

REPÚBLICA DE CHILE



DIARIO DE SESIONES DEL SENADO

PUBLICACIÓN OFICIAL

LEGISLATURA 368^a

Sesión 35^a, en martes 9 de junio de 2020

Especial

(De 12:14 a 14:01)

*PRESIDENCIA DE SEÑORA ADRIANA MUÑOZ D'ALBORA, PRESIDENTA;
Y SEÑORES RABINDRANATH QUINTEROS LARA, VICEPRESIDENTE, Y
CARLOS BIANCHI CHELECH, PRESIDENTE ACCIDENTAL*

SECRETARIO, EL SEÑOR RAÚL GUZMÁN URIBE, TITULAR

ÍNDICE

Versión Taquigráfica

	<u>Pág.</u>
I. ASISTENCIA.....	2033
II. APERTURA DE LA SESIÓN.....	2033

III. ORDEN DEL DÍA:

Preocupación ante notoria alza en cobros de servicios de electricidad y agua potable en diversas regiones.....	2033
---	------

VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

I. ASISTENCIA

Asistieron las señoras y los señores:

—Allende Bussi, Isabel
 —Aravena Acuña, Carmen Gloria
 —Araya Guerrero, Pedro
 —Bianchi Chelech, Carlos
 —Castro Prieto, Juan
 —Chahuán Chahuán, Francisco
 —Coloma Correa, Juan Antonio
 —De Urresti Longton, Alfonso
 —Durana Semir, José Miguel
 —Ebensperger Orrego, Luz
 —Elizalde Soto, Álvaro
 —Galilea Vial, Rodrigo
 —García Ruminot, José
 —García-Huidobro Sanfuentes, Alejandro
 —Girardi Lavín, Guido
 —Goic Borjevic, Carolina
 —Guillier Álvarez, Alejandro
 —Harboe Bascuñán, Felipe
 —Huenchumilla Jaramillo, Francisco
 —Insulza Salinas, José Miguel
 —Kast Sommerhoff, Felipe
 —Lagos Weber, Ricardo
 —Latorre Riveros, Juan Ignacio
 —Letelier Morel, Juan Pablo
 —Montes Cisternas, Carlos
 —Moreira Barros, Iván
 —Muñoz D'Albora, Adriana
 —Navarro Brain, Alejandro
 —Órdenes Neira, Ximena
 —Ossandón Irrarázabal, Manuel José
 —Pérez Varela, Víctor
 —Pizarro Soto, Jorge
 —Prohens Espinosa, Rafael
 —Provoste Campillay, Yasna
 —Pugh Olavarría, Kenneth
 —Quintana Leal, Jaime
 —Quinteros Lara, Rabindranath
 —Rincón González, Ximena
 —Sandoval Plaza, David
 —Soria Quiroga, Jorge
 —Van Rysselberghe Herrera, Jacqueline
 —Von Baer Jahn, Ena

Concurrió, además, el Ministro Secretario General de la Presidencia, señor Claudio Alvarado Andrade.

Asimismo, se encontraban presentes los Subsecretarios de Energía, señor

Francisco López Díaz, y de Obras Públicas, señor Cristóbal Leturia Infante; el Superintendente de Servicios Sanitarios subrogante, señor Jorge Rivas Chaparro, y el Superintendente de Electricidad y Combustibles, señor Luis Ávila Bravo.

Actuó de Secretario General el señor Raúl Guzmán Uribe, y de Prosecretario, el señor Roberto Bustos Latorre.

II. APERTURA DE LA SESIÓN

—Se abrió la sesión a las 12:14.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

III. ORDEN DEL DÍA

PREOCUPACIÓN ANTE NOTORIA ALZA EN COBROS DE SERVICIOS DE ELECTRICIDAD Y AGUA POTABLE EN REGIONES DEL PAÍS

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Esta sesión especial tiene como finalidad tratar la situación que se ha venido manifestando crecientemente en distintas regiones del país, como es la notoria alza en los cobros de los servicios de electricidad y agua potable.

Vamos a dar inicio a las intervenciones.

En primer lugar, tiene la palabra el Senador señor De Urresti.

El señor DE URRESTI.— Señora Presidenta, el Ministro de Energía, don Juan Carlos Jobet, anunciaba que tras el análisis técnico de la Comisión Nacional de Energía se determinó postergar la entrada en vigencia de las tarifas de hora punta del servicio eléctrico, de 18 a 22 horas, y mantener esto hasta finales de septiembre. Sin esta postergación, el horario punta de invierno habría comenzado a regir a partir del 1° de abril.

El Ministro señaló: “Esta medida excepcional tiene dos beneficios. Por una parte, será un alivio económico para muchas pymes, industrias y comercios que podrán seguir operando de acuerdo a las tarifas estándar sin el recargo de la hora punta. Esto redundará en un fuerte impulso a la economía en tiempos de crisis como los que estamos viviendo”. Y agregó a continuación: “Además, a nivel de clientes residenciales, esta medida es un alivio en la cuenta de la luz al eliminar el recargo de invierno durante abril y mayo. Hay que considerar que las personas están pasando más tiempo en sus casas, por lo que es esperable que consuman más energía”.

Sin embargo, no pasó demasiado tiempo antes de que empezaran a aparecer casos de personas cuyas boletas de consumo correspondientes al mes de mayo registran montos muy por sobre el promedio que cancelan habitualmente.

Tengo a mi disposición, y seguramente a ustedes también les habrán llegado, boletas de Valdivia, de Paillaco, de Corral, de distintas comunas de las regiones que Sus Señorías representan, y son increíbles: duplican y hasta triplican los valores que se habían estado cobrando por concepto de cuentas domiciliarias.

Esto es absolutamente impresentable.

Se ha señalado que gran parte de ello es producto del cálculo promedio del consumo de los últimos seis meses y que es un costo aproximado, redondeado.

Claramente, señora Presidenta, la lectura de los medidores no puede arrojar esas cifras, ni menos el promedio.

En una presentación que hicimos en la Región de Los Ríos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, junto a alcaldes, concejales, dirigentes sociales, ... (*falla de audio en transmisión telemática*)... la Asociación de Consumidores de Valdivia, y quiero reconocer aquí a su Presidente, don Rubén Parada, que han recopilado información, expusimos un caso cuyo último consumo mensual fue de 102

por ciento más que el mes anterior, pero del año pasado... (*falla de audio en transmisión telemática*)... un cien por ciento mayor del consumo respecto del mes anterior.

A simple vista, esto resulta poco verosímil, por más que durante la pandemia las personas permanezcan mayor tiempo en sus casas y exista más consumo. Es imposible acceder a ese número.

La explicación que se le dio a esta persona, tras recibir su última boleta por 51.800 pesos, es que el mes anterior no le pudieron controlar el medidor y por ello se le cobró un promedio, indicándole que la boleta de ahora tiene un cobro real, pues el anterior era muy bajo. Según la empresa calcularon un promedio de los últimos seis meses. Curiosamente, el promedio de pago de los últimos siete meses de este consumidor era de 20.900 pesos.

Cómo es posible explicar esta abismante diferencia es algo que no sabemos, y esperamos que el Superintendente de Electricidad y Combustibles, el propio Ministro y el Subsecretario puedan aclarar aquello hoy día.

Una nota institucional del pasado 22 de mayo dice que la “SEC exige a eléctricas medidas inmediatas ante reclamos por facturación provisoria”. Y añade que dicho organismo “ofició a la totalidad de las empresas de distribución eléctrica del país, para que hagan llegar, a la brevedad, su Planes de Acción, con una serie de respuestas respecto a la Facturación Provisoria que están realizando, la que ha generado dudas y reclamos de algunos ciudadanos quienes se han sentido perjudicados con los montos cobrados por las eléctricas”.

La Superintendencia “informó que se ha exigido, además, a las empresas que expliquen el tratamiento que han dado a los reclamos de sus clientes, las soluciones propuestas, además de informar sobre la disponibilidad, facilidades y reforzamiento de los canales de atención para la recepción de los reclamos e información de las lecturas aportadas por los usuarios”.

De forma paralela, el organismo fiscaliza-

dor anunció que seguirá investigando este tipo de reclamos, pues -dicen- “queremos que la ciudadanía pague por el servicio eléctrico realmente consumido, y transmitir tranquilidad, en el sentido de que no pagarán ni un peso de más”.

Entonces, señora Presidenta, Honorables colegas y quienes seguramente nos siguen, esta sesión tiene que ayudarnos a determinar lo siguiente.

¿A qué se debe al alza de las tarifas eléctricas? Su justificación: por qué motivo se está produciendo.

¿Qué ocurre con los medidores? ¿Hay cobro o no por el arriendo?

¿Los cobros promedio se están haciendo de manera concreta o no, o simplemente es un cálculo aproximado?

¿Cuáles son las razones no explicitadas para llevar a esta alza desmedida?

¿Qué pasará con las cuentas de junio, en que precisamente se iniciará el cobro de la tarifa de invierno?

Creo que son las familias de nuestras regiones, son las familias de todo Chile las que necesitan saber qué sucede.

Asimismo, me permito solicitar desde ya que en cada región la Superintendencia y el Ministerio de Energía puedan establecer mesas de trabajo con las asociaciones de consumidores, con las uniones comunales de juntas de vecinos o de usuarios, con los propios municipios, a fin de determinar sobre todo la existencia de un sistema rápido de corrección y de rectificación de las boletas que claramente exhiben cifras exorbitantes.

A mayor abundamiento, nosotros no podemos disponer mecanismos presenciales, porque hoy día hay mucha gente que se agolpa en las oficinas de las distintas empresas, y es difícil para todos acceder a ellas. Entonces creo que hay que buscar una fórmula, una instancia que permita abordar esta situación.

Espero que esta sesión sea clara y precisa para dilucidar las dudas, para que se entienda

todo el negocio eléctrico desde las generadoras, distribuidoras, porque aquí muchas veces no se identifica exactamente dónde están radicadas las distintas alzas. Entonces, ojalá que este debate permita involucrar al Ministerio de Energía, a la Superintendencia, pero también al Ministerio de Economía, al objeto de que busquen fórmulas para resolver la situación expuesta.

Se han logrado algunos avances importantes, especialmente en materia de APR (Comités de Agua Potable Rural), en que hay subsidios; el Ministerio de Obras Públicas ha ayudado para que puedan sostenerse sus costos operativos.

Sin embargo, aquí tiene que haber una ayuda para los miles y miles de usuarios a lo largo de todo Chile que han visto de manera impresionante subir sus cuentas, lo que claramente impacta en la economía familiar.

Por último, señora Presidenta,...

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Está sin micrófono, Senador.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— Ahí se habilitó.

El señor DE URRESTI.— Señora Presidenta, decía que ojalá como Mesa del Senado podamos pedirles sobre todo a los Ministros presentes, a la Superintendencia, fiscalizaciones, claridad y mesas de trabajo regionales para que se pueda resolver este tipo de situaciones.

