

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

ENEL DISTRIBUCIÓN ANUNCIA FACILIDADES PARA EL PAGO DE DIFERENCIAS DE FACTURACIÓN ORIGINADAS POR ESTIMACIÓN DE CONSUMOS

- *Para los casos en que la diferencia represente un saldo a pagar por el cliente, la compañía definió prorratarla en 5 cuotas sin interés y no representará ningún costo adicional. Esto se realizará en forma automática sin que los clientes tengan que hacer ningún tipo de trámite al respecto.*
- *A partir del 15 de junio Enel Distribución reiniciará gradualmente la lectura pedestre y el reparto de boletas, con todas las medidas sanitarias correspondientes que incluyen elementos de protección personal para salvaguardar la salud de clientes, trabajadores y la comunidad.*

Santiago, 11 de junio de 2020 – Con el objetivo de mitigar el impacto que pueda tener la diferencia entre la facturación de consumos estimados de electricidad y la facturación resultante al obtener la lectura real de los medidores, Enel Distribución aplicará facilidades de pago a todos los clientes que resulten con una diferencia positiva durante los meses en que se suspendió la lectura pedestre.

Producto de la pandemia, desde el 25 de marzo la compañía dejó de leer medidores en terreno para evitar el contacto entre las personas. Según la normativa vigente, cuando no es posible registrar la lectura del medidor, las empresas distribuidoras de energía eléctrica facturan provisoriamente, usando como consumo del mes el promedio de los últimos 6 meses de consumo. Al normalizarse la lectura, se realiza la facturación del consumo real del período completo, descontando al mismo tiempo el monto facturado provisionalmente.

Si la facturación de consumos estimados fue menor que los consumos reales, el mes en el que se obtiene la lectura la cuenta será superior a lo que venía pagando mensualmente. Para estos casos, Enel Distribución dividirá el cobro de la diferencia en 5 meses, sin intereses, sin reajustes, ni otros cargos. Esto se realizará en forma automática sin que los clientes tengan que hacer ningún tipo de trámite al respecto.

De esta forma, si por ejemplo una cuenta mensual con consumos estimados de \$20.000, y al obtener la lectura existe un consumo real que equivale, luego de rebajados los montos estimados, a \$24.000, la compañía dividirá el cobro de la diferencia (\$4.000 en este caso) en 5 meses. Es decir, este mes se facturarían \$20.800, y en los próximos 4 meses el consumo real de cada mes más \$800.

Si, por el contrario, la facturación de consumos estimados fue mayor que los consumos reales, se genera una diferencia negativa, la cual se abona completa y de una vez a la cuenta del cliente.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

Las dudas y consultas se pueden aclarar a través de los canales de atención de la compañía: Contact Center 600696000, la página web enel.cl, la cuenta twitter [@EnelClientesCL](https://twitter.com/EnelClientesCL), el Facebook “Enel Chile” y la aplicación para teléfonos móviles “Enel Clientes Chile”.

Reinicio de lectura del consumo y el reparto de la boleta

A partir del 15 de junio Enel Distribución reiniciará gradualmente la lectura pedestre y el reparto de la boleta respectiva, con todas las medidas sanitarias correspondientes que incluyen elementos de protección personal para salvaguardar la salud de clientes, trabajadores y la comunidad. Asimismo, todos los cambios de turno se realizarán bajo estrictos protocolos, incluyendo medidas de resguardo adicionales y distanciamiento social.

Los clientes que tengan inconvenientes para que Enel tome la lectura de su medidor, tienen la opción de informar la lectura de su medidor, y así mantener al día su real registro de consumo evitando el cálculo en base al promedio que faculta la normativa. Para ello pueden contactarse a través de los canales digitales disponibles como la [página web enel.cl](http://enel.cl), Contact Center y la aplicación para teléfonos móviles “[Enel Clientes Chile](#)”. Alternativamente, quienes no puedan informar su lectura, pueden anotar la lectura de su medidor y dejarla en un lugar visible para el lector.