

SEC formula cargos contra CGE por irregularidades en procesos de lectura y facturación en el Maule y O'Higgins

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) informó que, tras un exhaustivo análisis de los miles de reclamos presentados por la ciudadanía, además de las fiscalizaciones realizadas en las regiones del Maule y O'Higgins, resolvió formular cargos contra la empresa Compañía General de Electricidad (CGE) por irregularidades en los procesos de toma de lectura de medidores y facturación, así como por deficiencias en la entrega de información relacionada con los Consumos No Registrados (CNR).

Durante las revisiones efectuadas, la SEC pudo determinar que la empresa habría dejado de realizar las lecturas reales de los medidores de miles de clientes en julio y agosto de 2025, lo que habría derivado en boletas con consumos provisionales no informados como tales y, posteriormente, en alzas significativas en las cuentas de agosto. Esta situación, de acuerdo con el organismo fiscalizador, habría evidenciado graves problemas en la gestión comercial de CGE, vulnerando los estándares de calidad de servicio establecidos en la normativa vigente, que obligan a una medición correcta, una facturación precisa y una entrega transparente de la información al usuario.

Adicionalmente, la SEC pudo determinar que la empresa habría entregado información con inconsistencias en la plataforma de reporte que las empresas distribuidoras deben utilizar para entregar a la SEC los antecedentes relativos a los procesos de facturación en relación con los Consumos No Registrados (CNR). En lugar de utilizar el número de cliente, como exige la normativa, la empresa habría registrado los antecedentes con el número

de instalación, lo que habría impedido al organismo ejercer un control fiscalizador adecuado sobre el cálculo, valorización y cobro de estos consumos.

EMPRESA ARRIESGA SANCIONES

El Superintendente (s) de la SEC, Marcelo Abril Labra, señaló que "el derecho de las y los ciudadanos a recibir una facturación correcta, transparente y ajustada a la normativa es irrenunciable. Ni un peso más, ni un peso menos. Por esta razón, hemos decidido formular cargos contra CGE por incumplimientos que afectan gravemente la confianza de los usuarios y vulneran disposiciones expresas de la ley y los reglamentos del sector eléctrico".

La autoridad agregó que "los antecedentes recopilados en las fiscalizaciones reflejan fallas graves en la gestión de la empresa, tanto en los procesos de lectura y facturación como en la entrega de información sobre consumos no registrados. Si estas infracciones se confirman, se aplicarán las sanciones, las que podrían llegar hasta las 10.000 UTA (Unidades Tributarias Anuales), es decir, algo más de 8.000 millones de pesos".

La SEC recordó que CGE cuenta con un plazo legal de 15 días hábiles, contados desde la notificación de los oficios respectivos, para presentar sus descargos ante el organismo fiscalizador. Asimismo, hizo un llamado a la ciudadanía a presentar sus reclamos directamente ante la empresa, exigiendo soluciones concretas a los problemas que enfrenten, los que serán monitoreados permanentemente por la SEC para verificar que la distribuidora cumpla con los estándares exigidos en la atención a sus clientes.