

ACC 417308 /DOC 231125 /

**INSTRUYE SOBRE PROCEDIMIENTO  
APLICABLE A LA DETERMINACIÓN,  
VALORIZACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS  
CONSUMOS NO REGISTRADOS O  
ERRÓNEAMENTE REGISTRADOS DE  
ENERGÍA Y DE DEMANDA.**

**1952**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO, 23 OCT. 2009**

**VISTOS:**

La ley N° 18.410; el DFL N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 1, de 1982, del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos; el decreto N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos; y la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón, y

**CONSIDERANDO:**

1º La conveniencia de refundir en un solo acto administrativo las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en lo relativo a refacturaciones realizadas por las empresas concesionarias de servicio público de distribución de energía eléctrica por concepto de consumos no registrados, CNR, o erróneamente registrados de energía y de demandas, como asimismo respecto de procedimientos aplicables a las modificaciones o conexiones irregulares de una instalación eléctrica, y la necesidad de adecuar el tratamiento de esas materias a la realidad imperante.

2º Que lo razonado en el punto precedente se enmarca en lo establecido en el Título III, Capítulo 7, del decreto N° 327, citado en los vistos, referente a conexiones irregulares, cuyo propósito es facilitar la tramitación de las investigaciones de los casos sometidos a consideración de este Servicio, así como también permitir un trámite expedito y ágil en la determinación, valorización y facturación de las sumas correspondientes y, particularmente, que las empresas eléctricas del país resuelvan los reclamos de sus clientes sobre las materias descritas, con un criterio uniforme y dentro del plazo de 30 días establecido al efecto en el artículo 135 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos y en el Oficio Circular N° 4853, de 21.08.2002.

**RESUELVO:**

1º Apruébase el siguiente procedimiento aplicable a la determinación, valorización y facturación de los consumos no registrados o erróneamente registrados de energía y de demandas provenientes de conexiones eléctricas irregulares o por fallas no imputables al usuario o cliente.

2º El procedimiento para la determinación de los CNR, en función del origen de la falla que impidió el correcto registro de los consumos, se ceñirá a las siguientes reglas:

- a) Las facturaciones de consumos no registrados o erróneamente registrados de energía y de demandas, se harán por el período de tiempo que se pueda acreditar suficientemente ante esta Superintendencia que ha existido la irregularidad, período que, en lo concerniente a aquellos casos en los cuales el CNR tenga su origen en conexiones o intervenciones irregulares, no deberá exceder de 12 meses, ni de 3 meses en los restantes casos, a menos que, en estas últimas situaciones, el usuario o cliente demuestre que su ocupación respecto del inmueble que recibe el suministro lo ha sido por un lapso inferior a los 3 meses, caso en el cual, el cobro deberá limitarse precisamente a dicho período. Lo anterior es sin perjuicio que, en lo referente a conexiones irregulares, el cobro y pago de las sumas de dinero que provengan de las refacturaciones de consumos, en la parte que excede los indicados 12 meses, podrá acordarse por la empresa eléctrica directamente con el deudor o perseguirse judicialmente.
- b) Para la determinación de los consumos de energía no registrada o erróneamente registrada, se establecerá como consumo índice mensual, CIM, el promedio de los 12 meses anteriores al período irregular, el cual se aplicará a cada uno de los meses pertinentes, descontándose la energía que se haya efectivamente facturado durante ese mismo período.

Para el cálculo de la demanda no registrada o erróneamente registrada, se considerará como demanda leída del mes o meses del período irregular, aquélla que lo fue en el mismo mes o meses del año inmediatamente anterior a dicho período. La refacturación se realizará en conformidad a las condiciones de aplicación de la opción tarifaria respectiva, descontándose lo facturado durante el período irregular.

