificar adecuadamente ante el cliente, presentando una credencial válidamente emitida por el OLCA y le informará respecto de la actividad que va a realizar.
- Al finalizar la verificación, la persona del OLCA deberá informar por escrito al consumidor final las actividades que efectivamente se realizaron al medidor, estampando en el documento que se entregue su firma y su RUT. El consumidor deberá firmar dicho documento o, en su caso, se dejará constancia del hecho que no quiso o no pudo firmar, debiendo quedar una copia en su poder. En este documento no debe calificarse de quien es la responsabilidad del estado en que se encuentra el medidor. En el mismo formulario se deberá informar al cliente en caso que se hayan tomado fotografías del medidor.
- Se deberá publicar en el sitio Web de la concesionaria los resultados técnicos de la revisión o mantenimiento efectuado al medidor, lo cual podrá ser consultado a través del número de cliente o el número de revisión. Además, los resultados técnicos se deberán informar a los clientes por escrito.
- Si no se realiza la revisión programada en el período informado al cliente, ésta se podrá efectuar en una nueva fecha acordada entre la empresa y el cliente.
- En el caso de cualquier consulta o reclamo por parte del cliente respecto a esta materia, podrá recurrir en una primera instancia a la misma empresa eléctrica. Si no queda conforme con la respuesta otorgada, el cliente podrá acudir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

**ANEXO N° 2: FORMULARIO DE AVISO A CLIENTES**

El formulario diseñado por la empresa sólo debe contener lo indicado a continuación.

**Nombre de la Empresa**

Ficha de Programación de la Mantención de Medidor de propiedad del cliente

**Fecha Publicación Ficha Programación:**

Sr. Cliente:  
Con el objeto de garantizar la calidad de la medición de los consumos de las instalaciones eléctricas existentes en la red de distribución, se ha programado la futura revisión de su medidor de consumo eléctrico. Según las instrucciones dadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, ud. debe ser informado sobre dicha revisión, de acuerdo a lo indicado en la normativa vigente.

**Disposiciones Reglamentarias**

- Artículo 124, inciso segundo, del D.S. N° 327/97, de Minería:  
"La responsabilidad por la mantención de los medidores será de los concesionarios, independientemente de la titularidad del dominio sobre ellos."
- Artículo 127, inciso final, del D.S. N° 327/97, de Minería:  
"En los casos en que el empalme o el medidor sean de propiedad del usuario, el concesionario sólo podrá cobrar por su mantención efectiva y siempre con posterioridad a su realización."
- Decreto N° 197, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija los precios de los servicios no consistentes en suministros de energía, asociados a la distribución eléctrica, entre los cuales se incluye el servicio R.- Mantenimiento de medidor de propiedad del cliente.
- Además, se informará el valor del servicio y las opciones de pago que tiene el cliente.

**Datos Generales del Cliente**

**N° Cliente:**

**N°s. Medidores:**

**Nombre del Cliente:**

**Domicilio:**

**Comuna:**

**Ciudad:**

**Datos de la Revisión a realizar**

**N° Revisión:**

**N° Medidor:**

**Fechas de Revisión: (Desde – hasta)**

**Nombre Organismo Certificador:**

**ANEXO N° 3: CERTIFICADO DE ACTIVIDADES**

El formulario diseñado por la empresa sólo debe contener lo indicado a continuación, y se debe otorgar por cada medidor del cliente.

**Nombre de la Empresa**

Certificado de Actividades de la Mantención de Medidor de propiedad del cliente

**Fecha Certificado:**

Sr. Cliente:

Mediante el presente formulario se le informa a ud. sobre los trabajos realizados a su medidor, quedando una copia de este formulario en su poder y otro en poder de nuestra empresa. La firma de este formulario sólo es confirmación de la toma de conocimiento de los trabajos realizados, y en ningún caso, significará la aceptación o la aprobación por parte suya de que los trabajos señalados hayan sido efectuados ni que de fé sobre la garantía de éstos. El resultado técnico final le será comunicado en forma escrita a ud. en futuro próximo y también podrá acceder a ellos a través de nuestro sitio web.

[Agregar garantía sobre los trabajos realizados]

| Datos Generales del Cliente |             |
|-----------------------------|-------------|
| N° Cliente:                 | N° Medidor: |
| Nombre del Cliente:         |             |
| Domicilio:                  |             |
| Comuna:                     | Ciudad:     |

| Datos de la Revisión Realizada |  |
|--------------------------------|--|
| N° Revisión:                   |  |
| Fecha Revisión Efectiva:       |  |
| Organismo Certificador:        |  |

  

| Datos del Medidor y Actividades Realizadas                                 |                          |                   |          |
|--|--------------------------|-------------------|----------|
| N° Medidor:  | Marca:                   | Modelo:           | Subtipo: |
| Verificación: Si/No  | Calibración: Si/No       | Reparación: Si/No |          |
| Acondicionamiento: Si/No   | Fotografías del Medidor: | Si/No             |          |
| Causas de la no Realización: (Casa cerrada, domicilio no encontrado, etc.) |                          |                   |          |
| (Puede ser tipificada por la empresa)                                      |                          |                   |          |

| Toma de Conocimiento           |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Nombre del Inspector del OLCA: |                               |
| Rut Inspector del OLCA:        | Firma Inspector               |
| Fono Contacto del OLCA:        |                               |
| Nombre del Firmante Propiedad: |                               |
| Relación con el Cliente:       | Firma<br>Toma de Conocimiento |

## ANEXO N° 4: FICHA DE RESULTADOS

El formulario diseñado por la empresa sólo debe contener lo indicado a continuación, y debe hacer referencia a cada uno de los medidores del cliente.

Nombre de la Empresa

Ficha de Resultados Técnicos de la Mantenición de Medidor de propiedad del cliente

Fecha Resultados:

Sr. Cliente:  
Mediante la presente ficha, se informa a ud. sobre los resultados técnicos de la mantención del medidor de su propiedad obtenido por el Organismo o Laboratorio de Certificación Autorizado encargado de realizar dicha tarea. Estos mismos resultados los puede encontrar en la página web habilitada por esta concesionaria.

| Datos Generales        |  |                |  |
|------------------------|--|----------------|--|
| N° Revisión:           |  | N° Medidor:    |  |
| N° Cliente:            |  | Marca:         |  |
| Nombre del Cliente:    |  | Modelo:        |  |
| Domicilio:             |  | Subtipo:       |  |
| Comuna:                |  | N° Serie:      |  |
| Ciudad:                |  |                |  |
| Estado Funcionamiento: |  | Normal/Anormal |  |

| Datos Técnicos   |         |         |  |       |
|--|---------|---------|--|-------|
| Errores de Medida:   |         | Sellos: |  |       |
|  | Inicial | Final   | Inicial  | Final |
| Error (%) al 100% y FP=1                                     | %       | %       | Caja   |       |
| Error (%) al 10% y FP=1                                      | %       | %       | Tapa o Visor   |       |
|  |         |         | Block  |       |
| Error (%) al 100% y FP=0.5<br>(Se exceptúan los monofásicos) | %       | %       | Observaciones:   |       |
|  | Inicial | Final   | Medidor se encuentra descubierto, se recomienda protegerlo de la lluvia. |       |
| Lecturas:  |         |         |  |       |