

Curicó, 24 de agosto de 2025

Vicente Marinkovic Rodríguez
Director Regional del Maule
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)

Presente

REF.: Solicita fiscalización y medidas por facturación estimada no informada, alzas desproporcionadas, efecto tarifario encadenado y continuidad de servicio – Junta de Vecinos Hacienda El Boldo III, Curicó

Estimado Sr. Vicente Marinkovic:

Nos dirigimos a la Dirección Regional del Maule de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para denunciar y solicitar fiscalización y medidas inmediatas ante anomalías graves de facturación y deficiencias de servicio que afectan a nuestra comunidad.

De un universo de aproximadamente 140 viviendas, más de 50 clientes han ingresado reclamos formales durante la última semana; esta cifra es conservadora, pues no todos los vecinos afectados han presentado reclamos individuales pese a evidenciar el mismo patrón de cobros. (Ver Anexo A).

1) Lecturas estimadas sin transparencia y boletas mal informadas

- Según la Declaración Pública de CGE del 18-08-2025, la empresa indica que la estimación se aplicó en julio. No obstante, a la luz de los datos recopilados, esa explicación no resulta plausible en muchos de los reclamos.
- Ninguna de las boletas revisadas explicita la condición de “estimada/provisoria”, ni rotula “CNR/Consumo No Registrado” o “regularización”; todas se presentan como lecturas reales (“anterior/actual”), impidiendo distinguir lectura efectiva vs. provisoria y vulnerando el estándar de información clara y veraz al cliente.
- En los casos sistematizados por esta Junta, en boletas con período de facturación del 12 de julio al 12 de agosto, se registra un aumento entre 42% y 340%, con un promedio aproximado de 170% respecto del período anterior. Estas variaciones hacen dudar que, en todos los casos, las estimaciones correspondan solo a julio; por el contrario, sugieren que podrían existir otros meses con cobro estimado que no fueron informados al cliente. (Ver Anexo B, gráfico y datos).

2) Impacto de la acumulación de consumos en alza de la boleta y tramo tarifario

- Desde el 1 de julio de 2025 hubo un alza promedio nacional de 7,1% (“normalización tarifaria”). Desconocemos si el consumo “normalizado” corresponde efectivamente a energía consumida con posterioridad a la entrada en vigor del alza.
- Tampoco tenemos certeza de que esta “normalización” no haya generado un recargo progresivo mensual por superar umbrales (FET), ni de que no vaya a incidir en un cambio de tramo anual (ETR) para el próximo período, con el consiguiente aumento tarifario.

3) Hechos públicos recientes

- Es de conocimiento público que, el día 21 de agosto, SEC instruyó a CGE a suspender de inmediato los cobros por Consumos No Registrados (CNR) en O'Higgins y Maule, mientras se investigan inconsistencias en facturación y procesos de lectura. En nuestro caso, las boletas no aparecen rotuladas como CNR, pero el problema de lectura/estimación y acumulación produce efectos equivalentes. Solicitamos que la fiscalización considere también estos con acumulaciones de consumos no leídos oportunamente, aun cuando no estén rotuladas como CNR en la boleta, a fin de que reciban igual tratamiento de fiscalización y corrección.

4) Cortes y micro cortes reiterados

- Manifestamos nuestra profunda preocupación por cortes y micro cortes de corta duración y alta frecuencia, que reinician equipos, interrumpen el teletrabajo y generan costos y molestias.
- En los últimos meses, muchos eventos han ocurrido de madrugada, dificultando su detección y el reclamo oportuno.
- Cada reinicio implica la pérdida temporal de servicios de seguridad (alarmas, cámaras, sensores, etc.), afectando la seguridad y aumentando el riesgo para los hogares.
- Además, hemos sufrido cortes prolongados, incluso en fechas sensibles como el 24 de diciembre. (Ver Anexo C, listado de reclamos por cortes).