He dicho.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— Señora Presidenta, para los efectos del debido registro de esta sesión, previo al inicio de la sesión de Sala se habían efectuado algunas solicitudes, particularmente del Senador Letelier, con respecto al ingreso del Subsecretario. Actualmente se halla en la plataforma el Ministro señor Alvarado.

Planteo el punto para los efectos de que se ratifiquen esos acuerdos y de que tales materias se dejen debidamente consignadas en el

audio y también en la Versión Oficial de la Redacción de Sesiones.

Lamentablemente, el Senador Letelier ahora no está frente a la cámara. Pero quería dejar constancia de ello.

Es todo, señora Presidenta.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Está inscrita la Senadora Allende para intervenir.

El señor Secretario me irá diciendo quiénes intervendrán respecto de esta materia.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— Están inscritos la Senadora señora Allende, el Senador señor Bianchi y también el Ministro señor Claudio Alvarado, quien por WhatsApp había solicitado la palabra.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Muy bien.

Tiene la palabra la Senadora señora Allende.

La señora ALLENDE.— Señora Presidenta, en primer lugar, me parece muy importante que tengamos esta sesión especial para ver lo relativo a los cobros de la energía eléctrica tanto a nivel nacional como de mi región, cuestión que me preocupa, porque en Valparaíso -y en el resto del país- hemos visto el aumento absolutamente desmedido de las cuentas de energía eléctrica en los hogares.

En Petorca, comuna tristemente célebre por ser el epicentro de la sequía y del mal manejo de los recursos hídricos, sus habitantes viven lo que han calificado -así me lo han hecho saber- como “un abuso de parte de la empresa eléctrica de la Región”.

Todos los vecinos dicen que en las boletas mensuales que les llegan a sus hogares el detalle del cobro en la factura es estimada y sin mediar lectura de medidores. Con respecto a esta medida, descrita en la normativa vigente, ha sido la propia empresa la que ha reconocido que entre el 16 de marzo y el 16 de abril se vio imposibilitada de tomar la lectura de los medidores. Pero las personas señalan que el aumento registrado va más allá del cobro promedio que la ley contempla para este tipo de casos.

En tal sentido, pese a ser una situación legal, creemos que no nos podemos olvidar del contexto que estamos viviendo hoy, no solo las familias de Petorca, sino también las de la región y las de todo del país. Estamos diciendo que los chilenos y las chilenas, además de vivir la situación de emergencia sanitaria producto de la pandemia, estamos sufriendo una de las peores crisis económicas, por los efectos que recién comienzan a verse.

Por ello se les pide a las personas quedarse en sus casas haciendo cuarentena; pero también les decimos que van a experimentar un aumento en sus cuentas de servicios básicos por aplicación de promedios y sobreconsumos en horarios punta, y además recae en ellos el tener que hacer el llamado a la compañía eléctrica para dar cuenta de la medición de los consumos y así evitar la aplicación de la normativa respectiva.

Esto es lo que ha señalado en principio la SEC, imponiendo entonces la carga en los consumidores y usuarios de la comuna.

A ese respecto, hemos oficiado a la Superintendencia, pues queremos que nos diga cómo ejerce su rol fiscalizador con relación a la CGE, que es la empresa que opera, por ejemplo, en Petorca, así como en otros lugares de la Región de Valparaíso. Y deseamos saber cuáles van a ser los cursos de acción que van a tomar para evitar estos abusos y cobros excesivos de los que se quejan hoy día los consumidores.

Esta situación -reitero- se produce en distintos sectores de la Región de Valparaíso, en que se denuncia un aumento desmedido en las cuentas eléctricas: en promedio, casi 10 mil pesos de más en la mayoría de los casos. Así me lo han hecho saber dirigentes del cerro Los Placeres, del Barrio Puerto y de Placilla, de Peñuelas.

Dentro de esos casos, voy a nombrar uno específico: la junta de vecinos La Explanada de Playa Ancha, conjunto habitacional de dieciséis *blocks* de departamentos, en el cual un

número no menor de vecinos ha denunciado aumento en sus cuentas de luz de entre 10 y 15 mil pesos en promedio.

El caso descrito por su Presidenta, María Soledad, es duro. Dice que muchos vecinos y vecinas, en su mayoría adultos mayores, en el horario que se denomina “de punta” prefieren encender velas antes de ver cómo la cuenta de energía sube desmedidamente, y que las deudas se les van acumulando.

Al respecto, estamos preparando una presentación fundada a la SEC. La vamos a hacer en los próximos días.

Yo espero también, Presidenta, que este Senado oficie a la SEC, para saber cómo está fiscalizando, qué medidas está tomando, cómo podemos evitar estos abusos, que una vez más están afectando a la gente con menores ingresos o más vulnerable.

En cuanto al horario de invierno, o sobreconsumo, cabe recordar que el límite de invierno se normó en un decreto del Ministerio de Economía de 2012, a fin de regular el consumo de electricidad en estos meses y fomentar, supuestamente, el ahorro energético.

Esta iniciativa se aplica cada vez que los consumos mensuales efectuados en el período entre los meses de abril y septiembre sobrepasan los 430 *kilowatts*. Es el momento en el que se realiza el cargo por “energía adicional”.

Para conseguir este cálculo, las compañías de electricidad promedian el consumo de *kilowatts* en el período comprendido entre el 1 de octubre del año anterior y el 31 de marzo, incrementándolo en un 20 por ciento.

Nuevamente, cómo podemos desconocer que las familias chilenas están hoy día en una emergencia sanitaria, que están pasando más tiempo en sus hogares, que se encuentran suspendidas las clases y que hay trabajo a distancia, todo lo que obliga, evidentemente, a un número mucho mayor de personas radicadas en sus casas.

Fue el propio Ministro de Energía quien anunció en el mes de abril pasado que, de

acuerdo a los análisis técnicos de la Comisión Nacional de Energía, se postergaría para junio de este año la entrada en vigencia del horario punta...

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Enciéndale el micrófono a la Senadora Allende, por favor.

Le resta un minuto, Senadora.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— Está encendido.

La señora ALLENDE.— No tengo más tiempo, Presidenta, pero quiero decir que esta buena noticia que supuestamente nos da el Ministro de Energía no se está cumpliendo.

Hoy día lo que presenciamos a nivel de país es que se está cobrando en este resultado promedio, ante la falta de medición, sobre los 10 mil pesos, 15 mil pesos. Esto está afectando enormemente a las familias más vulnerables. Es un completo abuso. No resultó esta medida del horario de punta.

Entonces, nosotros nos preguntamos: ¿Qué va a hacer la autoridad? ¿Qué quiere o qué está dispuesta a hacer?

Por eso, Presidenta, pido que ojalá oficiemos en nombre de todo el Senado a la SEC, porque parece vergonzoso que hagamos pagar una vez más a los trabajadores, a la gente más vulnerable, la crisis que ha desencadenado esta pandemia.

He dicho.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Gracias, Senadora Allende.

Tiene la palabra el Ministro Claudio Alvarado.

Muy bienvenido, Ministro, y le deseamos mucho éxito en su gestión.

El señor ALVARADO (Ministro Secretario General de la Presidencia).— Estoy con problemas de audio...

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Ahora tiene.

El señor ALVARADO (Ministro Secretario General de la Presidencia).— ¿Me escuchan?

El señor GUZMÁN (Secretario General).—

Está encendido el micrófono.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Se escucha bien.

El señor ALVARADO (Ministro Secretario General de la Presidencia).— Perfecto.

Bueno, muy buenas tardes.

En primer lugar, por su intermedio, señora Presidenta, quiero saludar a todos los Honorables señoras Senadoras y señores Senadores que se encuentran en esta sesión especial. Es mi debut ante el Senado de la República como Ministro de Estado. Y espero que la relación que hemos mantenido por años, desde la Subsecretaría de la Presidencia, se traduzca en una muy buena comunicación y entendimiento hacia los desafíos que tenemos hacia el futuro.

Respecto a la convocatoria a esta sesión especial, quiero señalar que van a estar presentes en la sesión, acompañando, el Subsecretario de Energía, don Francisco López; el Subsecretario de Obras Públicas, don Cristóbal Leturia; el Superintendente de Servicios Sanitarios, don Jorge Rivas, y el Superintendente de Electricidad y Combustibles, don Luis Ávila.

Antes de entrar al detalle de esta materia, que obviamente van a explicar mejor los señores Subsecretarios y Superintendentes, me interesa señalar que respecto al tema de las tarifas, fundamentalmente de electricidad y combustible, todos sabemos que producto de la pandemia se ha generado una disminución de los ingresos de las familias que nos preocupa, y que nos ha llevado a través de diferentes iniciativas a buscar elementos de protección social para de alguna u otra manera atenuar la caída de esos ingresos durante este período de crisis sanitaria y, posteriormente, para enfrentar el desafío de buscar oportunidades y alternativas que nos permitan recuperar los puestos de trabajo.

Pero, específicamente respecto de la materia que nos convoca, que dice relación con el sector electricidad, el sector sanitario, es preciso señalar que oportunamente Su Excelencia el Presidente de la República dio a conocer una

serie de acciones que tienden a tomar en consideración esta disminución de ingresos de las familias producto de la pandemia.

Tan es así que se llegó a un acuerdo para suspender el corte de los servicios de electricidad por el atraso en el pago de las cuentas. Ya ahí estamos evitando un problema a aquellas familias que tienen dificultades al percibir menores ingresos o al no poder salir a trabajar día a día y procurarse el sustento familiar.

También se llegó a un acuerdo para que los saldos impagos que se originen durante la vigencia del estado de catástrofe puedan ser postergados y prorrateados en los meses siguientes, al final del estado de catástrofe.

Adicionalmente a eso, las familias que antes de la entrada en vigencia del estado de catástrofe tenían deudas acumuladas, impagas, de un monto de 10 UF, también podrán llegar a un acuerdo y a un prorrateo hacia adelante de sus cuentas. Todo esto, con el propósito de evitar que se queden sin energía eléctrica en estos momentos difíciles.

En seguida, en el sector sanitario se tomaron acciones de común acuerdo con la industria, en orden a que los clientes domiciliarios pertenecientes al 40 por ciento de los hogares más vulnerables que registrasen un consumo mensual inferior a 10 metros cúbicos puedan optar a postergar ese pago en sus cuentas de agua potable y alcantarillado durante toda la duración del estado de catástrofe.

Este beneficio se extiende a adultos mayores de 60 años con dificultades de pago y a las personas que pierdan sus empleos durante el período de la emergencia.

Todos estos costos pueden ser prorrateados en los doce meses siguientes, sin multas ni intereses por mora, lo que representa un beneficio para un número importante de familias de nuestro país.

En consecuencia, señora Presidenta, y para no abusar del tiempo que se me ha concedido, con esta introducción solamente quiero expresar que la disposición y la voluntad del

Supremo Gobierno han estado para precisamente concordar acciones que permitan paliar, en definitiva, la caída de ingresos producto de la pandemia en muchos hogares.

