



ACC 2123506/

**SANCIONA A LA EMPRESA LIPIGAS S.A., RUT.
96.928.510-K, POR MOTIVOS QUE SE INDICAN/**

RESOLUCION EXENTA N° 26672/

COYHAIQUE, 06 de diciembre de 2018

VISTOS:

Lo dispuesto en la ley N° 18.575 de 1986, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley 18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; en el D.F.L N° 1, de 1978, del Ministerio de Minería; en el D.S. N° 67 de 2004 que "Aprueba el Reglamento de Servicio de Gas de Red, en el D.S. N° 119 de 1989, que fija Reglamento de Sanciones en Materia de Electricidad y Combustibles, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; lo previsto en la Resolución Exenta N° 1550/99 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y la Resolución Exenta N° 1600/2008 de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1º Que, con fecha 11.09.2018, el cliente de la empresa distribuidora de gas, Lipigas S.A., servicio N° 60014709, ubicado en calle Pasaje Transversal B N° 1622, Villa Estancia Austral de la ciudad de Coyhaique, Sr. Eduardo Saavedra Ordóñez, presenta reposición de reclamo por acumulación de cobros, manifestando su disconformidad por respuesta entregada por SEC, -en base a los antecedentes provistos por Lipigas- en la que se le indica que dicha acumulación se debió a dificultades de acceso al medidor. El recurrente acredita, y SEC constata, que tal dificultad no existe pues en la mayoría de las casas de ese conjunto habitacional, incluida la del reclamante, el medidor se encuentra en el antejardín, y no existen rejas u otro impedimento para la toma de lectura. También, del historial de reclamos del Sr. Saavedra se verifica un reclamo anterior de la misma índole de fecha 19.10.2017.

En este contexto, mediante oficio N° 145/ACC 2055486, de fecha 24.09.2018, esta Superintendencia instruye a Lipigas S.A. la presentación de diversos antecedentes, en formato Excel, relativos a la facturación en el periodo enero 2017- agosto 2018, no solo del reclamante, sino que de todos los usuarios que se conectan a la misma estación de aquél.

Con fecha 24.10.2018, mediante ingreso SEC N° 302/ ACC 2081339, Lipigas S.A. presenta base de datos solicitada, conteniendo los siguientes campos:

- a) N° de cliente
- b) N° de serie del medidor
- c) Dirección del suministro
- d) Lectura actual y anterior en m³
- e) Indicación para cada registro si fue consumo leído o estimado
- f) Fechas de toma de lectura.

2º Que, analizada a la luz de la reglamentación vigente toda la información recabada; a saber: informe de la empresa, visitas a terreno, declaración del reclamante y consultas a vecinos, esta Superintendencia verificó que la empresa Lipigas S.A. no tomó lectura ni facturó oportunamente lo efectivamente consumido a un número significativo de clientes de Villa Estancia Austral conectados a la misma central que el Sr. Saavedra, -de hecho, a la totalidad de ellos en mayo de 2018-, y hasta 9 veces en el caso del reclamante, facturando además, en dos casos, consumos estimados hasta 8 veces consecutivas.

Por lo anterior esta Superintendencia arribó a la conclusión que la empresa no dispuso de los mecanismos suficientes y adecuados que le permitiesen otorgar un servicio de acuerdo a lo establecido en la normativa que le rige, afectando negativamente a sus clientes y transgrediendo con ello lo dispuesto en los artículos N° 44, 48 y 50 del Decreto Supremo N° 67 de 2004 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, "Aprueba Reglamento de Servicio de Gas de Red". Por esta razón, mediante oficio Ord. N° 168 / Acc 2088241 de 31.10.2018, se le formulán los respectivos cargos a Lipigas S.A., detallando en el párrafo tercero de ese oficio las razones fundantes del procedimiento administrativo.

