

## SEC VALPARAISO

ORD.: N° 1930

- ANT.: a) Presentación del Sr. Gonzalo Barros O., ingreso SEC Caso N° 189116 del 17.10.2012.
- b) Correo electrónico, ingreso SEC OP N° 3534 del 17.10.2012 del Sr. G. Barros.
- c) Ord. N° 2807 del SEC de fecha 21.09.2011.
- d) Copia de informe del Sr. Barros, ingreso SEC OP N° 5964 de fecha 30.11.2011.
- e) D.S. N° 327/97, "Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos"
- f) Ley N° 18.410 y sus modificaciones.
- MAT.: Instruye lo que indica.

Viña del Mar, 12 de Noviembre de 2012

DE : DIRECTOR REGIONAL

A : GERENTE GENERAL, Chilquita Energía S.A.

1. Me refiero a presentación en ANT. a) la misma que hace referencia, de cobros errados al ajustar el decimal 0,5 al entero superior; a las facturaciones de las demandas de potencia para los servicios cliente N° 383384, 502668 y 466350, correspondiente a la "Agrícola El Canelillo S.A." con domicilio en Fundo El Encierro s/n, Lo Rojas, comuna de La Cruz.
2. Que, revisado los antecedentes aportados por las partes; las mismas que están relacionadas con el oficio en ANT. c), copia de informe en ANT. d) y en consideración, a los Artículos 221° y 222°, letra h) del decreto en ANT. e), la empresa reclamada es responsable del cumplimiento de los estándares de calidad de servicio, entre los cuales se encuentra el deber de medir y facturar correctamente los consumos del cliente; al mismo tiempo tener mayor precisión respecto del justo valor a pagar mensualmente por parte del usuario.
3. De acuerdo con lo anterior, y en virtud a las facultades que otorgan a esta Superintendencia, el cuerpo legal en ANT. c) **se instruye**, a su representada, proceda, dentro un plazo no mayor a **10 días hábiles**, contados de la fecha de recepción del presente oficio, lo siguiente:
  - Refacturación de los consumos del usuario (de acuerdo a la tarifa que rigen en los periodos correspondientes), mes a mes, por los 5 últimos años transcurridos, efectuando un cálculo del valor de la energía suministrada que se aplicara a la fracción correspondiente que se ha registrado, sin redondearla al entero superior o inferior, según sea el caso y, una vez terminado el importe total que debió haberse facturado con ese método de cálculo, determinar si existen sumas por pagar o por restituir a su cliente, lo que deberá resolverse de común acuerdo entre las partes.

- Informar a su cliente y esta SEC de los resultados obtenidos al respecto.



Saluda atentamente a Ud.

  
**MARCELO ABRIL LABRA**  
**DIRECTOR REGIONAL VALPARAISO**  
**SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**

Incluye: Copia Pronunciamiento DJ

MAL/JFN/jfn.

ACC-780407

**Distribución:**

- Destinatario, Av. Argentina Nº 1, Edificio Plaza Barón, Piso 7, Valparaíso.
- Archivo.
- Control Interno
- C.c.: Sr. Gonzalo Barros O., correo electrónico: [gonzalobarros@dominet.cl](mailto:gonzalobarros@dominet.cl)
- ACC:786394

MEMORANDO ACC 782116 / DOC 189116

ANT.: a) Reclamo Sr. Gonzalo Barros O. Ingreso SEC V  
Región N° 4523, del 12.09.11.

b) Diversos documentos caso Times 189116.

MAT.: Informa al tenor de lo solicitado.

SANTIAGO, 26 OCT 2012

DE: JEFE DIVISIÓN JURÍDICA

A: SR. DIRECTOR REGIONAL SEC, V REGIÓN, DE VALPARAÍSO.

