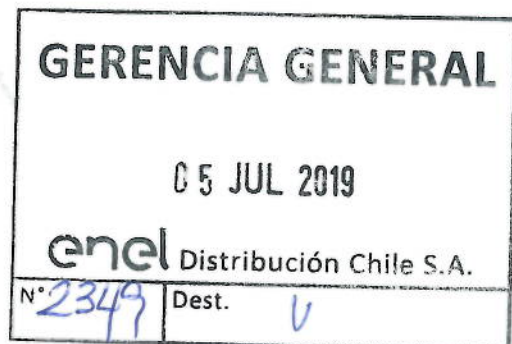




ACC 2308143 / DOC 2001282 /



13800

OFICIO ORDINARIO N° _____ /

ANT.: a) Presentación Ingreso SEC N°1342, de fecha 18.01.2019, de Aguas Andinas S.A., Aguas Manquehue S.A. y Aguas Cordillera.

b) Oficio ORD. N°557 a ENELD S.A., de fecha 13.03.2019, de SEC.

c) Carta U.I.A. N°106/2019 de ENELD S.A., ingresada a SEC, con fecha 05.04.2019.

MAT.: Instruye auditoría a ENELD por la facturación de suministros regulados de las empresas Aguas Andinas, Aguas Manquehue y Aguas Cordillera, según se indica.

02 JUL 2019

SANTIAGO,

DE: SUPERINTENDENTE DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

A : GERENTE GENERAL ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.

1. Mediante Oficio señalado en la letra a) del ANT., las empresas Aguas Andinas S.A., Aguas Manquehue S.A. y Aguas Cordillera S.A. han solicitado a esta Superintendencia su intervención en relación a la facturación de los consumos de los clientes pertenecientes a las empresas antes señaladas.
2. De lo anterior, se solicitó a la empresa Eneld, mediante oficio ordinario señalado en la letra b) del ANT., la respectiva información que tiene relación con los registros de lecturas de los medidores de cada uno de los clientes denunciados desde el año 2016 hasta el año 2018, además se solicitó copia de las boletas emitidas a los clientes y el detalle de facturación, en el periodo ya señalado, entre otros antecedentes.
3. Mediante carta señalada en la letra c) del ANT. refiriéndose a cada uno de los puntos de suministros solicitados. De la respuesta de Eneld, esta superintendencia señala lo siguiente:
 - Eneld hizo entrega de un CD, el cual contiene los antecedentes requeridos, para el periodo comprendido entre enero 2016 y diciembre de 2018, dicho contiene 1.862 archivos relativo a lo siguiente:
 - Copias de facturas de los años 2016, 2017 y 2018
 - Planillas con detalles de facturación
 - Planillas con detalles de pagos
 - Planillas con anexos de facturación
 - Correos electrónicos
 - Copias de cartas
 - Fotografías

A partir de la revisión de las planillas con los detalles de la facturación de los denominados Clientes Receptores (5), se concluye que ellos abarcan la cantidad de 451 clientes, según el siguiente detalle:

Cliente Receptor	Cantidad de Clientes
1594986	26
2878763	11
1595042	283
1677038	68
1677039	63

- Remitió copia de las facturas emitidas a los 5 clientes receptores (180 documentos). Considerando que el tratamiento de este cliente es como un Cliente Corporativo, emitiendo facturas a un suministro receptor o "padre", el cual contiene múltiples suministros, acción que lleva a cabo Enel Distribución con la finalidad de simplificar manejo de información de las facturaciones por parte de Aguas Andinas S.A., informamos que no se emiten documentos de cobro por los suministros dadores o "hijos". Por consiguiente, son los clientes receptores los que registran los pagos, el cobro de intereses y cargos por fuera de plazo en caso de mora.
 - Detalle de facturaciones mensuales, correspondientes a la información de facturación de todos los dadores (420 clientes en promedio por mes asociados a los 5 receptores involucrados). Cabe indicar que la SEC en su oficio, solicita esta información para los clientes denunciados por Aguas Andinas S.A., los que corresponden a 166 clientes en distintos meses (266 casos), no obstante, lo anterior, se hace entrega de información adicional a la solicitada por la autoridad, ya que de otro modo no es posible respaldar los montos contenidos en cada factura.
 - Adicionalmente, se agrega un archivo que contiene registros fotográficos de cada uno de los suministros individualizados por número de cliente.
 - Sin perjuicio de lo anterior y a modo de contextualizar la situación ocurrida con la empresa Aguas Andinas S.A., es necesario hacer presente a esa Autoridad que dicha empresa posee múltiples suministros, compuestos por cliente regulados y libres, totalizando cerca de 480 puntos de suministro, muchos de los cuales tienen sus medidores inaccesibles a nuestros lectores, ya que habitualmente están cerrados con candados y sin personal en su interior.
4. Que en base a la información contenida en la respuesta por parte de Eneld, y dada la complejidad de este caso y en el marco de la potestad fiscalizadora de esta Superintendencia, se instruye a Eneld realizar una auditoría al proceso de lectura, facturación y recaudación de los consumos los clientes de las empresas Aguas Andinas S.A., Aguas Manquehue S.A. y Aguas Cordillera, en los términos que se plantean a continuación:
- a) Período a auditar: enero 2016-diciembre 2018
 - b) Puntos de suministro a auditar: Se deberán detallar todos los puntos de suministro para cada "cliente receptor" y los puntos de suministro asociados a cada "cliente receptor" o como lo indican en las planillas que adjunta Eneld en CD "Cliente dador".
 - c) Contenidos de la Auditoría: Para cada uno de los clientes identificados en el punto anterior se deberá al menos levantar los siguientes aspectos técnicos del suministro y el grado de cumplimiento del marco regulatorio:

En relación al Contrato de Suministro	Posee Contrato debidamente firmado
	N° de medidor
	Tipo de Medidor
	Capacidad del empalme
	Consumo estimado invierno y verano
	Propiedad de Medidor
	Elección Tarifaria. Ej: cumple condiciones. Compatible con medidor y Capacidad bajo 10kVa para Bt1
Periodicidad de consumo y facturación	Períodos sin lectura ni facturación Pruebas que acrediten problemas de acceso de lectura
Montos facturados	Corresponden a suministro eléctrico
	Se asocian al punto de suministro
	Se cobran intereses y energía adicional sin respaldo
	Notas de crédito emitidas o no a ese suministro

Dentro de las conclusiones, el Auditor deberá determinar para cada punto de suministro tanto "receptor" como "dador" la deuda por suministro eléctrico, como también la efectividad de las pruebas presentadas por la empresa eléctrica acreditando problemas de acceso de lectura.

Dicha auditoría deberá ser efectuada por una empresa auditora externa y no relacionada con la empresa, para lo cual Enel Distribución Chile S.A. deberá proponer a esta Superintendencia una terna, de la cual este Organismo determinará quien realice la auditoría. Para dicha proposición, la distribuidora tiene un plazo máximo de 5 días hábiles, a contar de la fecha de notificación del presente oficio.

- La empresa auditora elegida por este Organismo deberá elaborar un Plan de trabajo en el cual establezca la metodología de trabajo, las principales entregas, describa las actividades necesarias para obtener dichas entregas y establezca los plazos de entrega de las mismas. Dicho Plan deberá presentarse además en una reunión expositiva en dependencias de la Superintendencia. Cada entrega se concretará en un Informe parcial que detalle los resultados obtenidos de la revisión, la última entrega corresponderá al informe final, cuyo plazo máximo de entrega será de 3 meses, a contar de la fecha del presente oficio.

El informe final deberá contener las conclusiones finales obtenidas, una tabla resumen de valores adeudados y otra detallada para cada punto de suministro con los resultados del análisis de cumplimiento. Adicionalmente, se deberá proporcionar en CD, copias digitales en formato PDF de los informes antes señalados, así como los archivos en formato Excel con el detalle de la revisión.

- La empresa auditora deberá remitir el plan de trabajo, señalado en el punto anterior, dentro del plazo de 15 días hábiles, a contar de la fecha en que se comunique a Enel la empresa auditora elegida por este Organismo.
- Para el correcto cumplimiento de lo instruido, la empresa concesionaria deberá entregar a la empresa auditora todos los antecedentes relacionados con sus facturaciones y demás requerimientos de información que ella necesite para la efectiva realización de las actividades a desarrollar, siendo permanentemente responsable ante este organismo de todas las acciones y actividades que contemple la aplicación de la auditoría, así como del cumplimiento de las fechas de entrega.

8. Finalmente, esta Superintendencia se reserva la facultad de requerir a la empresa eléctrica aclaraciones y/o complementos sobre la información y conclusiones entregados por la empresa auditora respectiva, respecto de cada uno de los informes emitidos.

Saluda atentamente a usted



LUIS ÁVILA BRAVO
Superintendente de Electricidad y Combustibles



HAM/CJM/AQR/aqr

Distribución/

- Eneld
- Gabinete Superintendente
- Dpto. Técnico de Sistemas Eléctricos
- Oficina de Partes

Caso TIMES N° 1181362/