

16 de enero de 2024.

Señor

JAVIER ASSERETO CORTES

Jefe Departamento de Experiencia del Cliente

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Santiago

Ref.: Caso SEC N° 1991990, de fecha 08 de enero de 2023.

Resultado: Resuelto en primer piso, Consumo No Registrado (CNR), no permite normalización del equipo de medida.

De nuestra consideración,

Mediante la presente, damos respuesta al requerimiento de información ingresado a través del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), respecto del caso SIAC N° 1991990, de fecha 08 de enero de 2024.

De acuerdo con los antecedentes aportados por el cliente a la Superintendencia, el reclamo se relaciona con el cobro de consumos no registrados (CNR) facturado al Servicio Cliente N°608749, el cual fue atendido por medio de los reclamos N°117350430.

Al respecto, informamos que el cobro reclamado se ampara en la letra a) de la Resolución Exenta N°1952/2009, modificada por la Resolución Exenta N°2520/2010, debido a la negativa del cliente a permitir cambio del equipo de medida medidor, dado que con fecha 12.04.2023, se verificó medidor con sello de cubierta plástico amarillo con logo Chilquinta no corresponde al original de calibración de laboratorio, sello de papel vulnerado, tornillo de lado izquierdo de cubierta de medidor se encuentra girado. Se realiza prueba con equipo contrastador parámetros de prueba 231 volts, 1.3 amperes, 302 watts, constante 450 rev/kwh. En primera resultado se obtuvo un porcentaje de -81.19%, en segunda prueba se obtuvo un porcentaje de error de -85,11%, tercera prueba se obtuvo un porcentaje de error de -84,90%. Se acompañan las notificaciones entregadas al cliente y el detalle del cobro realizado.

Como medida adicional, se instaló un equipo de registrador de variables por el período 25.06.2023 al 19.07.2023 donde se concluye que el consumo promedio diario del cliente asciende a 20,7 kWh, superior al consumo promedio de 6,62 kWh diarios que presentaba en el período irregular:

Se observa en el gráfico de consumos que se adjunta como "período de CNR", un quiebre de consumos que justifica el CNR cursado, pues el consumo no registrado supera 7,8 vez el consumo promedio facturado en el período irregular.

Considerando que el cliente se ha negado a la normalización del medidor, solicitamos que la SEC le instruya expresamente permitir el acceso para efectuar los trabajos de regularización del equipo.

Se adjuntan los antecedentes probatorios para su consideración.

- Fotografía de la fachada del inmueble
- Notificaciones
- Fotografía de irregularidad
- Cálculo del CNR
- Periodo del CNR
- Reclamos atendidos por la empresa

Saluda atentamente a usted,



PAULA ROJAS ALVAREZ

Jefe Área Calidad y Gestión Comercial
Chilquinta Distribución S.A.