- c) Si no fuere posible determinar los consumos no registrados o erróneamente registrados de energía o de demandas de la forma indicada en el literal b) anterior, en cuyo caso deberán acreditarse fundadamente las razones que lo justifiquen, se aceptará el cálculo de los consumos de energía y de demandas aplicando los mismos procedimientos descritos, pero se deberán utilizar las lecturas reales de energía y de demanda de los 3 meses inmediatamente posteriores a la fecha de normalización del servicio.
- d) En el caso que existan especiales dificultades para determinar un consumo índice mensual en base a las dos reglas anteriores, el consumo se deberá fijar de acuerdo con la potencia y las horas de uso de los artefactos encontrados en la instalación. En este caso, el cálculo respectivo deberá ser aprobado por la Superintendencia, de manera previa al cobro del valor que corresponda.
- e) La tarifa a aplicar a los consumos y demandas, determinadas bajo alguna de las condiciones señaladas en los literales anteriores, será la que se encuentre vigente en el mes o meses correspondientes al período irregular.
- f) En aquellos casos en que la falla o intervención irregular que ha impedido el correcto registro de los consumos no corresponda a una conexión irregular, el cobro de la refacturación se hará dividiendo el valor que resulte de la aplicación de los pasos precedentemente indicados, por un número de cuotas mensuales, iguales al número de períodos de refacturación que corresponda, en forma sucesiva, sin intereses. Lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de los acuerdos que sobre la materia pudieran alcanzar las partes, en cuyo caso, el usuario, en forma previa a la suscripción del acuerdo, deberá ser informado de estas instrucciones impartidas por la Superintendencia, dejándose constancia expresa de ello en el documento que al efecto se emita.
- g) La empresa deberá tener a disposición de la Superintendencia, debiendo remitir si así se exigiere, los antecedentes probatorios que justifiquen el cobro efectuado, adicionando una memoria de cálculo que permita a esta Superintendencia comprobar

que la facturación de los consumos no registrados se ha efectuado de acuerdo a las especificaciones de la presente resolución. La sola falta del expediente o la ausencia de los elementos probatorios dará lugar al rechazo del cobro pretendido por el consumo no registrado o erróneamente registrado.

- h) En el evento que el cliente presente reclamo a la empresa por dicho cobro, ésta deberá suspender la cobranza y abstenerse de ejecutar cualquier corte de suministro que tenga su fundamento en los hechos que originaron el reclamo, mientras la Superintendencia resuelva al respecto. Los consumos regulares deberán continuar siendo facturados por la empresa y cancelados por el cliente, bajo riesgo de corte de suministro en caso de mora más allá del período legal establecido.

Si la Superintendencia dictamina a favor del cliente, la concesionaria deberá devolverle toda la suma de dinero que hubiese pagado por ese concepto, debidamente reajustada, más el interés corriente.

- i) Aquellas situaciones relativas a cobros de consumos no registrados o erróneamente registrados, a las que no resultaren aplicables las instrucciones contenidas en la presente resolución, deberán ser decididas mediante acuerdo entre el cliente y/o usuario y la empresa eléctrica, el que deberá alcanzarse dentro del plazo que disponen estas últimas para resolver los reclamos de sus usuarios, conforme a lo establecido en el Oficio Circular N° 4853, de fecha 21.08.2002. En la eventualidad que dicho acuerdo no se produzca, a requerimiento de alguna de las partes, resolverá la Superintendencia.

3º El procedimiento de comprobación de los consumos no registrados o erróneamente registrados, se regirá por las siguientes reglas:

Para hacer efectivo el cobro de los consumos no registrados o erróneamente registrados, será menester disponer de las pruebas adecuadas que acrediten indubitablemente la existencia de la irregularidad en sede administrativa, así como el período de tiempo durante el cual la misma se produjo. Para estos efectos, las empresas deberán llevar expedientes por cada uno de los casos de CNR, en los que se contendrán los medios de prueba que acrediten la existencia y origen de los consumos no registrados o erróneamente registrados, los antecedentes utilizados para la determinación del consumo índice mensual, y una memoria de cálculo en la que se aprecie la fecha de inicio y término, tanto del período irregular a facturar como del consumo índice mensual utilizado para cuantificar los consumos, con indicación de los valores de la energía empleados.

#### A. DE LOS MEDIOS DE PRUEBA

Se aceptarán como medios de prueba de la existencia de consumos no registrados, los siguientes:

- i) Notificación en formulario de la empresa eléctrica firmada por el afectado o persona adulta responsable, que forme parte de los ocupantes permanentes de la propiedad, debidamente identificado a través del Rol Único Tributario o fotocopia de la cédula de identidad, mediante el cual éste reconozca explícitamente el uso de la energía eléctrica sin que el consumo sea registrado por el equipo de medida.

Este formulario, destinado especialmente para esos efectos, deberá expresar claramente el reconocimiento de conexiones irregulares y su redacción no deberá permitir error de interpretación al firmante. No se aceptará, por lo tanto, un documento de citación que contenga, a la vez, un reconocimiento de la transacción. Copia de dicho documento deberá quedar en poder del afectado.