3º Que, con fecha 21.11.2018, mediante carta ingreso SEC N° 346, ACC 2107207, en representación de Lipigas S.A., el Sr. Rodrigo Loosli Lama, Agente Zonal XI Región de la Empresa Lipigas S.A., presenta sus descargos señalando, lo siguiente:

- 3.1 Que, *si bien es efectivo que, en los meses de enero a agosto de 2017, se le facturó consumo cero al reclamante, y en septiembre se le facturó un consumo acumulado de 118 m3, ello se debió a que al Sr. Eduardo Saavedra Ordóñez se le cambió el medidor, entonces al pasar el personal de la empresa contratista, el medidor no le aparecía y no había lectura. Esta situación ocurrió debido a que administrativamente no se incorporó el nuevo medidor de inmediato al sistema y sólo en el mes de agosto se incorporó, se tomó lectura y se procedió al cobro, ello se explicó en su oportunidad a esa superintendencia. Para compensar al cliente sólo se le cobró 3 meses del total acumulado de 7, condonándose los demás meses, por lo que su cuenta bajó de \$ 278.250 a \$ 120.000.*
- 3.2 Que, *respecto del consumo correspondiente a los meses de abril y mayo de 2018, en que se le facturó cero y en el mes de junio se le facturó 57 m3, efectivamente se informó que en dichos meses no se pudo acceder al medidor por no poder acceder al domicilio y se informó al cliente que en las boletas se había indicado la frase "Lectura estimada por casa cerrada", copia de lo cual se acompañó a vuestra Superintendencia. Se trató de un error motivado por la información errónea que se le dio por la empresa Contratista que toma las lecturas al funcionario de Lipigas encargado de responder los requerimientos del cliente y de vuestra Superintendencia, de lo que nos dimos cuenta sólo cuando vuestra Superintendencia nos informó de ello y al solicitar explicaciones a nuestra empresa Contratista. Contribuyó a ello el hecho de que en el periodo abril-mayo hubo un cambio de la empresa contratista la cual, ignoramos la razón, no prestó un buen servicio haciéndonos creer que había tomado todas las lecturas de forma correcta. Se trató de un lamentable error donde no hubo intención de entregar información falsa o manifiestamente errónea a vuestra Superintendencia. Fuimos víctima de la información errónea entregada por el contratista, el cual había comenzado a prestar servicios en forma reciente. En lo demás casos indicados en el Ord. del Ant., en los meses de abril y mayo de 2018 el contratista indicado informó no haber podido tomar las lecturas efectivas, razón por la cual se facturó un consumo estimado.*
- 3.3 Termina sus descargos indicando que, por lo anterior, solicita tener por formulado los descargos y en definitiva absolverlos.

4º Que, del análisis de estos descargos, es posible señalar lo siguiente:

- 4.1 Que, en relación al reclamo del Sr. Saavedra, no se advierte en los descargos presentados, antecedente alguno que desvirtúe los cargos formulados; por el contrario, en ellos la culpada reconoce explícitamente la falta reprochada al señalar que si bien es efectivo que en los meses de enero a agosto de 2017 se le facturó consumo cero, y en septiembre se le facturó un consumo acumulado de 118 m3, ello se debió a un cambio de medidor que no fue oportunamente enrolado en sus sistemas de facturación y que en compensación se le condonaron 4 de los siete meses acumulados. Lo dicho por la empresa, deja en evidencia la ausencia de un procedimiento adecuado para garantizar la debida coordinación entre los procesos de mantenimiento y facturación, necesaria para el debido cumplimiento de su deber de otorgar un servicio acorde a la reglamentación vigente.



La empresa también reconoce explicitamente la entrega de información manifiestamente errónea, indicando que (textual): *"respecto del consumo correspondiente a los meses de abril y mayo de 2018, en que se le facturó cero y en el mes de junio se le facturó 57 m3, efectivamente se informó que en dichos meses no se pudo acceder al medidor por no poder acceder al domicilio y se informó al cliente que en las boletas se había indicado la frase "Lectura estimada por casa cerrada", copia de lo cual se acompañó a vuestra Superintendencia. Se trató de un error motivado por la información errónea que se le dio por la empresa contratista que toma las lecturas al funcionario Lipigas encargado de responder los requerimientos del cliente y de vuestra Superintendencia, de lo que nos dimos cuenta sólo cuando vuestra Superintendencia nos informó de ello y al solicitar explicaciones a la empresa contratista".*

