

ACC 207697/DOC 60212/

OFICIO CIRCULAR N° _____ /

ANT.: Reclamos de usuarios por cortes injustificados de suministro.

MAT.: Imparte instrucciones respecto de reglas que deberán observarse en el corte del suministro eléctrico, por no pago oportuno de cuota de convenio por deudas de consumos y de otros servicios.

SANTIAGO, 31 JUL. 2006

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

1. A esta Superintendencia, actuando en el ámbito de su competencia, le ha correspondido atender innumerables reclamos de clientes debido a acciones de corte de la energía, con sus respectivos cobros, ejecutadas por las empresas distribuidoras por no pago oportuno de alguna cuota del convenio de facilidades de pago suscrito con el usuario por consumos adeudados y otros servicios prestados.

El problema específico se suscita cuando los clientes se atrasan en el pago de la cuota respectiva y, de acuerdo a lo establecido en una cláusula del convenio, se faculta expresamente a la empresa para suspender el suministro a contar del día siguiente de la fecha de vencimiento de dicha cuota, que será la del vencimiento de la boleta o factura del último consumo, cargando al usuario el valor vigente por corte y reposición del servicio. La empresa, en estos casos, factura en una misma boleta la cuota del convenio por consumos adeudados y otros servicios prestados, con la del último consumo, sin diferenciarlos, e imponiendo así al cliente el pago anticipado del consumo, no obstante el claro tenor del artículo 84º, del DFL 1, de 1982, de Minería, que autoriza la suspensión del suministro sólo una vez transcurridos 45 días del vencimiento de la boleta o factura impaga. Por otra parte, la empresa, en general, no acepta el pago de la cuota del convenio separada de la del último consumo.

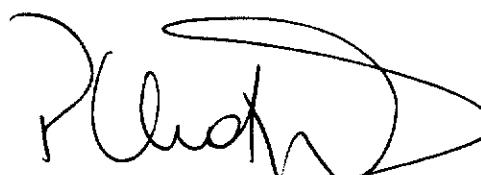
El efecto que se produce por esta falta de diferenciación en las boletas y facturas emitidas por las distribuidoras entre uno y otro cargo (consumo y cuota de convenio), y por su negativa a que los clientes paguen separadamente la cuota de convenio de la del último consumo, es el de una inevitable y forzada renuncia de parte de dichos clientes al derecho consagrado en el artículo 84 de la Ley Eléctrica a contar con un suministro eléctrico ininterrumpido, a pesar de la falta de pago del último consumo eléctrico, hasta tanto no transcurra el plazo de 45 días desde el vencimiento de la boleta o factura a que dicho consumo se refiere. Dicha norma, a juicio de esta Superintendencia, constituye una de orden público, establecida en beneficio y protección de los consumidores de energía eléctrica frente al mayor poder de empresas que prestan una función de servicio público a la comunidad y que se desarrollan, además, en el ámbito de una actividad de naturaleza monopólica; y en esa medida, se ha estimado necesario proteger los derechos de los clientes de las empresas distribuidoras, instruyendo a éstas del modo que se expone en los puntos siguientes.

2. En consideración a lo expuesto, y de conformidad con las facultades que le han sido atribuidas a esta Superintendencia por el artículo 3 N° 34 de la Ley N° 18.410, se ordena a las empresas concesionarias de servicio público de distribución de electricidad la adopción de las medidas que a continuación se detallan:

- a) La boleta o factura de los consumos del cliente deberá señalar, única y exclusivamente, las especificaciones indicadas en el artículo 127º, del D.S. 327, de 1997, de Minería. En consecuencia, deberá excluirse de ella toda referencia a pago o cancelación de cuotas de convenio por deudas atrasadas, venta de artefactos, trabajos de instalaciones interiores u otros ítems ajenos al servicio público de distribución eléctrica.
 - b) En armonía con lo señalado precedentemente, la empresa facturará mediante una boleta separada de la del consumo, el cobro de la cuota del convenio suscrito con el cliente, fijando como fecha de su vencimiento la que sea pertinente según la estipulación correspondiente. La falta de pago oportuno de esta boleta, permitirá a la empresa suspender el suministro en los términos convenidos y la autorizará para cobrar por los servicios de corte y reposición.
 - c) De la misma manera, los otros servicios que preste la empresa al cliente, que sean ajenos a su función específica de concesionaria de servicio público de distribución, deberán facturarse separadamente al cliente. El no pago oportuno de estos servicios, no faculta a la empresa para suspender el suministro eléctrico, de conformidad con la normativa vigente.
3. No obstante lo expuesto, se autoriza a las empresas concesionarias para extender una sola boleta o factura por la totalidad de los servicios que presten a sus usuarios, cuando esos instrumentos se emitan cumpliendo con los siguientes requisitos:
- a) Las empresas deberán distinguir y separar con claridad en las boletas o facturas los importes de las cuotas de convenio, de los cargos relacionados con el último consumo mensual, con indicación de los diversos plazos a que unas y otras deudas están sujetas para su pago e informando al usuario acerca de las distintas oportunidades en las que, según sea el caso, puede ejercer la facultad de suspender el suministro eléctrico.
 - b) Las empresas deberán siempre aceptar el pago de sólo la cuota del convenio por consumos adeudados, si así lo solicita el cliente y, en el silencio de éste, imputar preferentemente todo pago a la cuota respectiva del convenio. La falta de pago oportuno de la cuota del convenio por consumos adeudados suscrito por el cliente, permitirá a la empresa suspender el suministro en los términos convenidos y la autorizará para cobrar por los servicios de corte y reposición.
 - c) En el caso de los otros servicios que preste la empresa al cliente, que sean ajenos a su función específica de concesionaria de servicio público de distribución, la empresa deberá omitir toda referencia a corte alguno de suministro por no pago, pudiendo, en su lugar, informar de los efectos legales del incumplimiento. El no pago oportuno de estos servicios, no faculta a la empresa para suspender el suministro eléctrico, de conformidad con la normativa vigente. En concordancia con lo anterior, la empresa no está autorizada para incorporar los valores adeudados por los servicios de esta naturaleza, en un convenio de facilidades de pago con facultades de corte del suministro por no pago oportuno de la cuota.

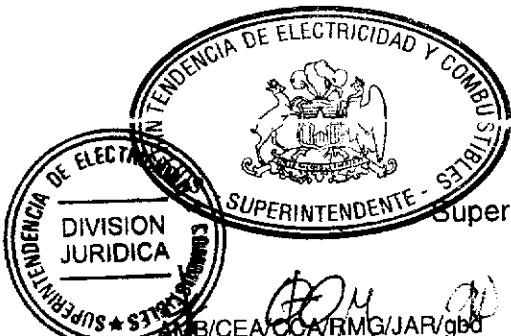
4. Las presentes instrucciones entrarán en vigencia después de transcurrido el plazo de 60 días corridos, contado desde la fecha de notificación de este oficio.

Saluda atentamente a Uds.,



PATRICIA CHOTZEN GUTIERREZ

Superintendenta de Electricidad y Combustibles



AMB/CEA/CCA/ARMG/JAR/gbd

Distribución:

- ASEP
 - FECEL
 - FENACOPEL
 - Empresas concesionarias de Distribución eléctrica
 - Oficinas Regionales y Provinciales de SEC
 - Gabinete Superintendenta
 - División Jurídica
 - División de Ingeniería de Electricidad
 - Depto. Técnico de Inspección de Electricidad
 - Oficina de Partes
- Caso Times N°: 41824 /