- ii) Reconocimiento expreso que pueda hacer el afectado del hecho imputado, en su carta o solicitud de reconsideración del monto y período que estaría cobrando la empresa.

- iii) Constancia escrita de un Notario Público o de un funcionario de Carabineros de Chile en ejercicio de su cargo, certificando mediante un documento oficial, en original, la situación que ha dado origen al hecho denunciado.
- iv) Fotografías que permitan una inmediata identificación del inmueble y de la irregularidad detectada.
- v) Comprobación e informe del hecho denunciado, efectuado por un funcionario de esta Superintendencia o por cualquier organismo o laboratorio de certificación autorizado por la Superintendencia para los efectos de lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento Eléctrico, o la norma que lo sustituya o reemplace. El personal de la SEC, sólo intervendrá en casos especialísimos, debidamente calificados.

#### B. DE LOS EXPEDIENTES

Los expedientes que las empresas deberán llevar para estos efectos, estarán a disposición de la Superintendencia en el instante en que éstos sean requeridos. Deberán disponer como mínimo, de uno de los medios probatorios indicados precedentemente. El hecho se estimará como probado cuando el mismo se encuentre demostrado de la manera indicada en el literal A "DE LOS MEDIOS DE PRUEBA", sin perjuicio de los casos que a continuación se indican:

- i) En aquellos casos de fallas o intervenciones en equipos de medida que afecten a su mecanismo de relojería y/o medición, en cuanto a su exactitud de medida, el hecho deberá acreditarse, a lo menos, a través de un documento emitido por un organismo o laboratorio de certificación autorizado por esta Superintendencia.
- ii) En el caso de CNR provocados por intervenciones que buscan evitar que la energía pase por el equipo de medida, ya sea en forma parcial o total, como lo son, por ejemplo, las intervenciones de la acometida y/o block de conexiones, el hecho deberá ser acreditado, como mínimo, mediante fotografías que permitan una inmediata identificación del inmueble y de la irregularidad detectada.
- iii) La notificación en formulario de la empresa eléctrica firmada por el afectado o persona adulta responsable, que deberá incluir siempre el número del Rol Único Tributario de quienes han intervenido en la diligencia, por sí sola, no constituirá prueba, de manera que para dar por acreditado el hecho de que se trate, será necesario demostrar uno cualquiera de los otros medios antes citados.
- iv) Respecto a los certificados y/o informes emitidos por la empresa certificadora, estos deberán ser presentados con la individualización y firma del inspector o personal que realizó la verificación, así como la fecha de realización. En dichos certificados se deberá singularizar al equipo de medida, el número de cliente y la dirección del inmueble, debiendo consignarse, además, los valores de exactitud de medida. En las conclusiones de dichos informes y/o certificados se deberá indicar en forma clara y precisa, para aquellos casos que corresponda, la descripción del problema que impidió el correcto registro de la energía, señalando si su origen fue una falla interna o provocada por manipulación de terceros. En aquellos casos en que se hubiere procedido a normalizar y/o reparar el equipo de medida, el certificado deberá contener la indicación de los nuevos valores de exactitud de la medida.
- v) Los informes y/o certificados emitidos por la empresa certificadora, que siempre deberán incluir entre sus menciones el número de Rol Único Tributario de cada una de las personas que los hayan suscrito, bajo ninguna circunstancia podrán ser emitidos o suscritos por personal que trabaje, ya sea directa o indirectamente, en la empresa concesionaria que proporciona el suministro. El sólo hecho de detectarse esta situación, determinará el rechazo del CNR.

### C. DE LOS ANTECEDENTES PARA LA DETERMINACIÓN DEL CIM

En el expediente que deberá llevar la empresa concesionaria por cada caso de consumo no registrado, además de los medios de prueba, se incluirán los antecedentes que permitan determinar el Consumo Índice Mensual, CIM, a aplicar durante el período irregular. Es decir:

