



Subdirección de Procedimientos Colectivos

[denuncia.adc@sernac.cl](mailto:denuncia.adc@sernac.cl)

Agustinas 853, piso 2, Santiago,

SERNAC,

Presente.

Por medio de la presente, la Asociación de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, (A) presenta denuncia fundada, (B) solicita iniciar un Procedimiento Voluntario, y (C) solicita su participación, con “las empresas eléctricas ENEL, SAESA, FRONTEL, LUZ OSORNO y EDELAYSEN, habrían cometido errores en sus procesos de facturación, lo que terminó impactando, negativamente, en las boletas de las familias”, según consta en <https://www.sec.cl/sec-formulo-cargos-a-cinco-electricas-por-errores-en-las-boletas-de-la-luz/>, de acuerdo a los antecedentes de hecho y derecho que expongo a continuación:

**I. Individualización de la Asociación de Consumidores.**

Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, asociación de consumidores, también denominada ODECU A. C., rol único tributario 73.342.000-6, representada por su Presidente, Stefan Omar Larenas Riobó, empleado, rol único nacional 5.788.123-2, email [stefanl@odecu.cl](mailto:stefanl@odecu.cl), ambos domiciliados en Paseo Bulnes 107, oficina 43, Santiago Centro, Región Metropolitana de Santiago.

No se adjunta certificado de vigencia ni directorio vigente, donde consta la representación invocada, emitido por la unidad de asociaciones gremiales del

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, ya que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que ya se encuentren en poder de la administración, como es el caso, en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos.

No se adjunta la documentación respectiva que acredite la autorización de su directorio, ya que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos. En este caso, la autorización del directorio se trata de una exigencia adicional a las establecidas en el inciso 2º del artículo 54 H de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, LPDC, a propósito del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. Por el contrario, la autorización del directorio sólo está establecida en la letra b) del número 1 del artículo 51 de la LPDC, a propósito de los legitimados activos para iniciar el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, por lo que no resulta aplicable la extensión de su aplicación.

## II. **Individualización del proveedor.**

Se trata de “las empresas eléctricas ENEL, SAESA, FRONTEL, LUZ OSORNO y EDELAYSEN, habrían cometido errores en sus procesos de facturación, lo que terminó impactando, negativamente, en las boletas de las familias”.

Se hace presente que de acuerdo la letra c) del artículo 17 de la ley 19.880, las personas en su relación con la administración tienen derecho a eximirse de presentar documentos que ya se encuentren en poder de la administración, como es el caso, en consonancia con la letra c) del mismo artículo que establece el deber de autoridades y funcionarios, de facilitarle a las personas el ejercicio de sus derechos, y con lo establecido en el artículo 8 de la ley 18.575 que establece que los órganos del Estado deben procurar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las que establezcan las leyes y reglamentos, la que deberá contener el nombre o razón social, según corresponda; rol único tributario; representante legal, cuando proceda, y domicilio.

### III. **Antecedentes sobre la individualización de los consumidores potencialmente afectados.**

Todos los consumidores usuarios de “las empresas eléctricas ENEL, SAESA, FRONTEL, LUZ OSORNO y EDELAYSEN, empresas que habrían cometido errores en sus procesos de facturación, lo que terminó impactando, negativamente, en las boletas de las familias”.

### IV. **Descripción del daño causado.**

El daño consistiría en el perjuicio causado por “cometer errores en los procesos de facturación de sus clientes, durante los meses en que emitieron boletas con consumos estimados” en el que las empresas ENEL, SAESA, FRONTEL, LUZ OSORNO y EDELAYSEN “no incluyeron en las boletas, durante los meses en que emitieron Facturas Provisorias a gran parte de sus clientes, el cargo por uso del sistema de transmisión, tal como lo establece la normativa eléctrica vigente. Esto impactó, negativamente, en las cuentas de luz de los usuarios, ya que este cobro se comenzó a acumular y terminó abultando las siguientes facturas que recibieron

los clientes de estas cinco empresas, una vez que se realizó la lectura del consumo eléctrico en el medidor.”

Esta situación ha provocado un desajuste en el flujo mensual del presupuesto familiar, lo que resulta especialmente crítico, en el marco de los efectos económicos y sociales de la pandemia sanitaria.

Tal como ha señalado el Ministro de Energía a propósito de estos hechos -el énfasis es nuestro- “no vamos a aceptar que las personas reciban boletas que no se ajusten a los consumos reales o que tengan errores que impacten a las familias chilenas. Las personas tienen suficientes problemas como para agregarles otro más.”

En el mismo sentido, han sido las declaraciones del Superintendente de la SEC, quien ha señalado -el énfasis es nuestro-: “las empresas tienen la obligación de facturar, correctamente, el consumo de sus clientes. Y cuando dejan de facturar un ítem, el cargo se acumula, entonces termina abultando una cuenta que ya ha crecido por un mayor consumo de cada hogar, al estar más tiempo en casa los integrantes de cada grupo familiar, producto de la pandemia”.

Nos encontramos frente a un interés colectivo, en los términos señalados en el inciso 5º del artículo 50 de la LPDC, esto es “un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”, en este caso, usuarios de las empresas eléctricas ENEL, SAESA, FRONTEL, LUZ OSORNO y EDELAYSEN.

Por su parte, la letra d) del artículo 3 de la LPDC establece respecto de los consumidores o usuarios “el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”, en este caso, producto de “errores en sus procesos de facturación, lo que terminó impactando, negativamente, en las boletas de las familias”.

#### **V. Identificación de las normas potencialmente infringidas y los fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación.**

La letra d) del artículo 3 de la LPDC establece respecto de los consumidores o usuarios “el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos

los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor”, en este caso por “cometer errores en los procesos de facturación de sus clientes, durante los meses en que emitieron boletas con consumos estimados” en el que las empresas ENEL, SAESA, FRONTEL, LUZ OSORNO y EDELAYSEN “no incluyeron en las boletas, durante los meses en que emitieron Facturas Provisorias a gran parte de sus clientes, el cargo por uso del sistema de transmisión, tal como lo establece la normativa eléctrica vigente. Esto impactó, negativamente, en las cuentas de luz de los usuarios, ya que este cobro se comenzó a acumular y terminó abultando las siguientes facturas que recibieron los clientes de estas cinco empresas, una vez que se realizó la lectura del consumo eléctrico en el medidor.”

Esta relación se encuentra dentro del ámbito de actuación del SERNAC, de acuerdo al marco del mandato legal establecido en el artículo 58 de la LPDC, de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la propia LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor.

Este mandato incluye, (a) fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores; (b) interpretar administrativamente de la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar, es decir la LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor; (c) llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, tal como se solicita en el presente caso; (d) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores; (e) hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales; (f) denunciar posibles incumplimientos de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas

generales o los que se señalen en esas leyes especiales; y (g) recibir copia de las resoluciones que impongan sanciones, de los organismos fiscalizadores sectoriales que tengan facultades sancionatorias, según lo dispuesto en el artículo 2 bis de la LPDC, respecto de sectores regulados por leyes especiales; entre otras.

POR TANTO

Solicito (A) tener por presentada denuncia fundada, (B) iniciar un Procedimiento Voluntario con ENEL, SAESA, FRONTEL, LUZ OSORNO y EDELAYSEN; y (C) decretar la participación de ODECU en dicho Procedimiento Voluntario.

Asimismo solicito se envíe copia de su respuesta al email [stefanl@odecu.cl](mailto:stefanl@odecu.cl).

Sin otro particular, le saluda atentamente,

Stefan Larenas  
Presidente ODECU