Si bien es cierto que uno reconoce que pueden existir reclamos, situaciones no deseadas, es indudable que todos los mecanismos de acción y de fiscalización van a estar atentos y disponibles. Y creo que los señores Subsecretarios y Superintendentes podrán responder con mucha mayor precisión, claridad y profundidad que yo las materias que a ustedes les preocupan hoy día, y que dan origen a esta sesión especial.

Muchas gracias, señora Presidenta.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— A usted, señor Ministro.

Tiene la palabra el Senador Carlos Bianchi.

El señor BIANCHI.— Gracias, Presidenta.

Por su intermedio, quiero saludar al Ministro y desearle éxito en sus nuevas funciones.

No basta la voluntad. Aquí estamos frente a una situación que es extremadamente preocupante, donde muchas familias ya están al límite. No solo se trata de que aumentaron en cien por ciento los valores de las cuentas de luz, de agua, de gas. Postergar el pago no es suficiente, Ministro -por su intermedio, Presidenta-; porque lo que estamos haciendo es, a un adulto mayor que tiene un único ingreso, una pensión, agrandarle en un par de meses más la deuda con el mismo ingreso. Y esa situación le resulta del todo inabordable; va más allá de la voluntad de pagar o no.

La prioridad hoy día es el alimento; la prioridad son los medicamentos; la prioridad es cuidarse, estar dentro del hogar. Por lo tanto, se incrementa mucho más el consumo de luz, de gas y de agua.

Y voy a ponerle un ejemplo, que es lo que nos han denunciado en la Región de Magallanes: cuando, hasta hace poco tiempo atrás, un cliente domiciliario quería repactar su deuda con Edelmag, el interés llegaba al 31 por ciento. Esa situación es abusiva del todo.

El hecho de que efectivamente el Presidente llegó a un acuerdo con las sanitarias, con las eléctricas y con las empresas de gas para prorratear, para postergar el pago, Ministro -por su intermedio, Presidenta-, no es suficiente. La situación hoy día es de una realidad totalmente distinta.

Hay un grupo significativo de mujeres y hombres que están cesantes, que pertenecían a la clase media, y se les vienen encima los pagos de patentes, los pagos de circulación, los pagos de contribuciones. Algunos padres están desesperados, porque firmaron contratos con establecimientos educacionales privados, semiprivados y se les siguen manteniendo los cobros, sin que puedan obtener la calidad de la educación que ellos querían para sus hijos.

Entonces, la situación es realmente grave.

Tenemos dos proyectos de ley que hicimos con los Senadores señora Yasna Provoste, señor Alejandro Navarro, señora Rincón, entre otros colegas. Están detenidos en el Senado. El Gobierno no les ha querido dar urgencia, en circunstancias de que son urgentes. Se lo digo, por su intermedio, Presidenta, al Ministro. Yo sé que él lo sabe. Y por eso felicito que esté acá, en su debut como Ministro, para recoger esta urgencia. Este no es un reclamo cualquiera, no es una situación momentánea. ¿Qué va a pasar después de la crisis que estamos enfrentando?

Por cierto, debe haber mecanismos que permitan la congelación de estos valores. ¿Qué está haciendo la Superintendencia? ¿Cómo está controlando? ¿Cómo está supervisando todo esto?

Yo escuchaba la vez pasada al Superintendente casi justificar esta situación, que, bueno, para algunos resulta normal, pero que es abusiva con respecto a dónde los clientes reclaman.

Recién hace una semana atrás una empresa abrió una oficina presencial. Porque la gente no tenía adónde ir a reclamar. Había adultos mayores con la desesperación de no poder cancelar el enorme incremento que tuvieron en

sus cuentas de luz, de gas y de agua.

Entonces, la situación ameritaba esta sesión especial, que yo celebro, felicito. Y tenemos que buscar mecanismos de salida, Presidenta. Más que oficiar, es necesario ver cuál va a ser el compromiso real que el Gobierno va a asumir en esta materia.

Porque no es que la gente nos esté pidiendo que intervengamos para intentar mediar con el Gobierno. No. Se trata de un acto de desesperación porque no tienen cómo cancelar cobros abusivos, y no les sirve prorratearlos en un par de meses más, aun cuando sea sin intereses. Y no vemos una salida, no se sabe cómo vamos a salir de esto. El incremento de personas cesantes, la disminución de los ingresos de las familias, de los hogares hacen que este problema, que tiene que ver con un consumo básico, se transforme realmente en muy muy significativo.

Yo recibí muchísimos reclamos de la gente de Magallanes. Es lo que estamos canalizando a través de la Superintendencia, a través de la Mesa del Senado. Y hoy día, finalmente, le pido al Ministro -por su intermedio, Presidenta- que nos entregue una salida en esta materia. Él, por ser una persona del sur, conoce la situación climatológica, conoce la necesidad de tener calefacción, de tener luz. En el caso de la Región de Magallanes, de Aysén, de Chiloé, las regiones del sur, empieza a oscurecer a las cuatro y media, cinco de la tarde en el invierno.

Por lo tanto, yo quiero pedirle al Ministro -por su intermedio, Presidenta- que en esta materia nos den un mecanismo de salida para la gente y que encontremos la manera de congelar, de parar los cobros abusivos de que están siendo objeto estos hogares a lo largo de todo nuestro país, y particularmente en nuestra Región de Magallanes.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Tiene la palabra el Senador Víctor Pérez.

El señor PÉREZ VARELA.— Presidenta, ¿me escucha?

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Le escu-

cho bien.

El señor PÉREZ VARELA.— Gracias, Presidenta.

Creo que esta es una sesión muy esclarecedora, muy importante, frente a la situación que uno va escuchando al recorrer su región, las diversas ciudades, particularmente el fin de semana en la comuna de Chillán, donde efectivamente se manifiestan muchos pobladores que salen de sus casas a mostrar boletas con cobros, de la luz principalmente, muy superiores a los de años anteriores.

Esa es una realidad, ese es un hecho.

Por lo tanto, creo que, como hay una decisión y una voluntad del Gobierno que ha sido reiterada y expresada con toda claridad aquí por el Ministro Alvarado, a quien aprovecho de felicitar y de reiterarle nuestro ánimo de colaboración con su gestión, que será muy fundamental en los días y meses venideros, esa voluntad tiene que estar expresada en lo que es la situación real de las personas.

Porque una cuestión que está absolutamente clara es que a nadie le van a cortar la luz. ¿Es suficiente eso? Sin duda, puede que alguien considere que no sea suficiente. ¡A nadie le van a cortar la luz! Y particularmente en las ciudades del centro-sur o, más bien, en las del sur del país el no tener luz representa una complicación y un agravamiento del problema.

Aunque la persona no pueda pagar, no se le va a cortar la luz. Si esa persona no puede cancelar la cuenta ahora, va a haber un prorrateo de doce meses posteriores al término del estado de catástrofe para hacerlo.

¿Es suficiente eso? ¿Es una solución definitiva? Puede que sea considerada insuficiente, pero también es un esfuerzo muy importante.

Por ende, a mi juicio, la decisión principal que debemos tomar -y debiéramos caminar todos en ese sentido- es regular bien, fiscalizar bien cómo las empresas están calculando el cobro. Porque de las que he tenido conocimiento yo el fin de semana pasado, no habían ido a mirar el medidor, porque no pueden ir a mirar

el medidor producto de la cuarentena. Chillán y Chillán Viejo estuvieron en cuarentena casi un mes. Hoy día la Región Metropolitana también está en cuarentena. Y, por lo tanto, no se puede ir a mirar.

Por eso, las empresas utilizan un mecanismo. Ese mecanismo, a mi juicio, debe estar mucho más regulado, mucho más acordado, mucho más tratado con la autoridad. Porque, si esta última está haciendo un esfuerzo significativo para expresarle a la ciudadanía que en materia de consumos básicos no va a tener cortes y que, si por alguna razón no puede pagar, eso va a tener un camino de solución que con respecto a otras tratativas no es similar, el modo de calcular tiene que estar mucho mejor tratado.

Yo he visto algunas explicaciones del Superintendente a través de los medios de comunicación que me parecen bastante claras, pero creo que debe haber un esfuerzo en esa materia.

Lo importante es que la gente sepa que no le van a cortar la luz y, segundo, que si una persona va a quedar endeudada porque no puede pagar, porque sus ingresos desaparecieron o bajaron sustancialmente, ese costo va a ser lo real, para que no exista la sensación de que se está cobrando algo exacerbado.

De todas las personas con que conversé el fin de semana en la comuna de Chillán y que me plantearon este tema, ninguna no quería pagar. Lo que reclamaba la gente es que el cobro era muy sobre lo que ellos siempre habían gastado.

Entonces, ese punto, a mi juicio, por parte de las autoridades, por parte de la Superintendencia, se debe acotar muy bien. Porque la gente no es que no quiera pagar. La gente quiere pagar lo justo. Y si no puede pagar, quiere que esos doce meses de prorrogação sean verdaderamente para pagar lo justo.

Por lo tanto, el esfuerzo debe estar muy fuertemente concentrado en eso.

Ahora, el problema no es solamente a nivel

domiciliario, sino que afecta a los negocios. Tuve también conocimiento -y con eso voy a concluir- de un pequeño restorán que tenía también este problema, el cual se le empezó a generar el 18 de octubre.

En definitiva, debe haber un esfuerzo por ver cómo las empresas calculan. Y ese modo de calcular de las empresas tiene que estar muy coordinado con las...

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Señor Secretario, dele un minuto más al Senador Pérez, para que concluya.

Ahí lo apagó, Senador.

El señor PÉREZ VARELA.— ¿Ahí?

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Ahí sí.

El señor PÉREZ VARELA.— Y concluir, digamos, que las autoridades y la Superintendencia deben hacer un esfuerzo en la manera como las empresas hacen las mediciones para el cobro, pues, en definitiva, existe la voluntad de que a nadie se le corte la luz; de que, si alguien tiene una deuda, pueda pagarla en doce meses, pero que sea verdaderamente la deuda y no que se le esté cobrando exageradamente algo que nunca, en el último año, ha consumido ni corresponda al promedio de los últimos doce o seis meses.

En eso, a mi juicio, es en lo que debiéramos trabajar duramente para darles esa tranquilidad a las personas: primero, que no se les va a cortar la luz, y segundo, que se les va a cobrar lo justo.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Gracias, Senador Pérez.

Tiene la palabra el Senador Alejandro Guillier.

El señor GUILLIER.— Presidenta, muchas gracias.

Agradezco al Ministro su presencia.

La verdad es que esto de suspender los cortes y de que los saldos impagos, así como las deudas previas, sean postergados ya lo sabíamos, me parece muy bien y todos estamos de acuerdo en ello. Pero acá hay un problema distinto: el problema es que están cobrando en

forma irregular.

