



“Cobros fantasma”: SEC formula cargos contra Enel por medidores que registraban consumo sin usar electricidad

Posted on Septiembre 15, 2026

La SEC formuló cargos contra Enel por medidores que registraban consumo sin electricidad y ordenó suspender facturaciones a clientes afectados.

La **Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)** formuló cargos contra **Enel Distribución Chile** por eventuales incumplimientos de la normativa eléctrica, luego de detectar **medidores que continuaban registrando consumo pese a que las viviendas no estaban utilizando electricidad.**

La investigación se originó a partir de reclamos presentados por **familias de viviendas sociales de Pudahuel**, quienes denunciaron aumentos que no podían explicar en sus cuentas de electricidad.

Durante una fiscalización realizada en los condominios **Las Golondrinas y El Laurel**, el organismo constató que determinados equipos continuaban avanzando y registrando energía incluso después de que las cargas eléctricas de los inmuebles fueran completamente desconectadas.

Los medidores corresponden a la marca **Nansen, modelo N12U01**, y según los antecedentes de la investigación la situación podría involucrar a **más de 56.000 clientes** dentro de la zona de concesión de Enel Distribución.

SEC detectó modificaciones en las conexiones

La fiscalización también detectó una segunda situación que fue incorporada a la investigación.

De acuerdo con la SEC, después de que la empresa tomara conocimiento de la anomalía, algunas de sus brigadas **modificaron la conexión del conductor neutro de determinados medidores**.

El organismo señaló que esta configuración era diferente de la indicada por el **fabricante en el manual técnico** de los equipos.

La intervención se habría realizado pese a que la Superintendencia había instruido previamente a Enel presentar y ejecutar un **plan de reemplazo de los medidores que presentaban anomalías**.

Para la autoridad, estos antecedentes son parte de los elementos que sustentan la formulación de cargos contra la distribuidora.

La SEC sostiene que las empresas eléctricas deben garantizar que los **consumos sean medidos y facturados correctamente**, de manera que las cuentas correspondan efectivamente a la energía utilizada por cada cliente.

SEC ordena suspender las facturaciones

Ante la situación detectada, la Superintendencia adoptó una medida cautelar destinada a proteger a los clientes involucrados.

El organismo instruyó a Enel **suspender la facturación de los clientes cuyos puntos de consumo estén asociados a los medidores que presentan las anomalías investigadas**.

La medida deberá mantenerse hasta que los equipos sean reemplazados por otros que permitan registrar correctamente el consumo y hasta que la modificación sea comunicada y posteriormente verificada por la SEC.

La autoridad también ordenó a la empresa **no cortar el suministro eléctrico por boletas o facturas impagas** a los clientes afectados mientras continúe el procedimiento administrativo.

En caso de que algún usuario haya sufrido previamente una interrupción del suministro por una deuda relacionada con estas facturaciones, Enel deberá **reponer el servicio de manera inmediata**, según la instrucción del organismo fiscalizador.

“Las familias tienen derecho a una facturación basada en consumos reales”

La superintendente de Electricidad y Combustibles, **Marta Cabeza**, enfatizó que los clientes tienen derecho a que sus cuentas reflejen el consumo efectivo de sus viviendas.

“Las familias tienen derecho a recibir una facturación basada en consumos reales y correctamente medidos”, afirmó.

La autoridad cuestionó además que un equipo pueda continuar registrando energía cuando la vivienda no presenta consumo.

“No es aceptable que un equipo continúe registrando energía cuando no existe consumo en la vivienda, porque ello puede traducirse directamente en cobros que no corresponden”, sostuvo Cabeza.

La formulación de cargos no implica todavía una sanción definitiva contra Enel. La empresa tendrá la posibilidad de presentar sus antecedentes y ejercer sus derechos dentro del procedimiento administrativo iniciado por la SEC.

Enel tendrá 15 días hábiles para responder

A partir de la notificación de los cargos, **Enel dispone de 15 días hábiles para presentar sus descargos** ante la Superintendencia.

Posteriormente, la SEC deberá analizar los antecedentes y determinar si existen responsabilidades y cuáles serían las eventuales sanciones que correspondan.

Paralelamente, la investigación busca establecer cómo fueron certificados y verificados los medidores involucrados.

Para ello, la Superintendencia solicitó a las entidades que participaron en esos procesos entregar **antecedentes técnicos, certificados de aprobación, informes y registros de ensayos y verificaciones de exactitud**.

El objetivo es reconstruir la trazabilidad de los equipos y determinar si las anomalías detectadas pudieron estar relacionadas con problemas de fabricación, certificación, instalación, configuración u otras circunstancias que deberán ser establecidas durante la investigación.

SEC prohíbe temporalmente comercializar los medidores investigados

Como medida preventiva, la Superintendencia también determinó la **prohibición temporal de comercializar los medidores Nansen modelo N12U01 correspondientes a las partidas investigadas**.

La instrucción contempla además su retiro del comercio mientras continúa la indagatoria.

La investigación de la SEC se mantiene abierta y será el procedimiento administrativo el que determine las eventuales responsabilidades de la distribuidora y las medidas definitivas que correspondan.

Por ahora, la principal instrucción para los clientes involucrados es que **no se les facture el consumo asociado a los medidores cuestionados ni se les suspenda el suministro por eventuales deudas mientras se mantiene la medida cautelar**.

El Maipo