



Minuta Posición Facturación Provisoria

La norma autorizaría la denominada “Facturación Provisoria”, que permite a las Distribuidoras no tomar la lectura presencial de los medidores de sus clientes, y a emitir boletas con consumos promedios de los últimos 6 meses. Esta operación que se puede realizar hasta por 2 períodos consecutivos.

En nuestra opinión:

1. El proceso de “facturación provisoria” se ha implementado con defectos de información a los consumidores, a quienes no se les ha informado adecuadamente sobre el proceso, en que consiste, su marco legal, duración y canales de reclamo

2. Los porcentajes de facturas con consumos estimados varían entre empresas. ¿Qué justifica estas diferencias?, ¿encubre eventuales comportamiento negligentes y no profesionales de las distribuidoras?, ¿se ha investigado estos comportamientos?, ¿si han sido negligentes que sanción se ha aplicado y como se reparará el daño causado a los consumidores?

3. Creemos que la regla del consumo promedios de los últimos 6 meses supone un consumo estable de los consumidores, no obstante, como ha reconocido la propia autoridad, dado que la base de cálculo incluye el período de verano, y las restricciones sanitarias han provocado mayor consumo en los hogares y menor consumo en recintos que albergan actividades que se han suspendido, se han generado dos grupos de consumidores afectados:

3.1 Hogares que han recibido cuentas con cobros menores a los reales, por mayor actividad, especialmente en los hogares, producto de las restricciones sanitarias.

3.2 Quienes han recibido cuentas mayores a las reales, por menor actividad por restricciones sanitarias.

En este marco, la SEC ha instruido un conjunto de medidas, no obstante ellas no son automáticas y requieren la realización de un trámite por parte del consumidor, lo que a nuestro juicio no es adecuado ni desde la perspectiva de protección al consumidor, ni desde el contexto sanitario, económico y social que enfrenta el país.

Frente a eso, ¿no debieran ser aplicada automáticamente en beneficio de los consumidores las medidas decretadas por la autoridad?, a la luz de los hechos ¿es adecuada la regla de los 6 meses?

4. Adicionalmente, el desempeño de los canales de atención de las empresas ha sido deficiente. ¿Se han aplicado sanciones por un trabajo mal hecho?, ¿Cómo se repara el daño causado a los trabajadores producto de un trabajo mal hecho?