El Sr. Director Regional SEC V Región, ha remitido a esta asesoría jurídica, para su análisis, los documentos relacionados con el reclamo de D. Gonzalo Barros Orrego - quien asume para estos efectos la representación de Agrícola El Canelillo S.A. - que ha sido interpuesto en contra de la empresa concesionaria Chilquinta Energía, por cobros excesivos en el consumo de energía eléctrica que le ha sido suministrada. Entre los antecedentes acompañados se encuentran diversos documentos que, analizados, permiten concluir que el problema planteado se limita a impugnar la forma de cálculo de la energía registrada y su valorización, que consiste en aproximar al entero el decimal de la demanda máxima mensual resultante, de manera que el 0,5 o decimal superior se sube al entero que sigue a continuación, en tanto el decimal menor a 0,5 se baja al entero inferior. De esta práctica, señala el reclamante, se ha acumulado un perjuicio en su contra no inferior a \$444.465 en los últimos 5 años, solicitando la restitución de lo pagado en exceso. Acompaña, en apoyo de su alegación, un estudio y cálculo efectuado por una empresa de ingeniería de la que es gerente general y, además, diversas copias de correos electrónicos intercambiados por el reclamante con funcionarios de empresas concesionarias de otras zonas del país, que respaldarían sus conclusiones.

Habiéndose dado traslado a la concesionaria de este reclamo, aduce que se trata de una práctica normal en el mercado, no cuestionada por la autoridad y que, en definitiva, no es efectivo que esta forma de aproximación haya sido perjudicial para su cliente y, por el contrario, tomadas las demandas leídas desde el mes de enero de 2010 al mes de octubre de 2011, fecha de su respuesta, el criterio de aproximación ha sido claramente beneficioso para el cliente. Acompaña planillas de lecturas y demandas de los 3 servicios pactados por su cliente.

**Sobre el particular**, es opinión de esta asesoría que resulta particularmente complejo poder establecer con alguna precisión el presunto perjuicio sufrido por el reclamante, porque la información disponible es contradictoria, toda vez que emana de cada parte afectada, que plantea sus puntos de vista de acuerdo con sus propios intereses.

Del análisis practicado, queda suficientemente establecido que la empresa concesionaria ha utilizado una forma de cálculo del valor del consumo que pudiera, en principio, no cumplir los estándares de correcta medición y facturación del servicio, que impone la normativa vigente.

En efecto, los artículos 221° y 222°, letra h), del DS 327/97, de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, disponen que el concesionario es responsable del cumplimiento de los estándares de calidad de servicio, entre los cuales se encuentra el deber de medir y facturar correctamente los consumos de sus clientes. Así, en la especie, cuando la forma de cálculo aplicada por la empresa entrega mes a mes diferencias de valores que pudieran ser de varios miles de pesos, pudiéramos ciertamente concluir que la facturación se encuentra fuera del estándar indicado. Ello porque el tema se pudo resolver de mejor manera, ya que en la práctica comercial de todo tipo de empresa de servicios, entre ellas la gran mayoría de las eléctricas, se redondea la factura de consumos a la decena de pesos, cuidando además de imputar el diferencial anterior en la siguiente factura de consumos, pero nunca se redondea ese valor a la unidad de mil más próxima, lo que pudiera dar lugar una diferencia de facturación que, por acumulación, pudiera ser de centenas de miles de pesos, como lo afirma el reclamante. Podrá concluirse que la empresa reclamada siempre tuvo la posibilidad, como lo hacen otras congéneres del segmento de distribución y así se lo habría representado su cliente, de hacer el cálculo respectivo considerando un decimal de la potencia que se factura, lo que hubiera permitido tener una precisión mayor respecto del justo valor a pagar mensualmente por el usuario.

En consideración a lo expuesto, se propone al Sr. Director Regional se ordene a la empresa Chilquinta Energía hacer una refacturación de los consumos del usuario, mes a mes, por los 5 últimos años transcurridos, efectuando un cálculo del valor de la energía suministrada que se aplicará a la fracción correspondiente que se ha registrado, sin redondearla al entero superior o inferior, según sea el caso y, una vez determinado el importe total que debió haberse facturado con ese método de cálculo, determinar si existen sumas por pagar o por restituir a su cliente, lo que deberá resolverse de común acuerdo entre las partes, todo lo cual deberá informarlo a esta Superintendencia, otorgándose para ello un plazo prudencial, que determinará el Sr. Director Regional.

Es cuanto esta asesoría puede informar, al tenor de lo solicitado.

  
**SERGIO CORVALÁN VALENZUELA**  
Jefe División Jurídica

SCV/GBD  
-Destinatario  
-Secretaría General  
-DJ  
ACC.780974