Yo recuerdo -porque era miembro de la Comisión de Minería y Energía en medio de la crisis de octubre- que el Gobierno accedió a congelar las tarifas -¡congelar!- y no habló de que el ítem, que la letra chica, que la letra grande. ¡Se congelaba la tarifa! A fin de mes, las personas no iban a pagar más, eso se iba a prolongar a futuro y, mientras tanto, íbamos a discutir una “Ley larga”.

Ello, porque en la Comisión estábamos planteando que era hora de revisar el modelo de negocio eléctrico y de energía, y el modelo de negocio sanitario, que son iguales. Hicimos un planteamiento. Yo voté en contra de la “Ley corta”, pues le dije al Ministro Jobet que no iba a funcionar. Él garantizó que sí. Y una vez más los compromisos no se cumplen. Y no se cumplen porque hay una serie de mecanismos que no son claros y no son transparentes en la gestión del Gobierno. Aquí, si un Ministro asegura que no van a subir las tarifas, después no puede salir con que “no, es que eso corresponde al ítem del uso del medidor”. ¡Eso es engañar a la gente!

Yo creo que ya está buenito que el Gobierno la corte con anuncios que no son tales, con promesas que no se cumplen, porque lo que hay aquí es una irregularidad en el cobro.

A mí no me pueden pedir: “pague la irregularidad de a poco”. Ministro, ¡que el Gobierno se ponga los pantalones de una vez con las empresas! Si aquí se negoció con ellas un mayor sobreprecio a largo plazo, es para que se congelara en lo inmediato. ¡Cumplan su palabra, pues, si no, nadie les cree y uno termina haciendo el tonto, apoyándoles proyectos que después resultan un engaño para la gente!

Perdonen que lo diga con claridad, pero se le advirtió al Ministro Jobet que esto no iba a funcionar.

Gracias, Presidenta.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Tiene la palabra el Senador Francisco Chahuán.

El señor CHAHUÁN.— Señora Presidenta,

Honorable Sala, soy uno de los que alzarón la voz para pedir esta sesión especial, ciertamente alertado por la gran cantidad de vecinos de nuestra Región de Valparaíso que, efectivamente, estaban asombrados, y estamos asombrados, por el aumento sustantivo que ha habido en las cuentas de luz. Lo han planteado el Senador Bianchi en su propia región, el que habla, el Senador De Urresti y tantos otros.

Desde luego, acá ha faltado capacidad, finalmente, para establecer un sistema que nos permita, por una parte, avanzar en un proyecto de ley, como el que teníamos conversado, que impida la suspensión de los servicios básicos en tiempos de pandemia y genere un prorrateo de las deudas, sin interés. Pero, mientras el Parlamento y el Presidente Piñera han buscado un gesto de buena voluntad de las compañías proveedoras de servicios, lo que ha ocurrido, básicamente, es que, frente a la imposibilidad de tomar el registro efectivo del gasto realizado por cada uno de los hogares, las empresas, en forma completamente arbitraria, han generado cuentas absolutamente fuera de lugar.

Es por eso que yo quiero hacer un llamado de atención. Acá debemos tener una fiscalización mucho más rigurosa con los proveedores de servicios básicos, pero las empresas también deben tener sentido de realidad respecto del momento que está viviendo nuestro país. Y, en ese contexto, establecer montos exorbitantes, que tampoco corresponden a los consumos registrados en los hogares, constituye, sin lugar a dudas, una falta de respeto a los chilenos.

De ahí que no solamente pido mayor rigurosidad en la fiscalización, sino también le solicito al Gobierno que haga cumplir la ley.

Lo que ha ocurrido en estos meses es una acción completamente abusiva por parte de las empresas proveedoras de servicios. Las conversaciones de buena voluntad sostenidas por el Presidente Piñera había que llevarlas a una ley. Yo fui de aquellos que estaban convencidos; de hecho, voté favorablemente, tomando todos los resguardos, por ejemplo, en materia

de situaciones de crisis hídricas como la que está viviendo la Región de Valparaíso, la más complicada por el cambio climático. Por supuesto, había que establecer límites al consumo de agua para los efectos de salvaguardar el vital elemento, pero suspender la provisión de servicios básicos resulta, ciertamente, complejo.

Lo digo, además, porque en la Región de Valparaíso tenemos dificultades frente a la demora en decretar las cuarentenas respectivas. En nuestra región existe la mayor cantidad de campamentos en el país, con dificultades para proveerse, por ejemplo, de servicios básicos como el agua. Hoy día solamente se provee este elemento a través de camiones aljibes proporcionados por los municipios.

Y, en ese contexto, por supuesto que resulta complejo, de alguna manera, que no se aborde el tema de una eventual suspensión. Algunos de esos campamentos tienen provisión de servicios básicos y, por lo mismo, hacemos el llamado de atención para evitar cortes en los suministros en caso de no cancelación.

Del mismo modo, hacemos un llamado de atención al Gobierno. Creo que hoy es el momento de entender que hay que fortalecer la “Ley corta”.

Junto con la Senadora Provoste, presenté un proyecto de ley con el objeto de establecer la provisión de servicios de internet para los alumnos con gratuidad. Y les quiero contar que la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Ministerio de Transportes -quiero agradecerlo- acordaron patrocinarlo e incorporarlo en la discusión de la Comisión Mixta.

En tal sentido, hago un llamado al Gobierno para que, en definitiva, aquello a que se comprometieron en las conversaciones tanto la Subsecretaría Gidi como la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones se materialice en virtud de la ley que se plantea para, justamente, hacer extensivo el plan solidario a los alumnos con gratuidad.

Esperamos que así sea.

He dicho.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Tiene la palabra el Subsecretario de Energía, don Francisco López.

El señor LÓPEZ (Subsecretario de Energía).— Gracias, Presidenta.

En primer lugar, saludo, por su intermedio, a todos los Senadores y al Ministro Secretario General de la Presidencia. Y agradezco este espacio para conversar y hablar de un tema tan sensible como son los servicios básicos y, en el caso particular del Ministerio de Energía, de las cuentas de luz.

Sobre el particular, desde un comienzo, incluso desde antes de que se declarase el estado de catástrofe, el Gobierno ha sido muy activo en tomar medidas, en poder anticiparse y en presentar acciones concretas que vayan en ayuda de las familias chilenas.

Es importante recordar que la ley N° 21.185, aprobada por el Honorable Congreso a fines del año pasado, exactamente en el mes de noviembre, estabiliza las tarifas eléctricas.

Y aquí, un primer punto: el valor de la energía, el precio de las cuentas de la luz, se encuentra estabilizado; por tanto, no ha sufrido modificaciones.

Es importante recordar también que los procesos de fijación tarifaria en el sector eléctrico son procesos regulados que se realizan al alero de la Comisión Nacional de Energía.

Y reitero: el valor, el precio de la energía no ha sufrido modificaciones, principalmente gracias a la aprobación de la ley de estabilización de tarifas que realizó el Congreso hace algunos meses.

Adicionalmente, se han elaborado y se han enviado, fundamentalmente desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, diversos oficios e instrucciones para fiscalizar, monitorear y exigirles a las empresas que cumplan con sus obligaciones legales. En unos minutos más voy a pedir, si es posible, que se le dé la palabra también al Superintendente del ramo para dar mayores detalles al respecto.

Deseo recordar, asimismo, que, en el ánimo y el esfuerzo realizado por el Gobierno de poder anticiparse, el 27 de marzo, el Presidente de la República, junto con los Ministros de Energía, de Obras Públicas y de Transportes y Telecomunicaciones, recogiendo el sentir y algunas ideas surgidas en el seno del Congreso, lanzó el Plan de Servicios Básicos, el cual tiene por objeto asegurar que ninguna persona ni ninguna familia de Chile se quede sin energía eléctrica producto del no pago de las cuentas, a la vez que permitir que las familias más vulnerables del país; todas aquellas personas que hayan visto disminuidos sus ingresos, como los independientes; los trabajadores que, lamentablemente, hayan perdido su fuente laboral y hayan debido activar su seguro de cesantía; los adultos mayores que, a raíz de las cuarentenas, no pueden salir de sus domicilios, puedan postergar el pago de sus cuentas hasta los doce meses siguientes, una vez terminado el período de catástrofe.

Esto busca, como decía, garantizar que a ninguna persona, a ninguna familia de Chile se le corte el suministro eléctrico producto del no pago. Y es lo que ha ocurrido. El Superintendente podrá dar después las cifras, pero, desde iniciada la pandemia y declarado el estado de catástrofe, hasta el día de hoy, no existe ninguna denuncia de alguna familia que, a raíz del no pago, haya sufrido el corte de los servicios eléctricos.

No obstante, en la última semana hemos visto un importantísimo número de reclamos en la Superintendencia, principalmente vinculados a la facturación provisional.

La facturación provisional es un mecanismo que establece la ley mediante el cual, con el ánimo de proteger tanto a los trabajadores de las empresas como a las familias, en aquellos lugares donde hay cuarentenas más estrictas y también en algunos otros, se permite que para la cuenta de la luz se tome como base el promedio de los últimos seis meses. Esto, como digo, para evitar el contacto personal, que los

trabajadores de las empresas ingresen a los domicilios y se genere algún foco de exposición o de contagio.

Sin embargo, esta medida excepcional fue probablemente construida y pensada para otro tipo de situaciones, situaciones más bien puntuales. Y es por eso que los números señalan que, en períodos regulares, por llamarlos así, no más allá del 2 a 3 por ciento de la facturación se realiza de manera provisional. No obstante, hemos visto un importante incremento en las cifras. A modo de ejemplo, entre el 19 y el 28 de mayo hubo 610.494 facturaciones provisionales, equivalentes a un 23,8 por ciento de las tomas de medición realizadas durante aquel período.

La facturación provisional, evidentemente, es un buen instrumento para asegurar que no exista contacto directo entre el trabajador que efectúa la medición y las familias, pero produce, en algunos casos, problemas como los que se han señalado acá.

Y es por eso que, efectivamente, ha habido un importante aumento en el número de reclamos por problemas de facturación. Por ejemplo, a una pyme, a un local comercial o a un restaurante que no puede estar funcionando de manera regular, lamentablemente, a raíz de la situación que estamos viviendo, al realizarse la facturación provisional, aun cuando haya tenido un menor consumo de energía, se le produce un desajuste y se le factura una energía que no corresponde a la que efectivamente ha consumido. A nivel de vivienda también ocurre algo similar. El Superintendente podrá dar después mayores detalles.

Es por eso que hemos tomado medidas concretas y enérgicas para exigirles a las distintas empresas distribuidoras que cumplan con su obligación legal. A sus principales ejecutivos los citamos la semana pasada a una reunión para exigirles una serie de medidas concretas, las cuales son sancionadas y fiscalizadas por la Superintendencia.

Estas medidas se sitúan en distintos ámbi-

tos y recogen mucho de lo que señalaron los Senadores que me antecedieron en el uso de la palabra. Por ejemplo, las empresas deben fortalecer sus mecanismos de atención considerando los actuales flujos que hoy día existen, principalmente a través de canales telefónicos.