5) Sobre las respuestas recibidas a reclamos individuales

- A la fecha varios de los reclamos realizados por los vecinos ya han sido contestados, no obstante, en la respuesta se identifica un mismo relato (estimación en julio y "normalización" en agosto) y un cálculo agregado (comparaciones de varios meses o del período anual) para concluir que el consumo "se habría mantenido estable".
- Ejemplo de respuesta a reclamo: *"En agosto, su facturación fue de 903 kWh, lo que representa una variación del 340% respecto a julio 2025. Sin embargo, al comparar los consumos de los meses de junio, julio y agosto entre los años 2024 y 2025, la variación total es de -4%, lo que indica que el comportamiento de consumo se ha mantenido estable"*.
- Consideramos insuficientes dichas respuestas porque:
 1. No abordan la transparencia: en las boletas no se indicó "estimada/provisoria" ni "regularización/CNR", por lo que el cliente no pudo distinguir lectura real vs. estimación.
 2. Criterio de cálculo incorrecto: promedios trimestrales o anuales no sustituyen la reliquidación por período (cada kWh en su mes de devengo con la tarifa vigente entonces, dejando constancia del ajuste en la boleta siguiente).
 3. Respuestas y convenios uniformes: se repite el mismo cálculo y convenio (50% de pie + 6 cuotas), sin revisión caso a caso ni respaldo técnico (bitácoras de ruta, intentos de lectura, fotos/lecturas, etc.).

6) Solicitudes a la SEC

1. Fiscalización formal del cumplimiento de D.S. 327, art. 129 y del procedimiento SEC (Oficio 1994 / Res. Ex. 1406/2006):
 - Constancia visible cuando no se toma lectura;
 - Provisoria por máx. 2 períodos con promedio 6 meses;

- Regularización y constancia en boleta al tomar lectura real.
- 2. Instruir a CGE a reemitir boletas cuando corresponda, rotulando “estimada/provisoria” y/o “regularización/CNR” y explicando el ajuste.
- 3. Ordenar reliquidación por períodos: asignar cada kWh a su mes de devengo con la tarifa vigente de ese mes; emitir notas de crédito por excesos derivados de acumulaciones.
- 4. Analizar y reliquidar recargos/tramos:
 - Verificar si la acumulación activó recargos mensuales (FET) por superar umbrales y, de ser así, recalcular;
 - Revisar el efecto anual sobre ETR y verificar que la acumulación no alterará el promedio anual que definirá el tramo aplicable en el próximo período, recalculando si corresponde.
- 5. Exigir respaldo técnico caso a caso: bitácoras/órdenes de trabajo, intentos de lectura, constancias en domicilio, fotografías/lecturas con sello de tiempo y, en general, toda evidencia del sistema comercial/MDMS relativa a estimaciones y regularizaciones.
- 6. Medidas pro-consumidor mientras dure la revisión:
 - No suspensión del suministro por montos objetados;
 - Facilidades de pago sin reajustes, multas ni intereses, con número de cuotas al menos igual a los meses facturados provisoriamente, sin exigir pie.
- 7. Calidad de servicio: requerir a CGE informe detallado y plan de mitigación por cortes y micro cortes (frecuencia/duración por cliente, obras, plazos y responsables) y fiscalizar su cumplimiento.
- 8. Alcance del mandato vigente sobre CNR: precisar/ampliar la instrucción para abarcar cargos materialmente equivalentes a CNR o regularizaciones por estimaciones, aunque no estén rotulados como CNR en la boleta, a fin de resguardar efectivamente a todos los usuarios afectados.

Anexos:

A) Nómina de reclamos; B) Gráfico y datos de 26 viviendas; C) Listado de reclamos por cortes; D) Boleta de ejemplo donde no se informa “estimada/regularización”; E) Respuesta de CGE a reclamo de Anexo D; F). Declaración Pública CGE 18-08-2025.

