



Errores en facturación de boletas que afectaron a más de 5.000 hogares

- Junto con actualizar el número de clientes afectados, la empresa eléctrica entregó su plan de acción para corregir este hecho, el que incluyó el término anticipado del contrato con el proveedor encargado de las lecturas de los medidores, además de la fórmula para recalcular los cobros sin considerar las alzas denunciadas.

Una serie de acciones lleva adelante, actualmente, la Dirección Regional Coquimbo de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, SEC, en el marco de la investigación que busca determinar las causas exactas que originaron, hasta el momento, que más de 5.000 hogares de la región reportaran cobros excesivos en sus boletas mensuales, las cuales fueron emitidas por la empresa CGE.

De acuerdo con la información obtenida por el organismo fiscalizador, y solicitada a la compañía eléctrica en el marco de la indagatoria que lleva adelante, inicialmente los clientes con problemas eran 2.559. Sin embargo, y tras la revisión de los sistemas de facturación por parte de la empresa, se ha podido determinar que el universo total de afectados, a la fecha, alcanza los 5.131, quienes sufrieron alzas en sus montos a cancelar por consumo eléctrico, siendo la principal hipótesis, errores en el proceso de facturación por parte de la empresa.

Adicionalmente, CGE tuvo que entregar la información detallada de estos usuarios, incluyendo datos como los respectivos números de cliente, dirección y el período de tiempo en que se registraron estas alzas que podrían explicarse, preliminarmente, por problemas de lectura de los medidores.

Con estos antecedentes, la Dirección Regional Coquimbo de la SEC solicitó a la compañía un plan de acción que permitiera resolver, oportunamente, este problema. Tras su recepción, se instruyó a la empresa su ejecución, mientras que, en paralelo, prosiguió la investigación para establecer las causas exactas de este hecho.

RESPUESTAS A LA COMUNIDAD

Carlos Herrera, Director Regional de SEC Coquimbo, expresó que “desde el primer minuto, recibimos los reclamos de los ciudadanos afectados, antecedentes que dieron origen a una

SEC coquimbo monitorea acciones de CGE

Written by Sergio Guzmán Leiva
Wednesday, 24 October 2018 09:36 -

investigación que actualmente sigue en curso y que podría finalizar, eventualmente, en multas para los responsables, todo según lo establecido en la normativa vigente”.

“Los ciudadanos deben contar, en sus boletas, con información clara y certera, tanto en lo referido a montos como lazos de pago, entre otros datos. Si los ciudadanos detectan alguna información que no se ajusta a estos estándares, pueden reportarlo a través de su teléfono celular, ingresando desde el navegador al sitio web www.sec.cl”, recordó la autoridad.

CGE informó a la SEC que los usuarios afectados por estas alzas, reflejadas en los montos de sus boletas, verán recalculados estos valores, para lo cual se realizará un promedio de los tres meses anteriores a la facturación donde se registraron estos aumentos, proceso que será monitoreado por el organismo fiscalizador.

De la misma forma, se anunció el término anticipado del vínculo con el proveedor encargado de la medición en terreno, proceso que derivó en la contratación de una nueva empresa a cargo de esta labor.

Por último, la invitación es a seguir las cuentas de la SEC en Twitter (@SEC_cl) y Facebook, como Superintendencia SEC, donde la ciudadanía podrá acceder a información útil, consejos de seguridad y calidad en el uso de los energéticos.