Entendemos que muchas personas prefieren hacer todos sus trámites de manera presencial en las oficinas, pero eso no es posible hoy día en todas las zonas. Sin embargo, en aquellas donde no existen cuarentenas tan estrictas, muchas empresas, producto de gestiones realizadas por la Superintendencia, ya han reabierto sus sucursales. Provisionalmente, también han debido fortalecer sus mecanismos de atención remota, sus páginas web, todas las aplicaciones por celular y, principalmente, los canales telefónicos, porque todas las empresas tienen la obligación de dar respuesta a las dudas y consultas que surjan por parte de las familias chilenas a lo largo del país.

Igualmente, entendiendo que uno de los problemas que causan las dudas que existen hoy día es la facturación provisional, también deben establecer canales remotos para que las familias puedan, si así lo disponen, entregar las lecturas registradas en sus domicilios.

Y, adicionalmente, deben tomar todas las medidas para que la facturación que efectúen a los clientes -y esto es imperativo- se condiga con el consumo realizado. No pueden existir cobros que no correspondan a aquellos efectivamente realizados por las familias, y no puede haber familia que quiera contactarse con su empresa para algún tipo de consulta o reclamo o que quiera entender de mejor manera lo que está ocurriendo que se quede sin respuesta.

Recogiendo algunas observaciones, el Senador De Urresti hablaba de la fiscalización. Efectivamente, la fiscalización está siendo intensificada y los directores regionales de la Superintendencia, junto con los seremis, están realizando un esfuerzo para desplegarse y fortalecer el trabajo que ya se venía efectuando desde hace algunas semanas.

Los mecanismos de salida para esta situación son, efectivamente, más y mayor fiscalización; que las compañías cumplan con su obligación, que es legal, y que la Superintendencia fiscalice y sancione los casos en que exista incumplimiento por parte de las empresas.

El Senador Víctor Pérez habló de un esfuerzo comunicacional. Compartimos completamente lo que él señala. Es lo que estamos realizando, tanto desde el Gobierno como desde la Superintendencia, y es parte de las exigencias y las obligaciones que se les establecieron a las empresas: que salgan, de manera proactiva, a explicar lo que está ocurriendo; que salgan, de manera proactiva, a explicarles a sus clientes cómo se realiza la facturación, y que salgan, de manera proactiva, a señalarles cuáles son los canales de comunicación a través de los cuales pueden formular sus reclamos si deciden hacerlos.

La “Ley corta”, aprobada a fines del año pasado, es una muy buena noticia, pues permitirá ajustar el proceso de tarificación que hoy día ya está en curso, empujando a la baja la rentabilidad que obtienen las empresas eléctricas.

Y la “Ley larga”, que será presentada en los próximos meses, también es una muy buena noticia, pues tiene como foco principal dos objetivos: en primer lugar, mejorar la calidad del servicio que deben brindar las empresas de distribución eléctrica, y segundo, establecer medidas para que exista mayor competencia en el sector de distribución.

Reitero que la fiscalización se está realizando de manera activa y muy acabada por parte de la Superintendencia, para asegurar que no haya ningún cobro indebido y para que las empresas salgan en forma proactiva a explicar lo que está ocurriendo.

Si me permite, Presidenta, me gustaría que también hiciera uso de la palabra, si usted así lo dispone, el Superintendente de Electricidad y Combustibles, Luis Ávila.

El señor GUZMÁN (Secretario General).—

En este momento ha pasado a presidir la sesión el Senador señor Rabindranath Quinteros.

El señor LÓPEZ (Subsecretario de Energía).— Presidente, le planteo si es factible ofrecerle la palabra al Superintendente de Electricidad y Combustibles, para que pueda entregar mayor información.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— En seguida va a responder.

El señor LÓPEZ (Subsecretario de Energía).— Gracias, Secretario.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— En atención a que en este momento la señora Presidenta tiene un problema con su conexión a internet y el Senador Quinteros está resolviendo un asunto de una Comisión, solicito a Sus Señorías que acuerden nombrar a un Presidente accidental que continúe dirigiendo la sesión.

Está presente el Senador señor Montes, que fue Presidente el año anterior, a quien le corresponde proceder a consultar entre los Senadores quién va a asumir accidentalmente la Presidencia en este momento.

Tiene activado el micrófono, Senador Montes.

El señor MONTES.— ¿Habría acuerdo para que presida la sesión el Senador Carlos Bianchi?

Acordado.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— Gracias, Senador Montes.

—Pasa a dirigir la sesión el Senador señor Bianchi, en calidad de Presidente accidental.

El señor BIANCHI (Presidente accidental).— Gracias, Senador Montes, y gracias a los colegas.

Tiene la palabra el señor Superintendente.

El señor ÁVILA (Superintendente de Electricidad y Combustibles).— Muy buenas tardes.

Con relación al tema que han estado exponiendo y debatiendo, me parece sano explicar el contexto global y las acciones específicas tendientes a supervisar y a fortalecer la fisca-

lización.

El 11 de marzo pasado la Organización Mundial de la Salud declaró el coronavirus como una pandemia a nivel mundial. En Chile habíamos tenido el primer caso confirmado el 3 de marzo.

El 13 de marzo, es decir, dos días después de aquella declaración, esta Superintendencia ofició a la totalidad de las empresas del sector energético, habida consideración de los efectos ocasionados por el coronavirus en otros países, para que adoptaran las medidas tendientes a garantizar y a mantener la continuidad de los servicios básicos, a saber, el suministro eléctrico, por su relevancia; el suministro de gas, y el suministro y almacenamiento de combustibles líquidos.

Días más tarde, el 18 de marzo, se estableció en nuestro país el estado de catástrofe. Acto seguido, el 27 de marzo, el Gobierno de Chile hizo un anuncio respecto a beneficios para los clientes, fundamentalmente de servicios básicos, buscando que estos no se corten a nadie por deuda en este período.

Ese fue un anuncio obtenido a partir de un acuerdo entre distintos Ministerios con sus servicios. Particularmente, en el caso del Ministerio de Energía, con las empresas de distribución eléctrica y de gas.

Ese mismo día del anuncio, el 27 de marzo, la Superintendencia despachó un oficio a la totalidad de las empresas del sector para exigirles que nos informaran los planes de acción que les permitirían cumplir ese acuerdo inicialmente voluntario.

Una vez que la Superintendencia recibió esa información y verificó que lo que consignaban los planes de acción de cada una de las compañías era exactamente lo que se había anunciado, el 17 de abril pasado remitió de nuevo oficios a las industrias instruyendo la ejecución de esos planes de acción que permitían que a nadie se le cortara la luz por deuda y el prorrateo de esta hasta en doce cuotas sin intereses ni multas para los clientes que lo so-

licitaran. ¿Para cuáles? Para el 40 por ciento proveniente de los hogares más vulnerables, según el Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social; para adultos mayores, y gente con problemas de ingreso.

Y es así que, a la fecha, ya se han recibido cien mil solicitudes de clientes de las empresas para acceder a estos beneficios, de los cuales aproximadamente el 50 por ciento provienen del segmento del 40 por ciento inscrito en el Registro Social de Hogares y de otros segmentos, como adultos mayores y gente que ha tenido pérdida de ingresos.

Entonces, ese oficio de la SEC del 17 de abril, y lo digo para dar el contexto, hace exigible planes que inicialmente eran voluntarios, y que son fiscalizables, son sancionables y han quedado sujetos al procedimiento de reclamos que tiene la Superintendencia.

Junto con ello, durante los primeros días de la pandemia, fundamentalmente a partir del establecimiento del estado de excepción por coronavirus, vimos en el país que muchas actividades tuvieron que redefinirse; que algunas se replegaron; que numerosas industrias dejaron de operar; que muchos procesos debieron cambiar para ajustarse a la necesidad de contar con elementos de protección personal para los trabajadores, como mascarillas y alcohol gel.

Y la industria eléctrica también se vio enfrentada a esos efectos. Por eso suspendieron inicialmente algunos de sus procesos habituales, entre ellos, la toma de lectura del medidor. Ello porque para que a alguien le hagan llegar una boleta a su domicilio se requiere que un lector pedestre ingrese a los domicilios, ya que los medidores, en la mayoría de los casos, están al interior de aquellos o en gabinetes de edificios; por lo tanto, las personas que realizan la lectura deben ingresar a ellos. Y ese procedimiento se adecuó en espera de que se adoptaran protocolos de seguridad y de protección personal.

Dado que hoy día tenemos clientes residenciales e industriales, clientes libres -hablamos

de más de seis y medio millones de clientes-, para poder llegar con la boleta de la luz mensualmente se emiten entre doscientas mil a trescientas boletas diariamente, y por lo tanto, se leen entre doscientos mil y trescientos mil medidores diariamente.

Eso significa, entonces, que por el período en que las empresas debieron tomar recaudos, tanto para su personal como para los clientes, los residentes en los domicilios, se dejó de leer una cantidad importante de medidores. Y, dado aquello, la pregunta es: ¿Cómo se hace para llegar con la factura a ese domicilio, a ese hogar, a ese cliente?

Pues la norma se puso en ese caso.

Me explico.

No es tan bueno no enviar una boleta. ¿Por qué? Porque como hay un medidor que permanentemente avanza según el consumo, si no se entrega una boleta en el período que corresponde la cuenta se acumula. Y eso significaría que, cuando se retomaran los procesos, se recibirían cuentas muy abultadas, con más de un mes de cobro, lo cual evidentemente sería un gran golpe para las finanzas del hogar, sobre todo teniendo en cuenta los problemas que se han generado también en los ingresos de muchas familias.

Entonces, la norma establece que cuando no se pueda tomar esa lectura, se use la fórmula de la facturación provisoria, que, como su nombre lo indica, es provisoria en tanto se pueda retomar la lectura efectiva.

Esa facturación no la dispone la empresa de manera libre; está regulada en el decreto supremo 327 y debe hacerse con los promedios de los consumos de los seis meses anteriores. No es libre para la empresa eléctrica; es definida en una normativa que fiscaliza la Superintendencia.

Bueno, el 3 por ciento de aquella se hace habitualmente en el país con facturaciones estimadas por diversas causas.

En el mes de marzo ese nivel creció al 17 por ciento de clientes, en que se usó el método

de los promedios que define la norma. Y en el mes de abril ese número se incrementó a más del 50 por ciento.

¿Qué quiere decir esto? Que muchas de las boletas que recibieron los hogares por la cuenta de la luz en el país se hicieron utilizando el promedio de seis meses, como define la norma y fiscaliza la SEC.

En general, ese promedio es un buen predictor del consumo de ese hogar, mas no es exactamente el consumo que está teniendo, porque eso solo se puede saber una vez que se lee correctamente el medidor.