- i) Informes de la empresa eléctrica con individualización de los funcionarios que hayan detectado la irregularidad, en los que se precisen los hechos que permitan inferir que se está en presencia de un CNR, la dirección en que se encuentran ubicadas las instalaciones, la fecha y hora de la visita, así como también la relación de las inspecciones previas que se hubieren realizado. En el caso de conexiones irregulares, el informe deberá consignar el tipo de intervención en el medidor o en las instalaciones.
- ii) Si el suministro se efectúa a través de medidor, el historial de los consumos producidos en la instalación durante dos años a lo menos, o el antecedente de que se dispusiere si el historial es inferior a dicho periodo. Asimismo se deberá incluir el historial del medidor en cuanto a revisiones, calibraciones, tiempo de uso, etc., así como también el historial de facturaciones que dé cuenta de cada uno de los montos facturados, tanto por energía como otros cargos que aparezcan en la boleta; el historial de lecturas en el que se consignen las lecturas provisorias, no leídas y normales; el historial de pagos del cliente, en que se indiquen los montos pagados y sus fechas; historial de cortes y reposiciones del suministro eléctrico, así como el historial de las mantenciones efectuadas por la empresa a los medidores y otros trabajos de normalización.
- iii) Carga conectada y en uso de la instalación que presente la irregularidad, incluyendo la lista de artefactos con su potencia individual y horas de uso estimadas, antecedentes que sólo serán exigibles en aquellos casos en que la estimación de los consumos se haga sobre la base de tales elementos.

4º El procedimiento de facturación de los consumos no registrados o erróneamente registrados, se ceñirá a las siguientes reglas:

Se entenderá que el consumo no registrado se encuentra comprobado y, por lo tanto, autorizada la concesionaria a cobrar por el período que corresponda, cuando se cumplan los siguientes requisitos copulativos:

- a) Que la empresa envíe a esta Superintendencia, dentro de los últimos cinco días hábiles de cada mes, el listado completo de todos los CNR que serían cargados en las cuentas de sus clientes en el mes que sigue, en donde se indicará, a lo menos, el número de cliente, dirección del inmueble y monto del CNR, precisándose si su origen se debe a una conexión irregular o a otra causa.
- b) Que la empresa haya comunicado al usuario o cliente la circunstancia de que será cargada en su cuenta el CNR correspondiente, con indicación del costo del mismo. Dicha comunicación deberá constar en la boleta o factura previa a aquella en que se verifique el cobro de la primera cuota y será del siguiente tenor: "Señor usuario o cliente, en su instalación se ha detectado la existencia de consumos no registrados por una suma equivalente a \$....., valor que será cobrado a partir de la próxima boleta o factura".
- c) Que en la boleta o factura en que se formalice el cobro se indique claramente el valor correspondiente al CNR, la fecha de inicio y de término del mismo, el número de la cuota que se cobra y el número total de cuotas del período, exigencia que se verificará

mediante la inclusión de una glosa que se denominará Consumos No Registrados, en la que se consignarán las menciones señaladas.

- d) La omisión de alguno de los requisitos enunciados inhabilitará a la empresa para efectuar el cobro, el que sólo podrá llevarse a cabo una vez que concurran todas las exigencias, lo cual deberá entenderse sin perjuicio de que puedan hacerse efectivas las responsabilidades administrativas que procedan.

5º Déjanse sin efecto el Oficio Circular N° 3462, de fecha 20.07.2005, que instruye sobre procedimiento de refacturación y cobro de consumos no registrados de energía y de demandas, así como también el Oficio Circular N° 7278, de 01.12.2003, y la modificación introducida por Resolución Exenta N° 1465, de 02.08.2004, que imparten instrucciones respecto a la comprobación y determinación de los consumos no registrados de instalaciones eléctricas fraudulentas.

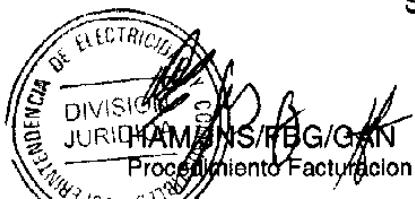
6º Las instrucciones y derogaciones ordenadas a través de la presente resolución empezarán a regir a contar del primer día hábil del mes siguiente a aquél en que se realice su notificación.

**ANÓTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE**



**PATRICIA CHOTZEN GUTIÉRREZ**

Superintendenta de Electricidad y Combustibles



Distribución:

- Empresas Eléctricas A.G.
- FECEL
- FENACOPEL
- Gerente del Servicio de Coordinación Técnica para las Cooperativas de Distribución Eléctrica asociadas al Sistema Interconectado Central
- Empresas concesionarias de distribución eléctrica
- Oficinas Regionales y Provinciales de SEC
- Gabinete Superintendenta
- DIE
- DTSE
- DJ
- Secretaría General
- Oficina de Partes

Caso Times N°: 108407