Agradecemos acusar recibo e informar el plan de fiscalización y medidas dispuestas. Quedamos disponibles para colaborar y aportar antecedentes adicionales.

Atentamente,

Junta de Vecinos Hacienda el Boldo III



FIRMA PRESIDENTA

Cynthia Aguilera Fernández

16.735.230-8

Anexo A

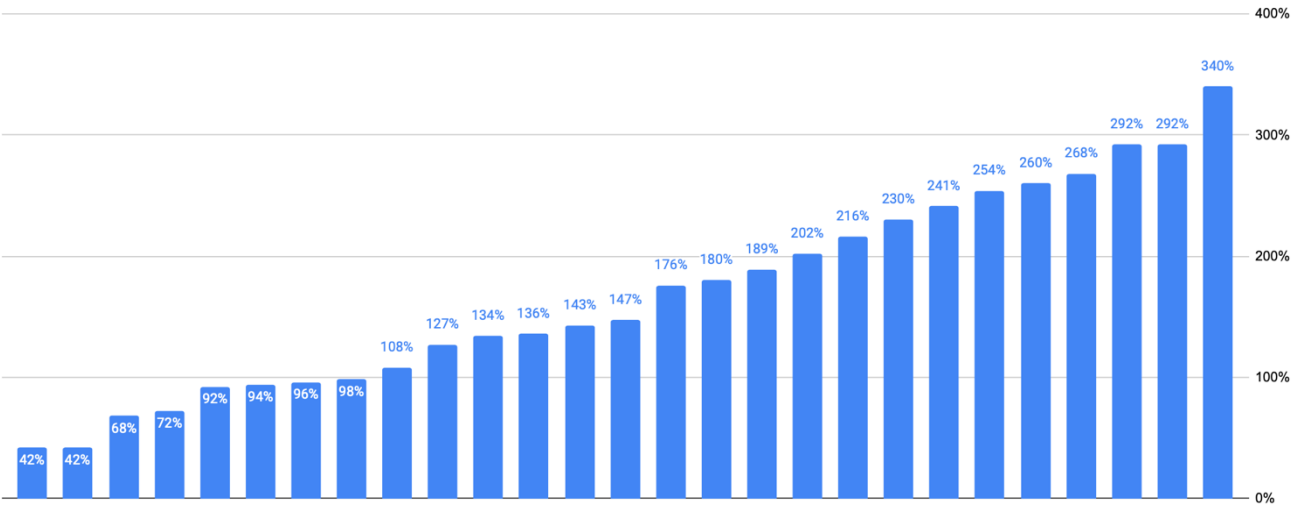
Nómina de casos con reclamo en CGE por aumento de consumo en última boleta facturada correspondiente al período de 12 de julio a 12 de agosto.

Nombre cliente	N° Reclamo CGE
Sandra E. García Véliz	15597095
Pedro J. Jofré Gamboa	15615932
Gloria M. Michel Buezo	15587491
Felipe I. Ramírez Valenzuela	15590346
Aarón A. Terré Galleguillos	15597063
Felix O. Arias Solorzano	15604071
Ysrael J. Ochoa García	15587078
Pablo I. Canales Jana	15597708
Victoria J. Lagos Peralta	15590343
Rodrigo I. Reyes Cabello	15597546
Rarek M. Rovik Mendez	15589939
José E. Chacón Gómez	15597954
Pedro A. Aravena Palma	15590364
Nancy A. Muñoz Vargas	15601963
Viviana A. Campos Hernández	15599332
Lorgio I. Rivas Solozano	15596454
Evelyn V. Jaramillo González	15590544
Manuel J. Gutiérrez Villalobos	15596211
Glenn M. Guerra Villasana	15600048
Ignacio A. Salgado Reyes	15596898
Agustín I. Muñoz Garrido	15617144
Jaime E. Olivos Daza	15597062
Camila B. Salazar Poblete	15607849
Dagoberto Adrián Muñoz Rivas	15608228
Paulina Mosqueira Rubio	15589362
Víctor Berrueta León	15602986

