



Dirección de Prensa

**Intervención de S.E. la Presidenta de la República,  
Michelle Bachelet Jeria,  
en lanzamiento del programa “Cuentas claras, simples y  
transparentes”, iniciativa que forma parte de la Agenda de Energía**

Santiago, 19 de Diciembre de 2016

Amigas y amigos:

La verdad que yo creo que es un tremendo gusto partir una semana junto a ustedes, con una actividad que, además de ser original, nos permite dar a conocer una buena noticia para millones de hogares.

Ustedes se preguntarán, “qué tendrá de bueno empezar una semana hablando de cuentas”, ¿no es verdad? Estamos de acuerdo en que hay muchas otras opciones para pasarlo bien, pero la idea es que cuando uno tiene que hacer trámites que son ineludibles, lo pueda hacer bien informado y con plena confianza.

Y de eso, justamente, es lo que estamos hablando, de eso se trata este lanzamiento del nuevo formato que tendrán las cuentas de luz y de gas que reciben cerca de 7,5 millones de hogares, 6 millones que reciben las cuentas de luz y 1,5 reciben las cuentas de gas.

Pero además, hay otra cosa muy valiosa -lo veíamos en el video y lo destacaba también nuestro vecino de El Quisco-, que esto no surge de la mente de un “iluminado”, sentado en su oficina; es consecuencia de un trabajo realizado, en el que participó la comunidad, el Gobierno y las empresas.





Dirección de Prensa

El trabajo participativo se inició -como vimos en el video- con una consulta pública liderada por la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC); siguió con encuestas disponibles a lo largo del país junto al SERNAC; y luego, con espacios de diálogo –talleres como los que vimos y en que participaron muchos de ustedes– para escuchar directamente las propuestas de la ciudadanía.

Porque es evidente que tenían que ser los propios ciudadanos, que son los que reciben las cuentas, los que dijeran qué es lo que había que arreglar o qué es lo que había que clarificar. Y así, con los resultados de más de 30 mil encuestas, pudimos comprobar y confirmar que más de la mitad de las personas no entendía el contenido de las boletas del servicio eléctrico y un 42% no comprendía las de gas.

Y algo muy importante: no sólo había gente que no entendía lo que decían las cuentas, sino que además, casi la mitad de los encuestados las consideraba “poco confiables”.

¿Qué hicimos con esos datos?

Se le pidió al equipo de Laboratorio de Gobierno que ayudara a concretar los cambios que estaban proponiendo los ciudadanos.

Y el resultado está a la vista, y cuando digo “a la vista”, es literalmente a la vista, porque está con letras más grandes, donde uno inmediatamente puede mirar, y uno que ya está en una edad en que usa anteojos, ya está mayorcita ¿no es verdad?, necesita que se vea muy bien, sobre cuánto es el pago que tiene que realizarse, cuál es la fecha máxima, etc.

Durante este mes se ha empezado a recibir -no sé a cuántos de ustedes les ha tocado recibir las nuevas cuentas, pero ya nos decían los ministros, el superintendente, que ya habían recibido en su casa la nueva cuenta- este nuevo diseño de cuenta, con esta nueva





Dirección de Prensa

presentación de la información pero, por sobre todo, más transparente y con un lenguaje que todos podemos entender.

Y veíamos que ya no va a decir “Cargo Único por Uso del Sistema Troncal”, y me contaban, mientras me mostraban la boleta en esa maqueta grande, de que en regiones decían “¿y por qué nosotros tenemos que pagar el Transantiago?”. Porque el “sistema troncal” lo unían con el Transantiago, y no tenía nada que ver con el Transantiago. Entonces, eso se cambió por “Transporte de la Electricidad”.

Porque ésta tiene que ser, justamente, una boleta tiene que ser un instrumento que esté al servicio del usuario, que necesita saber cómo hacer buen uso de la energía o del gas que paga. Por eso que también se puede leer claramente -y fue, yo diría, destacado por varias de las personas en el video- cuál fue el consumo del mes anterior y también el del mismo mes del año anterior. Incluso, creo que también es muy importante para las propias familias, y poder ser más eficientes energéticamente, es que incorpore consejos de cómo ahorrar energía.

En otras palabras, desde ahora cada persona que reciba una boleta, va a tener la información necesaria no sólo para saber cuánto debe, sino también cómo puede ordenar, de alguna manera, sus gastos y ver si necesita adoptar nuevos hábitos de consumo.

En otra actividad de energía, por ejemplo, yo aprendí algo que lo más probable que los más jóvenes sabían de siempre, lo que era el “consumo vampiro”, esto que uno deje conectado un aparato o el celular. Típico que los chiquillos dejan el cargador conectado, aunque no lo usen, y hay un consumo importante de energía que uno puede ahorrar.

Entonces, es muy importante aprender nuevos hábitos de consumo, y creo que es un gran paso para que haya igualdad de condiciones y que cada familia pueda tomar su decisión.





Dirección de Prensa

Entonces, hoy podemos decir que estamos cumpliendo otra de las metas que nos pusimos con la Agenda de Energía.

Y nuestra relación con la energía está mucho más presente de lo que creemos, en dimensiones que van desde su producción hasta su consumo. No sólo hay que preocuparse de que tengamos una generación más eficiente, más barata y más limpia, eso sin duda nos importa, nos importa mucho y estamos trabajando en eso, pero también importa el impacto en el territorio, y la manera cómo se transmite y distribuye esa energía. Y eso, por supuesto, que se traduzca en una ganancia para las personas en sus casas.

Esto se suma a lo que ya hicimos con la Ley de Equidad Tarifaria, con la que eliminamos las diferencias de precio que afectaban a algunas comunas más que a otras, y establecimos que los lugares donde se produce energía, paguen una tarifa más acorde con los sacrificios que eso les implica.

También se agrega a lo que logramos con licitaciones exitosas, que van a permitir que familias paguen menos y que el país tenga una matriz energética menos contaminante.

Pero hay algo que quiero destacar: esto no es sólo un logro de nuestra Política de Energía, es también un paso adicional hacia lo que nos demandan los ciudadanos y ciudadanas con toda claridad, y es más transparencia y nuevas bases de confianza.

Porque este trabajo respetuoso y participativo debe ser entendido también como una nueva forma de relacionarse entre las empresas y los clientes, entre quien brinda un servicio y quien hace uso de ese servicio.

Los ciudadanos no sólo quieren acceder a más información, quieren mejor información; quieren ser tomados en cuenta; quieren que esa información sirva para tomar decisiones; quieren que existan canales





Dirección de Prensa

para acoger sus preocupaciones; y quieren que las empresas estén dispuestas a adaptar sus formas de operar.

Y esa creo que es la verdadera transparencia, en eso consisten los derechos de los usuarios, y ese es el logro de hoy, materializado en algo tan simple como una boleta.

Amigas y amigos:

Este avance tan sencillo y tangible, representa el sentido de las buenas políticas públicas: que en todo orden de cosas podamos ponernos de acuerdo para hacer los cambios que mejoren la vida de nuestros compatriotas, y que la definición de esos cambios la hagamos con los ciudadanos.

Y si soy optimista en momentos en que está de moda el pesimismo, es porque sé lo mucho que estamos haciendo juntos para que el progreso y el respeto lleguen a todos los hogares. Y creo que ésta es una excelente muestra de aquello.

Muchas gracias a todos los que participaron, así que esperamos que ahora todo sea más fácil.

\* \* \* \* \*

Santiago, 19 de Diciembre de 2016.  
MLS.

