

SEC no descarta formular cargos contra CGE ante masivas denuncias de cobros excesivos en O'Higgins y Maule



Superintendencia de Electricidad y Combustibles se encuentra evaluando las boletas de usuarios de las regiones de O'Higgins y Maule, quienes denuncian aumentos inexplicables en el cobro de sus consumos de electricidad.

A partir del martes 1 de julio comenzó a regir un nuevo incremento en las tarifas de electricidad en Chile, esto en medio del proceso de normalización tarifaria de al menos cada seis meses y que puso fin al período de estabilización vigente desde 2019. Según expertos del área el alza promedio nacional superaría el 7 %, aunque con importantes diferencias territoriales. Algunos pensaron que esto podría ser la causa de que sus cuentas de luz se elevasen considerablemente, pero el sobreconsumo en diversos casos supera con creces lo utilizado en el mes anterior. De ahí la molestia de los usuarios y clientes de la empresa CGE que están denunciando altos cobros en su última cuenta mensual y que ha sido recogido, por ejemplo, por el diputado Raúl Soto. A través de sus redes sociales el parlamentario comunicó que presentó este lunes en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), una denuncia del tema y solicitó al director regional Felipe Lorzundi abrir una fiscalización que esclarezca esta situación que calificó como "aumentos tarifarios desproporcionados, excesivos e irracionales". Asegura que le han llegado a su conocimiento "muchos casos donde el exceso de cobro llega al doble e incluso al triple de las tarifas promedios habituales de meses o años anteriores". También anunció que buscarán más casos para hacer una denuncia colectiva ante la entidad reguladora y el Sernac.

Este miércoles la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, finalmente inició una investigación para determinar las eventuales responsabilidades de la empresa CGE. A través de un comunicado, desde el ente fiscalizador si bien reconocen que el precio de la energía ha experimentado un alza en los últimos meses y es habitual que en invierno aumente el consumo, aseguran que los antecedentes recopilados indican que algunas de las situaciones descritas no tendrían relación con estas explicaciones. De acuerdo con los primeros análisis realizados por el organismo fiscalizador, los problemas detectados podrían estar vinculados a una inadecuada aplicación de los Consumos No Registrados, CNR, a errores en la aplicación de la normativa sobre Facturación Provisoria y a deficiencias en los procesos de toma de lectura

de medidores, todas responsabilidades que corresponden a la empresa distribuidora. En caso de iniciarse los procesos sancionatorios contra la empresa, esta tendrá 15 días hábiles para efectuar sus descargos, los que, evidentemente, serán analizados en su mérito y con todas las garantías que corresponda. La SEC recordó que los CNR pueden ser cobrados solo bajo un estricto procedimiento definido por la normativa. De no cumplirse estas condiciones, los cobros no corresponden. En el caso de la Facturación Provisoria, esta se permite únicamente cuando la empresa no puede acceder a la toma de lectura por causas no imputables a ella, pudiéndose aplicar este tipo de cobro promedio solo hasta dos veces consecutivas y sin extenderse en el tiempo. En tanto, la toma de lectura debe ser periódica y reflejar de manera exacta el consumo registrado en el medidor; de no cumplirse, podría configurarse

una infracción grave.

INICIO DE INVESTIGACIÓN

La Superintendente de Electricidad y Combustibles, Marta Cabeza, señaló que "la ciudadanía tiene derecho a recibir un cobro mensual por la energía efectivamente suministrada: ni un peso más, ni un peso menos. Por esta razón, ante los reclamos de vecinas y vecinos del Maule y O'Higgins hemos iniciado esta investigación. De comprobarse faltas a la normativa, seremos muy estrictos con la empresa, porque este tipo de infracciones atentan contra la confianza que las personas deben tener en la boleta que reciben cada mes". Asimismo, agregó que se está evaluando la instrucción de una auditoría externa a todo el proceso de facturación, con el fin de esclarecer si la compañía eléctrica ha realizado los cobros de acuerdo con la normativa vigente. "La ciudadanía tiene derecho a saber si lo que le llega mes a mes en la factura corresponde efectivamente a lo que consumió. Se trata de una relación básica de confianza, y la empresa debe entregar explicaciones claras", afirmó Cabeza. Finalmente, desde la SEC hicieron un llamado a seguir las cuentas oficiales de la SEC en Redes Sociales: Instagram (@sec_chile), LinkedIn (Superintendencia de Electricidad y Combustibles - SEC), X (@SEC_cl) y Superintendencia SEC (Facebook), donde la ciudadanía podrá acceder a información actualizada sobre esta investigación y otras materias vinculadas al sector energético.

CGE RESPONDE ANTE DENUNCIAS

El lunes la empresa CGE, emitió una declaración que dice que los incrementos en el monto de las boletas

continúa



eléctricas se pueden explicar "por diversos factores, como aumentos de tarifas y el mayor consumo que se produce durante la época invernal". Sin embargo, reconocieron que otros factores también podrían estar influyendo en esta situación. Así apuntaron que estas diferencias se deberían- entre otros motivos- a tener que realizar "estimaciones de consumo a un grupo de clientes de la región", ello tras finalizar contrato con proveedor que se dedicaba a la lectura de medidores y reparto de boletas, sin precisar número de afectados ni a qué comunas pertenecen. "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", explican a través del comunicado. "Al no contar con los datos del consumo real de energía para este grupo de clientes, estas estimaciones subestimaron 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". Aseguran desde la empresa que dicha situación está siendo normalizada durante el presente mes, al mismo tiempo que continúan realizando los análisis en detalle de esta situación, "para asegurar



que nuestros clientes cuenten con información transparente y oportuna y nos permita implementar las correcciones que sean necesarias".

EMPRESA SOLICITA CONOCER CADA CASO

CGE también solicita a los clientes que tengan dudas con su facturación, que consulten su situación en las diferentes plataformas: número gratuito 800 800 767, la aplicación CGE-1click, el número de Whatsapp +56989568479, la página web www.cge.cl y en las diferentes oficinas comerciales. Aseguran una "total y completa voluntad de la empresa para analizar y

responder cada uno de las dudas que sean planteadas por

los clientes".

Asimismo, piden como una forma de acelerar la respuesta, "y en la manera que fuese posible", que los clientes con dudas con su monto envíen la lectura actual que muestra el medidor, cuando realicen la gestión de consulta en los canales de atención.

"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 encontrar una pronta solución", comunicaron desde la empresa.📧