

ACC_168517 / DOC_20004 /

OFICIO CIRCULAR N° 4600

ANT.: 1) D.F.L. N°1, de 1982, del Ministerio de Minería.

2) Ley N°18.410.

3) Decreto Supremo N°327, de 1997, de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.

4) Oficio Circular N°4853, de fecha 21.08.2002, de SEC.

MAT.: Imparte instrucciones respecto de reglas que deberán observarse en el corte del suministro eléctrico, por deuda de consumos.

SANTIAGO, **22 SET. 2005**

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

1. A esta Superintendencia, en el ámbito de su competencia, le ha correspondido atender innumerables reclamos de clientes relativos a cobros por corte y reposición, que han tenido lugar con motivo de acciones de suspensión de suministro eléctrico ejecutadas por las empresas distribuidoras con posterioridad al pago de los consumos efectuado por sus clientes.

Si bien en muchos de los reclamos planteados se ha comprobado que la medida de suspensión del suministro ha sido dispuesta en conformidad a la facultad de las distribuidoras, otorgadas tanto en el artículo 84º, del D.F.L. N°1, de 1982, del Ministerio de Minería, como en lo dispuesto en el artículo 147, del D.S. N°327, de 1997, del mismo Ministerio, se ha detectado también un problema específico que se suscita cuando los clientes efectúan los pagos correspondientes en la misma fecha en que las empresas tienen programada la acción de corte, situación que requiere ser corregida, a fin que la medida autorizada sólo sea procedente respecto de aquellos casos en que efectivamente concurran las hipótesis previstas en la normativa citada.

2. Teniendo presente lo anterior; lo dispuesto en el artículo 3º N° 36, de la Ley N° 18.410 y con el propósito que los cortes de suministro se ejecuten sólo en los casos que correspondan y justifiquen legalmente, esta Superintendencia ha determinado impartir a todas las empresas concesionarias de servicio público de distribución de energía eléctrica, las siguientes instrucciones:

- a) El sistema de recepción de los pagos de suministros deberá estar provisto de un medio eficaz que permita dejar constancia del día y hora efectivos de cancelación de la boleta o factura, constancia que no podrá faltar en los casos en que el servicio del usuario esté afecto a corte por el no pago oportuno del consumo. En esta última situación deberá informarse por escrito y con claridad al consumidor respecto de los lugares habilitados para efectuar precisamente ese pago.

- b) El personal encargado de efectuar el corte de suministro deberá dejar expresa constancia de la fecha y hora en que se materialice esa acción.
3. En consideración a lo expuesto, se otorga un plazo de 30 días hábiles, a contar de la fecha de notificación de este oficio, para poner en ejecución el sistema de recepción de pagos para las cuentas que estén afectas a corte por el no pago oportuno del consumo de acuerdo con las instrucciones precedentes.
4. Una vez transcurrido el plazo indicado, los reclamos que se presenten directamente ante la empresa distribuidora, que se tramitarán conforme a lo establecido en el Oficio Circular N°4853, de fecha 21.08.2002, o los que se presenten ante esta Superintendencia y que se refieran a casos en los cuales no se probare fehacientemente por la concesionaria que el pago se ha efectuado con posterioridad a la hora del corte del suministro, serán resueltos a partir de la presunción de pago oportuno de la boleta o factura de parte del cliente, debiendo dejarse sin efecto y restituirse el dinero percibido por corte y reposición del servicio, o la anulación del cobro respectivo, según corresponda.
5. Finalmente, las empresas deberán dar cumplimiento a las medidas de seguridad respectivas, conforme a lo establecido en el artículo 149, del D.S. N°327, de 1997, de Minería.

Saluda atentamente a Uds.,



PATRICIA CHOTZEN GUTIÉRREZ
Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)



CEA 1443/GP/ECBD/JAR/jar
Distribución

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

Caso Times N°: 31869 /