Al respecto es necesario remarcar que el punto reprochado fue que en carta Lipigas de fecha 8 de agosto de 2018, dirigida a esta Superintendencia para efectos de atender reclamo del cliente, la empresa informa que *"en los meses de abril y mayo no se pudo tener una lectura efectiva del medidor al no poder acceder al domicilio"*. Información que fue desvirtuada en el análisis desarrollado (visitas a terreno y fotografías provistas por el usuario), y por el propio reconocimiento de la culpada. En sus descargos, Lipigas S.A., atribuye responsabilidades a la empresa contratista, señalando que fueron víctimas de la información errónea entregada por estos, situación que no resulta atendible y solo viene a ratificar lo señalado en el oficio de cargos; esto es, la empresa no ha dispuesto los mecanismos de control suficientes y necesarios para garantizar que el flujo de información entre los distintos procesos que desarrolla, le permitan entregar información fidedigna tanto a sus clientes como a esta entidad fiscalizadora. La empresa proveedora del servicio no puede delegar en sus contratistas la responsabilidad por la deficiente calidad del servicio que presta, pues es de su exclusiva responsabilidad la implementación de los mecanismos necesarios para mantener bajo control el proceso de lectura de medidores, y articular las coordinaciones necesarias entre las distintas actividades que desarrolla, propias de su rubro, a fin de efectuar una cobranza correcta y oportuna a sus clientes.

4.2 Finalmente, respecto a las transgresiones a los artículos 44°, 48° y 50° del D.S. N° 67 de 2004, en relación con la afectación de los demás clientes señalados en las letras c, d, e, f y g del punto 3 del oficio de formulación de cargos, no resulta atendible lo expuesto por Lipigas S.A. en sus descargos en cuanto a que (Textual): *"En los demás casos indicados en el Ord. del Ant. en los meses de abril y mayo de 2018 el contratista indicado informó no haber podido tomar las lecturas efectivas, razón por la cual se facturó un consumo estimado"*. La empresa no puede, sobre la base de un deficiente servicio prestado por sus contratistas, eximirse de su responsabilidad en los hechos. Luego de sucesivas facturaciones de cero consumo sin tener problemas de acceso a sus medidores, (como se demostró en la investigación realizada), los usuarios N° de cliente 60015191, 60015193, recibieron facturaciones de 132 y 173 m³ respectivamente. Situación parecida (sin problemas de acceso a los medidores) afectó a los clientes N° de servicio 60010220, 60015191 y 60015192 con 5, 8 y 6 veces consumo leído cero, y a los clientes N° de servicio 60010244 y 60016226 con facturación estimada en 5 y 8 oportunidades consecutivas respectivamente, por último, a todos los clientes no se les leyó su consumo el mes de mayo. El aseguramiento de los procesos comerciales (lectura, facturación, cobranza y otros), son de la entera responsabilidad de la empresa suministradora del producto, independientemente de los medios que utilice para ello, y la oportuna y correcta facturación es uno de los parámetros que caracteriza la calidad de servicio y se encuentra establecida en el mismo Decreto Supremo N° 67 de 2004, debiendo Lipigas S.A. disponer de los controles necesarios a objeto atender su cumplimiento.

5° Que, en definitiva, no se acogen los descargos presentados por la empresa, dado que, según lo expuesto en el análisis del párrafo anterior, se concluye que las transgresiones reprochadas efectivamente ocurrieron, no apreciándose en los descargos presentados antecedentes que desvirtúen los cargos formulados.

6° Que, de manera paralela, mediante oficio Ord. N° 26243, Acc 2095568 de 12.11.2018, esta Superintendencia no acogió recurso de reposición presentado por el usuario, Sr. Eduardo Saavedra, abordando en ese oficio su disconformidad como la impugnación de cobros excesivos, situación que SEC no cuestiona, pues no dispone de antecedentes que acrediten que los volúmenes facturados, aunque de manera inoportuna, no correspondan a consumos efectivamente realizados por el reclamante.

7º Que, al momento de dictar la presente resolución, se han tenido en cuenta el actuar de la inculpada y las consideraciones establecidas en los artículos 15º y 16º de la ley N° 18.410, determinándose de manera fehaciente que, en conocimiento de la normativa que regula la materia, la empresa Lipigas S.A. entregó información manifiestamente errónea a esta Superintendencia y reiterativamente no leyó ni facturó oportunamente los consumos de un significativo número de clientes, de hecho al 100% de los clientes de una misma central en una oportunidad, siendo la única responsable de la omisión que afectó la calidad del servicio prestado en lo que se refiere a la correcta y oportuna lectura y facturación de los consumos.

