

SEC exige a eléctricas medidas inmediatas ante reclamos por facturación provisoria

Written by Sergio Guzmán Leiva
Wednesday, 20 May 2020 17:14 -



- Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, ofició a las empresas de distribución para que implementen procesos, de manera diligente, ante una serie de reclamos de clientes que se sienten afectados por la facturación provisoria.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, ofició a la totalidad de las empresas de distribución eléctrica del país, para que hagan llegar, a la brevedad, sus Planes de Acción, con una serie de respuestas respecto a la Facturación Provisoria que están realizando, la que ha generado dudas y reclamos de algunos ciudadanos quienes se han sentido perjudicados con los montos cobrados por las eléctricas.

La Facturación Provisoria es una modalidad permitida por la normativa, que faculta a las empresas a no tomar la lectura presencial de los medidores de sus clientes, en casos excepcionales, y a emitir boletas con consumos promedios, para lo cual se toma el registro de lo facturado en los seis meses anteriores, operación que se puede realizar hasta por dos períodos consecutivos.

SEC exige a eléctricas medidas inmediatas ante reclamos por facturación provisoria

Written by Sergio Guzmán Leiva
Wednesday, 20 May 2020 17:14 -

La información fue confirmada por el Director Regional de SEC Coquimbo, Carlos Herrera, quien señaló que “dada la serie de reclamos que hemos recibido y que también han surgido en diversos Medios de Comunicación, es que les estamos pidiendo a las empresas que nos informen de las acciones que están desarrollando frente a distintas situaciones derivadas de la aplicación de la facturación provisoria, como por ejemplo, con aquellos locales comerciales que permanecen cerrados, pero que pese a ello, sus propietarios han recibido boletas con un promedio de consumo de los meses anteriores”.

El personero añadió que también se pidió a las empresas que informen acerca de cómo operarán con aquellos casos donde habiendo vuelto a la lectura presencial de los medidores, comprobaron que su estimación fue más baja, por lo que ahora la boleta aumentó considerablemente.

Al respecto, Herrera recalcó que “si bien, este tipo de facturación estimada está contemplada en la normativa, queremos reducir al máximo el impacto que este mecanismo pudiera provocar en las cuentas mensuales de las familias chilenas, en especial, en este contexto de pandemia”.

NI UN PESO DE MÁS

El Director Regional sostuvo que se ha exigido, además, a las empresas que expliquen el tratamiento que han dado a los reclamos de sus clientes, las soluciones propuestas, además de informar sobre la disponibilidad, facilidades y reforzamiento de los canales de atención para

SEC exige a eléctricas medidas inmediatas ante reclamos por facturación provisoria

Written by Sergio Guzmán Leiva
Wednesday, 20 May 2020 17:14 -

la recepción de los reclamos e información de las lecturas aportadas por los usuarios.

Sobre este último punto Herrera indicó que “las empresas deben dar las facilidades a aquellos usuarios que prefieran informar ellos de su consumo real, ya sea telefónicamente, adjuntando una foto o del modo que la empresa estime, pero deben ofrecerles esa alternativa, lo que entendemos, estaría ocurriendo”.

El Director Regional de SEC Coquimbo señaló que seguirán investigando este tipo de reclamos pues “queremos que la ciudadanía pague por el servicio eléctrico realmente consumido, y transmitir tranquilidad, en el sentido de que no pagarán ni un peso de más”.

Finalmente, se hizo un llamado 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