Para mucha gente ese predictor del consumo se ajustó relativamente bien sin grandes variaciones. Sin embargo, hubo dos segmentos muy importantes a los cuales ese método les provocó problemas.

Un segmento corresponde a todos aquellos que tienen actividad comercial -restaurantes, hoteles, peluquerías, salones de bellezas, colegios-, que no están activos hoy, pero que seis meses atrás sí lo estaban, y, por tanto, cuando esa boleta se calculaba con un valor provisorio a base de promedios su monto era mayor al que esperaban: cero o muy baja.

Y eso evidentemente causó bastantes reclamos en las empresas y en la Superintendencia.

Para tranquilidad de esas personas, de esas pymes, de esos comerciantes, de esas actividades, en caso de que hayan pagado la cuenta ese dinero le pertenece al cliente, a quien le debe ser abonado o devuelto. La Superintendencia ya dio instrucciones por oficio a todas las empresas para que así lo hicieran.

Si el cliente recibió la boleta pero no la ha pagado, la SEC instruyó a las empresas para que el mismo cliente aporte la lectura a su compañía eléctrica o, si se trata de aquellos medidores más sofisticados que requieren que un lector vaya con instrumental, que la compañía se coordine con ese cliente, lea el medidor, anule la boleta -¡anule la boleta!- o la factura y emita una con el valor correcto.

Entonces, ahí tenemos un grupo de clientes

en que hubo muchos reclamos, muchas molestias, muchos problemas. Pero, como fiscalizador, debo decir que todos ellos tienen una solución que significa que a ninguno se les va a cobrar de más.

Y también, según instruyó la SEC, a ninguno se le puede cortar el suministro.

Por el otro lado, hay un segmento de clientes, residenciales fundamentalmente, para quienes el promedio del verano, por haber más luz, por existir más actividades al aire libre, por no existir confinamiento, por no sentirse frío ni haberse iniciado las lluvias (en buena parte de la zona centro-sur del país), era más bajo y, por lo tanto, la boleta que le llegaba era por un monto más reducido, lo que parecía ser una buena noticia cuando eran una o dos.

Sin embargo, cuando efectivamente la compañía logra reponer su sistema de lectura de medidores, si ese estimado del verano era más bajo que lo que realmente ocupó ese hogar, aparece en el mes en que se lee el medidor con un consumo mayor. Y este, multiplicado por una tarifa -nueva tranquilidad- que no ha variado y que no lo hará, porque está congelada, aparece con un valor más elevado.

Y en los reclamos que recibió la SEC se decía: “Me están facturando un 30, un 40, un 50 por ciento más que la última boleta”. Claro. Efectivamente, la última boleta que le había llegado estaba con los promedios del verano que, en algunos casos cuando son más bajos, al momento de volverse a leer el medidor, aparece con esa diferencia.

¿Qué hizo la Superintendencia para apoyar a los clientes, a las personas en este caso? Dio instrucciones a las empresas para que esta diferencia que se genere sea puesta en cuotas de al menos igual número de meses o períodos en que las boletas se estuvieron entregando con facturación provisorio basada en promedios, sin prorrateo, sin intereses y sin multas, para todos los clientes que así lo soliciten.

Ahí están los dos grupos de reclamo.

¿Qué efectos vimos en términos prácticos?

La Superintendencia en este período, a partir de mediados de marzo, ha recibido una cantidad de reclamos diez veces más alta que en igual período del año pasado. O sea, hemos tenido un incremento muy fuerte fundamentalmente porque las empresas -aquí van las primeras fallas o falta de proactividad- no explicaron del todo bien a sus clientes qué cambio metodológico habían aplicado y cómo era el proceso de toma de lectura y los efectos que podía generar.

Tuvimos un segundo efecto muy nítido, y esto a partir de las fiscalizaciones diarias que hace la Superintendencia a todos los sistemas de atención de las empresas. Al monitorear los *callcenters* de las compañías, vimos que en semanas anteriores algunas empresas -incluso muy grandes- no lograron atender sino al 30 por ciento de las llamadas, y en algunos casos, al 50 por ciento.

¿Qué significó esto? Que la totalidad de las empresas eléctricas del país, ¡la totalidad!- estuvieron recibiendo aproximadamente 70 mil llamados y contactos por día. Y, dado que mucha gente prefiere los canales presenciales u oficinas, que en buena parte estuvieron cerrados por algún tiempo, utilizaron la opción telefónica pero contactando a un ejecutivo de la compañía.

Entonces, cada día había 40 mil personas que querían hablar con un ejecutivo para explicarle el problema y dejar su reclamo, para que se lo corrigieran. Pero solo la mitad lograba contactar a la empresa. ¡Se realizaban 40 mil llamados, y la empresa solo era capaz de recoger 20 mil! Entonces, si la empresa no puede recoger 20 mil atenciones por día y no captura esa información, se demora la oportunidad en que llega la explicación o la corrección y el cliente queda molesto porque no puede hacerle saber que quiere colocar un reclamo.

Por eso, tal como señalaba al Subsecretario López hace unos minutos, se citó a los máximos ejecutivos de las compañías; y, además, ese mismo día se les envió un nuevo oficio de

la SEC para instruirles que fortalecieran los canales telefónicos de atención a clientes y el plan comunicacional para notificarlos, dándoseles dos días de plazo para ello. Y a los pocos días recibimos efectivamente importantes planes fiscalizables por la Superintendencia, de incrementos en teleatendientes, de incrementos en *callcenters*, de incrementos en el plan comunicacional para entregar información a sus clientes.

Sin embargo, solo en los últimos treinta días esta Superintendencia ha recibido 20.071 reclamos, si bien en la última semana hemos tenido una tasa decreciente.

Algunos piensan que la Superintendencia no tiene suficiente capacidad para fiscalizar. Les puedo comentar que en el día de hoy, hasta este momento, estamos recibiendo -lo estoy mirando en línea- no más de ciento cincuenta reclamos: cuatro son de la Región de Magallanes; cinco, del Ñuble; diez, de Coquimbo; diez, de La Araucanía. La Región Metropolitana, por tamaño, acumula a esta hora cincuenta y cuatro reclamos.

Toda esa información la estamos usando. El reclamo es una de las mejores fuentes de información para el fiscalizador, pues permite conocer si hay fallas o infracciones. Cuando estas se producen y son constatadas por el fiscalizador, lo que procede es cursar procedimientos administrativos, que pueden terminar en sanciones.

Con todo, hasta este instante hemos derivado para respuestas de las empresas a sus clientes doce mil reclamos activos. Esto quiere decir reclamos que recibió la Superintendencia y se los entregó a la compañía eléctrica respectiva para exigir una respuesta. ¡Son doce mil y están dentro del plazo de respuesta por las empresas!

Nuestro proceso de fiscalización se está centrando en verificar si hay infracciones. Y si estas se constatan, no les quepa duda de que lo que va a hacer la Superintendencia es cursar las sanciones.

Fundamentalmente, los reclamos hoy día son por “aumento de la cuenta”, “aumento en el cobro”, “facturación excesiva”. Esas son las expresiones que más se repiten.

Sobre ese punto, nuestras verificaciones siguen constatando que los precios están fijos y no han cambiado. Es el ajuste de estimados y lectura efectiva lo que está haciendo que, como no se comprende del todo siempre el método de facturación, aparezca ese cobro como una facturación excesiva.

Por último, dado que también se mencionó algo en relación al límite de invierno, hago presente que la Superintendencia hoy día está terminando de trabajar un instructivo que señala que, en caso de que aparezca un consumo mayor que no había sido suficientemente facturado antes -producto de esta facturación provisoria o cuando efectivamente haya tal lectura-, ese consumo se deberá distribuir en todos los meses en que se generó. Eso va a evitar de buena manera que se produzca el cobro de energía adicional en invierno.

Por lo demás, las cifras de la Superintendencia del año anterior nos permiten comprobar que, aproximadamente, afecta a un 5 por ciento de los clientes lo relativo al límite de invierno.

Muchas gracias, Presidente.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— Gracias.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Recupere la conexión a internet, señor Secretario.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— Bien, señora Presidenta.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— ¿Hay más inscritos?

El señor GUZMÁN (Secretario General).— No, señora Presidenta.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Muy bien.

¿Hay oficios solicitados, señor Secretario?

El señor GUZMÁN (Secretario General).— Señora Presidenta, se acaba de inscribir para hacer uso de la palabra el Senador señor Gar-

cía Ruminot.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Muy bien.

También se inscribió el Senador Girardi.

Senador García, tiene la palabra.

El señor GARCÍA.— Señora Presidenta, muy buenas tardes.

Parto agradeciendo las exposiciones que hemos escuchado.

Quiero hacer una consulta tanto al Subsecretario de Energía como al Superintendente de Electricidad y Combustibles. Si no tienen la información a mano, pido que la manden mañana o pasado mañana.

Me gustaría saber cómo está la morosidad en el pago, ojalá por regiones.

Recuerdo haber leído en algunas publicaciones de prensa que la morosidad también ha aumentado significativamente. Si no recuerdo mal, se trata de alrededor de quinientas mil personas morosas en todo el país. Creo que es muy útil tener la información fidedigna, saber si esos datos corresponden a la realidad o no. Por supuesto, es muy importante ver la distribución por regiones, pues eso nos permitiría conocer en profundidad cuál es la situación que se está viviendo en los hogares.

Creo que tanto el Subsecretario como el Superintendente han sido muy claros.

Yo tuve una larga conversación, hace unos diez días, con el Director Regional de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y con el Jefe de la Oficina Regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, ambos de La Araucanía. Ellos me explicaron en detalle la situación de cómo el monto de las cuentas, en función de los promedios, había terminado afectando el cobro que se estaba haciendo, particularmente durante el mes de mayo, lo cual provocó, con tanta razón, el enojo de muchas muchas familias, situación que se extendió en todas las regiones.

Y, claro, el dato que nos entrega el Superintendente, de 610 mil facturaciones provisionales, revela la magnitud que tuvo esa medida.

Nuevamente reitero mis agradecimientos por la información que se nos ha entregado, pero insisto en que creo que sería muy importante para nosotros conocer también la situación de morosidad. Cuanto más completa venga la información, mucho mejor.

Gracias, señora Presidenta.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Tiene la palabra el Senador Girardi.

El señor GIRARDI.— Señora Presidenta, yo también agradezco la información.

Creo que el Superintendente ha hecho una buena labor, pero tenemos un problema estructural de chasis. Lo discutimos en la Comisión de Energía hace unos días, donde también estaba el Subsecretario. Debemos readecuar nuestras regulaciones.

Es un problema grave lo que están pagando los chilenos por el consumo de servicios básicos en general. Hay una sobrerrenta, una extracción de renta superior a la que tiene el resto de los países latinoamericanos. Ello es parte de un consenso que tenemos con relación, por lo menos, a las tarifas eléctricas.

El que los chilenos paguen más por la electricidad no significa contar con un mejor servicio, en términos de fallas y otros, en comparación a los países latinoamericanos. En Chile se paga más y el servicio recibido es de peor calidad.

