



## CGE emite comunicado respecto de reclamos por fuerte alzas por parte de clientes



### Declaración Pública CGE

Ante las diversas consultas realizadas tanto por clientes, como por medios de comunicación y/o autoridades, respecto de alzas en las cuentas eléctricas a un grupo de clientes, CGE señala que:

Lamentamos las posibles molestias que esta situación haya provocado a nuestros clientes y manifestamos nuestra completa disposición para revisar cada uno de los casos en que los clientes tengan duda sobre el monto de su boleta con el fin de encon-

trar una pronta solución. Los incrementos en el monto de las boletas eléctricas se pueden explicar en general por diversos factores, como aumentos de tarifas y el mayor consumo que se observa durante la época de invierno. Sin embargo, CGE ha detectado otros factores que pueden estar influyendo en esta situación.

Producto de la finalización del contrato de servicio con la empresa proveedora que realizaba el proceso de lectura y el reparto de boletas, debido a los incumplimientos que dicha

empresa tuvo con sus trabajadores, CGE realizó estimaciones de consumo a un grupo de clientes de la región, considerando los consumos de los últimos seis meses anteriores, tal como lo establece la normativa.

Al no contar con los datos del consumo real de energía para este grupo de clientes, estas estimaciones subestiman el consumo real del mes de julio, al considerar meses de menor consumo que este. Esto provocó que el monto de la boleta emitida en el mes de julio, fuese menor al consumo real. Esta situación está siendo normalizada durante agosto, al mismo tiempo que la empresa continúa con la implementación de un sistema de lectura, que permita entregar a nuestros clientes con información transparente y oportuna y nos permita implementar las correcciones que sean necesarias.

Invitamos a nuestros clientes que tengan dudas sobre su facturación, a que se acerquen a CGE, a través de nuestras diversas

plataformas: número gratuito 800 800 767, la aplicación CGE1click, el número de Whatsapp +569 8956 8479, la página web [www.cge.cl](http://www.cge.cl) y en las diferentes oficinas comerciales. Reiteramos la total y completa voluntad de la empresa para analizar y responder cada uno de las dudas que sean planteadas por nuestros clientes.

Como una forma de acelerar una debida respuesta, y en la manera de lo posible, le pedimos a nuestros clientes, que tengan dudas con el monto de su boleta, que nos envíen la lectura actual que muestra el medidor, cuando realicen la gestión en alguno de nuestros canales de atención, los cuales se reforzarán para recibir las inquietudes de nuestros clientes.

Agradecemos a los medios de comunicación y autoridades que levantaron alertas sobre esta situación, permitiéndonos analizar los procedimientos y tomar las medidas correspondientes.