Joan Manuel Cansino Muñoz	15593929
Paola A. Berardi Farias	15606653
Camilo M. Martínez Valenzuela	15590391
Cecilia A. Durán Garrido	15605207
Nicole N. Aguilera Martínez	15596525
Onel Iglesias Rodríguez	15596433
Elizabeth M. Vidal Hernández	15603869
Jaime Venegas González	15594682
Carolina Godoy Farías	15598957
Fernanda Ramos Rivas	15596488
Ricardo Pérez Guzmán	15597068
Bastián Ortega Barra	15622736
María Orellana Yáñez	15599656
Scarlett V. Greco Rubio	15602151
Karina A. González Olivos	15599653
Gonzalo Ugaz	15593943
Úrsula Gaete	15598231
Adrián Castillo	15599167
Josefa Ahumada	15592388
Tabita Reyes	15596162
Marta Leal	15596779
Valentina González Alegría	15602757
Daniel Candia	15616087
Olga Ramírez	15608350
Cristián Fernández	15625892
Noe Cancino	15622815
Paola Morales Ahumada	15622982

Anexo B

Gráfico con muestra de 26 viviendas afectadas que efectuaron reclamo y compartieron el % de aumento de su boleta respecto al período anterior.



Listado 27 reclamos de la muestra

N° Reclamo CGE	% Aumento respecto al periodo anterior
15597546	42,00%
15599332	42,00%
15602986	68,00%
15602757	72,00%
15601963	92,00%
15597954	94,00%
15597063	96,00%
15597062	98,00%
15596211	108,00%
15589362	127,00%
15593929	134,00%
15597068	136,00%
15600048	143,00%
15590343	147,00%

15596898	176,00%
15599656	180,00%
15596162	189,00%
15590346	202,00%
15590364	216,00%
15598957	230,00%
15603869	241,00%
15596454	254,00%
15596488	260,00%
15596433	268,00%
15589939	292,00%
15602151	340,00%

Anexo C

Lista de reclamos por cortes

N° Reclamo CGE por corte de suministro
2024-12-039468
2024-12-064007
2024-12-072279
2024-12-072173
2024-12-072119
2024-12-071931
2025-01-092953
2025-01-093033
2025-02-038608
2025-02-038601
2025-02-038611
2025-07-063725

Boleta con aumento del 340% respecto al período anterior.

Mismo mes del año pasado	Mes pasado
Este mes consumiste aproximadamente 147% más energía que el mismo mes del año pasado.	Este mes consumiste aproximadamente 340% más energía que el mes pasado.

Anexo E

Respuesta a reclamo de cliente con aumento del 340% respecto al período anterior.



Curico, 22 de agosto de 2025
DGR N.º 15602151 /2025

Señor(a)



Curico

Número de cliente:



Ref.: Reclamo N°



Estimado (a)

Junto con saludar, le confirmamos que hemos recibido su reclamo por aumento de consumo eléctrico facturado en el mes de agosto y queremos darle la tranquilidad de que nuestra área de atención realizó el análisis, tomando en cuenta los antecedentes que usted nos compartió a través de nuestros canales de atención.

Revisión de su caso:

En el mes de julio de 2025 producto del término de contrato con el proveedor del servicio de lectura no fue posible registrar la lectura real de su medidor, por lo que la boleta se emitió en base a una estimación de consumo. Esta estimación se calculó con el promedio de los últimos seis meses.

Como el promedio usado para estimar su consumo consideró meses de verano cuando normalmente se gasta menos electricidad, la boleta de julio quedó por debajo de su consumo real. Por eso, al tomar la lectura en agosto, esa diferencia se reflejó en la facturación.

Adicionalmente si usted fue beneficiario al subsidio eléctrico del primer semestre de 2025, este pudo haber terminado en junio del presente año, según lo establecido para la entrega de este descuento. Adicionalmente en el mes de julio se produjo un incremento en la tarifa eléctrica regulada de casi un 6%.