Estamos hablando de servicios básicos fundamentales para la vida; estamos hablando de servicios que son monopolios naturales.

Además, hay una deuda del Ejecutivo respecto de la “Ley larga” que se comprometió a hacer en marzo. Ello fue parte de la discusión que tuvimos en la última reunión de la Comisión.

Por otra parte, existen situaciones que son extremadamente abusivas, no solo porque estamos pagando más de lo que corresponde conforme a la calidad del servicio, sino porque hay prácticas que son totalmente abusivas, como lo señaló el propio Superintendente, lo cual afectan a las familias.

Yo conozco varios casos de esa índole correspondientes a Chilquinta, en la Quinta Región, que es una empresa rapaz.

No puede haber en Chile empresas con ese tipo de prácticas y que se dediquen a los servicios básicos. Eso es parecido a lo que pasó en Osorno con la crisis del agua. No puede ser que la vida y la seguridad de las personas estén en manos de empresas irresponsables, que, por no hacer las inversiones necesarias o por maximizar sus ganancias, someten a la población a abuso o a problemas de prestación de servicios, como ocurrió en Osorno con el agua potable.

Y se da una situación que es inédita. Lo digo, particularmente, por casos que conozco en la Quinta Región. Muchas familias estables, de cuatro personas, tienen el mismo consumo siempre, pero reciben cobros que llegan a un 500 por ciento más de un mes a otro. Eso es por la negligencia de las empresas, que finalmente les traspasan costos -como se ha dicho acá- a las personas, a las familias. Me parece que eso debiera tener las máximas sanciones.

Entonces, creo que hay que avanzar en tratar no solamente los efectos, el síntoma, sino también la infección, el cáncer que tenemos, que es una legislación que está absolutamente superada, que está hecha como un traje a la medida para las malas acciones de las empresas, por lo que se requiere un nuevo marco regulatorio que se adecúe a las exigencias de este tiempo.

En ese sentido, me parece muy importante que el Ejecutivo avance en la “Ley larga” en esta materia. Se comprometió -quiero señalarlo acá- a realizar un proceso prelegislativo para discutir dicha propuesta, que debió haber presentado en marzo. Pero, aparentemente, ahora se están protegiendo intereses económicos y no hay voluntad de avanzar.

Ante ello, los integrantes de la Comisión tomamos la decisión de trabajar con el mundo académico y científico para elaborar una proposición de ley que intente avanzar en resolver

esos temas y fortalecer las capacidades fiscalizadoras de la Superintendencia, porque sus funcionarios, aunque tengan toda la voluntad, muchas veces carecen de los instrumentos y los medios necesarios para realizar bien su labor y no siempre tienen las potestades legales para poder resguardar los derechos ciudadanos.

Señora Presidenta, quiero valorar y agradecer esta sesión, pero creo que debe traducirse en hechos concretos. Y el hecho más concreto sería avanzar en un nuevo marco regulatorio, que resuelva estos problemas.

Habíamos planteado la posibilidad, y llegamos a acuerdo con el Ejecutivo -así lo señalé-, de tener una diversificación de comercializadoras de venta de energía, para que haya competencia y para que las personas no estén sometidas sistemáticamente a las actitudes depredadoras que muestran muchas empresas, como Chilquinta en los casos que he señalado en la Quinta Región, respecto de la cual hemos recibido muchas denuncias. Pero también puede ser en otros lugares del territorio con otras empresas que llevan adelante las mismas prácticas.

He dicho, señora Presidenta.

La señora MUÑOZ (Presidenta).- Tiene la palabra la Senadora Ximena Rincón.

La señora RINCÓN.- Señora Presidenta, estimados colegas, autoridades del Gobierno, en primer lugar, quiero contarles que hace un rato -por eso no pude estar en toda la sesión, al igual que varios de mis colegas- terminamos de tramitar en la Comisión Mixta el proyecto de ley que suspende el corte de suministro de servicios básicos (luz, agua, gas, internet y telefonía fija y móvil).

En resumen, se suspende el corte de luz por mora en las cuentas; se prorroga el saldo respectivo en doce meses; se excluye a las empresas y cooperativas menores para impedir su quiebra; se establecen normas para reposición de servicios, y se establecen multas y sanciones a las empresas que no cumplan con esta ley.

Sin lugar a dudas, es una iniciativa importante, pero no suficiente. Y quiero pedirle, Presidenta, que podamos verla mañana, dado que la Cámara de Diputados la va a despachar antes de nuestra sesión.

Al mirar lo que ha significado esta pandemia en los hogares de las familias, uno advierte una realidad dramática. En el caso de las compañías eléctricas, doy algunos datos: se han registrado aumentos en las cuentas de electricidad de los clientes finales de hasta 100 por ciento respecto de la facturación del mes anterior; hay usuarios que pasaron de pagar 15 mil pesos a 50 mil pesos en un solo mes; hemos registrado diferencias de hasta 50 mil pesos en las cuentas de dos meses consecutivos; se les ha señalado a algunos clientes que el alza es producto de que no habían pagado la cuenta del mes anterior, cuando sí estaba pagada.

Por ello, junto a concejales del Maule y 174 clientes, se ha presentado una denuncia a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y al Sernac.

La razón de todo ello es que las empresas hacen una facturación promedio usando facturas sucesivas anteriores. Yo creo que eso, obviamente, debiera revisarse. Y no puede ser que las personas tengan que estar recurriendo a la autoridad por el hecho de que las empresas ocupan normativas que claramente no corresponde usar en este minuto. Y no corresponde no desde el punto de vista legal, sino desde la perspectiva de la situación que estamos viviendo como país.

Señora Presidenta, también es importante que se revise el fondo de 1.350 millones de dólares dispuesto para el mecanismo de estabilización de precios de la energía eléctrica, que se aprobó el año pasado a raíz del estallido social. Desde el inicio, junto a nuestros asesores y producto de las indicaciones que presentamos en la discusión de ese proyecto, sostuvimos que el cálculo de dichos recursos sobre la base de un dólar a 720 pesos era insuficiente. Ello era evidente, porque el dólar iba

a subir. No se nos escuchó, y varios expertos hoy día han sostenido que dicho fondo no va a alcanzar para lo proyectado el año 2023, sino que apenas va a cubrir los inicios del año 2021.

Creo que sería pertinente que el Ejecutivo nos diga cuánto dinero efectivamente queda de esos fondos. Con un dólar a 860 pesos, producto del COVID, obviamente debe ser bastante menor. Este fue uno de los puntos que discutimos.

El peligro es evidente: van a acabarse los recursos para el mecanismo de estabilización de las tarifas, y el alza que van a sufrir nuestras familias se va a sumar al mayor costo de vida que se ha generado en estos días.

Señora Presidenta, escucho lo que está señalando el Gobierno, a través del Ministro de Hacienda, y noto que no hay conciencia real de lo que está pasando, pues se sigue apostando a que la ciudadanía se contagie y que no se saturen las urgencias, aunque eso es inevitable y sabemos que habrá más muertes. En definitiva, la situación sanitaria y económica solo se ve cada día peor.

El Gobierno tiene que entender que para parar esto, tenemos que evitar los contagios; para evitar los contagios, requerimos que la gente se quede en sus casas; para que la gente se quede en sus casas, se necesitan recursos, y uno de los recursos tiene que ver con esto: con los servicios básicos, con lo que pasa con las cuentas de consumo en los hogares.

Hemos avanzado en el Parlamento, pero nuestro avance es tímido desde el punto de vista de nuestras facultades: solo estamos evitando que se corten los servicios y logrando que se prorrodeen hacia delante las cuentas.

En cuanto a las necesidades reales de los hogares, no estamos siendo oportunos ni atendiendo con sentido de urgencia el problema.

Gracias, Presidenta.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Senador Latorre, tiene la palabra.

El señor LATORRE.— Señora Presidenta, no voy a redundar en lo que ya se ha dicho an-

teriormente sobre el abuso de estas empresas privadas: que hay que estar fiscalizándolas y pedirles por favor que no abusen; que no cobren más de lo debido ni precios injustos; en el fondo, que no se aprovechen de la crisis para seguir lucrando, apoyadas en una legislación que, además, se ha hecho a la medida de ellas.

Hay que volver a la reflexión de algo muy esencial. Me refiero a todo aquello que implica la satisfacción de las necesidades básicas de las personas: alimentación, servicios básicos domiciliarios, como agua, electricidad, internet. Esto último, como dijimos en sesiones anteriores, es una necesidad básica hoy día para un conjunto de estudiantes, para todo el mundo del trabajo y del teletrabajo, etcétera. ¡Es fundamental!

¡Los alimentos! Vemos que también suben los precios de los alimentos.

Frente a la especulación del sector privado; frente a esta lógica de sacar provecho, incluso, de la crisis y del sufrimiento de la gente, y sabiendo este sector que cuenta con un Estado neoliberal, subsidiario, que toma medidas para salvar el bolsillo de los grandes empresarios, quiero preguntar si alguna vez el Presidente de la República, el Presidente Piñera, va a ocupar las facultades constitucionales que tiene en este estado de excepción para fijar efectivamente reglas del juego excepcionales, ¡excepcionales!

Estamos en una crisis excepcional; por tanto, se requieren medidas excepcionales.

Se necesita otorgar una renta básica de emergencia hoy a la gente para que pueda paliar el hambre y el frío en el invierno.

Muchas personas no tienen acceso a agua potable para satisfacer sus necesidades más básicas: higiene, lavado de manos varias veces al día (como recomienda toda la estrategia sanitaria), lavado de ropa, etcétera.

¡Cientos de miles de familias no tienen acceso a agua potable!

En la Región de Valparaíso, en la provincia de Petorca, el epicentro de la vulneración del

derecho humano al agua, hubo una resolución del Seremi de Salud para aumentar los litros de agua por persona, pero, a la semana siguiente, se bajó a la mitad, sin explicación. Y así hay muchísimas personas, en campamentos, que no tienen acceso a agua potable.

Entonces, la inquietud de fondo va más allá de los Subsecretarios que están conectados en esta sesión e, incluso, del objetivo de sesión especial. La pregunta es cómo ayudamos a las familias chilenas a satisfacer sus necesidades básicas en este contexto de pandemia, de crisis sanitaria, económica, social, humanitaria, en materia de alimentación, agua, electricidad, internet, renta básica de emergencia.

Ello requiere medidas excepcionales, que el Presidente de la República ponga en práctica las facultades constitucionales para fijar precios, para limitar la propiedad privada, para inyectar recursos, para usar los ahorros que el país tiene, para endeudarse si es necesario, para que haya un impuesto a los superricos.

Veíamos hoy día la noticia de los Cueto, de Latam, y cómo se arreglaron con la familia Piñera para pagarles miles de millones de pesos antes de acogerse a la bancarrota.