RESUELVO:

1º Sancionase a la Empresa Lipigas S.A., RUT: 96.928.510-K, representada legalmente por el Sr. Ángel Mafucci Solimano, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo N° 5400 Piso 15, Las Condes, Santiago, con una multa a beneficio fiscal de **300 U.T.M. (Trescientas U.T.M.)**, por la responsabilidad que le cabe en la irregularidad indicada en el presente acto administrativo. El pago de la multa aplicada deberá ser efectuado en el plazo máximo de 10 días hábiles, a contar de la fecha de notificación de la presente Resolución Exenta, en las Oficinas de la Tesorería General de la República, correspondiente al domicilio del infractor y su pago debidamente acreditado en **SEC**, dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que ésta debió ser cancelada, conforme lo establecido en el artículo 18º de la Ley 18.410 y el artículo 27º del Decreto Supremo N° 119 de 1989.

2º De acuerdo a lo establecido en los artículos 18º A y 19º de la ley N° 18.410, esta Resolución podrá ser impugnada interponiendo la afectada, dentro del plazo de 5 días hábiles de notificada, un recurso de reposición ante esta Superintendencia y/o de reclamación, dentro del plazo de diez días hábiles de notificada, ante la Corte de Apelaciones que corresponda. La interposición del recurso de reposición se podrá realizar a través de Internet, en la sección de sanciones del sitio web, www.sec.cl, o bien en las oficinas de la Superintendencia. En ambos casos, la presentación del recurso suspenderá el plazo de 10 días para reclamar de ilegalidad ante los Tribunales de Justicia. Asimismo, se hace presente que, de acuerdo a la ley, las multas en dinero no serán exigibles mientras no esté vencido el plazo para interponer la reclamación judicial, o mientras ella no sea resuelta por la justicia cuando se interpuso. Será responsabilidad del afectado acreditar ante esta Superintendencia el hecho de haberse interpuesto la reclamación judicial referida, acompañando copia del escrito en que conste el timbre o cargo estampado por la Corte de Apelaciones ante la cual se dedujo el recurso.

**ANÓTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE
POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE**



HUGO ARDILES CHAVEZ
DIRECTOR REGIONAL SEC - AYSÉN

HACH/xas

Distribución:

- Destinatario
- Carpeta
- TGR
- SERNAC
- Archivo Dirección Regional SEC

Caso Times 1048669/

Aviso Recibo

Nombre: EMPRESAS LIPIGAS S A			Folio	0007	33555
Direccion 0006 AV APOQUINDO 5400 BLOCK P. 15			Comuna	0008	LAS CONDES
Rut/Rol 0003 96928510-K			Formulario:	44	Vencimiento 0015 07-01-2019

Descripción	Código	Valor	Descripción	Código	Valor
NUMERO TELEFONO	0009	0	NUMERO DIRECCION	0010	—
OFICINA/DEPTO.	0011	—	BLOCK	0012	—
VILLA	0013	—	RECLAMO JUDICIAL	0019	—
TIPO SANCIONADO	0023	EMPRESA	NUMERO RESOLUCION	0024	26672
FECHA RESOLUCION	0025	06/12/2018	AMBITO DE LA MULT	0031	GAS
CORREO ELECTRONICO	0055	—	TIPO DE MONEDA	0070	UTM
CANTIDAD U.M.	0075	300,00	VALOR U.M. EMISION	0076	48.353,00
VALOR U.M. PAGO	0077	48.353,00	DESCR.DEL SERVICIO	0100	AUSENCIA DE UN PROCEDIMIENTO ADECUADO PARA GARANTIZAR LA DEBIDA COORDINACIÓN ENTRE LOS PROCESOS DE MANTENIMIENTO Y FACTURACIÓN, NECESARIA PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE SU DEBER DE OTORGAR UN SERVICIO ACORDE A LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE
FECHA EMISION	0215	20181207			
MULTA U.T.M. EN \$	0150	14.505.900			

Valido Hasta	31-12-2018	TOTAL A PAGAR	91	14.505.900
Fecha Emision	07-12-2018	PLAZO		

SEC - AYSEN
Hugo Ardiles Chavez
Director Regional
07.12.18



CID

12071600000118123104413717

- Documento generado a las: 09:09
- Si esta deuda está en Cobranza Judicial, etapa de remate, es conveniente informar su pago a la Tesorería que corresponda.
- Acogido al Art. 13. Ley N° 20956.