En agosto, su facturación fue de 903 kWh, lo que representa una variación del 340% respecto a julio 2025. Sin embargo, al comparar los consumos de los meses de junio, julio y agosto entre los años 2024 y 2025, la variación total es de -4%, lo que indica que el comportamiento de consumo se ha mantenido estable.

Si necesita apoyo para pagar su boleta de agosto, hemos dispuesto un convenio especial, que consiste en un pie correspondiente al 50% de la boleta de agosto del 2025 y en 6 cuotas sin intereses. Este convenio puede solicitarlo a través del Call Center o en nuestras oficinas comerciales, presentando su cédula de identidad vigente y firmando el convenio correspondiente.

Sabemos que esta situación puede generar inquietudes y por eso agradecemos su comprensión. Estamos disponibles para responder sus dudas y acompañarlo, siempre con el compromiso de entregarle un servicio transparente y confiable a través de nuestros canales de atención.

Le saluda cordialmente,

Equipo Servicio al Cliente

COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.

Fono Cliente: 800 800 767 | Email: atencionclientes@cge.cl | WhatsApp: +569 89568479
App: CGE 1Click | Web: www.cge.cl

Anexo F

Declaración pública de CGE (18-08-2025)



Declaración Pública

Talca, 18 de agosto de 2025. Ante las diversas consultas realizadas tanto por clientes, como por medios de comunicación y/o autoridades, respecto de alzas en las cuentas eléctricas a un grupo de clientes, CGE señala que:

- Lamentamos las posibles molestias que esta situación haya provocado a nuestros clientes y manifestamos nuestra completa disposición para revisar cada uno de los casos en que los clientes tengan duda sobre el monto de su boleta con el fin de encontrar una pronta solución. Los incrementos en el monto de las boletas eléctricas se pueden explicar en general por diversos factores, como aumentos de tarifas y el mayor consumo que se produce durante la época invernal. Sin embargo, CGE ha detectado otros factores que pueden estar influyendo en esta situación.
- Producto de la finalización del contrato de servicio con la empresa proveedora que realizaba el proceso de lectura y el reparto de boletas, debido a los incumplimientos que dicha empresa tuvo con sus trabajadores, CGE realizó estimaciones de consumo a un grupo de clientes de la región, considerando los consumos de los últimos seis meses anteriores, tal como lo establece la normativa.
- Al no contar con los datos del consumo real de energía para este grupo de clientes, estas estimaciones subestimaron el consumo real del mes de julio, al considerar meses de menor consumo que este. Esto provocó que el monto de la boleta emitida en el mes de julio, fuese menor al consumo real. Esta situación está siendo normalizada durante agosto, al mismo tiempo que la empresa continúa realizando los análisis en detalle de la situación, para asegurar que nuestros clientes cuenten con información transparente y oportuna y nos permita implementar las correcciones que sean necesarias.
- Invitamos a nuestros clientes que tengan dudas sobre su facturación, a que se acerquen a CGE, a través de nuestras diversas plataformas: número gratuito 800 800 767, la aplicación CGE1click, el número de Whatsapp +569 89568479, la página web www.cge.cl y en las diferentes oficinas comerciales. Reiteramos la total y completa voluntad de la empresa para analizar y responder cada uno de las dudas que sean planteadas por nuestros clientes.
- Como una forma de acelerar una debida respuesta, y en la manera de lo posible, le pedimos a nuestros clientes, que tengan dudas con el monto de su boleta, que nos envíen la lectura actual que muestra el medidor, cuando realicen la gestión en alguno de nuestros canales de atención, los cuales se reforzarán para recibir las inquietudes de nuestros clientes.
- Agradecemos a los medios de comunicación y autoridades que levantaron alertas sobre esta situación, permitiéndonos analizar los procedimientos y tomar las medidas correspondientes.