Es decir, los superricos pueden, ¡pueden! entregar un porcentaje de sus patrimonios para ayudar a paliar esta crisis y que así no la paguen los trabajadores.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Tiene la palabra el Senador Pugh.

El señor PUGH.— Señora Presidenta, por su intermedio, saludo a las Senadoras y a los Senadores presentes y también a los Subsecretarios, a los Ministros, a todos aquellos que hoy nos están escuchando, porque nos están siguiendo. La pandemia nos tiene a todos en la casa -es lo que queremos- y, efectivamente, los servicios básicos para asistir a aquellos que se están quedando en la casa son fundamentales.

Es por eso que en la Comisión Mixta respectiva -estuvimos sesionando de forma continua- se pudieron establecer reglas claras y precisas para delimitar este período y así entre-

garles a las personas, especialmente a las más vulnerables, la tranquilidad de que al menos sus servicios básicos van a estar disponibles y que se buscará la forma para prorratear en el tiempo estos costos.

Lo que debemos entender es que de estas experiencias tenemos que salir mejor y robustecidos. Esta pandemia nos ha desnudado en todo lo que somos. Todas las cosas malas han aparecido completamente. Nos ha demostrado que estábamos en el siglo XXI, pero que no lo estábamos viviendo. Y quizás una de las experiencias más importantes es aquella de la que precisamente estamos hablando ahora, de los mecanismos de control, de cómo se toma una lectura de medidor y cómo se carga a esa cuenta.

Hoy estamos avanzando a una transformación digital profunda, y eso es lo que tenemos que aprender. Por ello es tan importante, tal como se mencionó, que nuestra legislación considere los medidores digitales en red. Debemos entender que no podemos depender, incluso en pandemia o en otras circunstancias, de que las personas estén saliendo a tomar estas lecturas si hoy eso se puede hacer a través de la tecnología. Y no solo eso, sino que es posible hacerlo de forma segura, porque con las tecnologías de traspaso en red ciberseguras, *blockchain* u otras, eso tiene validez y no existe ninguna duda: es lo que se ha gastado, y por eso es tan fácil después empezar a auditar y a controlar.

¿Qué tenemos hoy? Se tomó quizás una mala decisión en algunas empresas, al ocupar una fórmula de promedio en lugar de adoptar incluso otra decisión: la cuenta más baja que se haya pagado. Si, total, daba exactamente lo mismo. ¿Por qué? Porque se va a conocer el valor real una vez que se tome la lectura del medidor.

Y ahí viene la primera experiencia: para estas situaciones tan particulares hay que buscar soluciones sencillas a estos problemas complejos.

Por su intermedio, señora Presidenta, quiero decirle al Senador Girardi, que me antecedió y usó el ejemplo de la Región de Valparaíso, que las empresas están globalizadas. En cuanto a la compañía que él mencionó, Chilquinta, la propiedad este año es de China. Por lo tanto, yo llamaría a todos aquellos a los que quizás no les gusta esta empresa a que se vayan a manifestar frente a la embajada de China para exigirle al embajador que le diga a su país que no estamos de acuerdo con las políticas y prácticas comerciales que están llevando adelante acá. Respecto del servicio de agua en nuestra región, los dueños son el Fondo de Pensiones de los profesores de la provincia de Ontario, en Canadá. Pero Esva -lo sabemos, porque así lo consulté- ha tomado todas las lecturas y no tiene grandes quejas de diferencia. La Superintendencia después podría confirmar esto.

¿Qué quiero decir, entonces? No podemos tratarlos a todos por igual. Cada empresa posee una naturaleza distinta; cada una tiene una propiedad, una cultura distinta. Lo que sí debemos exigir es que se empleen todas las tecnologías de control, las mejores que estén disponibles, y adecuar los criterios para efectuar el control y aplicar las sanciones, si se ha vulnerado la normativa.

Yo creo que tenemos espacio para eso y podemos perfectamente estar de acuerdo. Debemos avanzar en legislación moderna, que nos permitirá, además, mejorar nuestra política pública: “más data y menos guata”, más data y menos relato. Así podremos resolver las diferencias y proteger a los más débiles. Ese es el rol fundamental del Estado en la nueva república digital.

Y quiero invitarlos a usar el término de “república digital”, que es lo que hemos realmente aprendido. Es posible superar nuestros problemas y nuestras diferencias si las basamos sobre data a partir de la cual podamos resolver. Pero si vamos a tener toda esta incertidumbre, obviamente, vamos a estar con todo provisorio, al igual que las facturas.

Lo que ha pasado es lamentable, y espero que se corrija. Y me gusta que esté disponible el mecanismo de reclamo. Si ustedes se fijaron, el Superintendente a través de su computador sabía exactamente la cantidad de reclamos, cuántos había en Punta Arenas, etcétera. Bueno, eso habla de la capacidad de control, que existe, que se puede ejercer. Y por eso estoy contento de que la autoridad tenga esa visibilidad y así se puedan percibir aquellas cosas que no corresponden.

Por lo tanto, hay que entender que esta es una situación compleja. Lo más importante es no hacer de ella algo que nos desuna y sí encontrar los puntos que nos permitan salir adelante mejor para construir una mejor sociedad. Y la propuesta, básicamente, es la república digital.

He dicho.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Tiene la palabra el Senador Álvaro Elizalde.

El señor ELIZALDE.— Señora Presidenta, vivimos tiempos excepcionales, una crisis de magnitud, de la que no se tiene recuerdo en Chile probablemente en el último siglo, incluso durante toda nuestra historia. Y por eso también se requieren respuestas que estén a la altura.

Por ello hemos planteado la necesidad de proteger adecuadamente a las personas, a las trabajadoras y los trabajadores, para que puedan cumplir con las medidas de aislamiento social y, de esa manera, contribuir a que no se siga propagando el COVID-19. Lo social y lo económico están íntimamente relacionados con lo sanitario: es necesario garantizar los ingresos para que se cumpla con las medidas sanitarias.

Y se ha dado esta coyuntura tan compleja después de las movilizaciones de octubre, en que las chilenas y los chilenos salieron a lo largo de todo el país a expresar su malestar ante situaciones de abuso y de profundas injusticias que todavía caracterizan a Chile.

En ese contexto, obviamente, se requiere

ser especialmente cuidadoso para enfrentar esta pandemia.

Por eso ha generado mucha indignación para muchos ciudadanos, para muchos vecinos ver que les llegan cuentas que superan con creces lo que ellos han pensado que han consumido en el tiempo respectivo.

En el caso del Maule -lo señalaba la Senadora Rincón- hay personas que han recibido boletas que superan en un cien por ciento lo que están acostumbrados a pagar. Y eso sin duda, en el contexto actual, genera una doble indignación: la gente lo está pasando muy mal y el malestar se profundiza cuando siente que le cobran más de lo que realmente le deben cobrar. Por tanto, las respuestas que parecían normales en tiempos de normalidad no son respuestas adecuadas para lo que estamos viviendo actualmente. Es decir, se requiere una lógica distinta.

Por eso aprobamos en la Comisión Mixta que sesionó esta mañana el proyecto de ley que prohíbe el corte del suministro de servicios básicos y que posterga el cobro por un plazo de tres meses, el que se puede repactar en doce cuotas mensuales del mismo monto, para que las familias que hoy día no tienen con qué pagar los servicios básicos no se vean privadas de ellos y, al mismo tiempo, puedan postergar el pago.

Esperamos que esta iniciativa sea aprobada mañana en la Cámara de Diputados, y debería ser vista por nuestra Corporación en su sesión de la tarde, de manera de dar una señal clara de nuestro compromiso con los ciudadanos para protegerlos adecuadamente ante la situación dramática que estamos viviendo.

Y los servicios básicos, y particularmente las cuentas de electricidad, tienen una relevancia muy importante.

En tal sentido, quiero insistir en la importancia de que el Gobierno redoble los esfuerzos de fiscalización. Es muy importante el trabajo que se está haciendo, valoro los informes que aquí se han dado, pero sin duda es necesario

reforzar ese proceso.

Y haría un llamado a las empresas a actuar con un criterio de empatía básico, de ponerse en el lugar de las personas que lo están pasando muy mal; que los criterios con los cuales se aplica la ley sean de acuerdo con lo que estamos viviendo en la actualidad. Insisto en que las respuestas que en contexto de normalidad podrían ser toleradas, que ya después de octubre eran toleradas por muy pocos chilenos, ahora, en medio de la pandemia, son toleradas por menos chilenos aún. Se exigen, por tanto, respuestas distintas para evitar estas situaciones de abuso.

Reitero lo que he señalado: la importancia de fiscalizar los cobros que están haciendo CGE, Luzlinares, Luzparral, solo por citar algunos ejemplos en la Región del Maule.

Y lo más importante es que se debe tomar conciencia respecto del drama que están viviendo las familias chilenas, para que todos demos respuestas a la altura de lo que eso representa. Y el sector público, particularmente el Congreso Nacional, el Gobierno, legislando para proteger a las personas.

Esperamos que el Ejecutivo nos escuche en esta oportunidad y esté disponible para garantizar ingresos por sobre la línea de la pobreza, algo que está muy lejos de lo que hasta ahora se ha aprobado.

Y ojalá también que el sector privado tome conciencia, que estas grandes empresas entiendan que no es el tiempo para el lucro ilimitado, que es el tiempo para pensar en lo mal que lo están pasando las chilenas y los chilenos y de actuar en consecuencia.

He dicho.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Señor Secretario, no hay más inscritos al parecer.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— No, señora Presidenta.

El Senador Navarro ahora está haciendo señas para pedir la palabra.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Está haciendo señas.

Tengo que solicitar el acuerdo para prorrogar la sesión.

¿Habría acuerdo para prorrogar por una hora?

El señor GUZMÁN (Secretario General).— El Senador señor Pérez no da el acuerdo.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— ¿No?

No puede hablar el Senador Navarro, entonces.

El señor GUZMÁN (Secretario General).— El Senador señor Letelier pide la palabra por reglamento.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Entonces, no hay acuerdo para prorrogar.

Cinco minutos, diez minutos, Senador Pérez.

¿No?

Muy bien.

No da el acuerdo.

Senador Letelier, estamos ya en la hora, así es que no vamos a poder continuar, a menos que cerremos con algunos acuerdos respecto de solicitudes realizadas.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Senador Letelier, tiene la palabra.

El señor LETELIER.— Señora Presidenta, es una asunto de reglamento.

Antes del inicio formal de la sesión había hecho una solicitud: que el proyecto que establece el Estatuto Chileno Antártico vuelva a la Comisión de Relaciones Exteriores, para hacer un ajuste que nos solicitó el señor Canciller.

Pido el acuerdo para ese efecto.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— ¿Habría acuerdo para aquello?

Acordado.

La señora MUÑOZ (Presidenta).— Por haberse cumplido su objetivo, se levanta la sesión.

—**Se levantó a las 14:01.**

Julio Cámara Oyarzo
Director de la Redacción

